

กลยุทธ์ 2-3	การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานบางส่วน
--------------------	---

วัตถุประสงค์ เพื่อดำเนินการตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2545-2549 กับแนวทางการปฏิรูประบบราชการ ที่ต้องการให้หน่วยงานราชการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

- ผลผลิต**
- จัดทำแผนพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อให้บริการประชาชนในภารกิจที่กรมประชาสัมพันธ์รับผิดชอบ
 - พัฒนาระบบสารสนเทศภายในกรมประชาสัมพันธ์เพื่อสนับสนุนการบริหาร และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
 - พัฒนาช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์และกิจกรรมการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ ภายในกรมประชาสัมพันธ์
 - ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายใน เพื่อการพัฒนาระบบฐานข้อมูล การให้บริการประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

- ผลลัพธ์**
- ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อกรมประชาสัมพันธ์ที่นำสื่ออิเล็กทรอนิกส์และสื่อสารสนเทศมาใช้เพื่อให้บริการประชาชน
 - ลดขั้นตอนในการติดต่อกับหน่วยงานราชการให้มีความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลา
 - สำหรับบุคลากรภายใน นอกจากจะได้รับข่าวสารที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็วแล้ว ยังเพิ่มช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารภายในเพิ่มขึ้นด้วย
 - การปฏิบัติงานที่มีลักษณะดำเนินงานร่วมกันหลายหน่วยงาน หรือการทำงานซ้ำๆ กันระหว่างหน่วยงานภายใน เช่น งานสารบรรณ งานจัดซื้อจัดจ้าง สามารถทำได้รวดเร็วขึ้น เพราะมี Workflow ที่ชัดเจน
 - นำองค์กรเข้าสู่ระบบสำนักงานอัตโนมัติและลดการใช้กระดาษ

กลยุทธ์ 2-4	การเพิ่มผลิตภาพ
--------------------	------------------------

ผลผลิตของ กปส. มี 3 ผลผลิต ประกอบไปด้วย จำนวนแผนงาน/โครงการ - เรื่อง

กลยุทธ์ 2-5	การวัดผลผลิตภาพ
--------------------	------------------------

ความสำเร็จของการดำเนินงานเพื่อให้มีระบบการวัดผลผลิตภาพ หมายถึง จัดให้มีระบบการวัดผลผลิต (Output) ในแต่ละขั้นตอนการทำงาน โดยพิจารณาปัจจัยด้านคน ค่าใช้จ่าย และระยะเวลาประกอบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน เพิ่มผลผลิตการทำงาน และเพิ่มคุณภาพในการให้บริการประชาชน และมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

- ขั้นตอนที่ 1 แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อศึกษาและกำหนดตัวชี้วัดด้านผลผลิตภาพในแต่ละขั้นตอน
- ขั้นตอนที่ 2 จัดทำฐานข้อมูลของตัวชี้วัด ทั้งข้อมูลในอดีตจนถึงปัจจุบัน
- ขั้นตอนที่ 3 กำหนดเป้าหมายของตัวชี้วัดด้านผลผลิตภาพจากขั้นตอนที่ 1
- ขั้นตอนที่ 4 จัดทำแผนการดำเนินงานเพื่อเพิ่มผลผลิตภาพและนำเสนอให้ผู้มีอำนาจพิจารณาให้ความเห็นชอบ
- ขั้นตอนที่ 5 ติดตามและประเมินผลตัวชี้วัดด้านผลผลิตภาพและนำผลการประเมินไปใช้วางแผนปรับปรุงการเพิ่มผลผลิตภาพสำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2548

กลยุทธ์ 2-6	การวัดต้นทุนต่อหน่วย
--------------------	-----------------------------

วัตถุประสงค์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในเรื่องการควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

