คู่มือ

คำอธิบายและแนวทางปฏิบัติ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐
โทร. ๐–๒๓๕๖–๙๙๙๙ โทรสาร ๐-๒๒๘๑-๘๑๖๙ wwww.podc.go.th

คู่มือ
คำอธิบายและแนวทางปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกา
ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
พ.ศ. ๒๕๔๖

พิมพ์ครั้งแรก ธันวาคม ๒๕๔๖ จำนวน ๑๐,๐๐๐ เล่ม
ISBN ๙๗๔-๙๑๘๒๐-๑-๔
สงวนลิขสิทธิ์
ลิขสิทธิ์ของสำนักงาน ก.พ.ร.

จัดทำโดย
สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)
ถนนพิษณุโลก แขวงจิตรลดา เขตดุสิต
กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๐
โทร. ๐–๒๓๕๖–๙๙๙๙
โทรสาร ๐–๒๒๘๑–๘๑๖๙
Website : http//www..opdc.go.th

พิมพ์ที่ บริษัท สิรบุตรการพิมพ์ จำกัด
๒/๖๓-๖๔ สาธุประดิษฐ์ ซอย ๒
ถนนสาธุประดิษฐ์ แขวงทุ่งวัดดอน
เขตสาทร กรุงเทพฯ ๑๐๑๒๐
โทร. ๐-๒๒๑๑-๙๘๓๗
โทรสาร ๐-๒๒๑๑-๙๘๓๘

หนังสือเล่มนี้เป็นลิขสิทธิ์ของสำนักงาน ก.พ.ร. การพิมพ์ซ้ำหรือการนำข้อมูลทั้งหมดหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของหนังสือเล่มนี้ไปเผยแพร่ไม่ว่าจะโดยวิธีการใดก็ตาม จะต้องได้รับการยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากสำนักงาน ก.พ.ร.

คำนำ

การปฏิรูประบบราชการมีเป้าหมายสำคัญประการหนึ่ง เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และ สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มีเจตนารมณ์เพื่อให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติงานโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ

เพื่อให้ส่วนราชการ และผู้เกี่ยวข้องได้มีความรู้ ความเข้าใจในหลักการและแนวทางการปฏิบัติราชการตามวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร. โดยความร่วมมือของมูลนิธิสถาบันวิจัยกฎหมาย จึงได้จัดทำคู่มือคำอธิบายและแนวทางปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เพื่อมอบให้แก่ส่วนราชการใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติราชการต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ธันวาคม ๒๕๔๖

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(๑)
สารบัญ	(๒)-(๔)
บทนำ	(๕)-(๘)
การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	๑
๑. วัตถุประสงค์และความจำเป็นในการตราพระราชกฤษฎีกา	๑
๒. ขอบเขตการใช้บังคับของพระราชกฤษฎีกา	๗
(๑) การบังคับใช้กับส่วนราชการ	๗
(๒) การบังคับใช้กับรัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑๒
(๓) การพัฒนาหลักเกณฑ์การปฏิบัติราชการ	๑๓
(๔) การลดภาระการจัดทำแผนส่วนราชการ	๑๔
๓. สาระสำคัญของพระราชกฤษฎีกา	๑๕
หมวด ๑ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	๑๖
หมวด ๒ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน	๑๙

	หน้า
หมวด ๓ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ	๒๖
๑. การปฏิบัติของส่วนราชการต้องสามารถวัดผลสัมฤทธิ์ของภารกิจที่กระทำได้อย่างชัดเจน	๒๙
๒. การบริหารราชการแบบบูรณาการ	๓๒
๓. การพัฒนาส่วนราชการให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้	๓๕
๔. ความตกลงในการปฏิบัติงาน	๓๗
๕. การกำหนดแผนบริหารราชการ	๓๙
๑. แผนการบริหารราชการแผ่นดิน	๔๑
๒. แผนนิติบัญญัติ	๔๒
๓. แผนปฏิบัติราชการ	๔๔
๔. ความต่อเนื่องในการปฏิบัติราชการ	๔๖
หมวด ๔ การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจภาครัฐ	๔๗
๑. หลักความโปร่งใส	๔๗
๒. หลักความคุ้มค่า	๔๙
๓. หลักความชัดเจนในการปฏิบัติราชการ (หลักความรับผิดชอบ)	๕๓
หมวด ๕ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕๙
๑. การกระจายอำนาจการตัดสินใจ	๕๙
๒. การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม	๖๕

หน้า

หมวด ๖ การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ ๗๐
๑. การทบทวนภารกิจ ๗๐
๒. การทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ๗๔
หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนอง ๗๗
ความต้องการของประชาชน
๑. การกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงาน ๗๗
๒. การจัดระบบสารสนเทศ ๗๙
๓. การรับฟังข้อร้องเรียน ๘๑
๔. การเปิดเผยข้อมูล ๘๔
หมวด ๘ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ ๘๖
๑. การประเมินผลส่วนราชการ ๘๘
๒. การประเมินผู้ปฏิบัติงาน ๘๙

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ๙๓

บทนำ

ในการปฏิรูประบบราชการครั้งสำคัญที่ผ่านมาเมื่อเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๔๕ นั้น ได้มีการวางกรอบแนวทางการบริหารราชการแผ่นดินไว้อย่างชัดเจน ดังปรากฏอยู่ในมาตรา ๓/๑ ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ กล่าวคือ "ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงาน ที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน" รวมทั้งยังได้มีการจัดตั้ง คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ หรือเรียกกันว่า ก.พ.ร. ขึ้น เพื่อทำหน้าที่เป็นเจ้าภาพดูแล ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่าง ๆ ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องและบรรลุผลสมตามเจตนารมย์ที่วางไว้

การนำเจตนารมย์ดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติให้บังเกิดผลนั้น ก.พ.ร. ได้ดำเนินการจัดวาง *แผนที่นำทาง* หรือ *roadmap* ในรูปของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. ๒๕๔๖ – พ.ศ. ๒๕๕๐ เพื่อเป็นกรอบทิศทางและแนวทางในการนำไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และการกำหนดกติกาใหม่ของการบริหารราชการแผ่นดิน โดยการประกาศใช้ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งมีผลบังคับใช้

ตั้งแต่วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๔๖ เพื่อเป็นการสร้างแรงผลักดันให้เกิดการปรับเปลี่ยนวิถีทาง และวัฒนธรรมการทำงานอย่างจริงจัง รวมไปจนถึงมาตรการสร้างแรงจูงใจ (incentives) เพื่อเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เป็นเรื่องของการกำหนดขอบเขต แบบแผน วิธีปฏิบัติราชการ เพื่อให้การบริหารราชการบรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ ดังนี้

การบริหารราชการที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (citizen centered) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและก่อให้เกิดผลกระทบในทางที่ดีต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน

เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ โดยยึดการบริหารแบบบูรณาการ ซึ่งมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ที่สอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการไว้ล่วงหน้า ที่สามารถแสดงผลและวัดผลงานได้อย่างชัดเจน

มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ในการดำเนินภารกิจของรัฐจะต้องมีการเปรียบเทียบต้นทุนค่าใช้จ่าย ที่ใช้ในการดำเนินงาน ทั้งภายในหน่วยงานตนเองและระหว่างหน่วยงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่เป็นการดำเนินภารกิจในลักษณะเดียวกัน เพื่อดูผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นว่ามีความคุ้มค่ากับเงินลงทุนที่เกิดจากการนำภาษีของประชาชนไปดำเนินการ หากไม่คุ้มค่าก็ไม่ควรดำเนินการต่อไป

ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น โดยลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการลงจากที่เป็นอยู่เดิม มอบอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชน จัดบริการให้ประชาชนสามารถรับบริการให้แล้วเสร็จในที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น

มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ โดยจะต้องมีการทบทวน และปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนทำงานใหม่อยู่เสมอ ส่วนราชการจึงควรจัดลำดับ ความสำคัญและความจำเป็นของงาน หรือโครงการที่จะทำให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน และงบประมาณของประเทศ ซึ่งอาจมีผลต้องพิจารณายุบเลิกส่วนราชการที่ไม่จำเป็น และการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ให้เหมาะสม

ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการต้องมุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก ดังนั้น จึงต้องมีการสำรวจความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกและเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ให้ประชาชนทราบและเข้าใจง่ายเวลามาติดต่อ

มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ส่วนราชการจะต้องสร้างระบบการควบคุมตนเอง โดยมีการตรวจสอบ ติดตามวัดผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะทำให้สามารถผลักดันการ

ปฏิบัติงานของหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังช่วยให้การพิจารณาให้บำเหน็จความชอบ และรางวัลแก่ข้าราชการเป็นไปตาม ผลการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง

พระราชกฤษฎีกาดังกล่าวจะเป็นการพลิกโฉมการบริหารราชการแผ่นดินที่สำคัญ ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์ร่วมกันทั้งภาคประชาชนและภาครัฐอย่างแท้จริง

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

วัตถุประสงค์และความจำเป็น
ในการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์
และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ในการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ ขึ้น ซึ่งถือเป็นการนำแนวความคิดเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการมาแปลงให้เป็นรูปแบบกฎหมายเพื่อให้เกิดมีผลใช้บังคับเป็นการถาวรนั้น ได้แสดงเหตุผลของการตราพระราชบัญญัตินี้ให้เห็นเจตนารมณ์ของก้าวแรกในการปฏิรูประบบราชการไว้อย่างชัดเจนว่า ***"โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงระบบบริหารราชการ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยกำหนดให้การบริหารราชการแนวทางใหม่ต้องมีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละระดับได้อย่างชัดเจน มีกรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการกำกับนโยบายและการปฏิบัติราชการ"*** ซึ่งจะสอดรับกับการตราพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. ๒๕๔๕ ที่ตราขึ้นพร้อมกัน โดยได้แสดงเหตุผลในการตราพระราชบัญญัตินี้ไว้ว่า ***"...การจัดกลไกของระบบราชการจึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับ***

สภาพความเป็นไปของสังคม.... เพื่อให้(ส่วนราชการ) สามารถกำหนดเป้าหมายและทิศทางการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่มีความเกี่ยวข้องกันให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีเอกภาพและเกิดประสิทธิภาพ รวมทั้งจะเป็นการลดค่าใช้จ่ายในส่วนงานที่ซ้ำซ้อนกัน เมื่อจัดส่วนราชการใหม่ให้สามารถปฏิบัติได้แล้ว จะมีผลทำให้แนวทางความรับผิดชอบของส่วนราชการต่าง ๆ มีเป้าหมายที่ชัดเจน”

ดังนั้น ในการปฏิรูประบบราชการที่ผ่านมาจึงได้แสดงให้เห็นเป้าหมายหลักอยู่ ๓ ประการ คือ

(๑) การจัดส่วนราชการใหม่ โดยคำนึงถึงยุทธศาสตร์ของชาติในแต่ละด้าน มีการบูรณาการภารกิจที่เคยกระจัดกระจายหรือซ้ำซ้อนเข้าไว้อยู่ในส่วนราชการเดียวกัน เพื่อให้สามารถกำหนดแผนการบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และกำหนดอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารในองค์กรในระดับต่าง ๆ ให้ชัดเจนทั้งในด้านนโยบาย ด้านการกำหนดแผนและกำกับราชการ และด้านการปฏิบัติงาน

(๒) พัฒนาการจัดองค์การ การปฏิบัติราชการและการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและรองรับการปฏิรูประบบราชการในระยะต่อไป ซึ่งจะอยู่ในอำนาจหน้าที่ของ ก.พ.ร. ที่จะดำเนินการเป็นระยะ ๆ

(๓) การกำหนดแบบแผนการปฏิบัติราชการที่จะทำให้เกิดการบริหารราชการที่ดี ทั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชนและเกิดผลสัมฤทธิ์ของงานที่วัดผลได้ หลักการนี้ได้ปรากฏอยู่

ในมาตรา ๓/๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ ซึ่งบัญญัติไว้ว่า

"มาตรา ๓/๑ การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลงาน

การจัดสรรงบประมาณและการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่ง หรือปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง

ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของภารกิจ

เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ จะตราพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติก็ได้"

หลักการตามมาตรา ๓/๑ ดังกล่าวข้างต้นนั้นมีความมุ่งหมายให้การบริหารราชการแผ่นดิน ใช้วิธีการ**บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือ Good Governance** โดยมีการกำหนดความหมายไว้ในบทบัญญัติมาตรา ๓/๑ เพื่อเป็นหลักให้ยึดถือในการปฏิบัติราชการและเพื่อให้ส่วนราชการต่าง ๆ มีแนวทางในการปฏิบัติราชการที่สอดคล้องกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยมีการปฏิบัติที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน มาตรา ๓/๑ จึงบัญญัติให้ตราพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติขึ้น เพื่อให้พระราชกฤษฎีกาที่จะตราขึ้นดังกล่าวเป็นการกำหนดกรอบและทิศทางที่ส่วนราชการและข้าราชการพึงจะต้องปฏิบัติ ซึ่งจะนำไปสู่ผลลัพท์ของการบริหารราชการที่ดีตามเจตนารมณ์ของการปฏิรูประบบราชการ และเป็นส่วนสนับสนุนการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. ๒๕๔๖ – พ.ศ. ๒๕๕๐) ที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบตามข้อเสนอของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ให้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า ***"พัฒนาระบบราชการไทยให้มีความเป็นเลิศ สามารถรองรับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและประโยชน์สุขของประชาชน"*** จากเหตุผลและความจำเป็นดังกล่าวจึงเป็นที่มาของการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

การที่ได้กำหนดเป้าหมายและวิธีการในการดำเนินการเพื่อการบริหารราชการที่ดีให้อยู่ในรูปของ “**พระราชกฤษฎีกา**” นั้น เนื่องจากเห็นว่า แม้ว่าตามมาตรา ๓/๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ จะได้บัญญัติหัวข้อต่าง ๆ ที่แสดงให้เห็นความประสงค์ของกฎหมายว่า การปฏิบัติราชการในยุคต่อไป ทั้งส่วนราชการและข้าราชการผู้เกี่ยวข้องมีหน้าที่ตามกฎหมายที่จะต้องปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามหัวข้อในบทบัญญัติดังกล่าวแล้วก็ตาม แต่หัวข้อในบทบัญญัตินี้ก็ยังเป็นหัวข้อที่เพียงแต่แสดงถึงเป้าหมายหลักที่ต้องการ ยังขาดการกำหนดถึงวิธีการปฏิบัติของส่วนราชการและข้าราชการที่จะให้ดำเนินการไปสู่เป้าหมาย แต่ถ้าหากปล่อยให้มีการพัฒนากันเองไม่ว่าโดยส่วนราชการเอง หรือโดยมติคณะรัฐมนตรีในแต่ละเรื่อง ก็อาจได้ผลเฉพาะบางหน่วยงานที่ผู้บริหารมีความกระตือรือล้นที่จะพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์กร และแม้ว่าจะมีผู้บริหารองค์กรเช่นนั้นหลายส่วนราชการ แต่ก็จะพัฒนาไปในส่วนที่ตนเองเห็นว่าเหมาะสม ซึ่งอาจเป็นผลให้แนวทางการปฏิบัติราชการมีความแตกต่างกัน สร้างความสับสนในการบริหารราชการในภาพรวมและส่งผลกระทบต่อประชาชนผู้รับบริการจากภาครัฐ

นอกจากนี้ จากสภาพปัญหาที่มีมาในอดีต แม้ว่าหัวข้อต่าง ๆ ที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๓/๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ จะเป็นที่รับรู้ในวงราชการว่าจะต้องปฏิบัติให้เกิดผลเช่นนั้นอยู่แล้วก็ตาม แต่การที่ไม่มีการรวบรวมเป็นกฎเกณฑ์ให้ต้องปฏิบัติที่ชัดเจน จึงเกิดการใช้ดุลพินิจในการเลือกปฏิบัติของแต่ละส่วนราชการตามที่เห็นเหมาะสม ทำให้ไม่อาจวัดผล

การปฏิบัติงานของภาครัฐได้ชัดเจน ซึ่งจะกระทบถึงการวางแผนการปฏิบัติงานในภาพรวมของรัฐ ตลอดจนการให้บริการแก่ประชาชนให้เกิดความพึงพอใจยังไม่อาจดำเนินการให้มีประสิทธิภาพสูงสุดขึ้นได้

กรณีดังกล่าวจึงเป็นเป้าหมายหลักข้อหนึ่งของการปฏิรูประบบราชการ เพื่อให้มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการที่ทุกส่วนราชการต้องนำไปปฏิบัติ และเมื่อมีการกำหนดขึ้นเป็นกฎเกณฑ์ในรูปของกฎหมายแล้ว จึงมิใช่เป็นเรื่อง “**ข้อควรปฏิบัติ**” อีกต่อไป แต่จะมีผลเป็น “**บทบังคับ**” ให้ทุกส่วนราชการมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตาม ซึ่งประโยชน์ที่จะได้รับสำหรับการตราพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ คือ

๑. รัฐจะสามารถกำหนดนโยบาย และเป้าหมายการดำเนินงานในแต่ละปีที่ชัดเจน และมีกลไกที่จะพัฒนาองค์กรของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพขึ้นได้

๒. ส่วนราชการและข้าราชการ จะมีแนวทางในการปฏิบัติราชการที่เป็นมาตรฐานที่ชัดเจน มีความโปร่งใส สามารถวัดผลการดำเนินงานได้

๓. ประชาชนจะได้รับการบริการที่รวดเร็ว สามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้ และมีส่วนร่วมในการบริหารงานภาครัฐ

๒. ขอบเขตการใช้บังคับของพระราชกฤษฎีกา

การกำหนดขอบเขตการใช้บังคับของพระราชกฤษีกานี้ได้มีบัญญัติไว้ในส่วนตอนต้นของพระราชกฤษฎีกาและในบทเบ็ดเตล็ดในหมวด ๙ ซึ่งจะเป็นการแสดงให้เห็นว่าพระราชกฤษฎีกานี้ใช้บังคับกับผู้ใดบ้าง และการแก้ไขปัญหาการบังคับใช้พระราชกฤษฎีกาบางกรณี ซึ่งมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

(๑) การบังคับใช้กับส่วนราชการ

> *"ส่วนราชการ" หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*
>
> *มาตรา ๓ การปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกานี้ในเรื่องใด สมควรที่ส่วนราชการใดจะปฏิบัติเมื่อใด และจะต้องมีเงื่อนไขอย่างใด ให้เป็นไปตามที่คณะรัฐมนตรีกำหนดตามข้อเสนอแนะของ ก.พ.ร.*

การกำหนดหลักการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีนั้น มีความประสงค์จะให้ใช้บังคับกับส่วนราชการในทุกกระทรวง ทบวง กรม ทั้งที่เป็นราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาค รวมทั้งหน่วยงานอื่นที่อยู่ในกำกับของราชการฝ่ายบริหารที่มีการจัดตั้งขึ้นและมีการปฏิบัติราชการเช่นเดียวกับกระทรวง ทบวง กรม

อย่างไรก็ตาม โดยที่หลายเรื่องเป็นเรื่องใหม่ในการปฏิบัติราชการ อาจต้องใช้เวลาในการปรับปรุงองค์กรและเตรียมการให้พร้อมกับการปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามบทบัญญัติของพระราชกฤษฎีกานี้ รวมทั้งเพื่อมิให้เกิดการสับสนในการปฏิบัติราชการ ด้วยเหตุนี้ การกำหนดที่จะให้เรื่องใดจะใช้บังคับกับส่วนราชการใด ในเวลาใด โดยจะมีเงื่อนไขกำหนดให้ต้องปฏิบัติอย่างไรตามพระราชกฤษฎีกานี้ จึงให้เป็นไปตามที่คณะรัฐมนตรีจะมีมติในรายละเอียดอีกครั้งหนึ่ง ซึ่ง ก.พ.ร. จะทำหน้าที่สำรวจความพร้อม การเตรียมการล่วงหน้าและรายงานต่อคณะรัฐมนตรีต่อไป โดยในทางปฏิบัติ ก.พ.ร. ควรจะจัดทำเป็นปฏิทินกำหนดเรื่องและหน่วยงานที่จะต้องปฏิบัติในเวลาใดให้ชัดเจน ทั้งนี้ หลังจากที่ ก.พ.ร. ได้สร้างความเข้าใจและออกแบบแนวทางปฏิบัติในแต่ละเรื่องเสร็จเรียบร้อย เว้นแต่เรื่องใดที่ ก.พ.ร. เห็นว่า ส่วนราชการสามารถดำเนินการได้ ก็จะกำหนดให้นำเรื่องนั้นไปปฏิบัติทันที

ในขณะนี้ ก.พ.ร. ได้พิจารณากำหนดแนวทางการบังคับใช้และขอบเขตการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ไว้แล้ว โดยกำหนดหลักการดำเนินการไว้ดังนี้

๑. ภารกิจที่กำหนดให้ส่วนราชการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว ไม่จำเป็นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จไปพร้อมกันทุกเรื่อง

๒. การดำเนินการแต่ละเรื่องไม่จำเป็นต้องใช้วิธีดำเนินการอย่างเดียวกัน อาจแตกต่างกันได้ตามความเหมาะสม

๓. ให้คำนึงถึงความพร้อม ของส่วนราชการเป็นสำคัญ ส่วนราชการใดที่มีความพร้อมอาจให้ดำเนินการไปก่อนได้

นอกจากนี้ เพื่อให้มีวิธีการดำเนินการที่มีลักษณะหลากหลาย ที่สามารถเลือกวิธีดำเนินการได้เหมาะสมกับแต่ละภารกิจที่ได้กำหนดให้ส่วนราชการต้องดำเนินการ จึงได้กำหนดวิธีดำเนินการเป็น ๕ กลุ่ม ได้แก่

<u>กลุ่มที่ ๑</u> ภารกิจที่ทุกส่วนราชการต้องดำเนินการไปพร้อมกันในทันที ได้แก่ ภารกิจที่ส่วนราชการดำเนินการได้เอง โดยไม่ต้องรอคู่มือแนวทางดำเนินการ ซึ่งเป็นเรื่องที่ส่วนราชการต่าง ๆ ได้ดำเนินการอยู่ก่อนแล้ว สำนักงาน ก.พ.ร. จะได้ชี้แจงและแจ้งให้ส่วนราชการต่าง ๆ ทราบและให้เริ่มดำเนินการในทันทีในปี ๒๕๔๗ ซึ่งได้แก่เรื่องดังต่อไปนี้

๑. การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
๒. การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ
๓. การลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
๔. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
๕. การอำนวยความสะดวกในการบริการ
๖. การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ

<u>กลุ่มที่ ๒</u> ภารกิจที่ให้บางส่วนราชการดำเนินการเพื่อหาต้นแบบ ได้แก่ ภารกิจที่ส่วนราชการที่มีความพร้อมสามารถดำเนินการได้เอง จึงเห็นควรให้บางส่วนราชการที่มีความพร้อมดำเนินการไปได้ในทันทีในปี ๒๕๔๗ หลังจากส่วนราชการดังกล่าวได้ดำเนินการในระยะหนึ่งแล้ว สำนักงาน ก.พ.ร. จะได้ติดตามและประเมินผลการดำเนินการ หรือจัดให้มีการประกวดเพื่อค้นหาส่วนราชการที่ดำเนินการได้ผลดี เพื่อนำมาเผยแพร่และเป็นต้นแบบให้ส่วนราชการอื่นดำเนินการ

ในปีต่อไป ซึ่งได้แก่ การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (ในกรณีส่วนราชการที่มีการวิเคราะห์ผลดี ผลเสีย และรับฟังความคิดเห็น ในการดำเนินภารกิจนั้น ๆ อยู่ก่อนแล้ว)

<u>กลุ่มที่ ๓</u> ภารกิจที่จัดให้มีโครงการนำร่อง ได้แก่ ภารกิจที่ส่วนราชการที่มีความพร้อมสามารถดำเนินการได้ แต่ไม่สามารถดำเนินการได้เองตามลำพัง จะต้องได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือจากสำนักงาน ก.พ.ร. หรือส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น โครงการส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการและโครงการผู้นำการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น จึงเห็นควรดำเนินการโดยการคัดเลือกส่วนราชการที่สมัครใจ หรือส่วนราชการที่ได้รับการคัดเลือกว่าเป็นส่วนราชการยุทธศาสตร์ที่ต้องดำเนินการในปี ๒๕๔๗ แล้วขยายผลการดำเนินการไปยังส่วนราชการอื่นในปีต่อไป ซึ่งได้แก่เรื่องดังต่อไปนี้

๑. การบริหารเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์

๒. การจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดิน (กรณีการจัดทำแผนปฏิบัติราชการในโครงการนำร่อง)

๓. การประเมินผลการปฏิบัติงานและการเสริมสร้างแรงจูงใจ

๔. การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม

<u>กลุ่มที่ ๔</u> ภารกิจที่ต้องมีการศึกษาจัดทำคู่มือแนวทางดำเนินการก่อน ได้แก่ ภารกิจที่การดำเนินการต้องอาศัยความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน หากไม่มีแนวทางที่ชัดเจน ส่วนราชการต่าง ๆ จะเกิดความสับสน ทำให้เสียเวลา ค่าใช้จ่ายในการลองผิดลองถูก จึงจำเป็นที่สำนักงาน ก.พ.ร. หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องจะต้องจัดให้มีการศึกษาหาแนวทางที่ชัดเจนก่อนในปีแรก หากได้

แนวทางที่ชัดเจนแล้ว จึงจะให้ส่วนราชการต่าง ๆ ดำเนินการในปีต่อไป ซึ่งได้แก่เรื่องดังต่อไปนี้

๑. การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (ในกรณีส่วนราชการที่ยังไม่มีการวิเคราะห์ผลดี ผลเสีย และรับฟังความคิดเห็น ในการดำเนินภารกิจนั้นมาก่อน)

