

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ  
(๒๐) ประเด็น การบริการประชาชน  
และประสิทธิภาพภาครัฐ  
(พ.ศ.๒๕๖๑ – ๒๕๘๐)

## สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ ๑ บทสรุปผู้บริหาร	๑
ส่วนที่ ๒ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น การบริการประชาชน และประสิทธิภาพภาครัฐ	๓
๒.๑ บทนำ	๓
๒.๑.๑ เป้าหมายการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ชาติ	๔
๒.๑.๒ ประเด็นภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ	๔
๒.๒ เป้าหมายและตัวชี้วัดของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ	๖
ส่วนที่ ๓ แผนย่อยของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ	๗
๓.๑ แผนย่อยการพัฒนาบริการประชาชน	๗
๓.๑.๑ แนวทางการพัฒนา	๘
๓.๑.๒ เป้าหมายและตัวชี้วัด	๙
๓.๒ แผนย่อยการบริหารจัดการการเงินการคลัง	๑๐
๓.๒.๑ แนวทางการพัฒนา	๑๐
๓.๒.๒ เป้าหมายและตัวชี้วัด	๑๒
๓.๓ แผนย่อยการปรับสมดุลภาครัฐ	๑๓
๓.๓.๑ แนวทางการพัฒนา	๑๓
๓.๓.๒ เป้าหมายและตัวชี้วัด	๑๕
๓.๔ แผนย่อยการพัฒนาระบบบริหารงานภาครัฐ	๑๖
๓.๔.๑ แนวทางการพัฒนา	๑๖
๓.๔.๒ เป้าหมายและตัวชี้วัด	๑๘
๓.๕ แผนย่อยการสร้างและพัฒนาบุคลากรภาครัฐ	๑๙
๓.๕.๑ แนวทางการพัฒนา	๑๙
๓.๕.๒ เป้าหมายและตัวชี้วัด	๒๑

## ส่วนที่ ๑

### บทสรุปผู้บริหาร

การปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐเป็นทั้งเป้าหมายและเครื่องมือกลไกในการรองรับการขับเคลื่อนของยุทธศาสตร์ชาติด้านอื่น ๆ ให้สามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมายและวิสัยทัศน์ที่วางไว้ ดังนั้นแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ จึงมุ่งเน้นพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐให้มีความทันสมัย ภาครัฐมีขนาดเหมาะสมกับภารกิจ มีสมรรถนะสูงตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนและสนับสนุนให้เป็นประเทศไทย ๔.๐ ที่สามารถก้าวทันความเปลี่ยนแปลงและพัฒนาได้อย่างยั่งยืน ด้วยหลักการ “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม”

ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามหลักการข้างต้น แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติฉบับนี้จึงให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของประชาชนในคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ ซึ่งจะต้องมีไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ภายในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐ โดยจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในปี พ.ศ. ๒๕๖๑ พบว่า ประชาชนชาวไทยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของภาครัฐร้อยละ ๘๔ ซึ่งพิจารณาจากสองปัจจัยหลัก ได้แก่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อย่างไรก็ตาม จะมีการปรับปรุงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของภาครัฐ เพื่อให้สามารถสะท้อนความพึงพอใจของประชาชนได้อย่างแท้จริงและครอบคลุม และเพื่อให้ภาครัฐมีประสิทธิภาพเทียบเท่ามาตรฐานสากล เป็นที่ยอมรับในเวทีโลก ซึ่งสามารถสะท้อนได้จากดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดลำดับของ UN ที่กำหนดให้ประเทศไทยจะต้องได้รับการจัดอันดับให้อยู่ใน ๑ ใน ๑๐ ของโลก ภายในช่วงปี ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐ ปรับปรุงดีขึ้นจากอันดับ ๗๓ จาก ๑๙๓ ประเทศทั่วโลกในปี ๒๕๖๑

เพื่อให้เป้าหมายข้างต้นเกิดขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรม แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ จึงมุ่งเน้นพัฒนาการให้บริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ และเป็นการพัฒนาแบบครอบคลุมทั่วถึง บูรณาการไร้รอยต่อ โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาบริการดิจิทัล ดำเนินการพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการบริการภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนและผู้รับบริการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส หลากหลายช่องทาง ตรวจสอบได้ ไม่มีข้อจำกัดของเวลา พื้นที่ และกลุ่มคน รวมทั้งนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพลดค่าใช้จ่ายของประชาชน ประกอบไปด้วย ๕ แผนย่อย ได้แก่

**๑) การพัฒนาบริการประชาชน** เน้นการให้บริการภาครัฐที่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โปร่งใส ให้เป็นภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชน ซึ่งจะทำให้เกิดการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน

**๒) การบริหารจัดการการเงินการคลัง** เน้นการบูรณาการเชื่อมโยงภาครัฐ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดของการใช้งบประมาณ การจัดการรายได้รายจ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่าและประหยัด ที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาประเทศที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีจุดมุ่งหมาย