- ผลผลิต**
- ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเพื่อพิจารณาวิธีการวัดต้นทุนต่อหน่วย
 - ขั้นตอนที่ 2 มีการจัดทำบัญชีต้นทุนการให้บริการสาธารณะในแต่ละประเภทตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนด และรายงานให้สำนักงานประมาณ กรมบัญชีกลาง และสำนักงาน ก.พ.ร. ทราบ
 - ขั้นตอนที่ 3 มีการจัดเตรียมระบบฐานข้อมูลในอดีต เพื่อใช้ในการติดตามและประเมินผลต้นทุนต่อหน่วย
 - ขั้นตอนที่ 4 ได้กำหนดต้นทุนต่อหน่วยเป็นตัวชี้วัดตามพันธกิจและมีแผนในการลดต้นทุนต่อหน่วย โดยเสนอให้สำนักงานประมาณ กรมบัญชีกลาง และสำนักงาน ก.พ.ร. ทราบ
 - ขั้นตอนที่ 5 มีการติดตามประเมินผลและวัดต้นทุนต่อหน่วยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2547

ผลลัพธ์ เกิดประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร

ตัวชี้วัด

- **ระดับของความสำเร็จในการจัดทำต้นทุนต่อหน่วย**

เป้าหมาย สามารถดำเนินงานครบทั้ง 5 ขั้นตอน

น้ำหนัก ร้อยละ

กลยุทธ์ 2-7	การเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนหรือองค์กรพัฒนาที่ไม่แสวงหากำไรสามารถคัดค้านและเข้ามาดำเนินการแข่งขันได้
--------------------	--

วัตถุประสงค์

เป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 – 2550) กำหนดให้มีการวางกติกาเพื่อให้มีการแข่งขันขึ้นโดยพยายามลดการผูกขาดของหน่วยงานราชการในการเป็นผู้ให้บริการสาธารณะเองลง และเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนหรือองค์กรพัฒนาที่ไม่แสวงหากำไรและองค์กรประชาสังคม สามารถคัดค้านและเข้ามาดำเนินการแข่งขันได้ (Contestability)

การเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนหรือองค์กรที่ไม่แสวงหากำไรเข้ามามีส่วนร่วมหมายถึงการที่ส่วนราชการเปิดโอกาสให้อาสาสมัครภาคเอกชน ภาคเอกชนหรือองค์กรพัฒนาที่ไม่แสวงหากำไร และองค์กรประชาสังคมเข้ามามีส่วนร่วมประชุมร่วมทำงานกับข้าราชการ สามารถแสดงความคิดเห็น คัดค้าน รวมถึงการเปิดโอกาสให้เข้ามาดำเนินการแข่งขันได้ โครงการที่ควรเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนหรือองค์กรพัฒนาที่ไม่แสวงหากำไรเข้ามามีส่วนร่วมมีลักษณะดังนี้

- 1) โครงการพัฒนางานให้บริการสาธารณะ/โครงการพัฒนาคุณภาพบริการ
- 2) โครงการ/งานอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 3) โครงการที่มีผลกระทบต่อประชาชนโดยตรงและโดยอ้อม

ผลผลิต

- ขั้นตอนที่ 1 มีคณะทำงานศึกษาแนวทาง ทางเลือก และความคุ้มค่าในการเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนและองค์กรพัฒนาที่ไม่แสวงหากำไรเข้ามามีส่วนร่วมและดำเนินการแข่งขันได้
- ขั้นตอนที่ 2 นำผลการศึกษามาจัดทำแผนปฏิบัติการซึ่งแสดงให้เห็นเป้าหมายที่จะทำในแต่ละปี พร้อมข้อเสนอแนะ และนำเสนอให้ผู้มีอำนาจของส่วนราชการพิจารณาให้ความเห็นชอบ
- ขั้นตอนที่ 3 ผู้มีอำนาจของส่วนราชการทบทวนและอนุมัติ ให้ดำเนินการตามแผนที่ได้รับความเห็นชอบแล้ว และอนุมัติให้มีการแก้ไขกฎระเบียบที่จำเป็นและเกี่ยวข้อง
- ขั้นตอนที่ 4 ส่วนราชการดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้
- ขั้นตอนที่ 5 มีการติดตามและประเมินผลความสำเร็จและความคุ้มค่าของการดำเนินการตามแผน โดยจัดทำรายงานสรุปผลพร้อมข้อเสนอแนะ นำเสนอให้ผู้มีอำนาจของส่วนราชการพิจารณา