๒. การวัดต้นทุนต่อหน่วย

๓. การประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติภารกิจ

๔. การจัดซื้อจัดจ้างอย่างมีประสิทธิภาพ

<u>กลุ่มที่ ๕</u> ภารกิจที่ต้องรอรัฐบาลใหม่เข้ารับหน้าที่ ได้แก่ ภารกิจที่ได้กำหนดเป็นเงื่อนไขให้รัฐบาล หรือคณะรัฐมนตรีที่เข้ารับหน้าที่จะต้องดำเนินการ หรือกำหนดให้ส่วนราชการต้องเตรียมการเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของรัฐบาลที่เข้ารับหน้าที่ เช่น การจัดทำแผนบริหารราชการแผ่นดิน และแผนนิติบัญญัติ เป็นต้น จึงจำเป็นต้องรอรัฐบาลชุดใหม่ แต่ทั้งนี้อาจกำหนดเวลาให้มีการเตรียมการไว้ล่วงหน้า เพื่อรองรับรัฐบาลใหม่ได้ ซึ่งได้แก่เรื่องดังต่อไปนี้

๑. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (ดำเนินการเต็มรูปแบบตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา)

๒. การจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดิน

(๒) การบังคับใช้กับรัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

มาตรา ๕๒ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด ๕ และหมวด ๗

ให้เป็นหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ตามวรรคหนึ่ง

มาตรา ๕๓ ให้องค์การมหาชนและรัฐวิสาหกิจ จัดให้มีหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้

ในกรณีที่ ก.พ.ร. เห็นว่าองค์การมหาชนหรือรัฐวิสาหกิจใดไม่จัดให้มีหลักเกณฑ์ตามวรรคหนึ่ง หรือมีแต่ไม่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกานี้ ให้แจ้งรัฐมนตรีซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลองค์การมหาชนหรือรัฐวิสาหกิจ เพื่อพิจารณาสั่งการให้องค์การมหาชนหรือรัฐวิสาหกิจนั้นดำเนินการให้ถูกต้องต่อไป

สำหรับรัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งปกติตามกฎหมายจัดตั้งองค์กรเหล่านี้จะให้อำนาจอิสระในการบริหารงานขององค์กร จึงไม่อาจนำพระราชกฤษฎีกานี้ไปใช้บังคับกับองค์กรเหล่านั้นทันทีได้ แต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจากการปฏิบัติงานขององค์กรเหล่านั้นมีส่วนใกล้ชิดต่อการให้บริการประชาชนโดยตรง ในการปฏิบัติภารกิจจึงควรนำหลักการตามพระราชกฤษฎีกานี้ไปใช้ด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวกับการ

อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน และเพื่อให้การบริหารงานภาครัฐเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ในพระราชกฤษฎีกานี้จึงกำหนดให้องค์กรเหล่านั้นต้องไปกำหนดหลักเกณฑ์ของแต่ละองค์กรขึ้นโดยให้มีแนวทางสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ตามพระราชกฤษฎีกานี้ โดยให้หน่วยงานที่มีอำนาจกำกับดูแลองค์กรเหล่านั้นตามกฎหมายมีหน้าที่ดูแลให้มีการกำหนดแนวทางการบริหารงานให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกานี้ด้วย

อนึ่ง ในขณะนี้พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดฯ พระราชบัญญัติเทศบาลฯ และพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลฯ ที่ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมครั้งสุดท้าย ได้นำหลักการเรื่องการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปบัญญัติไว้ด้วยแล้ว โดยรายละเอียดการปฏิบัติให้เป็นไปตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ซึ่งเท่ากับว่า แนวทางการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของพระราชกฤษฎีกานี้จะได้รับการปฏิบัติที่สอดคล้องกันทั้งราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค และราชการบริหารส่วนท้องถิ่น

(๓) การพัฒนาหลักเกณฑ์การปฏิบัติราชการ

มาตรา ๕๐ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ก.พ.ร. โดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี อาจกำหนดให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติการใดนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกานี้ รวมทั้งกำหนดมาตรการอื่นเพิ่มเติมจากที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๔๘ และมาตรา ๔๙ ก็ได้

การกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการตามพระราชกฤษฎีกานี้ เป็นการกำหนดมาตรฐานทั่วไป หากนำหลักการตามพระราชกฤษฎีกาไปใช้บังคับระยะหนึ่งแล้ว ก.พ.ร. เห็นสมควรที่จะกำหนดแนวทางปฏิบัติในเรื่องใดเพิ่มขึ้นเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ก.พ.ร. อาจเสนอให้คณะรัฐมนตรีกำหนดมาตรการอื่น ๆ เพิ่มเติมให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติอีกก็ได้ รวมทั้งการกำหนดมาตรการจูงใจเป็นอย่างอื่นเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ บทบัญญัติมาตรานี้มีขึ้นเพื่อให้ ก.พ.ร.สามารถพัฒนารายละเอียดการปฏิบัติราชการให้เหมาะสมกับภารกิจที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่จำเป็นต้องรอการแก้ไขพระราชกฤษฎีกานี้ทุกครั้ง และเมื่อมีการกำหนดแนวทางปฏิบัติเพิ่มเติมจะมีผลบังคับให้ทุกส่วนราชการต้องปฏิบัติเช่นเดียวกัน

(๔) การลดภาระการจัดทำแผนของส่วนราชการ

มาตรา ๕๑ ในกรณีที่พระราชกฤษฎีกานี้กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดทำแผนงานในเรื่องใดและมีกฎหมายฉบับอื่นกำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดทำแผนงานในเรื่องเดียวกันทั้งหมดหรือบางส่วน เมื่อส่วนราชการได้จัดทำแผนงานตามกฎหมายฉบับใดฉบับหนึ่งแล้วให้ถือว่าส่วนราชการนั้นได้จัดทำแผนตามพระราชกฤษฎีกานี้ด้วยแล้ว

โดยที่พระราชกฤษฎีกานี้มีการกำหนดให้จัดทำแผนขึ้นหลายเรื่องแต่มิได้ประสงค์จะให้เกิดภาระแก่ส่วนราชการเกินความจำเป็น จึงกำหนดให้แผนใดต้องทำซ้ำกับแผนตามกฎหมายอื่น โดยมีเนื้อหาลักษณะเดียวกันและมีเป้าหมายเป็นอย่างเดียวกัน ควรจะมีการปรับปรุงให้ใช้แผนเดียวกันได้ โดยรวมข้อมูลที่ต้องการไว้ครั้งเดียวในแผนที่จัดทำขึ้น ซึ่งจะเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการได้ทางหนึ่ง ฉะนั้น ในพระราชกฤษฎีกานี้จึงกำหนดหลักการไว้ว่า เมื่อส่วนราชการได้จัดทำแผนงานตามกฎหมายฉบับใดฉบับหนึ่งแล้ว และมีลักษณะอย่างเดียวกัน ให้ถือว่าเป็นแผนเดียวกัน เมื่อมีหลักการเช่นนี้ ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในการออกแบบการจัดทำแผน เพื่อให้ส่วนราชการอื่นต้องปฏิบัติตาม ส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาโดยคำนึงถึงการจัดทำแผนอื่น ๆ ที่ส่วนราชการต่าง ๆ มีหน้าที่ต้องจัดทำขึ้นอยู่แล้วด้วย เพื่อให้มีการจัดทำแผนครั้งเดียวใช้ได้กับทุกเรื่องที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน

๓. สาระสำคัญของพระราชกฤษฎีกา

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีจะประกอบด้วยบทบัญญัติต่าง ๆ ที่มีเนื้อหากำหนดแนวทางให้ส่วนราชการปฏิบัติ รวมทั้งหมด ๙ หมวด ซึ่งในหมวดที่ ๙ นั้น ได้นำไปกล่าวไว้ในหัวข้อขอบเขตการใช้บังคับของพระราชกฤษฎีกาแล้ว แนวทางที่กำหนดให้ส่วนราชการต้องนำไปปฏิบัติจึงอยู่ในหมวดที่ ๑ ถึงหมวดที่ ๘ โดยแต่ละหมวดจะมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

หมวด ๑
การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

บทบัญญัติในหมวดนี้เป็นการกำหนดขอบเขตความหมายของคำว่า **"การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี"** โดยมีลักษณะเป็นคำนิยามของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในภาพรวม ซึ่งจะเป็นการชี้ให้เห็นวัตถุประสงค์ของการบริหารราชการที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกานี้ และเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการของทุกส่วนราชการในการกระทำภารกิจใดภารกิจหนึ่งว่า เมื่อจะต้องปฏิบัติราชการให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีความมุ่งหมายให้บรรลุเป้าหมายตามที่มาตรา ๖ บัญญัติไว้ คือ

มาตรา ๖ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้

(๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

(๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

(๓)มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

(๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น

(๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ ให้ทันต่อสถานการณ์

(๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ

(๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

การกำหนดเป้าหมายแต่ละหัวข้อมีความหมายดังนี้[**]

๑. **เกิดประโยชน์สุขของประชาชน** ได้แก่ การบริหารราชการที่สามารถตอบสนอง(responsiveness) ต่อความต้องการของประชาชนและพยายามมุ่งให้เกิดผลกระทบในเชิงบวก(positive impact) ต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน

๒. **เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ** ได้แก่ การบริหารเพื่อให้ได้รับผลลัพธ์(outcome) ตรงตามวัตถุประสงค์(objective) ที่วางไว้ โดยมีการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์(result-based management) และการจัดทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน(performance agreement) ในทุกระดับ

๓. **มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ** ได้แก่ การบริหารที่จะต้องพิจารณาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า(input) กับผลลัพธ์(outcome) ที่เกิดขึ้น โดยมีการทำ cost-benefit analysis ให้สามารถวิเคราะห์ความเป็นไปได้และความคุ้มค่าของแผนงานหรือโครงการต่าง ๆ เทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ รวมทั้งจัดระบบการวางเป้าหมายการทำงานและวัดผลงานของแต่ละบุคคล (individual scorecards) ที่เชื่อมโยงกับระดับองค์การ(organization scorecards)

[**]สรุปจากเอกสารของสำนักงาน ก.พ.ร. ที่เสนอต่อคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับการตีความและวินิจฉัยปัญหาในการบริหารราชการแผ่นดิน ประกอบการยกร่างพระราชกฤษฎีกานี้

๔. **ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น** ได้แก่ การกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (process simplification) และจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ (empowerment) เพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จสิ้นที่จุดบริการใกล้ตัวกับประชาชน รวมทั้งการปฏิบัติงานในรูป one-stop service

๕. **มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์** ได้แก่ การทบทวนและปรับปรุงกระบวนการ และขั้นตอนทำงานใหม่อยู่เสมอ(process redesign) ซึ่งจำเป็นต้องทบทวนลำดับความสำคัญและความจำเป็นของแผนงานและโครงการทุกระยะ (program evaluation) การยุบเลิกส่วนราชการที่ไม่จำเป็นและการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสภาวะการณ์อยู่เสมอ

๖. **ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ** ได้แก่ การปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก โดยมีการสำรวจความต้องการของประชาชน(citizen survey) และความพึงพอใจของผู้รับบริการ(customer survey) ในหลากหลายวิธีและเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป

๗. **มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ** ได้แก่ การตรวจสอบ และวัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง(internal control) ซึ่งจะทำให้สามารถผลักดันการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หลักการดังกล่าวข้างต้น เป็นหัวข้อสำคัญในการกำหนดความหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่พึงประสงค์ตามแนวทางที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ ซึ่งในพระราชกฤษฎีกานี้ การกำหนดบทบัญญัติในมาตรา ๖ ขึ้น มีความประสงค์เป็นเพียงการแสดงความหมายของคำว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ว่าครอบคลุมกรณีใดบ้าง ส่วนรายละเอียดวิธีการปฏิบัติในแต่ละหัวข้อนั้น ในพระราชกฤษฎีกานี้ได้แยกบัญญัติขยายความหมายไว้ในแต่ละหมวดต่อไป ตั้งแต่หมวดที่ ๒ ถึงหมวดที่ ๘

หมวด ๒
การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

บทบัญญัติในหมวดนี้ เป็นการกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการในความหมายของการบริหารราชการให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนว่าต้องอยู่ในแนวทางที่ถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางในการได้รับบริการจากรัฐ โดยได้บัญญัติความหมายของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนไว้ในมาตรา ๗ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๗ การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ

การกำหนดความหมายของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยให้มีเป้าหมาย ๓ ประการ คือ (๑) ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน (๒) ความสงบและความปลอดภัยของสังคมส่วนรวม และ (๓) ประโยชน์สูงสุดของประเทศนั้น หมายความว่า ในการปฏิบัติราชการจะต้องมีการชั่งน้ำหนักภารกิจที่จะกระทำให้มีความสมดุลย์ทั้งประโยชน์ของปัจเจกบุคคล และประโยชน์สาธารณะในลักษณะที่เหมาะสม มิให้เกิดความเสียหายในด้านใดด้านหนึ่ง

สำหรับวิธีดำเนินการเพื่อให้เกิดการบริหารราชการที่จะถือได้ว่าเป็นการกระทำเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนได้กำหนดไว้ในมาตรา ๘ ซึ่งสรุปเป็นแนวทางดำเนินการได้ดังต่อไปนี้

๑. การกำหนดภารกิจแต่ละเรื่อง รัฐและส่วนราชการมีหน้าที่ต้องกำหนดให้อยู่ในกรอบที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายให้เกิดประโยชน์สูงสุดของประเทศ ความสงบ และปลอดภัยของสังคมส่วนรวม และความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนโดยทั่วไป และสอดคล้องกับแนวนโยบายแห่งรัฐและนโยบายของคณะรัฐมนตรี

๒. ต้องจัดวางระบบเพื่อให้มีการปฏิบัติราชการเป็นไปโดยมีความซื่อสัตย์สุจริตสามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในภาพรวม

๓. ก่อนเริ่มดำเนินการในภารกิจใด ต้องมีการศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียให้ครบถ้วนทุกด้าน มีการวางกลไกการทำงานชัดเจนทุกขั้นตอนและโปร่งใส ในกรณีที่มีผลกระทบต่อประชาชนต้องมีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนหรือมีการชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชน ให้ได้ทราบถึงประโยชน์ที่ส่วนรวมจะได้รับจากภารกิจนั้น

๔. เมื่ออยู่ในระหว่างการดำเนินการตามภารกิจใด ต้องรับฟังความคิดเห็นและสำรวจความพึงพอใจของสังคมโดยรวม เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมอยู่เสมอ

๕. ในกรณีที่พบปัญหาอุปสรรคต้องจัดให้มีการแก้ไขปัญหานั้นโดยเร็วและถ้าเป็นปัญหาจากส่วนราชการอื่นต้องแจ้งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องแก้ไขปรับปรุงโดยเร็ว

การกำหนดหลักการในหมวดนี้มุ่งประสงค์จะกำหนดเป็นหลักทั่วไป เพื่อให้ทุกส่วนราชการนำไปเป็นแนวทางในการปรับใช้กับการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ซึ่งจะต้องตอบคำถามให้ได้ว่าภารกิจนั้น ตอบสนองต่อประโยชน์สุขของประชาชนจริงหรือไม่ เพื่อการวิเคราะห์ว่าสมควรดำเนินภารกิจนั้นอย่างไร และส่วนราชการได้กำหนดกลไกเพื่อการตรวจสอบการดำเนินการในทุกระยะ เพื่อทราบผลกระทบต่อประชาชนเพียงใด โดยมีการปรับปรุงให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนต่อไป

การดำเนินการของส่วนราชการที่จะต้องปฏิบัติตามหมวดนี้ ***ส่วนราชการจะต้องคำนึงถึงการให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางในการได้รับการบริการจากรัฐ เป็นหลักสำคัญ*** ฉะนั้น ในการกำหนดภารกิจแต่ละเรื่องจะต้องมีตัวดัชนีชี้วัดที่แสดงผลลัพธ์ให้เห็นโดยชัดแจ้งว่าประชาชนได้รับประโยชน์จากภารกิจนั้นตรงต่อความต้องการของประชาชน หรือเกิดผลต่อการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ โดยต้องคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมและประโยชน์ของประชาชนแต่ละรายควบคู่กัน และเนื่องจากแนวนโยบายของรัฐที่กำหนดขึ้นในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และนโยบายของคณะรัฐมนตรีซึ่งต้องกำหนดขึ้นภายใต้กรอบของแนวนโยบายของรัฐตามรัฐธรรมนูญนั้น ย่อมต้องถือว่าเป็นการกำหนด เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ ฉะนั้น ส่วนราชการจึงมีหน้าที่กำหนดภารกิจให้สอดคล้องกับแนวนโยบายของรัฐและนโยบายของคณะรัฐมนตรี เป็นพื้นฐาน และนำมาปรับแนวทางปฏิบัติให้เกิดผลลัพธ์ที่จะทำให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

การดำเนินการให้มีความโปร่งใสนั้น หมายถึง การดำเนินงานและการตัดสินใจที่เปิดเผย เพื่อสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของบุคคลในชาติ หลักความโปร่งใสจะเกิดขึ้นได้ เมื่อส่วนราชการเปิดเผยข้อมูลทุกขั้นตอนในการปฏิบัติภารกิจ เพื่อให้ประชาชนรู้และเข้าใจได้ว่า ส่วนราชการมีแนวทางหรือโครงการจะทำสิ่งใด วิธีการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนมีอยู่อย่างไร การวิเคราะห์ข้อดีข้อเสียและแนวทางการตัดสินใจ รวมทั้งเหตุผลในการวินิจฉัยเป็นอย่างไร

กรณีเหล่านี้ส่วนราชการจำเป็นต้องเปิดเผยให้เป็นที่ทราบทั่วไป ซึ่งในปัจจุบันได้มีพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ สนับสนุนแนวทางการดำเนินการที่โปร่งใสอยู่แล้ว จึงควรจะเป็นสิ่งที่ยึดถือปฏิบัติตามโดยใช้หลักการเปิดเผยข้อมูลให้มากที่สุด มิใช่อ้างเหตุข้อยกเว้นไม่เปิดเผยเป็นหลัก การขจัดความทุจริตในวงราชการเป็นหัวใจหลักในการบริหารราชการ ส่วนราชการจึงควรต้องสร้างกลไกการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามภารกิจที่จะแสดงให้เห็นว่าไม่มีช่องทางที่จะเกิดการทุจริตได้ สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้เมื่อส่วนราชการได้สร้างหลักเกณฑ์การปฏิบัติในแต่ละเรื่องขึ้นไว้ให้ชัดเจนและตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน

การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับภารกิจหรือโครงการที่ส่วนราชการจะดำเนินการ ซึ่งมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่โดยปกติของประชาชนในชุมชนนั้น การทำความเข้าใจถึงผลกระทบและแนวทางแก้ไขปัญหาที่ส่วนราชการจะดำเนินการ และการปรึกษาหารือร่วมกันระหว่างภาครัฐและภาคประชาชน โดยให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นและรัฐต้องรับฟังและแก้ไขปัญหาจนประชาชนเกิดความพึงพอใจ และมีส่วนร่วมในการผลักดันให้ภารกิจหรือโครงการนั้นเกิดผลสำเร็จ เพราะเห็นว่าจะเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน การจัดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพิจารณาอาจจัดทำได้หลายรูปแบบ เช่น การจัดประชุม การพูดคุยเป็นกลุ่ม การชี้แจงให้ความรู้ความเข้าใจและตอบคำถาม ตลอดจนการจัดทำประชาพิจารณ์ โดยหลักสำคัญนั้นส่วนราชการต้องกระทำไปเพื่อมุ่งหวังที่จะรับฟัง

ปัญหาของประชาชนให้ได้มากที่สุด และทำความเข้าใจหรือแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงจนเกิดความพอใจ มิใช่เป็นการดำเนินการเพียงในรูปแบบเพื่อแสดงว่ารับฟังความคิดเห็นแล้ว เพราะสิ่งที่ได้จากการรับฟังความคิดเห็นทั้งที่ได้ดำเนินการก่อนเริ่มโครงการหรือภารกิจ การรับฟังในขณะดำเนินการ และการสำรวจความพึงพอใจในการได้รับบริการจะเป็นข้อมูลสำคัญของส่วนราชการและรัฐบาล ที่จะนำมาวิเคราะห์ความจำเป็นของภารกิจและแนวทางการปรับปรุงภารกิจให้เป็นประโยชน์แก่ประชาชนต่อไป การรับฟังความคิดเห็นนี้ส่วนราชการมีหน้าที่ต้องกระทำตั้งแต่ก่อนเริ่มโครงการ และเมื่อดำเนินการแล้วยังต้องมีหน้าที่ติดตามรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน เพื่อนำมาใช้เป็นข้อพิจารณา ปรับปรุงการดำเนินการให้เป็นประโยชน์แก่ประชาชนอย่างแท้จริง เพื่อให้เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมายในส่วนนี้ ส่วนราชการจึงจำเป็นต้องกำหนดหลักเกณฑ์การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในแต่ละภารกิจขึ้นไว้ให้ชัดเจน

ในประการสุดท้าย การปฏิบัติตามภารกิจต่าง ๆ ของส่วนราชการจะต้องมีการทบทวนอยู่เสมอว่ามีปัญหาหรืออุปสรรคเกิดขึ้นหรือไม่ เพื่อที่จะแก้ไขเสียโดยเร็วให้ภารกิจนั้นสำเร็จลุล่วงเป็นประโยชน์แก่ประชาชน และโดยที่ภารกิจของภาครัฐจะมีส่วนสัมพันธ์กันเสมอ ฉะนั้น อุปสรรคในการดำเนินการของส่วนราชการหนึ่งอาจเกิดขึ้นจากกฎระเบียบที่ออกโดยส่วนราชการอื่น ในกรณีที่เกิดเหตุเช่นนั้น ส่วนราชการที่ประสบอุปสรรคจะอยู่นิ่งเฉยปล่อยให้งานล่าช้าโดยไม่ให้บริการประชาชนไม่ได้ แต่มีหน้าที่ต้องแจ้งให้ส่วนราชการเจ้าของกฎระเบียบต้องแก้ไขปัญหาโดยด่วน

อย่างไรก็ตาม ภารกิจของภาครัฐที่ส่วนราชการต้องปฏิบัตินั้นมีอยู่อย่างกว้างขวางและแตกต่างกันไป แนวทางการบริหารราชการตามมาตรา ๘ นี้ จึงมุ่งหมายให้เป็นมาตรฐานการดำเนินการทั่วไปว่าในการปฏิบัติภารกิจใดควรมีการดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ และให้ส่วนราชการแต่ละแห่งนำไปปรับใช้กับภารกิจด้านต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ ซึ่งหากภารกิจของส่วนราชการใดได้มีการดำเนินการที่ครบถ้วนตามแนวทางที่มาตรา ๘ กำหนดไว้ ก็ถือว่าส่วนราชการนั้นได้บริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน แต่ในขณะเดียวกันถ้าส่วนราชการใดไม่ดำเนินการให้เป็นไปตามนั้นจะต้องถูกทบทวนภารกิจให้มีการปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าว ด้วยเหตุนี้แม้ว่าพระราชกฤษฎีกานี้จะกำหนดให้อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการที่จะวางแผนและสร้างกลไกการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้เองก็ตาม แต่ก็อาจมีแนวปฏิบัติที่ต่างกัน เมื่อดำเนินการไประยะหนึ่งแล้ว ก.พ.ร. อาจจะเป็นผู้รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ความเหมาะสม แล้วจะกำหนดแนวทางการดำเนินการทั่วไปเพื่อให้ส่วนราชการนำไปปฏิบัติต่อไปก็ได้

หมวด ๓
การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

การบริหารราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง การบริหารงานมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกับภารกิจและวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นไว้สำหรับงานนั้น ๆ โดยผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นมีความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถกำหนดตัวชี้วัดผลการทำงานได้อย่างชัดเจน ซึ่งจะแสดงผลถึงความสามารถในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ตรงต่อความต้องการของประชาชน

การบริหารราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มีส่วนเชื่อมโยงโดยตรงกับการบริหารผลการปฏิบัติงานภาครัฐ และครอบคลุมเทคนิคในด้านการบริหารหลายเรื่อง เริ่มตั้งแต่การวางแผนกลยุทธ์เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์และการกำหนดแผนงานในระยะยาว (Strategic Planning) การวางแผนปฏิบัติการ (Operational Planning) ซึ่งเป็นการนำกลยุทธ์มากำหนดเป็นกิจกรรมเพื่อให้เกิดผลสำเร็จ โดยมีเป้าหมายที่แสดงถึงผลผลิตและผลลัพท์ และจะเชื่อมโยงกับการจัดสรรงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงาน (Performance Based Budgeting) โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและมีเป้าหมายการทำงานที่กำหนดได้ด้วยการทำข้อตกลงในการปฏิบัติงาน (Performance

Agreement) ตลอดจนมีตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก (Key Performance Indicators) ที่แสดงประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) และจะนำไปสู่การวัดผลการปฏิบัติงาน (Performance Measurement) ซึ่งจะทำให้สามารถปรับปรุงให้เกิดผลงานที่ดีขึ้นได้ โดยมีการเทียบงาน(Benchmarking) เป็นการปรับปรุงผลสัมฤทธิ์ของงานและกระบวนการทำงานโดยเทียบวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) คุณภาพการให้บริการ(Service Quality) เป็นการยกระดับคุณภาพของบริการให้ผู้รับบริการพอใจ การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (Performance Auditing) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในความถูกต้องของข้อมูล การมอบอำนาจและให้อิสระในการทำงาน (Devolution and Autonomy) เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้บริหารระดับกลางและต้นทำงานได้เต็มศักยภาพ และแก้ไขปัญหาได้อย่างทันเวลา

การบริหารงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์มีความมุ่งหวังให้ส่วนราชการมีการพัฒนาไปในลักษณะดังต่อไปนี้

๑. ส่วนราชการมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และมีเป้าหมายที่เน้นผลผลิตและผลลัพธ์ที่ชัดเจน ไม่เน้นการทำงานประจำตามแนวที่เคยปฏิบัติ

๒. ผู้บริหารทุกระดับในส่วนราชการมีเป้าหมายของการทำงานที่ชัดเจน สอดคล้องกับพันธกิจหลักของส่วนราชการ

๓. มีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถติดตามการปฏิบัติงานได้ และสามารถเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับองค์การอื่นที่มีลักษณะงานที่เทียบเคียงกันได้

๔. การจัดสรรงบประมาณให้ส่วนราชการสามารถพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก ซึ่งจะสอดคล้องกับการให้ค่าตอบแทน สวัสดิการและรางวัลแก่เจ้าหน้าที่ที่จะประเมินจากผลการปฏิบัติงาน