๓) **การปรับสมดุลภาครัฐ** เน้นการให้ภาคส่วนอื่น ๆ อาทิ ภาคประชาชน ภาคเอกชน หรือประชารัฐโมเดล สามารถเข้ามาแบ่งเบาภาระในการแก้ไขและตอบสนองความต้องการของตัวเองในพื้นที่ ส่งผลให้ภาครัฐมีขนาดที่เหมาะสม และทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อก่อให้เกิดบริการสาธารณะเพื่อประชาชน

๔) **การพัฒนากระบวนการบริหารงานภาครัฐ** เน้นการพัฒนาระบบฐานข้อมูลภาครัฐและการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อประโยชน์ในการบริหารการตัดสินใจและการบริการที่เป็นเลิศ รวมทั้งการเปิดโอกาสให้เอกชน ประชาชน เข้าถึงข้อมูลข่าวสารภาครัฐ เพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขันและประโยชน์ในการใช้ชีวิต ให้วิธีการทำงานของหน่วยงานราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๕) **การสร้างและพัฒนาบุคลากรภาครัฐ** เน้นการสร้างและพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้เป็นคนดี มีคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึก และเป็นคนเก่ง มีความรู้ความสามารถในการทำงานรับใช้ประเทศชาติและประชาชน

## ส่วนที่ ๒

### แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ

### ประเด็น การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ

#### ๒.๑ บทนำ

ภาครัฐของไทยกำลังเผชิญความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงโลกอย่างรวดเร็ว รุนแรง และผันผวน ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม และการบริหารจัดการภายในองค์กร โดยการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้ภาครัฐต้องเร่งพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการประชาชนให้เป็นรูปแบบดิจิทัลอย่างสมบูรณ์ มีการปฏิรูปโครงสร้างและระบบการบริหารจัดการที่ยืดหยุ่นเหมาะสมกับบริบทการพัฒนาประเทศ หน่วยงานภาครัฐในยุคใหม่จำเป็นต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อที่จะสามารถสนองตอบต่อความต้องการ และพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของประเทศให้สามารถแข่งขันในระดับสากลได้ หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องทำงานในเชิงรุก และจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญที่เน้นการมองภาพกว้างและมองไกลในทุกมิติ ดังนั้น หน่วยงานรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ มีระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส ให้การบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และสร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชน รวมทั้งต้องปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการใช้ข้อมูลการวิเคราะห์สำหรับการกำหนดนโยบาย การบริการประชาชน และการบริหารจัดการภายใน รวมทั้งต้องสามารถแข่งขันกับภาคส่วนอื่น โดยเฉพาะภาคเอกชน มีความสามารถในการดึงดูดและรักษาผู้มีความรู้ความสามารถ สำหรับการขับเคลื่อนภารกิจที่มีผลกระทบสูงต่อชีวิตประชาชน อันจะนำมาสู่ภาครัฐที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถตอบสนองต่อความต้องการที่วิคุณและความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลงไป

กลไกของภาครัฐจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะสามารถช่วยขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติทุกประเด็น เพื่อบูรณาการ ทั้งในเชิงประเด็น เชิงภารกิจ และเชิงพื้นที่ที่มีการเชื่อมโยงการทำงานทุกระดับให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ชาติ และการพัฒนาดังกล่าวจะต้องบูรณาการกันอย่างมีเอกภาพและสอดคล้องกัน มีการประสานงานบนความร่วมมือของภาคส่วนต่าง ๆ ตั้งแต่ภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ภาควิชาการ ภาคประชาชนและภาคส่วนอื่นในสังคม ระบบการเงินการคลังของประเทศจะต้องสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ ระบบงบประมาณและการจัดสรรงบประมาณตอบสนองความเร่งด่วน และมีเป้าหมายร่วมกันทั้งในระดับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ภารกิจ และพื้นที่ ซึ่งสามารถติดตามประเมินผลสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติทุกระดับ เพื่อให้การพัฒนาประสิทธิภาพภาครัฐเข้าสู่ความสมดุล ในความสัมพันธ์ของพื้นที่ ทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น และประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมได้ในการติดตาม ประเมินผลและในการพัฒนาบริการสาธารณะ

## ๒.๑.๑ เป้าหมายการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ชาติ

### ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง

๒.๑ ประชาชนอยู่ดี กินดี และมีความสุข

### ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน

๒.๑ ประเทศไทยเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว เศรษฐกิจเติบโตอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืน

๒.๒ ประเทศไทยมีขีดความสามารถในการแข่งขันสูงขึ้น

### ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม

๒.๑ สร้างความเป็นธรรม และลดความเหลื่อมล้ำในทุกมิติ

๒.๓ เพิ่มขีดความสามารถของชุมชนท้องถิ่นในการพัฒนา การพึ่งตนเองและการจัดการตนเองเพื่อสร้างสังคมคุณภาพ

### ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

๒.๑ ภาครัฐมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส

๒.๒ ภาครัฐมีขนาดที่เล็กลง พร้อมปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