ให้ความเห็นชอบเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงแผนสำหรับ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 ต่อไป

ผลลัพธ์ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น ตลอดจน
สามารถลดภาระค่าใช้จ่ายประจำของส่วนราชการลง

ตัวชี้วัด

- ระดับความสำเร็จของการเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนหรือองค์กรพัฒนาที่ไม่แสวงหากำไร
เข้ามามีส่วนร่วม

เป้าหมาย สามารถดำเนินงานครบทั้ง 5 ขั้นตอน

น้ำหนัก ร้อยละ

กลยุทธ์ 2-8	การบริหารสินทรัพย์ให้เกิดประสิทธิภาพ
--------------------	---

วัตถุประสงค์ เพื่อมีการบริหารสินทรัพย์ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งจะทำให้สามารถเพิ่ม
รายได้และประหยัดค่าใช้จ่ายในการลงทุนที่ไม่จำเป็น ทำให้รัฐบาลสามารถจัดสรร
งบประมาณไปใช้ประโยชน์ด้านอื่นที่จำเป็นต่อประเทศชาติ

การบริหารสินทรัพย์ให้เกิดประสิทธิภาพ (Capital Charge) หมายถึง
การดำเนินการตรวจสอบ ระบุประเภท จำนวน และมูลค่าของสินทรัพย์ รวมถึง
การกำหนดแนวทางและนโยบายในการบริหารสินทรัพย์ที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพ
และแปลงสินทรัพย์ของส่วนราชการที่มีอยู่ให้เป็นทุนและเกิดประโยชน์

ผลผลิต มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการศึกษาแนวทางการบริหาร
สินทรัพย์ของส่วนราชการ

ขั้นตอนที่ 2 จัดทำรายงานการวิเคราะห์/แนวทางการบริหารสินทรัพย์แล้วเสร็จ

ขั้นตอนที่ 3 จัดทำแผนการบริหารสินทรัพย์แล้วเสร็จ

ขั้นตอนที่ 4 มีการดำเนินการตามแผนฯ อย่างเป็นรูปธรรม

ขั้นตอนที่ 5 มีการประเมินประโยชน์ที่เกิดจากการบริหารสินทรัพย์ส่วนราชการ

ผลลัพธ์ สามารถเพิ่มรายได้และประหยัดค่าใช้จ่ายในการลงทุนที่ไม่จำเป็น

ตัวชี้วัด

- ระดับความสำเร็จในการบริหารสินทรัพย์ของส่วนราชการ

เป้าหมาย ดำเนินการครบทั้ง 5 ขั้นตอน

น้ำหนัก ร้อยละ

กลยุทธ์ 2-9	การตรวจสอบความคุ้มค่าของเงิน
--------------------	-------------------------------------

วัตถุประสงค์ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาตรา 22 กำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) จัดทำการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติภารกิจแห่งรัฐ ที่ส่วนราชการดำเนินการอยู่

ผลผลิต

ผลลัพธ์ เกิดความคุ้มค่าของเงินที่ใช้ในการปฏิบัติภารกิจแห่งรัฐ และเป็นประโยชน์ ในการจัดสรรงบประมาณไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

ตัวชี้วัด

- ระดับความคุ้มค่าของเงินที่ใช้ในการปฏิบัติภารกิจแห่งรัฐ

เป้าหมาย

น้ำหนัก ร้อยละ

กลยุทธ์ 3-1	คุณภาพการให้บริการ
--------------------	---------------------------

วัตถุประสงค์ เพื่อดำเนินการตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ซึ่งบัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ความเป็นประสิทธิภาพ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิก หน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้ท้องถิ่น การกระจาย อำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ ของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน” การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้ การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนอง ความต้องการของประชาชน