๕. ข้าราชการในส่วนราชการนั้นได้รับรู้พันธกิจหลักของส่วนราชการ และทราบดีว่างานในส่วนที่ตนรับผิดชอบจะสามารถทำให้บรรลุเป้าหมายของส่วนราชการได้อย่างไร รวมทั้งทุกคนรู้สึกรับผิดชอบต่อผลงานที่ได้กำหนดไว้อย่างเหมาะสมกับกำลังความสามารถของแต่ละคน

๖. มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจในการบริหารงานไปสู่ข้าราชการระดับต่าง ๆ ของส่วนราชการเพื่อให้สามารถทำงานบรรลุผลได้อย่างเหมาะสม เป็นการเปิดโอกาสให้ข้าราชการที่มิใช่ผู้บริหารระดับสูงซึ่งเข้าใจปัญหาเป็นอย่างดีได้เป็นผู้แก้ไขปัญหาและสะสมประสบการณ์เพื่อก้าวสู่ผู้บริหารระดับที่สูงขึ้นต่อไป ซึ่งจะเป็นการลดขั้นตอนการทำงานให้เกิดความรวดเร็วในการบริการประชาชน

๗. ส่วนราชการจะมีการพัฒนาเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ที่จะรับความคิดความรู้ใหม่ ๆ และปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม อย่างสม่ำเสมอ และสามารถติดต่อประสานข้อมูลและร่วมกันทำงานกับองค์การภายนอก เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันได้

๘. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือล้นในการปฏิบัติงาน เนื่องจากได้มีโอกาสปรับปรุงงานและใช้ดุลพินิจในการทำงานที่กว้างขวางขึ้น และเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมในองค์กร มีระบบการทำงานที่สั้นและมีการใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานให้สะดวกและรวดเร็ว ซึ่งจะทำให้การ

ปฏิบัติงานเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับการตอบแทนตามผลการประเมินจากผลสัมฤทธิ์ของงาน

แนวความคิดในทางทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ได้นำมาแปลงให้เป็นไปในรูปของกฎหมาย โดยมีเนื้อหาสาระอยู่ในหลายหมวดของพระราชกฤษฎีกานี้ ซึ่งเป็นการกำหนดหลักเกณฑ์ให้ส่วนราชการปฏิบัติให้เป็นผลขึ้น **สำหรับบทบัญญัติในหมวด ๓ นี้ เป็นการกำหนดวิธีการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์** ซึ่งจะว่าด้วยการกำหนดแผนการทำงานที่มีวัตถุประสงค์ที่จะชี้วัดผลลัพธ์ของงานต่อไป ดังนี้

๑. การปฏิบัติของส่วนราชการต้องสามารถวัดผลสัมฤทธิ์ของภารกิจที่กระทำได้อย่างชัดเจน โดยต้องปฏิบัติตามแนวทางที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๙ ซึ่งมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

> *๑. ในการจัดทำภารกิจต่าง ๆ ส่วนราชการต้องมีแผนปฏิบัติงานขึ้นไว้ล่วงหน้าก่อนลงมือดำเนินการ หมายถึง เป็นการกำหนดวิธีปฏิบัติราชการในระยะต่อไปว่า การปฏิบัติราชการในแต่ละภารกิจ ส่วนราชการจำเป็นต้องมีแผนปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือกำกับการทำงานขึ้นไว้โดยชัดเจนก่อนที่จะเริ่มลงมือทำงาน ซึ่งจะมีผลทำให้ทราบได้ว่าเป้าหมายของภารกิจนั้นคือสิ่งใด และเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายรวมทั้งบุคคลทั่วไปได้ทราบว่าในระยะเวลาใดส่วนราชการจะดำเนินการในเรื่องใดและจะแล้วเสร็จเมื่อใด*

๒. แผนปฏิบัติงานต้องมีรายละเอียดที่แสดงให้เห็นถึงขั้นตอน ระยะเวลา และงบประมาณที่จะต้องใช้ เป้าหมายของภารกิจ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ ความในข้อนี้เป็นการขยายรายละเอียดว่าแผนปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจนั้น อย่างน้อยต้องมีหัวข้อตามที่ระบุไว้เป็นพื้นฐานแสดงรายละเอียดให้เห็นไว้ในแผน ซึ่งจะเป็นการชี้ให้เห็นถึงผลลัพธ์และความคุ้มค่าของงานในภารกิจนั้น อย่างไรก็ตาม ในหลายภารกิจอาจมีหัวข้อเพื่อกำกับการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น เพื่อให้สามารถติดตามงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนราชการก็สามารถกำหนดเพิ่มขึ้นตามภารกิจที่จะกระทำก็ได้

๓. ต้องมีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติงานนั้น ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ทราบว่าการปฏิบัติงานตามแผนนั้นสำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาหรือตามเป้าหมายหรือไม่ ส่วนราชการที่กำหนดภารกิจนั้นจะต้องมีหลักเกณฑ์การติดตามและประเมินผลไว้อย่างใกล้ชิด เช่น มีการกำหนดระยะเวลาการรายงานผล การวัดผลการปฏิบัติงานตามช่วงเวลา ซึ่งหลักเกณฑ์เหล่านี้ส่วนราชการเป็นผู้กำหนดขึ้นเอง แต่ถ้า ก.พ.ร.มีการกำหนดมาตรฐานกลางเกี่ยวกับการติดตามผลขึ้นเมื่อใดแล้ว หลักเกณฑ์ที่ส่วนราชการจะกำหนดขึ้น จะต้องสอดคล้องกับมาตรฐานกลางนั้นด้วย

๔. ในกรณีที่มีผลกระทบต่อประชาชน ส่วนราชการต้องแก้ไขหรือบรรเทาผลกระทบ หรือเปลี่ยนแปลงแผนให้เหมาะสม โดยที่ภารกิจของส่วนราชการนั้นจะต้องมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ฉะนั้น ในการปฏิบัติตามแผนที่ส่วนราชการกำหนดให้มีขึ้น จึงต้องติดตามและรับฟังผลกระทบที่มีต่อประชาชนตลอดเวลา ซึ่งกระทำได้โดยการสำรวจความเห็นหรือเปิดรับฟังข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลนำไปปรับปรุงแผนปฏิบัติงานให้ภารกิจที่กระทำขึ้นเกิดประโยชน์แก่ประชาชนอย่างแท้จริง

หลักการตามข้อนี้มีขึ้นเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติราชการที่ผ่านมา ซึ่งหลายเรื่องเป็นการปฏิบัติงานเพราะเคยกระทำเช่นนั้นต่อเนื่องกันมานาน หรือหลายเรื่องเมื่อกำหนดภารกิจขึ้นแล้วก็มีการปล่อยปละละเลยไม่มีการติดตามว่ามีผลสำเร็จเกิดขึ้นหรือไม่ ซึ่งทำให้เกิดการสูญเปล่าของทรัพยากรและไม่เกิดประโยชน์แก่ประชาชน ฉะนั้น ในการบริหารราชการแนวใหม่จึงกำหนดให้ทุกภารกิจต้องเป็นการบริหารราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ เพื่อให้การทำงานของส่วนราชการมีเป้าหมายที่ชัดเจน และบรรลุผลสัมฤทธิ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการกำหนดงานเป็นแผนปฏิบัติของทุกหน่วยที่ต้องปฏิบัติตามภารกิจด้านต่าง ๆ ซึ่งจะสามารถวิเคราะห์ความจำเป็นและผลที่จะเกิดขึ้นของภารกิจ การกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่จะแล้วเสร็จ ซึ่งจะรวมไปถึงการกำหนดความรับผิดชอบงานในหน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์กรด้วย ตลอดจนการแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น

การกำหนดให้ทุกส่วนราชการที่จะทำภารกิจใดต้องมีแผนปฏิบัติการที่ชัดเจนนั้น เพื่อให้ทราบแนวทางการปฏิบัติราชการที่มีจุดมุ่งหมายที่แน่นอน มีการแสดงผลลัพธ์ให้เห็นว่าจะเกิดประโยชน์อย่างไรบ้างในภารกิจนั้น มีกรอบระยะเวลาและผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน และมีการรับรู้ผลสำเร็จของงานนั้น ว่าเกิดขึ้นจริงตามเป้าหมายได้เพียงใด

การดำเนินการตามมาตรา ๙ นี้ ส่วนราชการสามารถกำหนดรูปแบบของแผนปฏิบัติงานได้เอง เพื่อให้เหมาะสมกับภารกิจที่จะดำเนินการในแต่ละเรื่อง

๒. การบริหารราชการแบบบูรณาการ

การบริหารงานแบบบูรณาการ คือ การร่วมมือกันในระหว่างส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการปฏิบัติงานร่วมกันหรือมีแผนการดำเนินงานที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะทำให้ภารกิจที่สำคัญของรัฐในแต่ละด้านเกิดผลสำเร็จเป็นประโยชน์แก่ประชาชนส่วนรวม และมีความประหยัดโดยใช้ทรัพยากรร่วมกันให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งสามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพจากการร่วมมือปฏิบัติงานของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในพระราชกฤษฎีกานี้มีแนวทางไว้ในมาตรา ๑๐ ดังต่อไปนี้

(๑) การบูรณาการระหว่างส่วนราชการ

> *ในกรณีที่ภารกิจใดมีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการหรือเป็นภารกิจที่ใกล้เคียงหรือต่อเนื่องกัน ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องนั้นกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารราชการแบบบูรณาการร่วมกัน โดยมุ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (มาตรา ๑๐ วรรคหนึ่ง)*

ในกรณีที่ส่วนราชการหลายแห่งมีภารกิจใดที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ให้ส่วนราชการทุกแห่งที่มีภารกิจเกี่ยวข้องกันนั้นกำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ เพื่อให้มีการบริหารจัดการทั้งในด้านการวางแผน การใช้ทรัพยากร และการดำเนินการร่วมกัน โดยกำหนดเป้าหมายให้เกิดผลสำเร็จในภารกิจนั้นเป็นเอกภาพเดียวกัน ในการดำเนิน

การเพื่อให้เกิดการบูรณาการนั้นอาจริเริ่มมาจากนโยบายของรัฐบาลโดยตรง ซึ่งกรณีเช่นนี้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องที่จะต้องปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาลนั้นจะต้องร่วมมือดำเนินการโดยผสานอำนาจหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการเข้าด้วยกัน เพื่อบรรลุเป้าหมายให้มีความสำเร็จเกิดขึ้น ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจนสำหรับการบริหารงานแบบบูรณาการคือการดำเนินการตามนโยบายการปราบปรามยาเสพติดที่ได้มีการร่วมมือกันทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งสำนักงาน ป.ป.ส. ตำรวจ ทหาร กรมราชทัณฑ์ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงศึกษาธิการ และหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีการวางแผนร่วมกันในการป้องกัน ปราบปราม บำบัดรักษาและการติดตามผล

แนวทางในเรื่องนี้มีความประสงค์ที่จะให้นำมาใช้ทั้งในการปฏิบัติราชการภายในกระทรวงเดียวกัน ซึ่งมีกรมที่จะปฏิบัติภารกิจด้านต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายที่จะสนับสนุนให้ภารกิจของกระทรวงสำเร็จผล เพราะในอดีตที่ผ่านมามีลักษณะที่ต่างกรมต่างปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของกรม ทำให้เป้าหมายหลักของกระทรวงไม่บรรลุผลและสิ้นเปลืองทรัพยากร ในการบริหารงานแนวใหม่กระทรวงต้องเป็นหน่วยงานหลักที่จะให้แต่ละกรมประสานความร่วมมือเพื่อให้งานมีผลสัมฤทธิ์ ซึ่งจะเป็นการสอดคล้องกับมาตรา ๑๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ ที่บัญญัติให้ปลัดกระทรวง หัวหน้ากลุ่มภารกิจและหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมต้องวางแผนและประสานกิจกรรมของกระทรวงร่วมกัน นอกจากการบริหารงานให้เกิดบูรณาการในกระทรวงเดียวกันแล้ว ยังต้องมีความร่วมมือระหว่างกระทรวงในกรณีที่มีภารกิจเกี่ยวเนื่องกันหลาย

กระทรวง กระทรวงที่มีหน้าที่รับผิดชอบหลักในผลปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจะต้องประสานกับกระทรวงอื่น ๆ เพื่อให้เกิดความร่วมมือกันในการปฏิบัติงานมิให้เกิดความซ้ำซ้อนและเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

(๒) การบูรณาการในจังหวัดและในต่างประเทศ

ให้ส่วนราชการมีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติราชการของผู้ว่าราชการจังหวัดหรือหัวหน้าคณะผู้แทนในต่างประเทศ เพื่อให้การบริหารราชการแบบบูรณาการในจังหวัดหรือในต่างประเทศ แล้วแต่กรณี สามารถใช้อำนาจตามกฎหมายได้ครบถ้วนตามความจำเป็นและบริหารราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (มาตรา ๑๐ วรรคสอง)

โดยที่ในขณะนี้ รัฐบาลได้มีนโยบายในการให้มีการบริหารราชการแบบบูรณาการในจังหวัดและในต่างประเทศ โดยในจังหวัดนั้นเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยระบบการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ พ.ศ. ๒๕๔๖ และในต่างประเทศเป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ ฉะนั้น ในพระราชกฤษฎีกานี้จึงบัญญัติรองรับการดำเนินการดังกล่าว โดยให้ส่วนราชการทุกแห่งมีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติราชการของผู้ว่าราชการจังหวัดหรือหัวหน้าคณะผู้แทนในต่างประเทศ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นผลสำเร็จ โดยสามารถใช้อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายได้อย่างครบถ้วนตามความจำเป็น ซึ่งในการดำเนินการดังกล่าวต้องใช้การมอบอำนาจ และในขณะนี้ได้มีการกำหนดรายละเอียดไว้แล้วในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการ

มอบอำนาจ พ.ศ. ๒๕๔๖ หน้าที่ของส่วนราชการทุกแห่งที่มีภารกิจต้องปฏิบัติในจังหวัดใด ส่วนราชการนั้นจะต้องสนับสนุนให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถใช้อำนาจแทนได้ทั้งในเรื่องการบริหารบุคลากร การบริหารงบประมาณ และการใช้อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย โดยนำหลักการนี้ไปใช้กับภารกิจของส่วนราชการในต่างประเทศด้วย

๓. การพัฒนาส่วนราชการให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้

ในการบริหารราชการแนวใหม่ ส่วนราชการจะต้องพัฒนาความรู้ความเชี่ยวชาญให้เพียงพอแก่การปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และติดตามสถานการณ์ของต่างประเทศที่มีผลกระทบต่อประเทศไทยโดยตรง ซึ่งในการบริหารราชการตามพระราชกฤษฎีกานี้จะต้องมีการวางแผนการปฏิบัติราชการทุกระยะ ต้องมีการปรับแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ต้องมีการกำหนดผลสัมฤทธิ์ของงานที่เป็นความจริง ฉะนั้น แนวความคิดของผู้ปฏิบัติงานภาครัฐจะต้องเปลี่ยนแปลงทัศนคติเดิมเสียใหม่ จากการที่ยึดแนวความคิดว่าต้องปฏิบัติงานตามระเบียบแบบแผนที่วางไว้ตั้งแต่อดีตจนต่อเนื่องถึงปัจจุบัน เป็นให้มีการเน้นการสร้างความคิดใหม่ ๆ ตามวิชาการสมัยใหม่และนำมาปรับใช้กับการปฏิบัติราชการตลอดเวลา ในพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้จึงกำหนดเป็นหลักการว่า ***ส่วนราชการต้องมีหน้าที่ในการพัฒนาความรู้เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ*** ซึ่งตามมาตรา ๑๑ ได้บัญญัติเป็นแนวทางปฏิบัติไว้สรุปได้ดังนี้

๑. ต้องสร้างระบบให้สามารถรับรู้ข่าวสาร ได้อย่างกว้างขวาง

๒. ต้องสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไป

๓. ต้องมีการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการทุกคนเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในวิชาการสมัยใหม่ตลอดเวลา มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และมีคุณธรรม

๔. ต้องมีการสร้างความมีส่วนร่วมในหมู่ข้าราชการให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อการนำมาพัฒนาใช้ในการปฏิบัติราชการร่วมกันให้เกิดประสิทธิภาพ โดยเจ้าหน้าที่ทุกระดับจะต้องตอบคำถามได้ว่าผลงานในแต่ละวันของตนนั้นสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างไร และเรียนรู้ที่จะทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อไปสู่เป้าหมายเดียวกัน

แนวทางการปฏิบัติของส่วนราชการ เพื่อให้เป็นไปตามบทบัญญัติมาตรา ๑๑ ดังกล่าวข้างต้น เป็นภาระหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการที่จะต้องสร้างเสริมให้องค์กรของตนมีการพัฒนาความรู้ให้เหมาะสมแก่ภารกิจของส่วนราชการนั้น มีความรู้ความเข้าใจในระบบการบริหารของภาครัฐ และแนวโน้มของต่างประเทศ ซึ่งอาจจัดทำในรูปแบบเอกสารข่าวเผยแพร่ การจัดฝึกอบรมสัมมนา การจัดหาเอกสารวิชาการเพื่อการค้นคว้าในหน่วยงาน การส่งเสริมให้มีการหารือร่วมกันระหว่างข้าราชการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ และส่วนราชการเองจะต้องนำข้อมูลความรู้ที่มีการพัฒนา

อยู่เสมอมาประยุกต์ใช้กับแผนการปฏิบัติราชการเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์นั้นเกี่ยวเนื่องใกล้ชิดกับการพัฒนาเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ เพราะจะต้องมีการนำข้อมูลผลการปฏิบัติงานมาวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม และการรวบรวมความรู้ด้านต่าง ๆ จะสามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก และความต้องการของประชาชนได้อย่างทันการณ์ รวมทั้งสามารถปรับตัวการใช้เทคโนโลยีที่พัฒนาขึ้นใหม่อย่างรวดเร็ว

๔. ความตกลงในการปฏิบัติงาน

บทบัญญัติมาตรา ๑๒ ได้วางระบบการปฏิบัติราชการแนวใหม่ที่มีความสำคัญในการสร้างความรับผิดชอบของผู้บริหารงาน เพื่อที่จะกำกับการปฏิบัติราชการให้ประสบความสำเร็จและเกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยได้บัญญัติไว้ดังนี้

> *มาตรา ๑๒ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ก.พ.ร. อาจเสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดมาตรการกำกับการปฏิบัติราชการ โดยวิธีการจัดทำความตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร หรือโดยวิธีการอื่นใด เพื่อแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ*

การปฏิบัติราชการกำกับการดำเนินการอยู่เสมอ เพื่อแสดงนโยบายของรัฐบาลให้เห็นเป้าหมายการบริหารงานในระดับชาติเป็นภาพรวมของภารกิจของรัฐ ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปแผนการบริหารราชการแผ่นดิน

และส่วนราชการทุกแห่งจะมีการกำหนดแผนปฏิบัติการเพื่อนำนโยบายที่รัฐบาลกำหนดแปลงไปสู่ภาคปฏิบัติ ซึ่งจะกำหนดวิธีดำเนินการและผลสำเร็จของงานที่มีตัวชี้วัดได้ว่าเกิดผลสัมฤทธิ์ตรงตามเป้าหมาย ฉะนั้น เพื่อให้มีการดำเนินการตามแผนต่าง ๆ บรรลุผลสำเร็จอย่างแท้จริงโดยมีผู้รับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานนั้น จึงกำหนดมาตรการให้**มีการทำความตกลงในการปฏิบัติงาน(Performance Agreement) ขึ้นเพื่อเป็นมาตรการสำคัญในการกำกับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์** ในการจัดทำความตกลงในการปฏิบัติงานนั้นจะจัดทำในรูปแบบการทำความตกลงร่วมกัน ระหว่างผู้กำหนดนโยบายกับผู้รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติในแต่ละเรื่อง ซึ่งอาจเป็นการทำความตกลงระหว่างรัฐมนตรีกับปลัดกระทรวง ปลัดกระทรวงกับอธิบดี หรือผู้ดำรงตำแหน่งอื่น ๆ ที่ต้องรับผิดชอบปฏิบัติภารกิจตามแผนงาน ทั้งนี้ การดำเนินการตามหลักการนี้จะนำมาใช้เมื่อ ก.พ.ร. ได้วิเคราะห์และจัดทำรูปแบบ และหลักเกณฑ์ของการทำความตกลงในการปฏิบัติงานเสนอต่อคณะรัฐมนตรี เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานของแต่ละระดับ

ความตกลงในการปฏิบัติงาน นอกจากเป็นมาตรการในการกำกับการปฏิบัติราชการเพื่อเป็นหลักประกันการปฏิบัติงานตามแผนให้เกิดผลสำเร็จแล้ว ยังใช้เป็นข้อมูลในการประเมินศักยภาพของบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ และความเหมาะสมในการมอบหมายความรับผิดชอบต่อไป รวมถึงจะเป็นข้อมูลเพื่อสร้างแรงจูงใจและจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน (Performance-related pay) ได้ในระยะต่อไปด้วย

ในการปฏิบัติของส่วนราชการเพื่อให้เป็นไปตามมาตรา ๑๒ นี้ ขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์ที่ ก.พ.ร. จะกำหนดขึ้น ซึ่งจะมีการพัฒนาให้เกิดความรับผิดชอบเป็นระยะให้สอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติราชการตั้งแต่ในระยะเริ่มต้นจนถึงระยะการพัฒนาในชั้นที่สุด

๕. การกำหนดแผนบริหารราชการ

เพื่อให้การบริหารราชการมีเป้าหมายที่ชัดเจนและทุกส่วนราชการสามารถกำหนดยุทธศาสตร์การปฏิบัติราชการให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งกำหนดความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการซึ่งจะเป็นที่มาของการจัดทำข้อตกลงว่าด้วยผลงานให้เกิดขึ้น และทุกคนในองค์กรของภาครัฐรวมทั้งประชาชนจะสามารถทราบได้ว่าในแต่ละปีทิศทางของการบริหารประเทศจะดำเนินการในเรื่องใด การดำเนินการในส่วนนี้จึงกำหนดให้มีแผนต่าง ๆ ที่จะต้องจัดทำขึ้น ซึ่งได้กำหนดไว้เป็นบทบัญญัติต่าง ๆ ในพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอาจสรุปความมุ่งหมายของแต่ละบทบัญญัติได้ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑๓ เป็นการกำหนดให้มีแผนการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งจะมีอยู่ตลอดเวลาการบริหารของคณะรัฐมนตรี และกำหนดหน่วยงานที่จะเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำแผน เพื่อให้ทุกส่วนราชการจัดทำภารกิจให้ตรงตามแผนนั้น

มาตรา ๑๔ เป็นการกำหนดรายละเอียดของการจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดินว่าจะต้องนำข้อมูลส่วนใดมาจัดทำแผนและรายละเอียดของแผนจะต้องมีการกล่าวถึงในเรื่องใดบ้าง

มาตรา ๑๕ เป็นการกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดทำแผนนิติบัญญัติ ซึ่งเป็นการกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับกฎหมายที่จะจัดทำขึ้นเพื่อสนับสนุนแผนการบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นผลสำเร็จในกรณีที่การดำเนินภารกิจตามแผนจำเป็นต้องมีกฎหมายเป็นกลไกให้สามารถปฏิบัติได้

มาตรา ๑๖ เป็นการกำหนดหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการของตนขึ้นไว้ เพื่อรองรับการปฏิบัติตามแผนการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งจะมีผลผูกพันการได้รับงบประมาณประจำปีด้วย

มาตรา ๑๗ เป็นการกำหนดหน้าที่ของสำนักงบประมาณ และ ก.พ.ร. จะต้องร่วมกันกำหนดหลักเกณฑ์การจัดทำแผนปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวกับงบประมาณให้สอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ

มาตรา ๑๘ เป็นการกำหนดความสัมพันธ์ของแผนปฏิบัติราชการกับงบประมาณของส่วนราชการนั้นว่า ต้องเป็นไปโดยสอดคล้องกันตลอดปีงบประมาณ โดยจะโอนงบประมาณจนเป็นผลให้ภารกิจเดิมตามแผนปฏิบัติราชการไม่สำเร็จไม่ได้ เว้นแต่คณะรัฐมนตรีจะอนุมัติให้ปรับแผนเสียก่อน และการปรับแผนนั้นต้องมีเหตุตามที่กำหนดในมาตรานี้ด้วย

จากบทบัญญัติดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ในการบริหารราชการในระยะต่อไปส่วนราชการจะต้องปฏิบัติหน้าที่ โดยมีแผนต่าง ๆ กำกับภารกิจที่จะจัดทำขึ้นอย่างเป็นระบบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. แผนการบริหารราชการแผ่นดิน เป็นแผนการบริหารของรัฐบาลมีระยะเวลา ๔ ปี ซึ่งเป็นการนำนโยบายของรัฐบาลมาแปลงเป็นแผนโดยสอดคล้องกับแนวนโยบายของรัฐตามรัฐธรรมนูญ

และแผนพัฒนาประเทศด้านต่าง ๆ เพื่อกำหนดหัวข้อที่สำคัญในแต่ละเรื่อง ที่จะใช้เป็นแนวทางการบริหารราชการแผ่นดินที่มีเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงาน การกำหนดผู้ที่จะต้องรับผิดชอบ รายได้รายจ่าย และทรัพยากรที่ต้องใช้ ระยะเวลา และการติดตามประเมินผล

ในการดำเนินการนั้น สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงบประมาณ จะเป็นผู้รับผิดชอบร่วมกันในการจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดิน โดยจะเริ่มจัดทำเมื่อรัฐบาลได้แถลงนโยบายต่อรัฐสภาแล้ว และต้องทำให้แล้วเสร็จภายใน ๙๐ วัน เพื่อประกาศใช้เป็นแผนชาติที่มีผลผูกพันให้ทุกส่วนราชการต้องนำไปปฏิบัติ ซึ่งหมายถึงว่า การจะกำหนดภารกิจใดจะต้องเป็นการนำแผนการบริหารราชการแผ่นดินไปแปลงให้เป็นภารกิจของส่วนราชการนั้น