## ๒.๑.๒ ประเด็นภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ

### ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง

๔.๕ การพัฒนากลไกการบริหารจัดการความมั่นคงแบบองค์รวม

๔.๕.๓ การพัฒนากลไกองค์กรขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง

### ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน

๔.๔ โครงสร้างพื้นฐาน เชื่อมไทย เชื่อมโลก

๔.๔.๕ รักษาและเสริมสร้างเสถียรภาพทางเศรษฐกิจมหภาค

๔.๕ พัฒนาเศรษฐกิจบนพื้นฐานผู้ประกอบการยุคใหม่

๔.๕.๕ ปรับบทบาทและโอกาสการเข้าถึงบริการภาครัฐ

### ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม

๔.๑ การลดความเหลื่อมล้ำ สร้างความเป็นธรรมในทุกมิติ

๔.๑.๒ ปฏิรูประบบภาษีและการคุ้มครองผู้บริโภค

๔.๑.๕ สร้างหลักประกันทางสังคมที่ครอบคลุมและเหมาะสมกับคนทุกช่วงวัยทุกเพศสภาวะ และทุกกลุ่ม

### ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

๔.๑ ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส

- ๔.๑.๑ การให้บริการสาธารณะของภาครัฐได้มาตรฐานสากลและเป็นระดับแนวหน้าของภูมิภาค
- ๔.๑.๒ ภาครัฐมีความเชื่อมโยงในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้
- ๔.๒ ภาครัฐบริหารงานแบบบูรณาการโดยมียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายและเชื่อมโยงการพัฒนาในทุกระดับ ทุกประเด็น ทุกภารกิจ และทุกพื้นที่
  - ๔.๒.๑ ให้ยุทธศาสตร์ชาติเป็นกลไกขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ
  - ๔.๒.๒ ระบบการเงินการคลังประเทศสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ
  - ๔.๒.๓ ระบบติดตามประเมินผลที่สะท้อนการบรรลุเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติในทุกระดับ
- ๔.๓ ภาครัฐมีขนาดเล็กกระทัดรัด เหมาะสมกับภารกิจ ส่งเสริมให้ประชาชนและทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ
  - ๔.๓.๑ ภาครัฐมีขนาดที่เหมาะสม
  - ๔.๓.๒ ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ
  - ๔.๓.๓ ส่งเสริมการกระจายอำนาจและสนับสนุนบทบาทชุมชนท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง ตั้งอยู่บนหลักธรรมาภิบาล
- ๔.๔ ภาครัฐมีความทันสมัย
  - ๔.๔.๑ องค์กรภาครัฐมีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับบริบทการพัฒนาประเทศ
  - ๔.๔.๒ พัฒนาและปรับระบบวิธีการปฏิบัติราชการให้ทันสมัย
- ๔.๕ บุคลากรภาครัฐเป็นคนดีและเก่ง ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึก มีความสามารถสูง มุ่งมั่น และเป็นมืออาชีพ
  - ๔.๕.๑ ภาครัฐมีการบริหารกำลังคนที่มีความคล่องตัว ยึดระบบคุณธรรม
  - ๔.๕.๒ บุคลากรภาครัฐยึดค่านิยมในการทำงานเพื่อประชาชน มีคุณธรรม และมีการพัฒนาตามเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ

๒.๒ เป้าหมายและตัวชี้วัดของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ

เป้าหมาย	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย			
		ปี ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕	ปี ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐	ปี ๒๕๗๑ - ๒๕๗๕	ปี ๒๕๗๖ - ๒๕๘๐
๑. บริการของรัฐมี ประสิทธิภาพและมีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับของ ผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการของภาครัฐ	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๕	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๕	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๕
๒. ภาครัฐมีการดำเนินการที่มี ประสิทธิภาพ ด้วยการนำ นวัตกรรม เทคโนโลยีมา ประยุกต์ใช้	ดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ในการจัดลำดับขององค์การ สหประชาชาติ	อยู่ในกลุ่มประเทศ ที่มีการพัฒนาสูงสุด ๖๐ อันดับแรก	อยู่ในกลุ่มประเทศ ที่มีการพัฒนาสูงสุด ๕๐ อันดับแรก	อยู่ในกลุ่มประเทศ ที่มีการพัฒนาสูงสุด ๔๐ อันดับแรก	อยู่ในกลุ่มประเทศ ที่มีการพัฒนาสูงสุด ๓๐ อันดับแรก



## ส่วนที่ ๓

### แผนย่อยของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ

การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ มุ่งเน้นการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการภาครัฐให้มีความทันสมัย ทันความเปลี่ยนแปลงของโลกาภิวัตน์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและสามารถแก้ไขปัญหาที่มีอยู่อย่างเป็นลำดับขั้นตอน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพของภาครัฐให้เกิดความเชื่อมโยงและบูรณาการเป้าหมายยุทธศาสตร์ผ่านการกำหนดความสัมพันธ์ในเชิงภารกิจตามยุทธศาสตร์ทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และท้องถิ่น เพื่อให้การทำงานร่วมกันในระดับพื้นที่เกิดความเข้มแข็ง ไม่ซ้ำซ้อน ชัดเจนภายใต้ขนาดของรัฐบาลที่เหมาะสม ทุกฝ่ายถือเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพ มีการติดตามประเมินผลให้ครอบคลุม ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ ระหว่างการดำเนินการ และหลังการดำเนินการ ทั้งในระดับยุทธศาสตร์ และผลสัมฤทธิ์ระดับโครงการ โดยระบบงบประมาณและระบบการตรวจสอบ ต้องส่งเสริมแรงขับเคลื่อนการดำเนินการตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติทั้งในมิติภารกิจพื้นฐาน ภารกิจยุทธศาสตร์ และภารกิจพื้นที่ โดยบุคลากรภาครัฐต้องมีความมุ่งมั่น มีคุณธรรม จริยธรรม เป็นมืออาชีพ มีสมรรถนะสูง มีระบบค่าตอบแทนที่เป็นระบบมีมาตรฐาน และสอดคล้องกับภาระงานโดยมีค่านิยมและวัฒนธรรมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐเพื่อประชาชน มีความมุ่งมั่น และมีแรงบันดาลใจในการที่จะร่วมกันพลิกโฉมประเทศไปสู่เป้าหมายที่พึงประสงค์ โดยในแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติประเด็น การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ ประกอบด้วย ๕ แผนย่อย ดังนี้