ผลผลิต

1. จัดทำแผนปรับปรุงแก้ไขบริการและนำแผนไปปฏิบัติ โดยมีขั้นตอน การดำเนินงานดังนี้
 - ขั้นตอนที่ 1 จัดให้มีระบบในการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและ การตอบข้อร้องเรียน
 - ขั้นตอนที่ 2 จัดทำแบบสอบถาม และดำเนินการสอบถามไปยังหน่วยงานอื่น ที่มาติดต่อหรือหน่วยงานที่มีส่วนได้เสีย โดยเน้นสอบถาม ในเชิงรุก

- ขั้นตอนที่ 3 สามารถจัดทำแผนปรับปรุงแก้ไขบริการได้แล้วเสร็จ และผ่านการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาของส่วนราชการ โดยนำผลจากขั้นตอนที่ 2 มาใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำแผน
- ขั้นตอนที่ 4 สามารถปฏิบัติตามแผนได้แล้วเสร็จครบถ้วน
- ขั้นตอนที่ 5 มีการติดตามประเมินผลในการปฏิบัติตามแผนและจัดทำรายงานประเมินผลสำเร็จ

2. ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (เฉพาะหน่วยงานที่ให้บริการกับประชาชนโดยตรงเป็นจำนวนมาก)

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มาใช้บริการโดยตรง และเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการอื่นซึ่งเป็นผู้มาติดต่อประสานงานโดยตรง การสำรวจครอบคลุมประเด็นต่างๆ ดังนี้

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

5 กระบวนการที่จะต้องมีการสำรวจความพึงพอใจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 คือ

- 1) บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนทางสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ทางรายการ
 - รายการ "นายกทักษิณคุยกับประชาชน"
 - รายการ "หมุนตามวัน"
 - รายการข่าวประจำวัน/ข่าวท้องถิ่น
- 2) บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนทางสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11 ทาง
 - รายการ "นายกทักษิณคุยกับประชาชน"
 - รายการ "กรองสถานการณ์"
- 3) บริการข้อมูล/ข่าวสารทางเว็บไซต์ prd.go.th
- 4) การให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐ/เอกชนในการผลิตและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อของกรมประชาสัมพันธ์
- 5) การรับฟังความคิดเห็นและการชี้แจงตอบข้อร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ

ผลลัพธ์

ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน/ปฏิบัติราชการ

ตัวชี้วัด

- ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปรับปรุงแก้ไขบริการ

เป้าหมาย สามารถปฏิบัติตามแผนปรับปรุงแก้ไขบริการได้ครบทั้ง 5 ขั้นตอน
น้ำหนัก ร้อยละ

- ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เป้าหมาย ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 80
น้ำหนัก ร้อยละ

กลยุทธ์ 3-2	การให้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์
-------------	---------------------------------------

วัตถุประสงค์

เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ทันสมัยตามมาตรฐานสากลด้วยการให้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึงการมีระบบในการให้บริการที่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการ(ส่วนราชการอื่น) สามารถทำการหรือใช้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่ต้องเดินทางไป ณ ที่ทำการของส่วนราชการ หรือการจัดให้มีระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ณ ที่ทำการของส่วนราชการ

ผลผลิต

มีการดำเนินงานดังนี้

1) ระบบการให้บริการ

- มีการอำนวยความสะดวก เช่น มีเจ้าหน้าที่ตอบคำถาม
- มีการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ 1 กระบวนการย่อย
- มีการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ 2 กระบวนการย่อย
- มีการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ 3 กระบวนการย่อยขึ้นไป
- มีการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างน้อย 1 บริการหลัก

2) ช่องทางการให้บริการ

- มีช่องทางที่พัฒนาเพิ่มขึ้น 1-3 ช่องทาง

ผลลัพธ์

ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน/ปฏิบัติราชการ

ตัวชี้วัด

- ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

เป้าหมาย สามารถปฏิบัติตามแผนได้ครบถ้วน
น้ำหนัก ร้อยละ