ความมุ่งหมายของมาตรา ๑๓ และมาตรา ๑๔ ที่ให้มีการจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดินขึ้น เพื่อให้เกิดความชัดเจนในแนวทางตามนโยบายของรัฐบาลที่กำหนดการบริหารประเทศในแต่ละเรื่อง เพื่อให้มีวิธีการที่ส่วนราชการจะนำไปปฏิบัติได้ชัดเจน และจะทำให้ทุกส่วนราชการได้รับรู้ว่านโยบายของรัฐบาลนั้นจะต้องนำไปปฏิบัติอย่างไร จึงจะเกิดผลสำเร็จ แผนการบริหารราชการแผ่นดินจึงเป็นแผนที่มีความสำคัญที่สุดในการปฏิบัติราชการตลอดระยะเวลาการบริหารของรัฐบาลแต่ละรัฐบาล และจะเป็นทิศทางที่จะชี้ให้เห็นถึงแนวทางการพัฒนาประเทศในช่วงระยะเวลาดังกล่าวด้วย

การจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดินนั้นจะนำแนวทางมาจากนโยบายของรัฐบาล ซึ่งในทางปฏิบัตินโยบายของรัฐบาลจะนำมาจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนทั้ง ๒ จึงมีความสอดคล้องกันอยู่แล้วเพียงแต่รัฐบาลแต่ละรัฐบาลจะเน้นในเรื่องใดหรือเพิ่มนโยบายในเรื่องใด หน้าที่ของส่วนราชการจึงต้องปฏิบัติตามแผนการบริหารราชการแผ่นดินเป็นเรื่องหลัก แต่ในขณะเดียวกันจะต้องปฏิบัติตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติโดยสอดคล้องกันด้วย จนกว่าจะมีการปรับแผนให้เป็นแผนเดียวกัน

ในขณะนี้ยังมิได้นำบทบัญญัติเกี่ยวกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินมาใช้บังคับจนกว่าจะมีรัฐบาลใหม่ ส่วนราชการจึงยังคงต้องปฏิบัติตามแผนต่าง ๆ ที่เคยกำหนดหน้าที่ให้ส่วนราชการต้องกระทำต่อไป รวมทั้งการจัดทำยุทธศาสตร์ต่าง ๆ หรือการรับรองการปฏิบัติราชการที่ ก.พ.ร. กำหนดขึ้น จนกว่าจะเริ่มใช้บังคับบทบัญญัติในส่วนนี้ ก.พ.ร. จะได้กำหนดแนวปฏิบัติขึ้นใหม่ให้สอดคล้องกันต่อไป

๒. แผนนิติบัญญัติ เป็นการจัดทำแผนด้านกฎหมายที่จะต้องจัดให้มีหรือแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายเพื่อเป็นกลไกรองรับการดำเนินการตามแผนการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งจะมีการกำหนดสาระสำคัญของกฎหมาย ผู้รับผิดชอบ และระยะเวลาการดำเนินการที่สอดคล้องกับระยะเวลาของแผนการบริหารราชการแผ่นดิน

ในการดำเนินการสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา และสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี จะรับผิดชอบร่วมกันเพื่อจัดทำแผน

นิติบัญญัติขึ้น เมื่อมีแผนนิติบัญญัติแล้ว ทุกส่วนราชการที่เกี่ยวข้องจะต้องนำไปจัดทำกฎหมาย ให้สอดคล้องกับเนื้อหาและระยะเวลา เพื่อให้มีกฎหมายเป็นกลไกสนับสนุนการดำเนินการตามแผนการบริหารราชการแผ่นดินได้ต่อไป

ความมุ่งหมายของมาตรา ๑๕ ที่ให้มีการจัดทำแผนนิติบัญญัตินั้น เนื่องจากในการบริหารราชการนั้นจำเป็นต้องมีกฎหมายเป็นเครื่องมือสนับสนุนเพื่อให้รัฐมีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ตามเป้าหมายที่กำหนดขึ้นไว้ ซึ่งการมีกฎหมายเพื่อสนับสนุนแผนการบริหารราชการแผ่นดินนั้นอาจเป็นการสร้างกฎหมายใหม่หรือแก้ไขกฎหมายเดิมก็ได้ การที่มีแผนนิติบัญญัติจะทำให้การกำหนดระยะเวลาของเป้าหมายตามภารกิจเป็นผลขึ้น เพราะจะสามารถกำหนดกรอบระยะเวลาและเนื้อหาของกฎหมายได้ตรงกับแผน ซึ่งในอดีตที่ผ่านมาการบริหารงานของภาครัฐมีปัญหาเพราะการจัดทำกฎหมายจะขึ้นอยู่กับแต่ละส่วนราชการ ทำให้การจัดทำกฎหมายไม่สอดคล้องกัน ซึ่งเป็นผลให้นโยบายของรัฐบาลไม่ประสบผลเท่าที่ควร หรือไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่เหมาะสม การจัดทำแผนนิติบัญญัติจะเป็นการนำเรื่องที่กำหนดไว้ในแผนมาวิเคราะห์ว่า การจะทำเรื่องนั้นให้สำเร็จต้องอาศัยบทกฎหมายที่มีอยู่ในประเทศในเรื่องใดบ้าง ถ้ากฎหมายที่มีอยู่ไม่พอเพียงจำเป็นต้องสร้างกฎหมายใหม่ในเรื่องใดบ้าง และเนื่องจากในระบบประมวลกฎหมายของประเทศไทย กฎหมายจะมีอยู่หลากหลายที่สัมพันธ์กัน แต่แยกความรับผิดชอบตามกฎหมายไปตามกระทรวงต่าง ๆ การจัดทำแผนนิติบัญญัติจะทำให้สามารถจัดกลุ่มกฎหมายที่จะต้องดำเนินการแก้ไขไปพร้อมกันได้ และสามารถกำหนด

เวลาได้ว่าเมื่อใดจะนำกฎหมายเสนอต่อรัฐสภา เพื่อให้มีกฎหมายใช้บังคับได้ทันตามภารกิจที่กำหนดขึ้น

๓. แผนปฏิบัติราชการ เป็นแผนของทุกส่วนราชการที่จะแปลงแผนการบริหารราชการแผ่นดินซึ่งเป็นการกำหนดในเชิงนโยบายให้เป็นแนวทางการปฏิบัติราชการตามความรับผิดชอบของส่วนราชการนั้น ซึ่งตามมาตรา ๑๖ ส่วนราชการจะต้องมีการจัดทำเป็น ๒ ระยะ คือ

๑. แผนปฏิบัติราชการสี่ปี เพื่อเป็นการวางแผนระยะยาวในการปฏิบัติตามภารกิจในขอบเขตความรับผิดชอบของแต่ละส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน

๒. แผนปฏิบัติราชการประจำปี เพื่อเป็นการกำหนดแผนการปฏิบัติราชการในแต่ละปีโดยแปลงมาจากแผนสี่ปีนั้นว่า ในปีหนึ่งมีภารกิจใดจำเป็นต้องกระทำ โดยมีเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงานอย่างไร ซึ่งแผนปฏิบัติราชการประจำปีนี้จะเป็นสิ่งที่กำหนดงบประมาณของส่วนราชการในปีนั้นด้วย เพราะเมื่อรัฐมนตรีเห็นชอบกับแผนปฏิบัติราชการประจำปีของส่วนราชการใดแล้ว สำนักงบประมาณจะพิจารณาจัดสรรงบประมาณ เพื่อให้เพียงพอแก่การปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จ และการโอนงบประมาณจะทำได้เมื่อมีการปรับแผนตามที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดไว้ คือ ภารกิจใดไม่อาจดำเนินการต่อไปได้หรือหมดความจำเป็นหรือไม่เป็นประโยชน์ หรือต้องเสียค่าใช้จ่ายเกินความจำเป็นหรือมีความจำเป็นอย่างอื่น และในการปรับแผนนั้นจะต้องแก้ไขแผนการบริหารราชการแผ่นดินให้สอดคล้องกันด้วย ส่วนแผนปฏิบัติราชการใดที่รัฐมนตรี

ไม่อนุมัติจะจัดสรรงบประมาณให้มิได้ และเมื่อสิ้นปีส่วนราชการต้องรายงานแสดงผลสัมฤทธิ์เสนอต่อคณะรัฐมนตรี

จากแนวทางของบทบัญญัติดังกล่าว หน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องปฏิบัติในระยะต่อไป คือ เมื่อมีการประกาศแผนการบริหารราชการแผ่นดินขึ้นแล้ว ส่วนราชการจะต้องนำแผนนั้นมาพิจารณาว่า ส่วนราชการของตนจะต้องมีภารกิจใดทั้งที่เป็นงานประจำและงานที่ต้องจัดทำขึ้นใหม่ตามแผนการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งจะต้องกระทำให้สอดคล้องและให้บรรลุผลตามแผนการบริหารราชการแผ่นดินนั้น แล้วส่วนราชการจะต้องจัดทำแผนปฏิบัติการ ๔ ปี เพื่อกำหนดทิศทางการปฏิบัติราชการของส่วนราชการดังกล่าวว่ามีภารกิจใดต้องดำเนินการหรือปรับปรุงในช่วงเวลาใดไว้ล่วงหน้า ซึ่งจะเป็นแนวทางในการนำมากำหนดเป็นแผนปฏิบัติการประจำปีที่จะกำหนดรายละเอียดวิธีการดำเนินงานโดยสัมพันธ์กับงบประมาณที่ต้องใช้

โดยที่แผนปฏิบัติการมีความสำคัญที่จะแสดงให้เห็นขอบเขตการปฏิบัติงานของส่วนราชการในรอบปี ฉะนั้น ภารกิจที่กำหนดขึ้นในแผนปฏิบัติการจึงต้องมีความแน่นอน เพื่อสามารถวัดผลสัมฤทธิ์ในงานนั้นได้ ซึ่งจะสัมพันธ์กับข้อตกลงการปฏิบัติงานและการประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ด้วย การกำกับให้มีการปฏิบัติตามภารกิจในแผนปฏิบัติการจึงให้มีการบังคับด้วยวิธีการห้ามโอนงบประมาณรายจ่ายที่กำหนดไว้เพื่อดำเนินการในภารกิจใด เว้นแต่จะเข้าเงื่อนไขในเหตุต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ในมาตรา ๑๘ และจะต้องเสนอคณะรัฐมนตรีปรับแผนเสียก่อน จึงจะมีการโอนงบประมาณได้ ทั้งนี้ โดยวิธีการที่กำหนดให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติราชการในลักษณะเช่นนี้

มีความมุ่งหมายให้การทำงานของส่วนราชการมีเป้าหมายที่เน้นผลสำเร็จได้แน่นอนในแต่ละปี และมีความคุ้มค่าในการใช้งบประมาณที่มีแผนงาน

หลักการในข้อนี้มีขึ้น เพื่อรองรับการปรับปรุงระบบงบประมาณแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานด้วย ซึ่งขณะนี้กำลังดำเนินการปรับปรุงพระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณโดยจะกำหนดให้ส่วนราชการต้องมีแผนระยะยาว แผนระยะปานกลางขึ้นไว้เพื่อการจัดสรรงบประมาณด้วย ฉะนั้น บทบัญญัติมาตรา ๑๗ จึงตราขึ้นเพื่อใช้บังคับกับกรณีที่ได้มีการแก้ไขกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณขึ้นใหม่และในกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณกำหนดให้มีแนวทางการจัดทำแผนขึ้นด้วย สำนักงบประมาณ และ ก.พ.ร. จะต้องร่วมกันกำหนดแนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติราชการให้สามารถใช้ได้ โดยสอดคล้องกับการจัดทำงบประมาณ เพื่อให้แนวทางการจัดทำงบประมาณเป็นไปในแนวทางเดียวกันและลดภาระการปฏิบัติที่ซ้ำซ้อน

๔. ความต่อเนื่องในการปฏิบัติราชการ ในมาตรา ๑๙ ได้บัญญัติไว้ว่า เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนายกรัฐมนตรี หัวหน้าส่วนราชการมีหน้าที่สรุปผลและให้ข้อมูลต่อนายกรัฐมนตรีคนใหม่ เพื่อใช้เป็นข้อมูลการกำหนดนโยบายการบริหารราชการแผ่นดิน

หลักการที่กำหนดไว้ในมาตรา ๑๙ ซึ่งมีข้อความตามที่สรุปดังกล่าวข้างต้น มีความมุ่งหมายเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติราชการในช่วงระยะเวลาการเปลี่ยนแปลงนายกรัฐมนตรี ซึ่งตามรัฐธรรมนูญนายกรัฐมนตรีคนเดิมต้องปฏิบัติหน้าที่ต่อไปจนกว่านายกรัฐมนตรีคนใหม่เข้ารับหน้าที่ ในช่วงระหว่างเวลานั้น

นายกรัฐมนตรีคนใหม่จำเป็นต้องมีข้อมูลการปฏิบัติราชการที่ครบถ้วน เพื่อใช้ในการจัดทำนโยบายของรัฐบาลและแผนการบริหารราชการแผ่นดินต่อไป ฉะนั้น บทบัญญัติมาตรา ๑๙ นี้ จึงกำหนดเป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องให้ข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการปฏิบัติราชการ

หมวด ๔
การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

บทบัญญัติในส่วนนี้ เป็นการกำหนดวิธีการทำงานของส่วนราชการทั้งในกรณีที่ให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและสามารถวัดความคุ้มค่าในการปฏิบัติแต่ละภารกิจ โดยกำหนดให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติตามหลักการ ดังนี้

๑. หลักความโปร่งใส

การกำหนดให้ส่วนราชการต้องใช้หลักความโปร่งใสนั้น เพื่อเป็นการแสดงให้เห็นถึงความมีประสิทธิภาพในการบริหารงานที่สามารถเปิดเผยให้บุคคลทั่วไปตรวจสอบประสิทธิภาพในการทำงานได้ พระราชกฤษฎีกานี้จึงกำหนดเรื่องดังกล่าวไว้ในมาตรา ๒๐ ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

ส่วนราชการต้องประกาศกำหนดเป้าหมาย และแผนการทำงานระยะเวลาแล้วเสร็จ และงบประมาณที่ต้องใช้เพื่อให้ข้าราชการและประชาชนทราบ ซึ่งจะทำให้การทำงานมีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบแผนการทำงานได้

หลักความโปร่งใสนั้นเป็นการสร้างความรู้สึกที่ดีและเกิดการยอมรับผลการปฏิบัติราชการจากประชาชน ซึ่งในการดำเนินการของรัฐนั้นมุ่งประสงค์จะให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยทั่วถึง ส่วนราชการจึงควรที่จะสามารถเปิดเผยแนวทางการปฏิบัติราชการในทุกเรื่อง ให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ว่าภารกิจของภาครัฐมีจำนวนเรื่องเท่าใดและจะดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างไร เว้นแต่เป็นเรื่องที่กระทบความมั่นคงที่จำเป็นต้องกระทำเพื่อคุ้มครองประชาชนส่วนใหญ่ของสังคม

แนวทางการดำเนินการของส่วนราชการเพื่อให้เป็นไปตามมาตรา ๒๐ ดังกล่าวข้างต้น ส่วนราชการจะต้องประกาศโดยเปิดเผยโดยวิธีการที่ส่วนราชการนั้นจะเห็นว่า ข้าราชการของตนและประชาชนได้รับทราบภารกิจที่จะดำเนินการในรอบปีซึ่งปรากฏตามแผนปฏิบัติราชการว่า มีภารกิจใดที่ส่วนราชการนี้จะต้องกระทำ วิธีการทำงานในภารกิจนั้น เป้าหมายที่แสดงให้เห็นความสำเร็จของภารกิจว่าจะเกิดประโยชน์ในเรื่องใด ระยะเวลาที่จะทำภารกิจเสร็จสิ้นและงบประมาณที่จะใช้ อันเป็นการแสดงความคุ้มค่าของการปฏิบัติตามภารกิจนั้น

๒. หลักความคุ้มค่า

หลักความคุ้มค่าเป็นการแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริหารราชการซึ่งสามารถวัดผลได้ และจะเป็นข้อมูลสำคัญในการนำมาใช้ปรับปรุงวิธีการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ต่อไป หลักการในเรื่องนี้จึงนำมาบัญญัติไว้ในมาตรา ๒๑ มาตรา ๒๒ และมาตรา ๒๓ โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

๑. ส่วนราชการต้องจัดทำบัญชีต้นทุนในงานบริการสาธารณะแต่ละประเภท และรายจ่ายต่อหน่วยของบริการสาธารณะ เพื่อการเปรียบเทียบความคุ้มค่าระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งหากรายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะของส่วนราชการใด สูงกว่ารายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะประเภทเดียวกันของส่วนราชการอื่น ส่วนราชการนั้นต้องจัดทำแผนการลดรายจ่ายต่อหน่วย เพื่อดำเนินการปรับปรุงการทำงานต่อไป ซึ่งรายละเอียดในการจัดทำบัญชีต้นทุนกรมบัญชีกลางจะเป็นผู้กำหนดขึ้น (มาตรา ๒๑)

๒. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ จะเป็นผู้ตรวจสอบความคุ้มค่าในการปฏิบัติภารกิจแห่งรัฐ เพื่อรายงานต่อคณะรัฐมนตรีประเมินว่าภารกิจใดสมควรทำต่อไปหรือยุบเลิก โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่รัฐและประชาชนจะพึงได้รับจากภารกิจนั้น และในการประเมินความคุ้มค่าจะต้องคำนึงถึงประเภทและสภาพของแต่ละภารกิจ ความเป็นไปได้ ประโยชน์ที่รัฐและประชาชนจะได้รับ โดยเทียบกับรายจ่ายของรัฐ ทั้งนี้ มิใช่คำนวณเป็นตัวเงินเท่านั้น แต่ต้องคำนึงถึงประโยชน์ได้เสียของสังคมด้วย (มาตรา ๒๒)

๓. การจัดซื้อจัดจ้างจะต้องกระทำโดยเปิดเผยและเที่ยงธรรม โดยจะต้องชั่งน้ำหนักถึงประโยชน์และผลเสียต่อสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะใช้ ราคา และประโยชน์ระยะยาวของส่วนราชการ ซึ่งมิใช่ถือราคาต่ำสุดเป็นเกณฑ์อย่างเดียว แต่คำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าในระยะยาวที่จะทำให้ต้นทุนการบริการสาธารณะต่ำลงได้ โดยจะต้องมีการปรับปรุงระเบียบว่าด้วยการพัสดุ เพื่อให้เป็นไปตามหลักการดังกล่าว (มาตรา ๒๓)

ในการพิจารณาว่าการบริหารราชการหรือการดำเนินภารกิจใด ๆ จะมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้น จำเป็นต้องมีการพิจารณาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า(input) กับผลลัพธ์(outcome) ที่เกิดขึ้น โดยต้องมีข้อมูลพื้นฐานของผลงานที่เกิดขึ้นจริงของส่วนราชการแต่ละหน่วยมาเทียบกับเป้าหมายหรือประมาณการที่กำหนดไว้เทียบกับต้นทุนค่าใช้จ่าย ด้วยเหตุนี้ จึงต้องมี**หลักเกณฑ์ในการจัดทำบัญชีต้นทุนในงานบริการสาธารณะ**ขึ้นไว้ให้ชัดเจน โดยบัญชีต้นทุนต้องสามารถแสดงให้เห็นถึงต้นทุนตัวเงินและทรัพย์สินที่มีการนำไปใช้ในการปฏิบัติภารกิจโดยตรง และต้นทุนอื่นที่มิใช่ตัวเงินแต่แฝงอยู่ในการปฏิบัติงาน เช่น ค่าจ้างของเจ้าหน้าที่ซึ่งสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานแต่ละเรื่อง การที่มีข้อมูลที่ครบถ้วนที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่แท้จริง จะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม และเป็นเครื่องวัดถึงความคุ้มค่าของผลงานที่เกิดขึ้นได้ เมื่อทราบถึงต้นทุนการบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นแล้ว ย่อมนำมาสู่การกำหนดเป้าหมายเพื่อการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายของแต่ละส่วน

ราชการ และการคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพขึ้น

การจัดทำบัญชีต้นทุนในงานบริการสาธารณะตามที่บัญญัติในมาตรา ๒๑ นี้ ส่วนราชการจะมีหน้าที่ต้องปฏิบัติเมื่อกรมบัญชีกลางได้วิเคราะห์และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเพื่อให้ส่วนราชการนำไปเป็นฐานในการคำนวณกับภารกิจของส่วนราชการนั้นแล้ว เมื่อมีหลักเกณฑ์เกิดขึ้นส่วนราชการต้องจัดทำรายการคำนวณรายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะของตน แจ้งให้สำนักงบประมาณ กรมบัญชีกลาง และ ก.พ.ร. ทราบ นอกจากนี้ รายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะยังสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริหารจัดการของแต่ละส่วนราชการ ฉะนั้น การเปรียบเทียบรายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะที่เป็นประเภทหรือมีคุณภาพหรือมีลักษณะคล้ายคลึงกันระหว่างส่วนราชการต่าง ๆ จึงมีความจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อทราบว่าต้นทุนที่แท้จริงของงานควรจะเป็นเท่าใด และถ้าส่วนราชการใดมีรายจ่ายในงานเช่นเดียวกันนั้นสูงกว่าส่วนราชการอื่น ๆ ส่วนราชการนั้นมีหน้าที่ดำเนินการลดรายจ่ายลงโดยจัดทำเป็นแผนการลดรายจ่ายเพื่อให้สอดคล้องกับรายจ่ายมาตรฐาน

ในส่วนของ**การประเมินความคุ้มค่า**ตามที่กำหนดในมาตรา ๒๒ นั้น เป็นการวิเคราะห์การดำเนินภารกิจของแต่ละส่วนราชการที่ได้ดำเนินการไปว่า ประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการนั้นเทียบได้กับการใช้ทรัพยากรในอัตราที่สมดุลย์กันหรือไม่ ทั้งนี้ ในการประเมินนั้นต้องไม่คำนึงแต่เฉพาะประโยชน์หรือรายจ่ายที่คำนวณเป็นตัวเงินได้เท่านั้น แต่ต้องพิจารณาถึงประโยชน์ของสังคมที่ได้รับจาก

ภารกิจนั้นและประโยชน์ด้านอื่นที่ไม่อาจคำนวณเป็นตัวเงินด้วย เพราะภารกิจของภาครัฐนั้นมิใช่กระทำเพื่อแสวงหากำไร แต่เป็นการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของประชาชน การวัดความคุ้มค่าในทางเศรษฐกิจด้านเดียวจะไม่ครอบคลุมถึงภารกิจภาครัฐทั้งหมด ซึ่งแม้ว่าบางเรื่องจะไม่เกิดความคุ้มค่าแต่เป็นหน้าที่ของรัฐเพื่อการรักษาความปกติสุขให้เกิดขึ้นในสังคม เช่นนี้ก็ยังเป็นภารกิจที่ต้องกระทำต่อไป การประเมินความคุ้มค่าจึงเป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายและการวางแผนการปฏิบัติงาน ถ้างานใดประโยชน์ได้รับมีเล็กน้อยหรือไม่มีก็อาจพิจารณายกเลิกภารกิจนั้น หรือนำไปรวมกับภารกิจอื่นที่ได้ผลอย่างเดียวกัน หรืองานใดมีประโยชน์ควรจะดำเนินการต่อไปแต่การลงทุนมีมูลค่าสูงมาก อาจแสดงให้เห็นถึงความไม่คุ้มค่า และสมควรต้องปรับเปลี่ยนวิธีการให้เหมาะสมและยังรักษาประโยชน์ไว้อย่างเดิม

การดำเนินการในส่วนนี้กำหนดให้เป็นหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงบประมาณที่จะรวบรวมข้อมูลจากส่วนราชการและทำการประเมินความคุ้มค่าเพื่อเสนอต่อคณะรัฐมนตรีพิจารณากำหนดแนวทางการจัดทำภารกิจของส่วนราชการต่อไป

สำหรับ**การจัดซื้อจัดจ้าง**ตามที่กำหนดในมาตรา ๒๓ นั้น มุ่งหมายให้มีการเปลี่ยนแนวความคิดเดิมที่มุ่งจัดซื้อจัดจ้างโดยคำนึงเฉพาะราคาต่ำสุดเป็นสำคัญ ซึ่งที่ผ่านมาหลายครั้งเป็นปัญหาในการปฏิบัติราชการ เพราะการจัดซื้อจัดจ้างโดยใช้ราคาต่ำสุดอาจทำให้ได้ของที่มีคุณภาพต่ำ หรือใช้ประโยชน์ได้เพียงในช่วงเวลาหนึ่ง รวมตลอดถึงการละทิ้งงานเพราะปฏิบัติตามสัญญาไม่ได้ ซึ่งทำให้ต้องเริ่มดำเนิน

การใหม่อันเป็นการสูญเสียเวลาในช่วงนั้นไป ฉะนั้น หลักการใหม่จึงกำหนดให้การจัดซื้อจัดจ้างต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าเป็นหลัก โดยต้องพิจารณาถึงการจัดซื้อจัดจ้างที่มีกระบวนการที่ง่ายและรวดเร็ว สามารถนำของที่จัดซื้อจัดจ้างมาให้บริการได้ ไม่เกิดภาระแก่ประชาชนที่ต้องรอคอยการได้รับบริการ และจะต้องคำนึงถึงคุณภาพและประโยชน์ระยะยาว รวมทั้งวัตถุประสงค์ที่จะนำสิ่งนั้นมาใช้ประโยชน์ด้วย ซึ่งอาจจะเทียบได้กับการซื้อของมาตรฐานทั่วไปที่มีราคาถูกแต่ต้องมีการซ่อมแซมบ่อยกับการซื้อของที่มีคุณภาพสูงกว่า แต่มีอายุใช้งานได้ยาวกว่าโดยไม่ต้องซ่อมแซม เช่นนี้การคำนวณความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรอย่างหลังอาจจะมีประสิทธิภาพสูงกว่า ก็ควรเลือกอย่างหลัง อย่างไรก็ตาม ความในมาตรา ๒๓ นั้นมีขึ้นเพื่อให้เป็นหลักการ และส่วนราชการที่มีหน้าที่กำกับดูแลระเบียบว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างจะต้องมีหน้าที่ไปปรับปรุงระเบียบให้สอดคล้องหลักการนี้ เพื่อให้ส่วนราชการต่าง ๆ นำไปปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักความคุ้มค่านี้ต่อไป

๓. หลักความชัดเจนในการปฏิบัติราชการ (หลักความรับผิดชอบ)