#### ๓.๑ แผนย่อยการพัฒนาบริการประชาชน

เป้าหมายสำคัญของการบริการภาครัฐ คือ ภาครัฐยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส โดยภาครัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ มีระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส ให้การบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐบาลอื่นให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยต้องมีความพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศ การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ และระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล รวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้าง เชื่อมโยงถึงกัน ดำเนินการพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการบริการภาครัฐเพื่อให้ประชาชนและผู้รับบริการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส หลากหลายช่องทาง ตรวจสอบได้ เสียค่าใช้จ่ายน้อย ไม่มีข้อจำกัดของเวลา พื้นที่ และกลุ่มคน และผู้ใช้งานไม่ต้องร้องขอหรือยื่นเรื่องต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยออกแบบแนวทาง ขั้นตอน รูปแบบการให้บริการของภาครัฐให้เป็นรูปแบบดิจิทัลและวางแผนให้มีการเชื่อมโยงหลายหน่วยงาน และสร้างความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการประชาชน สามารถพัฒนานวัตกรรมมาใช้สร้างสรรค์และพัฒนาบริการเดิม และสร้างบริการใหม่ที่เป็นพลวัตสอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์และขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชน ภาคธุรกิจ และผู้ใช้บริการ

### ๓.๑.๑ แนวทางการพัฒนา

๑) พัฒนารูปแบบบริการภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ผู้ประกอบการ และภาคธุรกิจ โดยภาครัฐจัดสรรรูปแบบบริการให้มีความสะดวก มีการเชื่อมโยงหลายหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ ครบวงจร และหลากหลายรูปแบบตามความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งอำนวยความสะดวกทางการค้า การลงทุน และการดำเนินธุรกิจ อาทิ การบูรณาการขั้นตอนการออกใบอนุญาตต่าง ๆ การให้บริการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาที่มีประสิทธิภาพสะดวกรวดเร็วและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล

๒) พัฒนาการให้บริการภาครัฐผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการและปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากลอย่างคุ้มค่า มีความรวดเร็ว โปร่งใส เสียค่าใช้จ่ายน้อย ลดข้อจำกัดทางกายภาพ เวลา พื้นที่และตรวจสอบได้ ตามหลักการออกแบบที่เป็นสากล เพื่อให้บริการภาครัฐเป็นไปอย่างปลอดภัย สร้างสรรค์ โปร่งใส มีธรรมาภิบาล เกิดประโยชน์สูงสุด

๓) ปรับวิธีการทำงาน จาก “การทำงานตามภารกิจที่กฎหมายกำหนด” เป็น “การให้บริการที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ” ปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อสนับสนุนการพัฒนาบริการภาครัฐที่มีคุณค่าและได้มาตรฐานสากล โดยเปลี่ยนจากการทำงานด้วยมือ เป็นการทำงานบนระบบดิจิทัลทั้งหมด เชื่อมโยงและบูรณาการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐเข้าด้วยกันเสมือนเป็นองค์กรเดียว มีการพัฒนาบริการเดิมและสร้างบริการใหม่ที่เป็นพลวัตสอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์และขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชน ภาคธุรกิจ และผู้ใช้บริการ และเปิดโอกาสให้เสนอความเห็นต่อการดำเนินงานของภาครัฐได้อย่างสะดวก ทันสถานการณ์

๓.๑.๒ เป้าหมายและตัวชี้วัด

เป้าหมาย	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย			
		ปี ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕	ปี ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐	ปี ๒๕๗๑ - ๒๕๗๕	ปี ๒๕๗๖ - ๒๕๘๐
งานบริการภาครัฐที่ปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัลเพิ่มขึ้น	สัดส่วนความสำเร็จของกระบวนการที่ได้รับการปรับเปลี่ยนให้เป็นดิจิทัล	ร้อยละ ๑๐๐ (ทั้งหมด ๒,๑๘๐ กระบวนการแบ่งเป็น กระบวนการในระบบอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจแบบครบวงจร ๓๐๐ กระบวนการและกระบวนการอื่น ๆ ๑,๘๘๐ กระบวนการ)	ร้อยละ ๑๐๐ ทุกกระบวนการ (๕,๓๖๐)	ร้อยละ ๑๐๐	ร้อยละ ๑๐๐