หลักความรับผิดชอบมีขึ้นเพื่อให้การปฏิบัติราชการในระยะต่อไปมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงานที่เกิดขึ้นจากความล่าช้าหรือละเลยไม่ยอมปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งส่งผลให้เกิดความเสียหายในการบริหารราชการ และประชาชนได้รับความเดือดร้อน เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งในการปฏิบัติราชการที่ผ่านมา พระราชกฤษฎีกาฉบับนี้

จึงกำหนดหน้าที่ในการปฏิบัติราชการให้เกิดความรับผิดชอบขึ้นในมาตรา ๒๔ มาตรา ๒๕ และมาตรา ๒๖ โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

๑. ในการปฏิบัติราชการระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ถ้าการปฏิบัติงานของส่วนราชการหนึ่งต้องได้รับความเห็นชอบ หรืออนุญาตจากอีกส่วนราชการหนึ่ง ส่วนราชการผู้เห็นชอบหรืออนุญาตต้องดำเนินการภายใน ๑๕ วัน เว้นแต่จะได้ประกาศกำหนดเวลาไว้ล่วงหน้าแล้วว่าต้องเกินกว่า ๑๕ วัน เพราะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนของกฎหมาย ถ้ามีการเห็นชอบหรืออนุมัติเกินเวลา ข้าราชการที่เกี่ยวข้องต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้น เว้นแต่พิสูจน์ได้ว่าความล่าช้ามิใช่เป็นความผิดของตน (มาตรา ๒๔)

๒. การวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาใด ๆ ส่วนราชการต้องเป็นผู้พิจารณาวินิจฉัยโดยเร็ว และหลีกเลี่ยงการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นพิจารณา ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดหลักที่ชัดเจนในการรับผิดชอบของส่วนราชการ และมิให้ใช้เวลานานในการพิจารณาในรูปแบบของคณะกรรมการ (มาตรา ๒๕ วรรคหนึ่ง)

๓. ในกรณีที่เป็นการพิจารณาในรูปแบบคณะกรรมการให้มีผลผูกพันผู้แทนส่วนราชการแม้จะมิได้เข้าร่วมประชุม และจะต้องมีการบันทึกฝ่ายข้างน้อยไว้ด้วย ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดหลักที่ชัดเจนในความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนส่วนราชการในคณะกรรมการ อันจะก่อให้เกิดผลสรุปของงานที่แน่นอนไม่เปลี่ยนแปลงโดยส่วนราชการนั้นในภายหลัง (มาตรา ๒๕ วรรคสอง)

๔. การสั่งราชการต้องเป็นลายลักษณ์อักษร ถ้ามีการสั่งการด้วยวาจาต้องบันทึกคำสั่งนั้นไว้ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการสั่งเพื่อปฏิบัติราชการที่ต้องมีหลักฐานยืนยันคำสั่งที่แน่นอน มีความรับผิดชอบทั้งผู้สั่งและผู้ปฏิบัติงาน (มาตรา ๒๖)

หลักปฏิบัติราชการที่กำหนดให้เกิดความชัดเจนของผู้รับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ นี้เป็นการแก้ไขสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่เสมอในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการทั่วไป ซึ่งมีผลทำให้เป็นอุปสรรคสำคัญของการปฏิบัติงานที่ล่าช้า ไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้ และเมื่อส่วนราชการหนึ่งเป็นผู้ก่อให้เกิดเหตุแห่งความล่าช้าดังกล่าว ย่อมมีผลกระทบการดำเนินงานของส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องไม่อาจดำเนินการต่อไปได้ด้วย จึงสมควรกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการที่เป็นปัญหาในด้านต่าง ๆ ไว้ให้ชัดเจน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

ในส่วนแรกตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๒๔ เป็นการกำหนดหน้าที่ในระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ซึ่งเป็นปกติในการปฏิบัติราชการที่การดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการหนึ่งต้องได้รับความเห็นชอบหรือการอนุญาตตามอำนาจหน้าที่ของอีกส่วนราชการหนึ่งเสียก่อน จึงจะดำเนินการต่อไปได้ โดยที่การทำงานของส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องนั้นมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน และผลลัพธ์ในท้ายที่สุดเป็นการให้บริการแก่ประชาชนหรือปฏิบัติตามนโยบายของรัฐ หากส่วนราชการที่มีอำนาจเห็นชอบหรืออนุญาตดำเนินการล่าช้าย่อมก่อให้เกิดผลเสียหายต่อรัฐในภาพรวมที่ทำให้การดำเนินกิจการต่าง ๆ ไม่อาจกระทำต่อไปได้ หลักการตามพระราชกฤษฎีกานี้จึงกำหนดระยะเวลาในการพิจารณาให้ความเห็นชอบหรืออนุญาตที่ส่วนราชการหนึ่งจะต้องพิจารณาให้กับการดำเนินการของอีกส่วนราชการหนึ่งไว้ภายใน ๑๕ วัน โดยเริ่มนับตั้งแต่วันที่ส่วนราชการที่มีอำนาจหน้าที่เห็นชอบหรืออนุญาตได้รับเรื่องที่ส่งมาจากส่วนราชการอื่น

และนับเฉพาะวันทำการของส่วนราชการนั้น เพื่อที่ส่วนราชการที่จะต้องมีหน้าที่ดำเนินการต่อไปที่ส่งเรื่องมาให้พิจารณาจะได้ทราบผลและปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องรวดเร็ว และเพื่อให้เกิดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานจึงกำหนดเป็นบทบังคับว่า หากล่าช้าเกินกำหนดเวลาและมีความเสียหายเกิดขึ้น ข้าราชการผู้รับผิดชอบในการพิจารณาเรื่องนั้นต้องรับผิดชอบกับความเสียหายที่เกิดขึ้น โดยถือว่าเป็นการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง ซึ่งต้องรับผิดชดใช้ค่าเสียหายเป็นการส่วนตัวและไม่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายว่าด้วยความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ และเป็นหน้าที่ของข้าราชการผู้นั้นจะต้องพิสูจน์เองว่าความล่าช้ามิใช่เกิดจากความผิดของตน เช่น การได้รับเอกสารไม่ครบถ้วนต้องทวงถามหลายครั้ง

แนวทางปฏิบัติในเรื่องนี้ส่วนราชการจึงควรวางระบบการพิจารณาเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการในระหว่างส่วนราชการด้วยกันขึ้นไว้ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการของตนสามารถพิจารณาได้ทันตามกำหนดเวลา อย่างไรก็ตาม การกำหนดเวลาในข้อนี้จะมีข้อยกเว้นกรณีที่ต้องมีการปฏิบัติตามขั้นตอนของกฎหมาย ซึ่งไม่อาจดำเนินการได้ทันภายใน ๑๕ วัน กรณีเช่นนี้ ส่วนราชการดังกล่าวต้องประกาศให้ทราบล่วงหน้าว่าการพิจารณาในเรื่องใดจำเป็นต้องใช้เวลาเกิน ๑๕ วัน โดยจะต้องใช้เวลาเป็นจำนวนเท่าใด เพื่อให้ส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องได้ทราบและวางแผนการปฏิบัติงานในส่วนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้นได้ โดยไม่เกิดความเสียหาย

ข้อกำหนดในส่วนต่อมาตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๒๕ เป็นการกำหนดเกี่ยวกับความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการที่จะต้องวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาตามอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ซึ่งกำหนดให้ส่วนราชการต้องพิจารณาโดยเร็ว โดยใช้อำนาจของตนเอง และหลีกเลี่ยงการดำเนินการในรูปคณะกรรมการ เพราะสภาพปัญหาการปฏิบัติราชการที่ล่าช้าประการหนึ่งเกิดจากการที่ส่วนราชการจะตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณาอยู่เสมอ ซึ่งการทำงานในรูปแบบของคณะกรรมการนั้นมีข้อจำกัดในการดำเนินงานเพราะต้องกระทำในรูปองค์คณะ และต้องจัดให้มีการประชุม ซึ่งไม่อาจทำได้โดยต่อเนื่อง รวมทั้งไม่มีผู้รับผิดชอบโดยเฉพาะ และส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการซึ่งเป็นฝ่ายเลขานุการจะได้เตรียมเรื่องจนมีข้อสรุปแล้ว หลายเรื่องจึงไม่จำเป็นต้องมีคณะกรรมการให้เกิดขั้นตอนการทำงานที่ล้าช้าอีก แนวทางปฏิบัติในเรื่องนี้ส่วนราชการจึงควรจัดวางระบบและพัฒนาความรู้เจ้าหน้าที่ของตนให้สามารถพิจารณาตัดสินใจวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาในความรับผิดชอบได้โดยตรง

สำหรับในกรณีใดที่จำเป็นต้องดำเนินการในรูปคณะกรรมการนั้น การดำเนินการก็ควรให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการตั้งคณะกรรมการ เพราะการดำเนินการในรูปแบบคณะกรรมการเป็นการปฏิบัติงานโดยมุ่งหวังจะรับฟังความเห็นและหาข้อยุติในระหว่างผู้แทนหน่วยงานต่าง ๆ ในคณะกรรมการนั้น และสามารถนำผลการพิจารณาของคณะกรรมการไปปฏิบัติได้โดยตรงและไม่มีข้อขัดแย้งจากหน่วยงานที่มีผู้แทนเข้าร่วมประชุมในคณะกรรมการอีก ฉะนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานในรูปแบบคณะกรรมการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและ

เกิดความรวดเร็ว จึงกำหนดเป็นหลักการไว้ว่าเมื่อมีการตั้งคณะกรรมการแล้ว ผู้แทนส่วนราชการที่อยู่ในคณะกรรมการต้องมาร่วมประชุม การไม่มาร่วมประชุมจะถือเป็นเหตุโต้แย้งผลการประชุมในภายหลังมิได้ เพราะผลการประชุมนั้นจะผูกพันทุกส่วนราชการที่มีผู้แทนในคณะกรรมการ เพื่อมิให้มีการโต้แย้งในภายหลังอันเป็นเหตุให้ไม่อาจปฏิบัติราชการตามผลการประชุมต่อไปได้ แนวทางปฏิบัติของส่วนราชการในข้อนี้จึงควรพิจารณาแต่งตั้งผู้ที่สามารถรับผิดชอบแทนส่วนราชการได้และสามารถเข้าร่วมประชุมในคณะกรรมการที่มีการแต่งตั้งได้ตลอดเวลา หากไม่อาจเข้าร่วมประชุมต้องแสดงความเห็นไว้ล่วงหน้าเป็นข้อพิจารณาของคณะกรรมการ

ในประการสุดท้ายของข้อกำหนดในเรื่องนี้ตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๒๖ คือ การสั่งราชการต้องทำเป็นหนังสือ เพื่อให้เกิดหลักฐานที่ชัดเจนในการปฏิบัติราชการและแสดงความรับผิดชอบในผลการดำเนินการตามคำสั่งของตน มิให้เกิดปัญหาการปฏิบัติงานที่ไม่มีผู้ยอมรับผิดชอบว่าเป็นผู้สั่งการ ซึ่งทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องรับผิดทั้งที่ได้กระทำไปตามที่ได้รับคำสั่ง แต่ไม่มีหลักฐานยืนยันคำสั่งนั้น อย่างไรก็ตาม ในกรณีเร่งด่วนซึ่งมีอยู่เสมอในการปฏิบัติราชการ อาจมีคำสั่งให้ปฏิบัติด้วยวาจาไปก่อนได้แต่จะต้องมีการบันทึกการสั่งการเป็นหนังสือต่อไป และผู้รับคำสั่งเมื่อขณะปฏิบัติงานหรือดำเนินการเสร็จแล้วต้องรายงานโดยอ้างอิงถึงคำสั่งด้วยวาจาว่าให้มีการปฏิบัติอย่างไร ซึ่งหลักการในข้อนี้สอดคล้องกับหลักกฎหมายเรื่องการออกคำสั่งทางปกครองตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ ด้วย และบทบัญญัตินี้ใช้บังคับกับผู้ปฏิบัติ

หน้าที่ของรัฐทุกระดับตั้งแต่รัฐมนตรี ปลัดกระทรวง อธิบดี หรือหัวหน้าหน่วยงานอื่นใด

หมวด ๕
การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

บทบัญญัติในส่วนนี้ได้กำหนดหน้าที่ให้ส่วนราชการปฏิบัติเพื่อเป็นการลดระยะเวลาในการพิจารณา การสั่ง การอนุญาต การอนุมัติหรือการปฏิบัติราชการที่มีผลโดยตรงต่อประชาชนให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วขึ้น ดังต่อไปนี้

๑. การกระจายอำนาจการตัดสินใจ

การกระจายอำนาจการตัดสินใจเป็นวิธีการที่จะทำให้สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ให้งานแล้วเสร็จได้โดยเร็ว ประชาชนได้รับการบริการอย่างทันท่วงที ซึ่งทำให้ลดความเสียหายที่ประชาชนต้องได้รับจากการรอคอยการได้รับบริการจากรัฐ นอกจากนี้ ยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับข้าราชการที่มีความรู้ความสามารถและความรับผิดชอบที่เท่าเทียมกันหรือลดหลั่นตามอำนาจหน้าที่ ซึ่งจะเกิดความต่อเนื่องในการบริหารราชการอีกด้วย หลักการในข้อนี้ได้บัญญัติไว้ในมาตรา ๒๗ มาตรา ๒๘ และมาตรา ๒๙ ซึ่งได้บัญญัติไว้โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

๑. ส่วนราชการต้องจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใดลงไปสู่ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรงเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ โดยมุ่งผลให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการบริการประชาชน (มาตรา ๒๗ วรรคหนึ่ง)

๒. ส่วนราชการต้องจัดให้มีหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจและความรับผิดชอบของผู้รับมอบอำนาจและผู้มอบอำนาจ เพื่อให้เกิดความรับผิดชอบและเป็นกรอบการปฏิบัติหน้าที่ แต่ต้องไม่เพิ่มขั้นตอนหรือการกลั่นกรองงานเกินจำเป็น และให้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดการลดขั้นตอนในการติดต่อราชการ เพิ่มประสิทธิภาพและประหยัดค่าใช้จ่าย และเมื่อมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเป็นประการใดแล้วหรือมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมเพื่อลดขั้นตอน ให้เผยแพร่ให้ประชาชนทราบด้วย (มาตรา ๒๗ วรรคสอง)

๓. ก.พ.ร. โดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีจะกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการหรือแนวทางในการกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และการลดขั้นตอน เพื่อให้ส่วนราชการถือปฏิบัติก็ได้ (มาตรา ๒๘)

๔. ส่วนราชการแต่ละแห่งที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกันต้องจัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่นโดยเปิดเผยเพื่อให้ประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบได้ ซึ่งจะเป็นการลดขั้นตอนการติดต่อสอบถามหรือการทำความเข้าใจเรื่องสำหรับประชาชนที่จะมาขอรับบริการจากรัฐได้โดยสะดวกและรวดเร็ว (มาตรา ๒๙)

การดำเนินการของส่วนราชการตามหลักการในส่วนนี้ต้อง พิจารณาควบคู่กับหลักเรื่องการมอบอำนาจตามระเบียบสำนักนายก รัฐมนตรีว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. ๒๕๔๖ ด้วย

สภาพปัญหาของระบบราชการไทยที่ผ่านมาประการหนึ่ง คือความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลทำให้ไม่สามารถให้บริการแก่ประชาชนตามความต้องการได้อย่างรวดเร็ว และเป็นที่มาของการวิพากษ์วิจารณ์การทำงานในภาคราชการว่าไม่โปร่งใส ประชาชนมีความไม่ไว้วางใจและเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานของภาคราชการ สาเหตุที่ทำให้การบริหารงานราชการมีความล่าช้านั้นเกิดจากหลายสาเหตุไม่ว่าจะเป็นเรื่องทรัพยากรที่จำเป็นต้องนำมาใช้ในการบริหารงานไม่พอเพียง กฎและระเบียบที่จะต้องปฏิบัติในแต่ละเรื่องมีเป็นจำนวนมาก รวมทั้งสาเหตุประการสำคัญคือ งานของภาคราชการมีขอบเขตกว้างขวางเกี่ยวพันกับประชาชนทุกคนในประเทศ ทำให้จำนวนเรื่องที่ข้าราชการจะต้องดำเนินงานจึงมีเป็นจำนวนมาก

การแก้ไขปัญหาเรื่องการขาดแคลนทรัพยากรต้องแก้ปัญหาด้วยการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์และการร่วมมือบริหารงานแบบบูรณาการ ส่วนการแก้ไขปัญหาเรื่องกฎระเบียบที่มีมากเกินไปต้องแก้ปัญหาด้วยการทบทวนกฎระเบียบตลอดระยะเวลาเพื่อปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติให้เกิดความรวดเร็ว

สำหรับการแก้ไขปัญหาขอบเขตของงานราชการมีเป็นจำนวนมากนั้น **ต้องแก้ไขด้วยการกระจายอำนาจการตัดสินใจ**เพื่อมิให้ทุกเรื่องไปกระจุกตัวอยู่ที่ผู้บังคับบัญชาเพียงผู้เดียว ในพระราชกฤษฎีกาจึงกำหนดหลักการสำคัญไว้ในมาตรา ๒๗ วรรคหนึ่ง ว่า

ให้ทุกส่วนราชการต้องพิจารณาภารกิจของตนเอง และถ้าเห็นว่าเรื่องใดที่ต้องมีการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการหรือการดำเนินการใด ๆ ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาตำแหน่งใด ต้องพยายามจัดให้มีการมอบอำนาจการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ เหล่านั้นลงไปสู่ผู้ดำรงตำแหน่งอื่นที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องนั้นโดยตรง ผู้ดำรงตำแหน่งอื่นในที่นี้ หมายถึง ผู้บริหารระดับต้นหรือระดับกลาง เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้บริหารเหล่านี้ซึ่งเข้าใจปัญหาเป็นอย่างดี เพราะเป็นผู้ที่มีหน้าที่รับเรื่อง ตรวจสอบ และติดตามผลที่เกิดขึ้นอยู่แล้วได้เป็นผู้แก้ไขปัญหาและตัดสินใจสั่งการในเรื่องนั้นโดยตรง ซึ่งนอกจากจะทำให้ลดขั้นตอนการทำงานไม่ต้องเสนอทุกเรื่องไปสู่ผู้บริหารสูงสุด ทำให้งานรวดเร็วขึ้นแล้ว ยังเป็นการสะสมประสบการณ์ให้ผู้นั้นเพื่อก้าวไปสู่ผู้บริหารระดับสูงที่มีคุณภาพและสามารถรับผิดชอบงานระดับนโยบายได้เป็นอย่างดีต่อไปด้วย

ตัวอย่างเช่น การออกใบอนุญาตเพื่อประกอบกิจการบางอย่างซึ่งกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจของอธิบดี กรณีเช่นนี้แม้จะเป็นอำนาจตามกฎหมายแต่ก็มิใช่อำนาจเฉพาะตัว อธิบดีสามารถมอบอำนาจการออกใบอนุญาตดังกล่าวให้แก่รองอธิบดี ผู้อำนวยการกอง หัวหน้าส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น หรือผู้ดำรงตำแหน่งเทียบเท่าได้ตามมาตรา ๓๘ (๗) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ในเรื่องเช่นนี้ส่วนราชการต้องพิจารณาว่าการออกใบอนุญาตในขอบเขตเพียงใดที่ต้องมีการมอบอำนาจการตัดสินใจลงไปในระดับใด ซึ่งหากปรากฏว่าเรื่องนั้นผู้อำนวยการกองเป็นผู้รับผิดชอบ

ตรวจสอบความถูกต้องตามหลักเกณฑ์การอนุญาตมาแต่ต้น แทนที่จะให้เป็นเพียงผู้เสนอความเห็นว่าควรอนุญาตก็ควรมอบอำนาจให้เป็นผู้ออกใบอนุญาตได้โดยตรง ซึ่งจะเป็นการลดขั้นตอนปกติในทางราชการในชั้นรองอธิบดีและอธิบดี การดำเนินการเพื่อออกใบอนุญาตในเรื่องนี้ก็จะใช้เวลาสั้นและได้รับการพิจารณาจากผู้เกี่ยวข้องโดยตรง

แนวทางในการดำเนินการกระจายอำนาจตัดสินใจนั้น มิใช่เป็นเรื่องปล่อยให้ผู้ได้รับมอบอำนาจใช้ดุลพินิจเองตามใจชอบ เพราะผลการสั่งการของทางราชการมีผลผูกพันรัฐและต้องเป็นคำสั่งที่ชอบด้วยกฎหมาย บทบัญญัติมาตรา ๒๗ วรรคสอง จึงบัญญัติให้ส่วนราชการต้องกำหนดหลักเกณฑ์การใช้อำนาจเพื่อเป็นกรอบในการปฏิบัติหน้าที่ที่ถูกต้องตามกฎหมายสำหรับให้ผู้รับมอบอำนาจนำไปเป็นแนวทางปฏิบัติ และจะต้องมีหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตามและกำกับดูแลเพื่อให้แน่ใจว่าผู้รับมอบอำนาจได้ใช้อำนาจโดยถูกต้องด้วย เช่น ในการมอบอำนาจให้ออกใบอนุญาต ส่วนราชการจะต้องกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาอนุญาตขึ้นไว้ โดยกำหนดหัวข้อรายละเอียดที่ผู้รับมอบอำนาจจะต้องปฏิบัติในการพิจารณาอนุญาต รวมทั้งมีรูปแบบการรายงานผลการใช้อำนาจเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาติดตามการปฏิบัติงานได้ อย่างไรก็ตาม **แนวทางนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อควบคุมหรือกำกับดูแลการใช้อำนาจจึงต้องระมัดระวังว่าจะเป็นการสร้างขั้นตอนขึ้นมาใหม่ ซึ่งจะส่งผลให้งานล่าช้าหรือยุ่งยากไปกว่าเดิม**

โดยที่เทคโนโลยีปัจจุบัน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ค้นข้อมูล และรับส่งข้อมูลได้รวดเร็วกว่า

ระบบเอกสาร บทบัญญัติมาตรา ๒๗ วรรคสาม จึงบัญญัติให้ส่วนราชการมีหน้าที่ที่จะต้องพัฒนาและนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้กับการปฏิบัติราชการ เพื่อมุ่งให้เกิดการลดขั้นตอนการเพิ่มประสิทธิภาพและการประหยัดค่าใช้จ่าย เช่น ในบางเรื่องอาจกำหนดให้ประชาชนจัดส่งข้อมูลผ่านเทคโนโลยีให้กับส่วนราชการได้ โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาส่งเอกสารด้วยตนเอง หรือหลักเกณฑ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับการอนุญาต รวมทั้งแบบพิมพ์คำขอต่าง ๆ อาจพัฒนาให้มีข้อมูลอยู่ในคอมพิวเตอร์ที่ประชาชนสามารถนำข้อมูลมากรอกข้อความและส่งกลับส่วนราชการนั้นได้

การกระจายอำนาจการตัดสินใจเป็นเรื่องที่แต่ละส่วนราชการจะต้องนำไปปรับปรุงงานภายในของส่วนราชการนั้นให้เหมาะสมกับภารกิจที่รับผิดชอบ โดยจะเป็นส่วนหนึ่งของการวัดประสิทธิภาพในการบริหารงานของส่วนราชการนั้น อย่างไรก็ตาม เนื่องจาก ก.พ.ร.เป็นหน่วยงานที่จะต้องดูแลการดำเนินการของส่วนราชการทุกแห่ง ซึ่งอาจมีแนวทางปฏิบัติที่แตกต่างกัน ฉะนั้น ในมาตรา ๒๘ จึงบัญญัติให้อำนาจ ก.พ.ร. ไว้ว่า หาก ก.พ.ร. เห็นสมควรอาจกำหนดหลักเกณฑ์การกระจายอำนาจเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติราชการต่อไปได้

การจัดให้มีแผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่ประชาชนหรือส่วนราชการที่จะมาติดต่อจำเป็นต้องรู้ตามบทบัญญัติมาตรา ๒๙ นั้น หมายถึง งานที่ส่วนราชการนั้นต้องปฏิบัติเกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือการติดต่อระหว่างส่วนราชการด้วยกันที่จำเป็นต้องใช้ผลการพิจารณาของส่วนราชการนั้น

เช่น งานเกี่ยวกับการทะเบียน งานขออนุญาต งานขอความเห็นชอบหรือการยื่นรายงานต่างๆ เป็นต้น ทั้งนี้ แผนภูมิที่ส่วนราชการจะจัดทำขึ้นต้องแสดงให้เห็นว่า เมื่อมีผู้มาติดต่อเพื่อยื่นเรื่องราวในเรื่องใดจะต้องไปติดต่อใครและสถานที่ติดต่ออยู่ที่ใด เสร็จแล้วเรื่องที่ยื่นไว้จะมีการเสนอผ่านการพิจารณาโดยลำดับอย่างไรและใช้เวลาแต่ละขั้นตอนอย่างไรเรื่องจึงแล้วเสร็จ ประชาชนผู้มาติดต่อจะต้องเกี่ยวข้องในขั้นตอนใดอย่างไรบ้าง แผนภูมินี้จะเป็นประโยชน์ทั้งในด้านประชาชนผู้ติดต่อได้ทราบขั้นตอนชัดเจน และเป็นประโยชน์ในการตรวจสอบแต่ละส่วนราชการว่ามีการดำเนินการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการได้เพียงใด และมีข้อแตกต่างระหว่างส่วนราชการต่าง ๆ อย่างไร เพื่อเป็นข้อมูลใช้วิเคราะห์การปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป

๒. การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม

การกำหนดหลักการให้มีเรื่องการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมไว้ในพระราชกฤษฎีกานี้มีความประสงค์ที่จะให้เกิดความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้มากที่สุด ซึ่งผลของการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมนี้จะทำให้ลดระยะเวลาของประชาชนในการมาติดต่อราชการโดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อส่วนราชการหลายแห่งเพื่อดำเนินการในเรื่องเดียวกัน และประชาชนสามารถติดต่อสอบถามงานที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของกระทรวง ณ ที่แห่งเดียวได้ในทุกเรื่อง สำหรับในภาคราชการก็จะสามารถลดกำลังคนและลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เหลือเพียงที่แห่งเดียว แต่สามารถประสานการดำเนินการได้ทุกเรื่องในภารกิจของกระทรวง แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับแนวทางการตรากฎหมายในสมัยใหม่ ที่มีแนว

ความคิดว่ากฎหมายหรือกฎต่าง ๆ มีขึ้นเพื่อจัดระเบียบของสังคมมิให้มีการฝ่าฝืนซึ่งจะเกิดความเสียหายต่อสังคมส่วนรวม แต่ประชาชนผู้สุจริตและปฏิบัติตามกฎหมายและกฎต่าง ๆ จะต้องได้รับความคุ้มครองดูแลจากรัฐ รวมทั้งอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเหล่านั้น หลักการในข้อนี้มีการบัญญัติไว้ในมาตรา ๓๐ มาตรา ๓๑ และมาตรา ๓๒ โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

๑. ให้เป็นหน้าที่ของแต่ละกระทรวงโดยปลัดกระทรวงจะต้องจัดส่วนราชการภายในที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานกับประชาชนให้รวมเป็นศูนย์บริการร่วมแห่งเดียว ที่ประชาชนจะสามารถติดต่อสอบถาม ขอข้อมูล ขออนุญาตหรือขออนุมัติได้พร้อมกันทุกเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงนั้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎอื่นใดสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว (มาตรา ๓๐)

๒. กระทรวงต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่และแบบพิมพ์ที่จำเป็นในศูนย์บริการร่วม เพื่อให้เจ้าหน้าที่นั้นบริการประชาชนได้อย่างครบถ้วน โดยเจ้าหน้าที่นั้นจะต้องสามารถแจ้งรายละเอียด การปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎที่เกี่ยวข้อง รับเอกสารหลักฐานที่จำเป็น แจ้งให้ทราบระยะเวลาการดำเนินการ และเป็นผู้ติดต่อประสานกับส่วนราชการอื่น เพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของกฎหมายหรือกฎในเรื่องนั้น ๆ (มาตรา ๓๑ วรรคหนึ่ง และวรรคสอง)

๓. ผลของการยื่นคำร้องหรือคำขอต่อศูนย์บริการร่วมให้ถือว่าได้ยื่นต่อส่วนราชการตามกฎหมายหรือกฎแล้ว และส่วนราชการนั้นมีหน้าที่ต้องนำคำร้องหรือคำขอไปพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป แต่ถ้าในการดำเนินการของศูนย์บริการร่วม หากมีปัญหาหรืออุปสรรคที่ไม่อาจดำเนินการได้ เพราะไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่มีกฎหมายหรือกฎระเบียบกำหนดไว้ให้ส่วนราชการแจ้งให้ ก.พ.ร. ทราบเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรี

ให้มีการปรับปรุงกฎหมายหรือกฎระเบียบนั้นต่อไป (มาตรา ๓๑ วรรคสาม และวรรคสี่)

๔. แนวทางการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมของกระทรวง นี้ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอจัดให้ส่วนราชการที่ รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการบริการประชาชนในเรื่องเดียวกันหรือต่อเนื่อง กันมีการบริการในรูปแบบศูนย์บริการร่วมขึ้นในจังหวัดหรืออำเภอ แล้วแต่กรณี ตามที่ตนต้องรับผิดชอบด้วย (มาตรา ๓๒)

การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเป็นการสร้างมาตรการเพื่อลดขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการจากรัฐ ซึ่งโดยปกติในสภาพกฎหมายปัจจุบัน การดำเนินการสิ่งหนึ่งสิ่งใดของประชาชนจะต้องติดต่อขอรับอนุญาตหรือการดำเนินการอื่นใดจากหน่วยงานของรัฐหลายแห่งเพื่อกระทำกิจการนั้น ซึ่งสร้างความลำบากและต้องเสียเวลาในการดำเนินการของประชาชน ส่วนราชการจึงต้องให้ความสะดวกในการดำเนินการของประชาชน โดยเริ่มแรกจัดให้แต่ละกระทรวงรวมงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนของกรมต่าง ๆ ในสังกัดของกระทรวงนั้นไว้ในที่เดียวเป็นศูนย์บริการร่วม ซึ่งประชาชนจะมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่นั้นเพียงครั้งเดียวสามารถดำเนินการได้ทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานของกระทรวงนั้น และเจ้าหน้าที่จะดำเนินการติดต่อกับหน่วยงานเจ้าของเรื่องแต่ละแห่งเพื่อดำเนินการให้แล้วเสร็จในคราวเดียวกัน

แนวทางของศูนย์บริการร่วมนี้มิใช่เป็นการรวมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตหลายๆ เรื่อง หลายๆ หน่วยงานมานั่งรวมไว้ที่เดียวกัน แต่เป็นกรณีที่กระทรวงหนึ่งจัดให้มีเจ้าหน้าที่ของกระทรวง

นั้นจำนวนหนึ่งเป็นผู้รับเรื่องทุกเรื่องที่อยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบของกระทรวงนั้น โดยจัดสถานที่ไว้ให้ชัดเจนเพื่อให้ประชาชนที่จะมาติดต่อได้ทราบและติดต่อได้สะดวก เจ้าหน้าที่กลุ่มนี้จะมีแบบพิมพ์ทุกเรื่องในความรับผิดชอบของแต่ละกรมในกระทรวงนั้นไว้ และเป็นผู้ตรวจสอบคำขอแทนทุกกรม แล้วจะเป็นผู้ส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาของแต่ละกรมในกระทรวงของตน รวมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ประชาชนผู้ติดต่อได้ทราบ ซึ่งการดำเนินการตามแนวทางนี้ให้เกิดผลสำเร็จต้องได้รับความร่วมมือจากทุกกรมในกระทรวงที่ต้องจัดรูปแบบการปฏิบัติราชการให้เกิดการประสานงาน โดยมีศูนย์กลางอยู่ที่ศูนย์บริการร่วมที่กระทรวงจัดตั้งขึ้น

การดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมตามพระราชกฤษฎีกานี้มุ่งประสงค์จะให้เป็นเจ้าหน้าที่ของแต่ละกระทรวงจัดให้มีขึ้นสำหรับงานของส่วนราชการต่าง ๆ ในกระทรวงนั้นเป็นหลัก ส่วนเมื่อภายในกระทรวงสามารถจัดตั้งศูนย์บริการร่วมของกระทรวงที่ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว กระทรวงต่าง ๆ อาจร่วมมือให้เกิดการประสานการปฏิบัติราชการระหว่างศูนย์บริการร่วมของแต่ละกระทรวงขึ้นได้ ในงานที่มีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันในอนาคต

สำหรับในจังหวัดและอำเภอนั้น มีการจัดตั้งส่วนราชการต่าง ๆ ไปประจำอยู่เพื่อรับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายและกฎต่าง ๆ ของกรมและกระทรวงเป็นจำนวนมาก ถ้าหากส่วนราชการเหล่านั้นยังคงแยกกันปฏิบัติงาน ย่อมจะก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชนในการติดต่อหลายส่วนราชการเช่นกัน ฉะนั้น เพื่อเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการให้สามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

และเพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการบริหารราชการแบบผู้ว่าราชการจังหวัดบูรณาการ จึงให้ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือนายอำเภอจัดตั้งศูนย์บริการร่วมขึ้นในจังหวัดหรืออำเภอของตน โดยรวมงานที่จำเป็นต้องมีการติดต่อให้บริการแก่ประชาชนของทุกส่วนราชการไว้ในสถานที่แห่งเดียว และมีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำเพื่อรับคำร้องหรือคำขอ ก่อนที่จะประสานงานกับส่วนราชการต่าง ๆ พิจารณาตามอำนาจหน้าที่ต่อไปในลักษณะของศูนย์บริการร่วมที่จัดขึ้นในกระทรวง

การดำเนินการโดยรวมแบบพิมพ์และรับคำขอ ตลอดจนติดต่อประสานงานกับส่วนราชการต่าง ๆ แทนประชาชนผู้มาติดต่อนั้น โดยปกติเป็นการให้บริการในงานที่มิได้ใช้อำนาจหน้าที่วินิจฉัยสั่งการจดทะเบียนหรืออนุญาต ซึ่งยังคงเป็นอำนาจของส่วนราชการแต่ละแห่งตามกฎหมาย การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการร่วม จึงสามารถดำเนินการได้โดยไม่มีข้อขัดแย้งตามกฎหมายหรือกฎต่าง ๆ หากจะมีอยู่บ้างก็สามารถแก้ไขด้วยการแต่งตั้งเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่หรือมอบอำนาจ อย่างไรก็ตาม หากกฎหมายหรือกฎใดมีการกำหนดขั้นตอนในการดำเนินการเกี่ยวกับการยื่นคำขอ หรือการพิจารณาไว้โดยเฉพาะซึ่งทำให้ขัดแย้งกับการปฏิบัติงานในลักษณะศูนย์บริการร่วมส่วนราชการนั้น ๆ มีหน้าที่ต้องแจ้ง ก.พ.ร. อย่างไรก็ตามในฉบับหน้าจะได้นำเสนอเรื่องราวเกี่ยวกับการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมแห่งแรกของประเทศไทยแล้ว

ชั้นเพื่อปฏิบัติภารกิจนั้น มีการกำหนดงบประมาณและทรัพยากรเพื่อใช้ในภารกิจดังกล่าว แต่เมื่อระยะเวลาผ่านไปภารกิจนั้นอาจไม่จำเป็นอีกหรือลดความจำเป็นลงหรือซ้ำซ้อนกับภารกิจอื่น ซึ่งในอดีตที่ผ่านมาแม้จะมีเหตุการณ์เช่นว่านั้น ส่วนราชการก็มิได้ทบทวนโครงสร้างส่วนราชการที่กำหนดขึ้นว่าควรยุบหรือปรับเปลี่ยนไปอย่างไร แต่ในขณะเดียวกันได้สร้างส่วนราชการใหม่ขึ้นสำหรับภารกิจใหม่ ๆ ทำให้ส่วนราชการมีขนาดใหญ่ การปฏิบัติหลายภารกิจไม่มีความคุ้มค่า ซึ่งเป็นที่มาของการปรับปรุงส่วนราชการทั้งหมดตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. ๒๕๔๕ ฉะนั้น เพื่อมิให้เกิดเหตุที่เคยเป็นมาในอดีตขึ้นอีก ในมาตรา ๓๓ แห่งพระราชกฤษฎีกานี้จึงกำหนดให้เป็นหน้าที่ของทุกส่วนราชการจะต้องตรวจสอบภารกิจทุกเรื่องในความรับผิดชอบว่า ภารกิจใดยังมีความจำเป็นต้องปฏิบัติจริงหรือไม่ เมื่อเทียบกับการประเมินความคุ้มค่าที่ได้รับ ถ้าไม่จำเป็นก็ควรยกเลิกภารกิจนั้นเสียหรือหากปรับปรุงภารกิจเพื่อให้มีประสิทธิภาพขึ้นหรือนำภารกิจนั้นไปรวมกับภารกิจอื่นได้โดยจะเกิดการประหยัดและความคุ้มค่าโดยผลงานเป็นเช่นเดิม ส่วนราชการก็ต้องปรับปรุงภารกิจนั้น และผลของการปรับปรุงภารกิจดังกล่าว ส่วนราชการต้องปรับปรุงโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ให้สอดคล้องกันด้วย เพื่อนำบุคลากรและทรัพยากรที่มีอยู่ไปใช้ประโยชน์ด้านอื่นของทางราชการให้เกิดความคุ้มค่าที่สุด

โดยปกติการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการใด ส่วนราชการนั้นมีหน้าที่ต้องดำเนินการเองเพราะเป็นผู้ทราบถึงขอบเขตความรับผิดชอบของตน แต่เนื่องจาก ก.พ.ร. เป็นหน่วยงานกลางที่ดูแลภารกิจและโครงสร้างของส่วนราชการในภาพรวม ในมาตรา ๓๓ วรรคสี่

จึงกำหนดให้ ก.พ.ร. มีหน้าที่วิเคราะห์เสนอคณะรัฐมนตรีว่าส่วนราชการควรปรับปรุงภารกิจอย่างใดและจัดโครงสร้างที่เหมาะสมอย่างใดด้วย หากปรากฏว่าการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการใดไม่มีการดำเนินการหรือดำเนินการไม่เหมาะสมกับภาพรวมของการปฏิบัติงานภาครัฐ

การปรับปรุงภารกิจนั้นมีผลเป็นการปรับโครงสร้างของส่วนราชการ เพื่อให้เหมาะสมกับงานในภาระหน้าที่ที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย ฉะนั้น โดยหลักการเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงส่วนราชการไปตามภารกิจแล้ว มาตรา ๓๔ จึงบัญญัติห้ามมิให้มีการตั้งส่วนราชการในลักษณะที่ปฏิบัติภารกิจเดิมขึ้นอีก เพื่อมิให้มีการเพิ่มส่วนราชการที่มีผลกระทบต่อจำนวนบุคลากรและงบประมาณ โดยไม่เกิดความคุ้มค่าในภารกิจของรัฐ ซึ่งหมายถึงว่า หากมีการขอจัดตั้งส่วนราชการในลักษณะดังกล่าวจะไม่ได้รับการพิจารณาจาก ก.พ.ร. และคณะรัฐมนตรี เว้นแต่มีเหตุจำเป็นตามที่กำหนดไว้ในมาตรา ๓๔ ดังกล่าวข้างต้น จึงจะได้รับการพิจารณาเหตุผลและความจำเป็นในการจัดตั้งส่วนราชการนั้น

ประโยชน์ของการทบทวนภารกิจตามระยะเวลาอยู่เสมอจะทำให้ส่วนราชการสามารถปรับกระบวนการทำงานภายในของส่วนราชการนั้น โดยสามารถจัดโครงสร้างและวางกำลังคนให้เหมาะสมกับภารกิจที่ต้องมีการพัฒนาแตกต่างไปจากเดิมอยู่เสมอ และจะต้องทบทวนให้มีการบริหารงานในลักษณะบูรณาการให้มากที่สุด มิใช่พยายามรักษาส่วนราชการเดิมและสร้างส่วนราชการใหม่เพิ่มขึ้น ซึ่งอาจได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานว่าขาดประสิทธิภาพในการบริหารงานให้เกิดความคุ้มค่า ถ้าการเพิ่มส่วนราชการนั้นมีลักษณะ

ไม่จำเป็นเพราะแท้ที่จริงสามารถยุบรวมภารกิจที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพได้

๒. การทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้เหมาะสมกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเพิ่มขึ้น จะกระทำให้สำเร็จได้เมื่อมีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ หรือระเบียบต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่กำหนดให้ส่วนราชการต่าง ๆ มีอำนาจหน้าที่ปฏิบัติภารกิจนั้นเพื่อให้มีความเหมาะสมอยู่เสมอ หลักการในเรื่องดังกล่าวพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ได้นำไปบัญญัติไว้ในมาตรา ๓๕ และมาตรา ๓๖ โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

๑. ส่วนราชการมีหน้าที่สำรวจและทบทวนเพื่อยกเลิก ปรับปรุง หรือจัดให้มีขึ้นใหม่สำหรับกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ฯลฯ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ เพื่อให้ทันสมัยอยู่เสมอ เหมาะสมกับสภาวการณ์ สอดคล้องกับความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศ ทั้งนี้ โดยมุ่งให้เกิดผลในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดความรวดเร็ว และเพื่อให้ลดภาระของประชาชน โดยต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชนด้วย
(มาตรา ๓๕)

๒. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกามีหน้าที่ตรวจสอบกฎหมาย กฎ ระเบียบ ฯลฯ ของทุกส่วนราชการ ที่ไม่เหมาะสมแก่กาลสมัยหรือไม่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาประเทศ เป็นอุปสรรคต่อการประกอบกิจการหรือการดำรงชีวิตของประชาชน หรือเป็นภาระหรือความยุ่งยากแก่ประชาชนเกินสมควร เพื่อเสนอให้มีการแก้ไข ปรับปรุง หรือยกเลิก ซึ่งโดยปกติส่วนราชการจะต้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุงต่อไป แต่ถ้าส่วนราชการนั้นไม่เห็นด้วยกับข้อเสนอจะต้องเสนอเรื่องให้คณะรัฐมนตรีวินิจฉัยต่อไป ***(มาตรา ๓๖)***

การปฏิบัติงานภาครัฐนั้นจำเป็นต้องมีกฎหมาย กฎ หรือระเบียบเป็นกลไกให้เกิดอำนาจหน้าที่แก่ส่วนราชการที่จะนำไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและประเทศชาติต่อไป แต่กฎหมาย กฎ หรือระเบียบที่มีการกำหนดขึ้นในช่วงเวลาหนึ่งนั้น เกิดขึ้นเพราะมีสภาพปัญหาที่สมควรต้องแก้ไขโดยอาศัยเนื้อหาสาระของบทบัญญัติตามกฎหมาย กฎ หรือระเบียบที่มีหลักการเช่นนั้น รวมทั้งขึ้นอยู่กับสภาพความพร้อมของประชาชนโดยทั่วไปที่จะถูกบังคับโดยกฎหมายดังกล่าว และสภาพความพร้อมของภาครัฐในการบริหารกฎหมายให้เป็นผลขึ้น แต่เมื่อระยะเวลาเปลี่ยนแปลงไปสภาพสังคมพัฒนาขึ้น ความต้องการของประชาชนแตกต่างจากเดิม ภาคราชการก็จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนแนวความคิดและวิธีการปฏิบัติราชการในอันที่จะสนองตอบประโยชน์ของประชาชนให้ได้มากที่สุด ฉะนั้น กฎหมาย กฎหรือระเบียบต่าง ๆ ซึ่งตราขึ้นเพื่อใช้กับสถานการณ์หนึ่ง ย่อมต้องมีการปรับปรุงให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันอยู่เสมอ ซึ่งในสภาพปัจจุบันจะพบว่ากฎหมายที่มีอายุเกินกว่า ๕๐ ปี ยังคงใช้บังคับอยู่ใน

ปัจจุบันเป็นจำนวนหลายร้อยฉบับ และเมื่อกฎหมายเหล่านี้ยังใช้อยู่ กฎระเบียบต่าง ๆ ที่ออกตามกฎหมายเหล่านั้นย่อมมีอีกเป็นจำนวนมาก กฎหมายหรือกฎเหล่านี้จำเป็นต้องได้รับการทบทวนว่ายังมีความจำเป็นหรือเหมาะสม หรือควรจะปรับปรุงอย่างไรจึงจะตอบสนองความต้องการของประชาชน และโดยปกติเมื่อกฎหมาย กฎหรือระเบียบเหล่านั้นมีส่วนราชการใดส่วนราชการหนึ่งเป็นผู้รับผิดชอบดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ หรือระเบียบนั้นอยู่แล้ว ส่วนราชการดังกล่าวจึงต้องมีหน้าที่ทบทวนเนื้อหาของกฎหมาย กฎหรือระเบียบให้ทันสมัยตลอดเวลาและเสนอแก้ไขหรือยกเลิก โดยมีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเพื่อมิให้สร้างภาระความเดือดร้อนให้เกิดแก่ประชาชนเกินสมควร ประกอบการพิจารณาทบทวนกฎหมายหรือกฎนั้นด้วย

นอกจากนี้ เนื่องจากสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาเป็นหน่วยงานกลางที่ดูแลกฎหมายของประเทศ จึงมีหน้าที่ตรวจสอบในภาพรวมของกฎหมาย กฎ ระเบียบที่ใช้บังคับอยู่ทุกฉบับ ถ้าเห็นว่าล้าสมัยหรือเป็นภาระแก่ประชาชนหรือไม่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาประเทศ จะต้องแจ้งให้ส่วนราชการเจ้าของเรื่องดำเนินการแก้ไขให้เหมาะสมต่อไป แต่โดยที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องมีภาระหน้าที่ดูแลรับผิดชอบปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ตามกฎหมายหรือกฎดังกล่าว ซึ่งอาจมีข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพความจำเป็นที่แตกต่างไป ในมาตรา ๓๖ จึงให้ส่วนราชการสามารถเสนอเรื่องต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อขอรับการวินิจฉัยในด้านนโยบายต่อไปได้

หมวด ๗
การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

.....

บทบัญญัติในหมวดนี้เป็นการกำหนดแนวทางที่ส่วนราชการต้องจัดให้มีขึ้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับบริการโดยเร็ว ในขณะเดียวกันก็จะสามารถตรวจสอบความต้องการของประชาชน รับรู้สภาพปัญหาและแก้ไขปัญหาได้ต่อไป โดยมีสาระสำคัญดังนี้

๑. การกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงาน

หลักสำคัญประการหนึ่งในการติดต่อราชการของประชาชน คือ ต้องการทราบว่าเรื่องที่ตนมาติดต่อขอรับบริการจากรัฐนั้น จะต้องใช้เวลาพิจารณานานเท่าใดจึงจะรู้ผล เพราะประชาชนหรือแม้แต่ส่วนราชการจะได้วางแผนการดำเนินการต่อไป การกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานจึงเป็นการแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการบริหารงานของส่วนราชการว่าสามารถกำหนดกลไกการทำงานที่เป็นระบบจนสามารถตอบได้ว่างานแต่ละเรื่องจะใช้เวลาเพียงใด หลักการในข้อนี้ได้บัญญัติไว้ในมาตรา ๓๗ ซึ่งมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

ส่วนราชการที่มีภารกิจในการให้บริการประชาชน หรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ต้องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการได้รับทราบ และเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาต้องตรวจสอบให้ข้าราชการของตนมีการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาด้วย

ในกรณีที่ ก.พ.ร. เห็นว่า ส่วนราชการใดไม่กำหนดระยะเวลาหรือกำหนดเวลาที่ล่าช้าเกินสมควร ก.พ.ร. จะกำหนดเวลาแล้วเสร็จ เพื่อให้ส่วนราชการนั้นต้องปฏิบัติก็ได้ ***(มาตรา ๓๗)***

ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนนั้น ส่วนราชการจำเป็นต้องกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการดำเนินการในเรื่องที่ประชาชนติดต่อให้ส่วนราชการพิจารณาดำเนินการให้ เพื่อให้ประชาชนได้ทราบว่าในเรื่องนั้นจะต้องใช้เวลากี่วันจึงจะแล้วเสร็จ ซึ่งในปัจจุบันมีหลายส่วนราชการได้ดำเนินการกำหนดเวลาดำเนินการเรื่องต่าง ๆ อยู่แล้ว ในพระราชกฤษฎีกานี้มีวัตถุประสงค์ที่จะยืนยันแนวทางปฏิบัติดังกล่าวว่า เป็นหน้าที่ของส่วนราชการจะต้องกำหนดระยะเวลาขึ้นในทุกงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชน และต้องประกาศให้ทราบโดยทั่วไปด้วย อย่างไรก็ตาม การกำหนดระยะเวลานั้นต้องคำนึงถึงการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการด้วยว่างานอย่างใดที่สามารถรวมพิจารณาในขั้นตอนเดียวกันได้ การกำหนดระยะเวลาก็ต้องลดระยะเวลาในส่วนดังกล่าวลงด้วย และเพื่อให้เกิดผลบังคับที่เป็นผลขึ้นจึงกำหนดให้ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ต้องดูแลให้มีการปฏิบัติงานตรงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ด้วย

โดยปกติส่วนราชการต่าง ๆ จะเป็นผู้กำหนดเวลาแล้วเสร็จในงานที่ส่วนราชการนั้นรับผิดชอบ แต่ ก.พ.ร. มีหน้าที่สำรวจและวิเคราะห์ระยะเวลาแล้วเสร็จในภาพรวมของการปฏิบัติราชการ จึงอาจเป็นผู้กำหนดระยะเวลาเพื่อให้ส่วนราชการปฏิบัติก็ได้ การกำหนดเวลาดังกล่าวอาจใช้วิธีเปรียบเทียบกับส่วนราชการอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน ซึ่งการใช้ระยะเวลาควรไม่แตกต่างกัน

หลักการในข้อนี้นำมาใช้กับกรณีที่การดำเนินงานของส่วนราชการหนึ่งจำเป็นต้องรอผลการพิจารณาของอีกส่วนราชการหนึ่งด้วย ซึ่งจะต้องมีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้ด้วยเช่นกัน เพื่อมิให้กระทบความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่จำเป็นต้องรอผลจากการพิจารณาของอีกส่วนราชการหนึ่งนั้น

๒. การจัดระบบสารสนเทศ

การจัดระบบสารสนเทศ คือ การส่งเสริมให้ส่วนราชการพัฒนาการให้บริการประชาชนโดยใช้ระบบเครือข่ายสารสนเทศให้ได้มากที่สุด โดยมุ่งหมายที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะได้รับการบริการที่รวดเร็ว โดยในพระราชกฤษฎีกานี้ได้บัญญัติไว้ในมาตรา ๓๙ และมาตรา ๔๐ ซึ่งมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

๑. ส่วนราชการต้องจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพื่อการติดต่อสอบถามหรือใช้บริการของส่วนราชการนั้นได้ และระบบเครือข่ายสารสนเทศของแต่ละส่วนราชการต้องอยู่ในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้นด้วย ***(มาตรา ๓๙)***

๒. กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีหน้าที่ต้องจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศกลาง เพื่อให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างส่วนราชการ และจะต้องช่วยเหลือส่วนราชการอื่นในการจัดทำระบบเครือข่ายสารสนเทศ ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวกและความรวดเร็วแก่ประชาชนในการติดต่อส่วนราชการได้ทุกแห่ง ***(มาตรา ๔๐)***

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือที่นำมาช่วยในการปฏิบัติราชการได้อย่างรวดเร็ว และเนื่องจากในสภาพปัจจุบันการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มีใช้กันอย่างแพร่หลาย ส่วนราชการจึงต้องจัดให้มีระบบที่สามารถให้บริการด้านข้อมูลที่จำเป็นผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ได้โดยทั่วถึง และโดยที่ข้อมูลของแต่ละส่วนราชการเป็นข้อมูลของภาครัฐที่สมควรจะสามารถใช้เชื่อมโยงเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้โดยง่าย การปล่อยให้แต่ละส่วนราชการดำเนินการจัดทำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของตนขึ้นใช้เอง โดยขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละส่วนราชการจะทำให้มีปัญหาในการเชื่อมโยงข้อมูลของภาครัฐและเกิดความสิ้นเปลืองสูง รวมทั้งประชาชนไม่สะดวกแก่การขอรับบริการในระบบเดียวกันได้ จึงควรให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศกลาง เพื่อให้ส่วนราชการนำไปใช้เป็นแนวทางเดียวกันและสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกันได้โดยง่าย ซึ่งอาจพัฒนาต่อไปโดยให้ประชาชนสามารถสืบค้นข้อมูลจากแหล่งเดียวได้ทั้งหมด