## ๓.๒ แผนย่อยการบริหารจัดการการเงินการคลัง

ภาครัฐเป็นกลไกสำคัญในการจัดสรรบริการและประโยชน์สาธารณะเพื่อให้เกิดการพัฒนา และการขับเคลื่อนประเทศ ดังนั้น แผนย่อยการบริหารจัดการการเงินการคลังจึงถูกจัดทำขึ้นเพื่อให้ภาครัฐ ดำเนินการภายใต้กรอบความยั่งยืนทางการคลัง มีความสามารถในการรักษาเสถียรภาพทางการเงินการคลัง บริหารและจัดการการเงินการคลังได้อย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานภาครัฐใช้จ่ายในจำนวนที่เหมาะสม อย่างโปร่งใส โดยที่ประชาชนและภาคส่วนอื่น ๆ สามารถตรวจสอบการใช้จ่ายของภาครัฐได้ทุกขั้นตอน และมีมาตรการทางเศรษฐกิจ การเงิน และการค้าที่เท่าทันต่อบริบทการเปลี่ยนแปลงประเทศ

### ๓.๒.๑ แนวทางการพัฒนา

๑) **รักษาและเสริมสร้างเสถียรภาพทางเศรษฐกิจมหภาค** โดยรักษาวินัยการเงินการคลัง ภายใต้กรอบความยั่งยืนทางการคลัง พัฒนาระบบการคลังล่วงหน้าระยะปานกลางและระยะยาว ดำเนินกรอบ นโยบายการเงินและการคลังที่โปร่งใส ยืดหยุ่น รักษาเสถียรภาพระบบการเงิน และพัฒนาเครื่องมือทาง นโยบายใหม่ ๆ เพื่อรองรับความผันผวนทางเศรษฐกิจจากปัจจัยภายในและภายนอก รวมทั้งสอดคล้องกับบริบท และโครงสร้างเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลง พัฒนาประสิทธิภาพของระบบการเงินทั้งตลาดเงิน ตลาดทุน และการ ประกันภัย ส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ ทางการเงิน และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานกลางทางการเงิน ให้เป็นมาตรฐานสากลและทันต่อการเปลี่ยนแปลง ของนวัตกรรมทางธุรกิจและดูแลความมั่นคงและปลอดภัยของระบบการชำระเงินหลักของประเทศ

๒) **พัฒนาระบบเตือนภัยทางด้านเศรษฐกิจ การเงินและการค้า** ให้ทันต่อความก้าวหน้า ทางเทคโนโลยี นวัตกรรม รวมทั้งการเคลื่อนย้ายทุนและแรงงาน รูปแบบการค้า ตลอดจนการกีดกันทางการค้า รูปแบบใหม่ ๆ และให้ภาครัฐและเอกชนมีเครื่องมือพร้อมป้องกันความเสี่ยง และมีกลไกเชิงสถาบันในการดูแล เสถียรภาพระบบการเงินในภาพรวมได้อย่างครอบคลุม รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพการจับเก็บรายได้ แผนเพิ่มรายได้ของประเทศคู่กับแผนงบประมาณให้เกิดสมดุลระหว่างรายได้กับรายจ่าย การขยายฐานภาษี และการปรับปรุงระบบภาษีที่เหมาะสมกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจของประเทศ

๓) **จัดทำงบประมาณตอบสนองต่อเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติ** เพื่อให้งบประมาณเป็น เครื่องมือสำคัญที่จะขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ โดยสนับสนุนบทบาทภารกิจของหน่วยงานทั้งในการกิจพื้นฐาน การกิจยุทธศาสตร์ การกิจพื้นที่ และการกิจอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายให้สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย ของแต่ละแผนงาน/โครงการ และเป้าหมายร่วมตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับสถานการณ์และ ความเร่งด่วนในแต่ละช่วงเวลา โดยใช้เครื่องมือด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยร่วมกัน เพื่อให้เกิด การพัฒนาในทุก ๆ มิติอย่างยั่งยืน

๔) **ทบทวน ศึกษา ปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้าง ระบบและมาตรการทางภาษี** ให้มี โครงสร้างในด้านการจัดเก็บที่มีความเสมอภาคและเป็นธรรมทั้งในแนวดิ่งและแนวนอน มีระบบจัดเก็บ ภาษีที่มีประสิทธิภาพ ครอบคลุม เท่าทันบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป หน่วยงาน มีวิธีการที่ทำให้ประชาชนสามารถ เข้าใจและตระหนักถึงระบบภาษีได้อย่างง่าย ให้มาตรการภาษีเป็นเครื่องมือในการลดความเหลื่อมล้ำ ลดการสะสมความมั่งคั่งที่กระจุกตัว อาทิ การปรับปรุงมาตรการลดหย่อนภาษีและการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ที่มีผลประโยชน์ต่อสถานะทางเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนการใช้มาตรการทางภาษีเพื่อยกระดับเศรษฐกิจ ฐานรากของประเทศ และให้ส่งเสริมและไม่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศในทุกมิติ

๕) กำหนดให้มีการติดตามประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ และผลสัมฤทธิ์ของแผนงาน/โครงการ ทั้งในภารกิจพื้นฐาน ภารกิจยุทธศาสตร์ และภารกิจพื้นที่ มีการติดตามประเมินผลทั้งก่อนเริ่มโครงการ ระหว่างดำเนินการ และหลังการดำเนินงาน เป็นการติดตามประเมินผลทั้งระบบ ตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า กระบวนการดำเนินการ ผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบต่อการบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติ โดยพัฒนาการเชื่อมโยงข้อมูล เพื่อให้สามารถตรวจสอบ และนำไปสู่การปรับแนวทาง การดำเนินงานที่เหมาะสมได้อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล และจัดให้มีการรายงานการติดตามประเมินผลในการบรรลุเป้าหมายต่อสาธารณะเป็นประจำ รวมทั้งการตรวจสอบโดยองค์กรอิสระต้องเป็นไปเพื่อส่งเสริมการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ

๓.๒.๒ เป้าหมายและตัวชี้วัด

เป้าหมาย	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย			
		ปี ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕	ปี ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐	ปี ๒๕๗๑ - ๒๕๗๕	ปี ๒๕๗๖ - ๒๕๘๐
หน่วยงานภาครัฐบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติ	ร้อยละของโครงการที่มีผลสัมฤทธิ์ต่อเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติ	แผนงาน/โครงการภายใต้ ๑๕ ประเด็นเร่งด่วนของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ	ร้อยละ ๕๐ ของโครงการที่ได้รับงบประมาณมีผลสัมฤทธิ์ต่อเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติ	ร้อยละ ๗๕ ของโครงการที่ได้รับงบประมาณมีผลสัมฤทธิ์ต่อเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติ	โครงการทั้งหมดที่ได้รับงบประมาณมีผลสัมฤทธิ์ต่อเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติ

### ๓.๓ แผนย่อยการปรับสมดุลภาครัฐ

ภาครัฐเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดทำและให้บริการสาธารณะ ส่งผลให้ภาครัฐมีขนาดใหญ่และขยายตัว มีอัตรากำลังภาครัฐและสัดส่วนงบประมาณรายจ่ายประจำและค่าใช้จ่ายบุคลากรภาครัฐเพิ่มขึ้นอย่างมาก เมื่อเปรียบเทียบกับงบประมาณการลงทุนของประเทศ ซึ่งแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ มีจุดเน้นสำคัญประการหนึ่งในการปรับสมดุลให้ภาครัฐมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ แยกแยะบทบาทหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำกับหรือการให้บริการ ซึ่งในปัจจุบันภาคส่วนอื่นได้มีขีดความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแข่งขันกับภาครัฐได้ รวมทั้งมีทางเลือกในการส่งมอบบริการให้กับประชาชนหลายรูปแบบ อาทิ การถ่ายโอนภารกิจของภาครัฐในปัจจุบันให้ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม หรือภาคประชาชน ในรูปแบบโมเดลประชารัฐเป็นผู้ดำเนินการแทน

การพัฒนาการปรับสมดุลภาครัฐ จึงมุ่งเน้นการลดบทบาทและขนาดของภาครัฐ ด้วยการเสริมสร้างบทบาทของภาคส่วนอื่นในสังคม เพื่อให้ประชาชนมีช่องทางในการเข้าถึงบริการสาธารณะได้ง่าย มีทางเลือกที่หลากหลาย และได้รับบริการที่สอดคล้องกับความต้องการเฉพาะของบุคคลหรือกลุ่มคน เพื่อตอบโจทย์ที่ว่าประชาชนคือหัวใจสำคัญของการบริการสาธารณะ เพื่อให้การบริหารจัดการภาครัฐเกิดความสมดุลตามภารกิจที่เหมาะสมระหว่างบทบาทหน้าที่ และการมีส่วนร่วมของภาคส่วนอื่น ๆ โดยเฉพาะประชาชน การปรับสมดุลภาครัฐจึงเป็นแนวทางสำคัญที่จะเพิ่มประสิทธิภาพของภาครัฐ ทั้งในด้านการปรับขนาดของภาครัฐ และโครงสร้างให้เหมาะสมกับภารกิจด้านการกำกับดูแล การให้บริการในกิจกรรมสาธารณะต่าง ๆ ทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และท้องถิ่น ให้ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน รวมถึงการพัฒนาศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นภาครัฐที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุดในการจัดบริการสาธารณะ โดยส่งเสริมประชาชนให้ได้มีส่วนร่วม และมีการกระจายอำนาจการบริหารจัดการให้ชุมชน ท้องถิ่นดำเนินการสร้างความเข้มแข็งและมีสมรรถนะสูงและมีธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงบทบาทในเชิงพื้นที่ รูปแบบการให้บริการสาธารณะ และปรับปรุงระบบภาษีของท้องถิ่นมีรายได้ที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนในการดำเนินงานในพื้นที่ให้เกิดความยั่งยืน