หน้าที่ในการดำเนินการให้เป็นไปตามบทบัญญัติในเรื่องนี้ จึงมี ๒ ส่วน คือ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะรับผิดชอบในการจัดทำระบบกลางและช่วยเหลือส่วนราชการต่าง ๆ ในการจัดทำระบบสารสนเทศให้สอดคล้องกัน และส่วนราชการมีหน้าที่จัดให้มีระบบสารสนเทศตามภารกิจของตนเพื่อให้บริการแก่ประชาชน โดยระบบนั้นต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบกลางที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้น

๓. การรับฟังข้อร้องเรียน

การรับฟังข้อร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ส่วนราชการจัดให้มีขึ้นเพื่อรับฟังปัญหาจากการให้บริการของส่วนราชการนั้น เพื่อนำมาเป็นข้อมูลใช้ปรับปรุงการปฏิบัติราชการที่จะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน หรือเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจในเหตุผลและความจำเป็นของการปฏิบัติภารกิจภาครัฐว่าจะเกิดประโยชน์อย่างใด อันจะเกิดความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับประชาชนหรือในระหว่างส่วนราชการด้วยกันต่อไป หลักการในข้อนี้ได้กำหนดรายละเอียดเป็นแนวทางปฏิบัติไว้ในมาตรา ๓๘ มาตรา ๔๑ และมาตรา ๔๒ โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

๑. ส่วนราชการต้องจัดให้มีระบบการตอบคำถามเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของส่วนราชการให้ประชาชนได้ทราบ โดยต้องมีระยะเวลาในการตอบให้ชัดเจน ***(มาตรา ๓๘)***

๒. ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นจากประชาชนในการชี้แจงปัญหาอุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาในวิธีปฏิบัติราชการ ส่วนราชการจะต้องนำมาพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและแจ้งผลให้ผู้แจ้งทราบด้วย ***(มาตรา ๔๑)***

๓. ส่วนราชการที่มีหน้าที่ออกกฎเพื่อบังคับส่วนราชการอื่นให้ปฏิบัติตาม มีหน้าที่ต้องตรวจสอบว่ากฎนั้นเป็นอุปสรรคหรือเกิดความยุ่งยากซ้ำซ้อน หรือล่าช้าหรือไม่ เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสม และถ้าได้รับการร้องเรียนจากส่วนราชการหรือข้าราชการ ให้ส่วนราชการที่ออกกฎพิจารณาโดยทันทีและแจ้งผลให้ทราบ ในการนี้ อาจมีการร้องเรียนต่อ ก.พ.ร. เพื่อพิจารณาและแจ้งให้ส่วนราชการแก้ไขได้ ***(มาตรา ๔๒)***

การรับคำถามและตอบคำถามแก่ประชาชนเป็นกระบวนการหนึ่งของการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นว่าการปฏิบัติราชการนั้นเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนตามที่มุ่งหวังจริงหรือไม่ หรือมีสภาพปัญหาที่เกิดจากการได้รับการบริการจากส่วนราชการนั้นอย่างไร และส่วนราชการจะต้องนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อปรับปรุงงานต่อไป โดยในหลักการของพระราชกฤษฎีกานี้มุ่งหวังให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบการรับแจ้งเรื่องจากประชาชน โดยให้มีการตอบคำถามทุกคำถามในปัญหาที่ประชาชนต้องการทราบเกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจในบทบาทของส่วนราชการนั้นหรือเข้าใจเรื่องที่มีผลกระทบต่อประชาชน รวมทั้งเรื่องที่มีความจำเป็นที่ประชาชนจะต้องมาติดต่อขอรับบริการ และเมื่อเป็นการตอบคำถามในปัญหาที่ประชาชนต้องการทราบ มาตรา ๓๘ จึงกำหนดระยะเวลาในการตอบไว้ให้ชัดเจน โดยส่วนราชการจะต้องตอบให้ทราบหรือแจ้ง

ผลการดำเนินการภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับคำถามจากประชาชน แต่ถ้าในเรื่องใดมีการประกาศกำหนดระยะเวลาการดำเนินการไว้แล้วตามมาตรา ๓๗ ก็ให้ตอบคำถามหรือแจ้งผลการดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดตามมาตรา ๓๗

ในกรณีที่มีการเสนอแนะหรือร้องเรียนเกี่ยวกับอุปสรรคหรือความยุ่งยากในเรื่องการปฏิบัติราชการจากบุคคลใด ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะดำเนินการเพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างรัฐและประชาชน โดยมีการนำข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนจากประชาชนไปพิจารณาทบทวนและพยายามแก้ไขปัญหาเพื่อขจัดความยุ่งยากในการได้รับบริการ หรือแก้ไขปัญหาการบริหารราชการให้มีประสิทธิภาพขึ้น

ในประการสุดท้ายส่วนราชการต้องตรวจสอบแก้ไขกฎหมาย กฎ ระเบียบ มิให้เป็นการสร้างความยุ่งยาก ความซ้ำซ้อน ความล่าช้าในการปฏิบัติงานต่อส่วนราชการหรือข้าราชการด้วยกัน โดยส่วนราชการที่ออกกฎหรือระเบียบเหล่านั้นต้องปฏิบัติต่อส่วนราชการและข้าราชการเช่นเดียวกับการได้รับข้อร้องเรียนจากประชาชน กล่าวคือ จะต้องนำมาพิจารณาทบทวนแก้ไขกฎ หรือระเบียบที่เป็นอุปสรรค หรือชี้แจงทำความเข้าใจให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องโดยต้องตอบภายในเวลาที่กำหนดด้วย โดยมี ก.พ.ร. จะเป็นผู้ดูแลการดำเนินการและช่วยเหลือส่วนราชการรวมทั้งข้าราชการในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ด้วย

ทั้งนี้ ในการดำเนินการทุกประการที่จะจัดทำขึ้นส่วนราชการต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

๔. การเปิดเผยข้อมูล

การเปิดเผยข้อมูลถือเป็นเรื่องปกติที่ส่วนราชการต้องปฏิบัติอยู่แล้ว ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ซึ่งในพระราชกฤษฎีกานี้ได้นำมาบัญญัติไว้เพื่อยืนยันหลักการดังกล่าว รวมทั้งกำหนดรายละเอียดให้ส่วนราชการปฏิบัติเพิ่มเติมในส่วนที่ยังมีปัญหาในการปฏิบัติราชการอยู่ในขณะนี้ โดยบัญญัติไว้ในมาตรา ๔๓ และมาตรา ๔๔ ซึ่งมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

๑. ส่วนราชการมีหน้าที่ต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการให้ทราบโดยทั่วไป การกำหนดให้เป็นความลับจะกระทำได้เฉพาะมีเหตุตามที่กำหนดไว้เพื่อความมั่นคงหรือรักษาความสงบเรียบร้อย หรือคุ้มครองสิทธิของประชาชน ***(มาตรา ๔๓)***

๒. ส่วนราชการต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่าย รายการจัดซื้อจัดจ้าง และสัญญาใด ๆ ที่มีการดำเนินการ โดยห้ามทำสัญญาใดที่มีข้อความห้ามมิให้เปิดเผยข้อความหรือข้อตกลงในสัญญา เว้นแต่เป็นข้อมูลที่ได้รับความคุ้มครองโดยกฎหมาย ***(มาตรา ๔๔)***

การเปิดเผยข้อมูลเป็นการปฏิบัติราชการให้เกิดความโปร่งใส เพราะการปฏิบัติงานของภาครัฐเป็นการปฏิบัติงานเพื่อประชาชน ฉะนั้น ประชาชนจึงมีสิทธิที่จะตรวจสอบข้อมูลและการดำเนินการของ

ภาครัฐได้ทั้งสิ้น และภาครัฐไม่ควรมีสิ่งใดปิดบังประชาชน เว้นแต่บางเรื่องที่กระทบต่อประเทศชาติจำเป็นต้องรักษาความลับไว้เพื่อประโยชน์ของประชาชนเป็นส่วนรวม หลักในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลนี้ได้มีบัญญัติไว้โดยเฉพาะในพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ในส่วนของพระราชกฤษฎีกานี้เป็นการเสริมบางเรื่องของการเปิดเผยข้อมูลของทางราชการ ตามที่กำหนดในมาตรา ๔๓ โดยประการแรกกำหนดเป็นหลักการว่าทุกเรื่องของงานราชการต้องเปิดเผย การกำหนดเรื่องที่จะเป็นความลับให้ทำได้เท่าที่จำเป็นอย่างยิ่งตามเหตุต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ อันเป็นการบัญญัติเสริมพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ซึ่งกำหนดว่าข้อมูลข่าวสารใดที่ทางราชการถือเป็นความลับ ให้อยู่ในดุลพินิจของส่วนราชการที่จะไม่เปิดเผยต่อบุคคลใดก็ได้ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ ซึ่งตามหลักการของพระราชกฤษฎีกานี้ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติว่า แม้การกำหนดเอกสารใดเป็นความลับของทางราชการจะอยู่ในดุลพินิจก็ตาม แต่การใช้ดุลพินิจนั้นให้ถือว่าเป็นข้อยกเว้นที่จะกระทำได้เฉพาะเหตุที่กำหนดเท่านั้น และโดยหลักปฏิบัติแล้วส่วนราชการต้องพยายามเปิดเผยข้อมูลการดำเนินการให้ได้มากที่สุด และประการที่สองตามที่กำหนดในมาตรา ๔๔ การเปิดเผยการใช้จ่ายเงินงบประมาณเพื่อจัดซื้อจัดจ้างเพื่อเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อประชาชนในผลของการใช้จ่ายเงินจากภาษีอากรของประชาชนว่าเป็นไปโดยคุ้มค่าเพียงใด รวมทั้งเป็นหลักประกันการดำเนินการที่สุจริตของส่วนราชการด้วย แต่ให้ระมัดระวังด้วยว่าระยะเวลาและขั้นตอนในการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวต้องไม่ทำให้เกิดการได้เปรียบเสียเปรียบในการ

จัดซื้อจัดจ้าง หรือการเปิดเผยจนเป็นเหตุให้ผู้เกี่ยวข้องต้องได้รับความเสียหายโดยไม่สมควร ซึ่งเป็นกรณีที่ส่วนราชการต้องพิจารณาชั่งน้ำหนักว่า ข้อมูลใดควรเปิดเผยในเวลาใดและมีมาตรการป้องกันความเสียหายที่เกิดขึ้นอย่างไร โดยมีเหตุผลสามารถอธิบายได้โดยชัดเจน

สำหรับในส่วนของสัญญาที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นจะต้องให้ประชาชนขอดูหรือตรวจสอบได้ เพื่อแสดงความบริสุทธิ์ใจของข้อสัญญาที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นว่ามีความโปร่งใสเป็นธรรม และไม่มีประโยชน์อื่นใดแอบแฝง และเพื่อให้เป็นไปตามหลักการดังกล่าวในมาตรา ๔๔ วรรคสอง จึงบัญญัติเป็นข้อห้ามมิให้ส่วนราชการทำสัญญาใดที่มีข้อความห้ามมิให้เปิดเผยข้อมูลของสัญญา เพื่อมิให้มีข้ออ้างปฏิเสธไม่ยินยอมให้ตรวจสอบสัญญาได้ การจะไม่เปิดเผยข้อความในสัญญากระทำได้บางเรื่องที่มีกฎหมายหรือกฎ ระเบียบกำหนดไว้ หรือเป็นเรื่องที่ต้องคุ้มครองความลับมิให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการ ซึ่งกระทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของประเทศ หรือความลับทางการค้าซึ่งต้องให้ความคุ้มครองผู้เป็นเจ้าของมิให้ถูกละเมิดสิทธินั้น

หมวด ๙
การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

.....

บทบัญญัติในหมวดนี้มีขึ้นเพื่อการวัดผลการปฏิบัติราชการว่า มีผลสัมฤทธิ์ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดขึ้นไว้หรือไม่ คุณภาพ และความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ยอมรับได้หรือไม่ รวมทั้งการตรวจสอบการ

ปฏิบัติราชการภายในองค์กร ซึ่งตามพระราชกฤษฎีกานี้ได้กำหนดเป็นหลักการไว้ในมาตรา ๔๕ มาตรา ๔๖ มาตรา ๔๗ มาตรา ๔๘ และมาตรา ๔๙ โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

๑. ส่วนราชการต้องจัดให้มีการประเมินผลโดยคณะผู้ประเมินอิสระ เพื่อประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการนั้นในเรื่องเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและความคุ้มค่าในภารกิจ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ ก.พ.ร. กำหนด ***(มาตรา ๔๕)***

๒. ส่วนราชการอาจจัดให้มีการประเมินผลประสิทธิภาพในการบังคับบัญชาของแต่ละระดับหรือแต่ละหน่วยงาน แต่การประเมินผลนั้นต้องทำเป็นความลับและมุ่งให้เกิดการปรับปรุง เพื่อประโยชน์แห่งความสามัคคีของข้าราชการ ***(มาตรา ๔๖)***

๓. การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ ซึ่งต้องกระทำทั้งการปฏิบัติงานเฉพาะตัว และประโยชน์ของหน่วยงานที่ผู้นั้นสังกัดอยู่ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานในลักษณะที่เป็นทีมทำงานมากขึ้น ***(มาตรา ๔๗)***

๔. ในกรณีที่การปฏิบัติราชการของส่วนราชการใดผ่านการระเมินที่แสดงว่าอยู่ในมาตรฐานและการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีผลดีทั้งที่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนหรือการปฏิบัติงานมีผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย โดยมีความคุ้มค่าต่อภารกิจหรือลดค่าใช้จ่ายได้ ให้มีการจัดสรรเงิน เพื่อเป็นบำเหน็จความชอบของส่วนราชการหรือเป็นเงินรางวัลการเพิ่มประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการจูงใจให้ส่วนราชการพัฒนาการปฏิบัติราชการให้บังเกิดประสิทธิภาพตามความมุ่งหมาย โดยให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.พ.ร. กำหนดด้วยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี ***(มาตรา ๔๘ และมาตรา ๔๙)***

การประเมินผลการปฏิบัติราชการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ เพราะจะเป็นการวัดผลความต่อเนื่องในการปฏิบัติราชการว่าเป็นไปตามนโยบาย แผนงาน เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของงานในภาพรวมและงานแต่ละด้านของส่วนราชการ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการว่าสามารถปฏิบัติราชการได้เป็นไปตามที่กำหนดได้มากน้อยเพียงใด การประเมินผลการปฏิบัติราชการยังจะสามารถนำมาใช้กำกับตรวจสอบการใช้บุคลากรและทรัพยากรในการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพอีกด้วย

ข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินผลการปฏิบัติราชการจะเป็นเครื่องมือที่จะช่วยในการวางแผนบริหารงานของส่วนราชการว่ามีกิจกรรมใดที่จำเป็นต้องแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้ผลสำเร็จเกิดขึ้น ในขณะเดียวกันหากผลการประเมินชี้ว่าภารกิจใดบรรลุผลสำเร็จก็จะเป็นการจูงใจเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความสนใจที่จะพัฒนางานอื่นต่อ ๆ ไป

หลักการของการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามพระราชกฤษฎีกานี้จะประกอบด้วย

๑. **การประเมินผลส่วนราชการ**ว่าได้ดำเนินการให้เกิดผลสัมฤทธิ์เพียงใด ซึ่งจะวัดจากผลผลิต (output) และผลลัพธ์ (outcome) ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ คุณภาพของการให้บริการซึ่งอาจวัดได้จากความสะดวกในการขอรับบริการ (convenience) ความไม่ยุ่งยากต่อการทำความเข้าใจ (simplicity) การให้บริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว (accuracy and timeliness) รวมทั้งการ

สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรกับประโยชน์ที่ได้รับ การประเมินผลในส่วนนี้ ส่วนราชการต้องจัดให้คณะผู้ประเมินอิสระ ซึ่งจะกำหนดรายละเอียดโดย ก.พ.ร. เป็นผู้ประเมินเพื่อให้เกิดความเป็นกลางในข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นและวัดผลความสำเร็จโดยบุคคลภายนอก

๒. **การประเมินผู้ปฏิบัติงาน**โดยแยกเป็น**การประเมินผู้บังคับบัญชา** เพื่อให้เกิดการสะท้อนกลับของการปฏิบัติงานในฐานะผู้บริหาร เป็นข้อมูลในการปรับปรุงให้เกิดเป็นทีมทำงานที่มีประสิทธิภาพ การประเมินในส่วนนี้เป็นการประเมินภายในของส่วนราชการ ซึ่งจะเลือกจัดทำในระดับหรือหน่วยงานใด ตามที่เห็นสมควร แต่ทั้งนี้การประเมินดังกล่าวจะต้องมิให้เกิดปัญหาการบริหารงานในหน่วยงาน โดยจะต้องกระทำขึ้น เพื่อมุ่งหมายให้เกิดความสามัคคีในการปรับวิธีการทำงานให้ร่วมมือกันทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

การประเมินเจ้าหน้าที่เป็นการประเมินศักยภาพของเจ้าหน้าที่แต่ละราย เพื่อวัดความสามารถเฉพาะตัวและความสามารถในการมีส่วนร่วมในผลสำเร็จของภารกิจในความรับผิดชอบของส่วนราชการนั้น ความมุ่งหมายของมาตรา ๔๗ นี้ นอกจากจะเป็นการวัดผลความรู้ความสามารถและคุณภาพในการปฏิบัติงานเฉพาะตัวของเจ้าหน้าที่ผู้นั้น ตามแนวที่เคยปฏิบัติในปัจจุบันแล้ว ยังประสงค์ให้มีการประเมินด้วยว่าผลการทำงานของผู้นั้น เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบในภาพรวมของภารกิจของหน่วยงานแล้ว มีส่วนร่วมในความสำเร็จหรือเกิดประโยชน์แก่ภารกิจของหน่วยงานเพียงใด

หลักเกณฑ์และวิธีการประเมิน ก.พ.ร. จะเป็นผู้กำหนดรายละเอียดต่อไปตามมาตรา ๔๘ และมาตรา ๔๙ โดยผลที่ได้รับจากการประเมินหากอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจจะเป็นเครื่องชี้ความสำเร็จในการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์และส่วนราชการจะได้รับรางวัลตอบแทนเพื่อการพัฒนาคุณภาพของส่วนราชการนั้นต่อไป

โดยสรุป พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เป็นการกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการขึ้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษรในรูปแบบกฎหมายในครั้งแรกโดยรวบรวมแนวทางที่ควรปฏิบัติและกำหนดหลักเกณฑ์ใหม่ในการปฏิบัติราชการให้เกิดความชัดเจนสามารถวัดผลการปฏิบัติราชการที่แน่นอนขึ้น แม้ว่าหลายเรื่องเป็นการกำหนดเพื่อให้เกิดการพัฒนาในชั้นแรกและจะต้องมีการปรับปรุงให้เกิดความสมบูรณ์ในการปฏิบัติราชการภาครัฐในระยะต่อไปก็ตาม แต่แนวทางตามพระราชกฤษฎีกานี้หากได้มีการนำไปปฏิบัติโดยครบถ้วนก็เชื่อได้ว่าจะเป็นการวางรากฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในระยะแรกของการปฏิรูประบบราชการขึ้นได้ และสามารถรองรับการพัฒนาระบบราชการที่กำลังจะดำเนินการในระยะต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้บทบัญญัติตามพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ ส่วนใหญ่ได้กำหนดเป็นหลักการเพื่อแสดงให้เห็นถึงความประสงค์ที่จะให้ส่วนราชการนำไปเป็นแนวทางในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ส่วนรายละเอียดวิธีดำเนินการให้เป็นไปตามหลักการดังกล่าว ยังคงให้อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการต่าง ๆ ที่จะไปกำหนดวิธีปฏิบัติที่จะให้เป็นผลเกิดขึ้นตาม

หลักการของพระราชกฤษฎีกานี้โดยสอดคล้องกับภารกิจด้านต่าง ๆ ที่ส่วนราชการนั้น ๆ มีหน้าที่ต้องปฏิบัติต่อไป คู่มือนี้จึงจัดทำขึ้นเพื่ออธิบายให้เห็นความมุ่งหมายของแต่ละบทบัญญัติ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในเบื้องต้นถึงขอบเขตความหมายของบทบัญญัติเหล่านั้น และส่วนราชการต่าง ๆ สามารถนำไปเป็นแนวความคิดเพื่อจัดระบบการบริหารราชการให้มีประสิทธิภาพตามเจตนารมณ์ของพระราชกฤษฎีกานี้ต่อไป

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐
โทร. ๐–๒๓๕๖–๙๙๙๙ โทรสาร ๐-๒๒๘๑-๘๑๖๙ wwww.podc.go.th

พระราชกฤษฎีกา

ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

พ.ศ. ๒๕๔๖

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.

ให้ไว้ ณ วันที่ ๙ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๔๖

เป็นปีที่ ๕๘ ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้า ฯ ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๒๑ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ประกอบกับมาตรา ๓/๑ และมาตรา ๗๑/๑๐ (๕) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔

ก.พ.ร.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชกฤษฎีกาขึ้นไว้ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชกฤษฎีกานี้เรียกว่า “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖”

มาตรา ๒ พระราชกฤษฎีกานี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา ๓ การปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกานี้ในเรื่องใด สมควรที่ส่วนราชการใดจะปฏิบัติเมื่อใด และจะต้องมีเงื่อนไขอย่างใด ให้เป็นไปตามที่คณะรัฐมนตรีกำหนดตามข้อเสนอแนะของ ก.พ.ร.

มาตรา ๔ ในพระราชกฤษฎีกานี้

“ส่วนราชการ” หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

“รัฐวิสาหกิจ” หมายความว่า รัฐวิสาหกิจที่จัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกา

“ข้าราชการ” หมายความรวมถึงพนักงาน ลูกจ้าง หรือผู้ปฏิบัติงานในส่วนราชการ

มาตรา ๕ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามพระราชฤษฎีกานี้

หมวด ๑
การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

มาตรา ๖ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้

(๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

(๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

(๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

(๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น

(๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์

(๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ

(๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

หมวด ๒
การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

มาตรา ๗ การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ

มาตรา ๘ ในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากรัฐ และจะต้องมีแนวทางการบริหารราชการดังต่อไปนี้

(๑) การกำหนดภารกิจของรัฐและส่วนราชการต้องเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ตามมาตรา ๗ และสอดคล้องกับแนวนโยบายแห่งรัฐและนโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภา

(๒) การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการต้องเป็นไปโดยซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนทั้งในระดับประเทศและท้องถิ่น

(๓) ก่อนเริ่มดำเนินการ ส่วนราชการต้องจัดให้มีการศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียให้ครบถ้วนทุกด้าน กำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส มีกลไกตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน ในกรณี

ที่ภารกิจใดจะมีผลกระทบต่อประชาชน ส่วนราชการต้องดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนหรือชี้แจงทำความเข้าใจเพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักถึงประโยชน์ที่ส่วนรวมจะได้รับจากภารกิจนั้น

(๔) ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

(๕) ในกรณีที่เกิดปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินการให้ส่วนราชการดำเนินการ แก้ไขปัญหาและอุปสรรคนั้นโดยเร็ว ในกรณีที่ปัญหาหรืออุปสรรคนั้นเกิดขึ้นจากส่วนราชการอื่น หรือระเบียบข้อบังคับที่ออกโดยส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการแจ้งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงโดยเร็วต่อไป และให้แจ้ง ก.พ.ร. ทราบด้วย

การดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้ส่วนราชการกำหนดวิธีปฏิบัติให้เหมาะสมกับภารกิจแต่ละเรื่อง ทั้งนี้ ก.พ.ร. จะกำหนดแนวทางการดำเนินการทั่วไปให้ส่วนราชการปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรานี้ด้วยก็ได้

หมวด ๓
การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

มาตรา ๙ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ให้ส่วนราชการปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

(๑) ก่อนจะดำเนินการตามภารกิจใด ส่วนราชการต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการไว้เป็นการล่วงหน้า

(๒) การกำหนดแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการตาม (๑) ต้องมีรายละเอียดของขั้นตอน ระยะเวลาและงบประมาณที่จะต้องใช้ในการดำเนินการของแต่ละขั้นตอน เป้าหมายของภารกิจ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ

(๓) ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น ซึ่งต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่ ก.พ.ร. กำหนด

(๔) ในกรณีที่การปฏิบัติภารกิจ หรือการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการเกิดผลกระทบต่อประชาชน ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องดำเนินการแก้ไขหรือบรรเทาผลกระทบนั้น หรือเปลี่ยนแผนปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

มาตรา ๑๐ ในกรณีที่ภารกิจใดมีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการหรือเป็นภารกิจที่ใกล้เคียงหรือต่อเนื่องกัน ให้ส่วนราชการ

ที่เกี่ยวข้องนั้นกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิด การบริหารราชการแบบบูรณาการร่วมกัน โดยมุ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

ให้ส่วนราชการมีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติราชการของผู้ว่าราชการจังหวัดหรือหัวหน้าคณะผู้แทนในต่างประเทศ เพื่อให้การบริหารราชการแบบบูรณาการในจังหวัดหรือในต่างประเทศ แล้วแต่กรณี สามารถใช้อำนาจตามกฎหมายได้ครบถ้วนตามความจำเป็นและบริหารราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มาตรา ๑๑ ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกานี้

มาตรา ๑๒ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ก.พ.ร. อาจเสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดมาตรการกำกับ

การปฏิบัติราชการ โดยวิธีการจัดทำความตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร หรือโดยวิธีการอื่นใด เพื่อแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ

มาตรา ๑๓ ให้คณะรัฐมนตรีจัดให้มีแผนการบริหารราชการแผ่นดินตลอดระยะเวลาการบริหารราชการของคณะรัฐมนตรี

เมื่อคณะรัฐมนตรีได้แถลงนโยบายต่อรัฐสภาแล้ว ให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงบประมาณ ร่วมกันจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดิน เสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่คณะรัฐมนตรีแถลงนโยบายต่อรัฐสภา

เมื่อคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบในแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้มีผลผูกพันคณะรัฐมนตรี รัฐมนตรี และส่วนราชการ ที่จะต้องดำเนินการจัดทำภารกิจให้เป็นไปตามแผนการบริหารราชการแผ่นดินนั้น

มาตรา ๑๔ ในการจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมาตรา ๑๓ ให้จัดทำเป็นแผนสี่ปี โดยนำนโยบายของรัฐบาลที่แถลงต่อรัฐสภามาพิจารณาดำเนินการให้สอดคล้องกับแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และแผนพัฒนาประเทศด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ อย่างน้อยจะต้องมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงาน ส่วน

ราชการหรือบุคคลที่จะรับผิดชอบในแต่ละภารกิจ ประมาณการรายได้และรายจ่ายและทรัพยากรต่างๆ ที่จะต้องใช้ ระยะเวลาการดำเนินการและการติดตามประเมินผล

มาตรา ๑๕ เมื่อมีการประกาศใช้บังคับแผนการบริหารราชการแผ่นดินแล้ว ให้สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาและสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีร่วมกันพิจารณาจัดทำแผนนิติบัญญัติ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับกฎหมายที่จะต้องจัดให้มีขึ้นใหม่หรือกฎหมายที่ต้องมีการแก้ไขเพิ่มเติมหรือยกเลิกให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน ส่วนราชการผู้รับผิดชอบ และระยะเวลาที่ต้องดำเนินการ แผนนิติบัญญัตินั้นเมื่อคณะรัฐมนตรีเห็นชอบตามที่สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาและสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีเสนอแล้ว ให้มีผลผูกพันส่วนราชการที่เกี่ยวข้องที่จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามนั้น ในกรณีที่เห็นสมควร สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาอาจเสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์การจัดทำแผนนิติบัญญัติเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานก็ได้

มาตรา ๑๖ ให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการนั้น โดยจัดทำเป็นแผนสี่ปี ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมาตรา ๑๓

ในแต่ละปีงบประมาณ ให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี โดยให้ระบุสาระสำคัญเกี่ยวกับนโยบายการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงาน รวมทั้งประมาณการรายได้และรายจ่ายและทรัพยากรอื่นที่จะต้องใช้ เสนอต่อรัฐมนตรีเพื่อให้ความเห็นชอบ

เมื่อรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการใดตามวรรคสองแล้ว ให้สำนักงบประมาณดำเนินการจัดสรรงบประมาณเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จในแต่ละภารกิจตามแผนปฏิบัติราชการดังกล่าว

ในกรณีที่ส่วนราชการมิได้เสนอแผนปฏิบัติราชการในภารกิจใดหรือภารกิจใดไม่ได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรี มิให้สำนักงบประมาณจัดสรรงบประมาณสำหรับภารกิจนั้น

เมื่อสิ้นปีงบประมาณให้ส่วนราชการจัดทำรายงานแสดงผลสัมฤทธิ์ของแผนปฏิบัติราชการประจำปีเสนอต่อคณะรัฐมนตรี

มาตรา ๑๗ ในกรณีที่กฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณกำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการเพื่อขอรับงบประมาณ ให้สำนักงบประมาณและ ก.พ.ร. ร่วมกันกำหนดแนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติราชการตามมาตรา ๑๖ ให้สามารถใช้ได้กับแผนปฏิบัติราชการที่ต้องจัดทำตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ ทั้งนี้ เพื่อมิให้เพิ่มภาระงานในการจัดทำแผนจนเกินสมควร

มาตรา ๑๘ เมื่อมีการกำหนดงบประมาณรายจ่ายประจำปีตามแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการใดแล้ว การโอนงบประมาณจากภารกิจหนึ่งตามที่กำหนดในแผนปฏิบัติราชการไปดำเนินการอย่างอื่น ซึ่งมีผลทำให้ภารกิจเดิมไม่บรรลุเป้าหมายหรือนำไปใช้ในภารกิจใหม่ที่มิได้กำหนดในแผนปฏิบัติราชการ จะกระทำได้ต่อเมื่อได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรีให้ปรับแผนปฏิบัติราชการให้สอดคล้องกันแล้ว การปรับแผนปฏิบัติราชการตามวรรคหนึ่งจะกระทำได้เฉพาะในกรณีที่งานหรือภารกิจใดไม่อาจดำเนินการตามวัตถุประสงค์ต่อไปได้ หรือหมดความจำเป็นหรือไม่เป็นประโยชน์ หรือหากดำเนินการต่อไปจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเกินความจำเป็น หรือมีความจำเป็นอย่างอื่นอันไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ที่จะต้องเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของแผนปฏิบัติราชการ

เมื่อคณะรัฐมนตรีมีมติอนุมัติให้ปรับแผนปฏิบัติราชการแล้ว ให้ดำเนินการแก้ไขแผนการบริหารราชการแผ่นดินให้สอดคล้องกันด้วย

มาตรา ๑๙ เมื่อนายกรัฐมนตรีพ้นจากตำแหน่ง ให้หัวหน้าส่วนราชการมีหน้าที่สรุปผลการปฏิบัติราชการและให้ข้อมูลต่อนายกรัฐมนตรีคนใหม่ ตามที่นายกรัฐมนตรีคนใหม่สั่งการ ทั้งนี้ เพื่อนายกรัฐมนตรีคนใหม่จะได้ใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณากำหนดนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินต่อไป

หมวด ๔
การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

มาตรา ๒๐ เพื่อให้การปฏิบัติราชการภายในส่วนราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพให้ส่วนราชการกำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ และงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการ และต้องเผยแพร่ให้ข้าราชการและประชาชนทราบทั่วกันด้วย

มาตรา ๒๑ ให้ส่วนราชการจัดทำบัญชีต้นทุนในงานบริการสาธารณะแต่ละประเภทขึ้นตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนด

ให้ส่วนราชการคำนวณรายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการนั้นตามระยะเวลาที่กรมบัญชีกลางกำหนด และรายงานให้สำนักงบประมาณ กรมบัญชีกลาง และ ก.พ.ร. ทราบ

ในกรณีที่รายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะใดของส่วนราชการใดสูงกว่ารายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะประเภทและคุณภาพเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันของส่วนราชการอื่น

ให้ส่วนราชการนั้นจัดทำแผนการลดรายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะดังกล่าวเสนอสำนักงบประมาณ กรมบัญชีกลาง และ ก.พ.ร. ทราบ และถ้ามิได้มีข้อทักท้วงประการใดภายในสิบห้าวันก็ให้ส่วนราชการดังกล่าวถือปฏิบัติตามแผนการลดรายจ่ายนั้นต่อไปได้

มาตรา ๒๒ ให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและสำนักงบประมาณร่วมกันจัดให้มีการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐที่ส่วนราชการดำเนินการอยู่ เพื่อรายงานคณะรัฐมนตรีสำหรับเป็นแนวทางในการพิจารณาว่าภารกิจใดสมควรจะได้ดำเนินการต่อไปหรือยุบเลิก และเพื่อประโยชน์ในการจัดตั้งงบประมาณของส่วนราชการในปีต่อไป ทั้งนี้ ตามระยะเวลาที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

ในการประเมินความคุ้มค่าตามวรรคหนึ่ง ให้คำนึงถึงประเภทและสภาพของแต่ละภารกิจ ความเป็นไปได้ของภารกิจหรือโครงการที่ดำเนินการ ประโยชน์ที่รัฐและประชาชนจะพึงได้และรายจ่ายที่ต้องเสียไปก่อนและหลังที่ส่วนราชการดำเนินการด้วย

ความคุ้มค่าตามมาตรานี้ ให้หมายความถึงประโยชน์หรือผลเสียทางสังคม และประโยชน์หรือผลเสียอื่น ซึ่งไม่อาจคำนวณเป็นตัวเงินได้ด้วย

มาตรา ๒๓ ในการจัดซื้อหรือจัดจ้าง ให้ส่วนราชการดำเนินการโดยเปิดเผยและเที่ยงธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และ

ผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะใช้ราคาและประโยชน์ระยะยาวของส่วนราชการที่จะได้รับประกอบกัน

ในกรณีที่วัตถุประสงค์ในการใช้เป็นเหตุให้ต้องคำนึงถึงคุณภาพและการดูแลรักษาเป็นสำคัญ ให้สามารถกระทำได้โดยไม่ต้องถือราคาต่ำสุดในการเสนอซื้อหรือจ้างเสมอไป

ให้ส่วนราชการที่มีหน้าที่ดูแลระเบียบเกี่ยวกับการพัสดุปรับปรุงระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ส่วนราชการดำเนินการตามวรรคหนึ่งและวรรคสองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มาตรา ๒๔ ในการปฏิบัติภารกิจใด หากส่วนราชการจำเป็นต้องได้รับอนุญาต อนุมัติ หรือความเห็นชอบจากส่วนราชการอื่นตามที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมติคณะรัฐมนตรีกำหนด ให้ส่วนราชการที่มีอำนาจอนุญาต อนุมัติ หรือให้ความเห็นชอบดังกล่าว แจ้งผลการพิจารณาให้ส่วนราชการที่ยื่นคำขอทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับคำขอ

ในกรณีที่เรื่องใดมีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมติคณะรัฐมนตรีกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติไว้ และขั้นตอนการปฏิบัตินั้นต้องใช้ระยะเวลาเกินสิบห้าวัน ให้ส่วนราชการที่มีอำนาจอนุญาต อนุมัติ หรือให้ความเห็นชอบ ประกาศกำหนดระยะเวลาการพิจารณาไว้ให้ส่วนราชการอื่นทราบ

ส่วนราชการใดที่มีอำนาจอนุญาต อนุมัติ หรือให้ความเห็นชอบ มิได้ดำเนินการให้แล้วเสร็จตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง หากเกิดความเสียหายใดขึ้น ให้ถือว่าข้าราชการซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวข้องและหัวหน้าส่วนราชการนั้นประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าความล่าช้านั้นมิได้เกิดขึ้นจากความผิดของตน

มาตรา ๒๕ ในการพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาใดๆ ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่รับผิดชอบในปัญหานั้นๆ จะต้องพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดโดยเร็ว การตั้งคณะกรรมการขึ้นพิจารณาวินิจฉัย ให้ดำเนินการได้เท่าที่จำเป็นอันไม่อาจหลีกเลี่ยงได้

ในการพิจารณาเรื่องใดๆ โดยคณะกรรมการ เมื่อคณะกรรมการมีมติเป็นประการใดแล้ว ให้มติของคณะกรรมการผูกพันส่วนราชการซึ่งมีผู้แทนร่วมเป็นกรรมการอยู่ด้วย แม้ว่าในการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องนั้นผู้แทนของส่วนราชการที่เป็นกรรมการจะมิได้เข้าร่วมพิจารณาวินิจฉัยก็ตาม ถ้ามีความเห็นแตกต่างกันสองฝ่าย ให้บันทึกความเห็นของกรรมการฝ่ายข้างน้อยไว้ให้ปรากฏในเรื่องนั้นด้วย

ความผูกพันที่กำหนดไว้ในวรรคสอง มิให้ใช้บังคับกับการวินิจฉัยในปัญหาด้านกฎหมาย

มาตรา ๒๖ การสั่งราชการโดยปกติให้กระทำเป็นลายลักษณ์อักษรเว้นแต่ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชามีความจำเป็นที่ไม่อาจสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรในขณะนั้น จะสั่งราชการด้วยวาจาก็ได้ แต่ให้

ผู้รับคำสั่งนั้นบันทึกคำสั่งด้วยวาจาไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและเมื่อได้ปฏิบัติราชการตามคำสั่งดังกล่าวแล้วให้บันทึกรายงานให้ผู้สั่งราชการทราบ ในบันทึกให้อ้างอิงคำสั่งด้วยวาจาไว้ด้วย

หมวด ๕
การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

มาตรา ๒๗ ให้ส่วนราชการจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการหรือการดำเนินการอื่นใดของผู้ดำรงตำแหน่งใดให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ ในการกระจายอำนาจการตัดสินใจดังกล่าวต้องมุ่งผลให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการบริการประชาชน

เมื่อได้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้ส่วนราชการกำหนด หลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจและความรับผิดชอบของผู้รับมอบอำนาจและผู้มอบอำนาจไว้ด้วย หลักเกณฑ์ดังกล่าวต้องไม่สร้างขั้นตอนหรือการกลั่นกรองงานที่ไม่จำเป็นในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในการนี้ หากสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมแล้วจะเป็นการลดขั้นตอนเพิ่มประสิทธิภาพและประหยัดค่าใช้จ่าย รวมทั้งไม่เกิดผลเสียหาย

แก่ราชการ ให้ส่วนราชการดำเนินการให้ข้าราชการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมตามความเหมาะสมและกำลังเงินงบประมาณ

เมื่อส่วนราชการใดได้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจตามวรรคหนึ่ง หรือได้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมตามวรรคสองแล้ว ให้ส่วนราชการนั้นเผยแพร่ให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป

มาตรา ๒๘ เพื่อประโยชน์ในการกระจายอำนาจการตัดสินใจตามมาตรา ๒๗ ก.พ.ร. ด้วยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีจะกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการหรือแนวทางในการกระจายอำนาจการตัดสินใจ ความรับผิดชอบระหว่างผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ และการลดขั้นตอนในการปฏิบัติราชการให้ส่วนราชการถือปฏิบัติก็ได้

มาตรา ๒๙ ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลา การดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนเปิดเผยไว้ ณ ที่ทำการของส่วนราชการและในระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าตรวจดูได้

มาตรา ๓๐ ในกระทรวงหนึ่ง ให้เป็นหน้าที่ของปลัดกระทรวงที่จะต้องจัดให้ส่วนราชการภายในกระทรวงที่รับผิดชอบปฏิบัติ

งานเกี่ยวกับการบริการประชาชนร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎอื่นใด ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูล ขออนุญาต หรือขออนุมัติในเรื่องใดๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในกระทรวงเดียวกัน โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว

มาตรา ๓๑ ในศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๐ ให้จัดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวต่างๆ และดำเนินการส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้มีข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของทุกส่วนราชการในกระทรวง รวมทั้งแบบคำขอต่างๆ ไว้ให้พร้อมที่จะบริการประชาชนได้ณ ศูนย์บริการร่วม

ให้เป็นหน้าที่ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องที่จะต้องจัดพิมพ์รายละเอียดของเอกสารหลักฐานที่ประชาชนจะต้องจัดหามาในการขออนุมัติหรือขออนุญาตในแต่ละเรื่องมอบให้แก่เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วม และให้เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมที่จะต้องแจ้งให้ประชาชนที่มาติดต่อได้ทราบในครั้งแรกที่มาติดต่อ และตรวจสอบว่าเอกสารหลักฐานที่จำเป็นดังกล่าวนั้นประชาชนได้ยื่นมาครบถ้วนหรือไม่ พร้อมทั้งแจ้งให้ทราบถึงระยะเวลาที่จะต้องใช้ดำเนินการในเรื่องนั้น ในการยื่นคำร้องหรือคำขอต่อศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๐ ให้ถือว่าเป็นการยื่นต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทั้งหมดตามที่ระบุไว้ในกฎหมายหรือกฎแล้ว

ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง หากมีปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายหรือกฎในเรื่องใดให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องแจ้งให้ ก.พ.ร. ทราบ เพื่อดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีให้มีการปรับปรุงหลักเกณฑ์และวิธีการตามกฎหมายหรือกฎนั้นต่อไป

มาตรา ๓๒ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ และปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ จัดให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการบริการประชาชนในเรื่องเดียวกันหรือต่อเนื่องกันในจังหวัด อำเภอ หรือกิ่งอำเภอนั้น ร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมไว้ ณ ศาลากลางจังหวัด ที่ว่าการอำเภอ หรือที่ว่าการกิ่งอำเภอ หรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ และให้นำความในมาตรา ๓๐ และมาตรา ๓๑ มาใช้บังคับด้วยโดยอนุโลม

หมวด ๖
การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ

มาตรา ๓๓ ให้ส่วนราชการจัดให้มีการทบทวนภารกิจของตนว่าภารกิจใดมีความจำเป็น หรือสมควรที่จะได้ดำเนินการต่อไปหรือไม่ โดยคำนึงถึงแผนการบริหารราชการแผ่นดิน นโยบายของ

คณะรัฐมนตรี กำลังเงินงบประมาณของประเทศ ความคุ้มค่าของภารกิจ และสถานการณ์อื่นประกอบกับกำหนดเวลาในการจัดให้มีการทบทวนตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามที่ ก.พ.ร. กำหนด

ในกรณีที่ส่วนราชการเห็นควรยกเลิก ปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงภารกิจ ให้ส่วนราชการดำเนินการปรับปรุงอำนาจหน้าที่ โครงสร้าง และอัตรากำลัง ของส่วนราชการให้สอดคล้องกัน และเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาให้ความเห็นชอบเพื่อดำเนินการต่อไป

ในกรณีที่ ก.พ.ร. พิจารณาแล้วเห็นว่าภารกิจของรัฐที่ส่วนราชการใดรับผิดชอบดำเนินการอยู่สมควรเปลี่ยนแปลง ยกเลิก หรือเพิ่มเติม ให้เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณา เมื่อคณะรัฐมนตรีเห็นชอบแล้ว ให้ส่วนราชการนั้นดำเนินการปรับปรุงภารกิจ อำนาจหน้าที่ โครงสร้างและอัตรากำลัง ของส่วนราชการนั้นให้สอดคล้องกัน

มาตรา ๓๔ ในกรณีที่มีการยุบเลิก โอน หรือรวมส่วนราชการใดทั้งหมดหรือบางส่วน ห้ามมิให้จัดตั้งส่วนราชการที่มีภารกิจหรืออำนาจหน้าที่ที่มีลักษณะเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันกับส่วนราชการดังกล่าวขึ้นอีก เว้นแต่มีการเปลี่ยนแปลงแผนการบริหารราชการแผ่นดินและมีเหตุผลจำเป็นเพื่อรักษาความมั่นคงของรัฐหรือเศรษฐกิจของประเทศ หรือรักษาผลประโยชน์ส่วนรวมของประชาชน และโดยได้รับความเห็นชอบจาก ก.พ.ร.

มาตรา ๓๕ ส่วนราชการมีหน้าที่สำรวจ ตรวจสอบ และทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ เพื่อดำเนินการยกเลิกปรับปรุง หรือจัดให้มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศขึ้นใหม่ ให้ทันสมัยและเหมาะสมกับสภาวการณ์ หรือสอดคล้องกับความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศ ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงความสะดวกรวดเร็วและลดภาระของประชาชนเป็นสำคัญ

ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้ส่วนราชการนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของประชาชนมาประกอบการพิจารณาด้วย

มาตรา ๓๖ ในกรณีที่สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาเห็นว่ากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการใด ไม่สอดคล้องหรือเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ไม่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาประเทศ เป็นอุปสรรคต่อการประกอบกิจการหรือการดำรงชีวิตของประชาชน หรือก่อให้เกิดภาระหรือความยุ่งยากต่อประชาชนเกินสมควร ให้สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาเสนอแนะต่อส่วนราชการนั้นเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง หรือยกเลิกโดยเร็วต่อไป

ในกรณีที่ส่วนราชการที่ได้รับการเสนอแนะไม่เห็นชอบด้วยกับคำเสนอแนะของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ให้เสนอเรื่องต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาวินิจฉัย

หมวด ๗
การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา ๓๗ ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป ส่วนราชการใดมิได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานใด และ ก.พ.ร. พิจารณาเห็นว่างานนั้นมีลักษณะที่สามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จได้ หรือส่วนราชการได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้ แต่ ก.พ.ร. เห็นว่าเป็นระยะเวลาที่ล่าช้าเกินสมควร ก.พ.ร. จะกำหนดเวลาแล้วเสร็จให้ส่วนราชการนั้นต้องปฏิบัติก็ได้

ให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗

มาตรา ๓๙ ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

ระบบเครือข่ายสารสนเทศตามวรรคหนึ่ง ต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้นตามมาตรา ๔๐

มาตรา ๔๐ เพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วแก่ประชาชนในการติดต่อกับส่วนราชการทุกแห่ง ให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศกลางขึ้น

ในกรณีที่ส่วนราชการใดไม่อาจจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการได้ อาจร้องขอให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดำเนินการจัดทำระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการดังกล่าวก็ได้ ในการนี้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะขอให้ส่วนราชการให้ความช่วยเหลือด้านบุคลากร ค่าใช้จ่าย และข้อมูลในการดำเนินการก็ได้

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร

ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้

ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

มาตรา ๔๒ เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความสะดวกรวดเร็ว ให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป

ในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

การร้องเรียนหรือเสนอแนะตามวรรคสอง จะแจ้งผ่าน ก.พ.ร. ก็ได้ ในกรณีที่ ก.พ.ร. เห็นว่า กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือ

ประกาศใดมีลักษณะตามวรรคหนึ่ง ให้ ก.พ.ร. แจ้งให้ส่วนราชการที่ออก กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นทราบเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข หรือยกเลิก ต่อไปโดยเร็ว

มาตรา ๔๓ การปฏิบัติราชการในเรื่องใดๆ โดยปกติให้ถือว่าเป็นเรื่องเปิดเผย เว้นแต่กรณีมีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงของประเทศ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนหรือการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคล จึงให้กำหนดเป็นความลับได้เท่าที่จำเป็น

มาตรา ๔๔ ส่วนราชการต้องจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่ายแต่ละปี รายการเกี่ยวกับการจัดซื้อหรือจัดจ้างที่จะดำเนินการในปีงบประมาณนั้น และสัญญาใดๆ ที่ได้มีการอนุมัติให้จัดซื้อหรือจัดจ้างแล้ว ให้ประชาชนสามารถขอดูหรือตรวจสอบได้ ณ สถานที่ทำการของส่วนราชการ และระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ ทั้งนี้ การเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวต้องไม่ก่อให้เกิดความได้เปรียบหรือเสียเปรียบหรือความเสียหายแก่บุคคลใดในการจัดซื้อหรือจัดจ้าง

ในการจัดทำสัญญาจัดซื้อหรือจัดจ้าง ห้ามมิให้มีข้อความหรือข้อตกลงห้ามมิให้เปิดเผยข้อความหรือข้อตกลงในสัญญาดังกล่าว เว้นแต่ข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลที่อยู่ภายใต้บังคับกฎหมาย กฎ ระเบียบ

หรือข้อบังคับที่เกี่ยวกับการคุ้มครองความลับทางราชการ หรือในส่วนที่เป็นความลับทางการค้า

หมวด ๘
การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

มาตรา ๔๕ นอกจากการจัดให้มีการประเมินผลตามมาตรา ๙ (๓) แล้ว ให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ ก.พ.ร.กำหนด

มาตรา ๔๖ ส่วนราชการอาจจัดให้มีการประเมินภาพรวมของผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับหรือหน่วยงานในส่วนราชการก็ได้ ทั้งนี้ การประเมินดังกล่าวต้องกระทำเป็นความลับและเป็นไปเพื่อประโยชน์แห่งความสามัคคีของข้าราชการ

มาตรา ๔๗ ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการเพื่อประโยชน์ในการบริหารงานบุคคล ให้ส่วนราชการประเมินโดย

คำนึงถึงผลการปฏิบัติงานเฉพาะตัวของข้าราชการผู้นั้นในตำแหน่งที่ปฏิบัติ ประโยชน์และผลสัมฤทธิ์ที่หน่วยงานที่ข้าราชการผู้นั้นสังกัดได้รับจากการปฏิบัติงานของข้าราชการผู้นั้น

มาตรา ๔๘ ในกรณีที่ส่วนราชการใดดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด รวมทั้งเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชน ให้ ก.พ.ร.เสนอคณะรัฐมนตรีจัดสรรเงินเพิ่มพิเศษเป็นบำเหน็จความชอบแก่ส่วนราชการหรือให้ส่วนราชการใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการหรือจัดสรรเป็นรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.พ.ร. กำหนดโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี

มาตรา ๔๙ เมื่อส่วนราชการใดได้ดำเนินงานไปตามเป้าหมาย สามารถเพิ่มผลงาน และผลสัมฤทธิ์โดยไม่เป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายและคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐหรือสามารถดำเนินการตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วยได้ตามหลักเกณฑ์ที่ ก.พ.ร. กำหนด ให้ ก.พ.ร. เสนอคณะรัฐมนตรีจัดสรรเงินรางวัลการเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการนั้น หรือให้ส่วนราชการใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้นเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการหรือจัดสรรเป็นรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.พ.ร. กำหนดโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี

หมวด ๙
บทเบ็ดเตล็ด

มาตรา ๕๐ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ก.พ.ร. โดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี อาจกำหนดให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติการใดนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกานี้ รวมทั้งกำหนดมาตรการอื่นเพิ่มเติมจากที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๔๘ และมาตรา ๔๙ ก็ได้

มาตรา ๕๑ ในกรณีที่พระราชกฤษฎีกานี้กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดทำแผนงานในเรื่องใดและมีกฎหมายฉบับอื่นกำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดทำแผนงานในเรื่องเดียวกันทั้งหมดหรือบางส่วน เมื่อส่วนราชการได้จัดทำแผนงานตามกฎหมายฉบับใดฉบับหนึ่งแล้ว ให้ถือว่าส่วนราชการนั้นได้จัดทำแผนตามพระราชกฤษฎีกานี้ด้วยแล้ว

มาตรา ๕๒ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของ

ประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด ๕ และหมวด ๗ ให้เป็นหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ตามวรรคหนึ่ง

มาตรา ๕๓ ให้องค์การมหาชนและรัฐวิสาหกิจ จัดให้มีหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้

ในกรณีที่ ก.พ.ร. เห็นว่าองค์การมหาชนหรือรัฐวิสาหกิจใดไม่จัดให้มีหลักเกณฑ์ตามวรรคหนึ่ง หรือมีแต่ไม่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกานี้ ให้แจ้งรัฐมนตรีซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลองค์การมหาชนหรือรัฐวิสาหกิจ เพื่อพิจารณาสั่งการให้องค์การมหาชนหรือรัฐวิสาหกิจนั้นดำเนินการให้ถูกต้องต่อไป

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ
พันตำรวจโท ทักษิณ ชินวัตร
นายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ : เหตุผลในการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ คือ โดยที่มีการปฏิรูประบบราชการ เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งการบริหารราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการนี้ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อให้การ

บริหารราชการแผ่นดินเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอและเนื่องจากมาตรา ๓/๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ บัญญัติให้การกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีกระทำโดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา จึงจำเป็นต้องตราพระราชกฤษฎีกานี้