#### ๓.๓.๑ แนวทางการพัฒนา

๑) เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะอย่างเหมาะสม กำหนดความสัมพันธ์และการพัฒนาบทบาทในฐานะของหุ้นส่วนการพัฒนาในการดำเนินการภารกิจที่สำคัญระหว่างการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และการสนับสนุนให้ภาคีการพัฒนาต่าง ๆ โดยเฉพาะชุมชน เอกชน ในรูปแบบโมเดลประชารัฐ มาร่วมดำเนินการในบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะต่าง ๆ โดยจัดให้มีการตรวจสอบความซ้ำซ้อน การวิเคราะห์และทบทวนภารกิจของภาครัฐให้สอดคล้องกับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อกำหนดภารกิจหลักที่ให้ภาครัฐดำเนินการ อาทิ การกำหนดนโยบาย การตัดสินใจ และการกำหนดแนวทางการพัฒนาภาครัฐที่สำคัญ สามารถตรวจสอบการทำงานของภาครัฐได้อย่างเหมาะสม การกำกับดูแลการแปลงนโยบายสู่การปฏิบัติ การกำกับดูแลการให้บริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐานและมีการคำนึงถึงความมั่นคงของมนุษย์และรัฐ และจัดให้มีการยุบเลิกภารกิจที่ไม่จำเป็น รวมทั้งเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาบริการสาธารณะที่สร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างทุกภาคส่วน การถ่ายโอนภารกิจให้ภาคส่วนอื่นรับไปดำเนินการ เช่น การจ้างเหมาบริการ และการทำงานแบบจัดบริการร่วม เป็นต้น พร้อมทั้งจัดให้มีการเตรียมความพร้อมหรือการสนับสนุนภาคส่วนต่าง ๆ ในการร่วมดำเนินการของภาครัฐ ปรับปรุงบทบาทและกลไกภาครัฐให้เป็นผู้สนับสนุนและอำนวยความสะดวก

ความสะดวกในการประกอบการ รวมทั้งการกำหนดกฎระเบียบที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจ ภาคเอกชนทุกขนาดและสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศในระยะยาว

๒) ส่งเสริมบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง สามารถบริหารจัดการตนเองได้ มีประสิทธิภาพ ตั้งอยู่บนหลักธรรมาภิบาล และมีมาตรฐานการให้บริการ เทียบเท่ามาตรฐานสากล เพิ่มอิสระในการให้บริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะที่หลากหลาย มีบทบาทเชิงยุทธศาสตร์ระดับพื้นที่ มีระบบภาษีและรายได้ของท้องถิ่นอย่างเหมาะสมต่อการจัดสรรงบประมาณ กำลังบุคลากร และองค์ความรู้ในการแก้ไขปัญหา พัฒนาพื้นที่ทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และมิติอื่น ๆ ร่วมกับชุมชนท้องถิ่น ภาคเอกชน และภาคีอื่น ๆ ที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศ ประชาชน และความต้องการของคนทุกกลุ่ม ทุกวัย และทุกเพศสภาวะ



๓.๓.๒ เป้าหมายและตัวชี้วัด

เป้าหมาย	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย			
		ปี ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕	ปี ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐	ปี ๒๕๗๑ - ๒๕๗๕	ปี ๒๕๗๖ - ๒๕๘๐
๑. เปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการจัดบริการ สาธารณะและกิจกรรม สาธารณะอย่างเหมาะสม	ระดับความสำเร็จการเปิดให้ ภาคส่วนอื่นเข้ามาดำเนินการ บริการสาธารณะ	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๒๐	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๓๕	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๕๐	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๗๕
๒. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องมีสมรรถนะและสร้าง ความทันสมัยในการจัดบริการ สาธารณะและกิจกรรม สาธารณะให้กับประชาชน	ค่าคะแนนการประเมิน ร้อยละของเทศบาลและ องค์การบริหารส่วนตำบลที่ นำแผนชุมชนสู่การพัฒนา ท้องถิ่นได้ตามเกณฑ์ ที่กำหนด (LQM)	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๗๐	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐

### ๓.๔ แผนย่อยการพัฒนาระบบบริหารงานภาครัฐ

การพัฒนาให้ภาครัฐมีระบบบริหารงานที่ทันสมัยสอดคล้องกับเปลี่ยนแปลงของโลกยุคปัจจุบัน เป็นเงื่อนไขสำคัญในการพัฒนาประเทศให้ก้าวสู่การเป็นประเทศที่พัฒนาแล้วในอนาคต ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมได้ทำให้การปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐเปลี่ยนแปลงไปโดยไม่เพียงแต่ต้องปฏิบัติราชการให้แล้วเสร็จเท่านั้น แต่ต้องปฏิบัติราชการโดยรวดเร็ว ถูกต้อง เหมาะสม มีประสิทธิภาพ และเป็นเลิศ ซึ่งนวัตกรรม เทคโนโลยี ฐานข้อมูลขนาดใหญ่ และระบบวิธีปฏิบัติราชการแบบดิจิทัล และสอดคล้องกับไทยแลนด์ ๔.๐ จึงเป็นเครื่องมือที่หน่วยงานภาครัฐต้องนำมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงในบริบทต่าง ๆ และความต้องการของประชาชนโดยรวมได้ นอกจากนี้หน่วยงานภาครัฐยังต้องมีการผลักดันโครงสร้างและมีวิธีการปฏิบัติราชการที่ยืดหยุ่น หลากหลาย คล่องตัว สามารถตอบสนองต่อการกิจและการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล มีการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลและกระบวนการร่วมกันเสมือนเป็นองค์กรเดียว รวมทั้งเชื่อมโยงกับระบบข้อมูลขนาดใหญ่ พัฒนางค์ความรู้ ปรับเปลี่ยนสภาพการทำงานภายในองค์กร โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลและเครื่องมือสมัยใหม่มาใช้ปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการที่ใช้หลักฐานและข้อมูลเชิงประจักษ์ มากกว่าการวินิจฉัยโดยบุคคล มีการพัฒนาสู่การเป็นรัฐบาลเปิดที่มีความโปร่งใสและคล่องตัวโดยนำภาคส่วนต่าง ๆ เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาบริการของประชาชน เพื่อประชาชน และการทำให้ภาครัฐเป็นฐานการต่อยอดการสร้างคุณค่าของประชาชนและภาคส่วนต่าง ๆ รวมทั้งพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะด้านดิจิทัล เพื่อให้พร้อมรับการปรับเปลี่ยนและสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่หลากหลาย เพื่อสร้างนวัตกรรมบริการและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐที่ขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชนและผู้รับบริการ โดยมุ่งหมายให้ประชาชนและผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจและเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติราชการและการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ

#### ๓.๔.๑ แนวทางการพัฒนา

๑) พัฒนาหน่วยงานภาครัฐให้เป็น “ภาครัฐทันสมัย เปิดกว้าง เป็นองค์กรขีดสมรรถนะสูง” สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความคุ้มค่า เทียบได้กับมาตรฐานสากล รองรับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีความหลากหลายซับซ้อนและทันการเปลี่ยนแปลง โดยการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล การพัฒนาให้มีการนำข้อมูลและข้อมูลขนาดใหญ่มาใช้ในการพัฒนานโยบาย การตัดสินใจ การบริหารจัดการ การให้บริการ และการพัฒนานวัตกรรมภาครัฐ รวมถึงการเชื่อมโยงการทำงานและข้อมูลระหว่างองค์กร ทั้งภายในและภายนอกภาครัฐแบบอัตโนมัติ อาทิ การสร้างแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ภาครัฐสามารถใช้ร่วมกัน เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลที่สะดวกและรวดเร็ว เชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐให้มีมาตรฐานเดียวกันและข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเพื่อให้ภาคธุรกิจ ภาคเอกชน และผู้ประกอบการสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลในการขยายโอกาสทางการค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศ

๒) กำหนดนโยบายและการบริหารจัดการที่ตั้งอยู่บนข้อมูลและหลักฐานเชิงประจักษ์ มุ่งผลสัมฤทธิ์ มีความโปร่งใส ยืดหยุ่นและคล่องตัวสูง นำนวัตกรรม เทคโนโลยี ข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัล มาใช้ในการบริหารและการตัดสินใจ มีการพัฒนาข้อมูลเปิดภาครัฐให้ทุกภาคส่วนสามารถเข้าถึง แบ่งปัน และใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมและสะดวก รวมทั้งนำองค์ความรู้ ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างคุณค่าและแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลา พร้อมทั้งมีการจัดการความรู้และถ่ายทอดความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนาภาครัฐให้เป็น

องค์กรแห่งการเรียนรู้ และการเสริมสร้างการรับรู้ สร้างความเข้าใจ การพัฒนาวัฒนธรรมองค์กร เพื่อส่งเสริม การพัฒนาระบบบริการและการบริหารจัดการภาครัฐอย่างเต็มศักยภาพ

๓) **ปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดโครงสร้างองค์การและออกแบบระบบการบริหารงานใหม่** ให้มีความยืดหยุ่น คล่องตัว กระชับ ทันสมัย สามารถตอบสนองต่อบริบทการเปลี่ยนแปลงได้ในทุกมิติ ไม่ยึดติดกับการจัดโครงสร้างองค์การแบบราชการและวางกฎเกณฑ์มาตรฐานกลางอย่างตายตัว มีขนาดที่เหมาะสมกับภารกิจ ปราศจากความซ้ำซ้อนของการดำเนินการกิจ สามารถปรับเปลี่ยนบทบาท ภารกิจ โครงสร้างองค์การ ระบบการบริหารงาน รวมทั้งวางกฎระเบียบได้เองอย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เน้นทำงานแบบบูรณาการไร้รอยต่อและเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายกับทุกภาคส่วน ทั้งนี้ เพื่อมุ่งไปสู่ความเป็น องค์การที่มีขีดสมรรถนะสูง สามารถปฏิบัติงานและมีผลสัมฤทธิ์เทียบได้กับมาตรฐานระดับสากล นอกจากนี้ ยังมีความเป็นสำนักงานสมัยใหม่ ใช้ประโยชน์จากข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อวิเคราะห์คาดการณ์ล่วงหน้าและทำงาน ในเชิงรุก สามารถนำเทคโนโลยีอันทันสมัยเข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างคุณค่าในการทำงาน

### ๓.๔.๒ เป้าหมายและตัวชี้วัด

เป้าหมาย	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย				หมายเหตุ
		ปี ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕	ปี ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐	ปี ๒๕๗๑ - ๒๕๗๕	ปี ๒๕๗๖ - ๒๕๘๐	
ภาครัฐมีขีดสมรรถนะสูงเทียบเท่ามาตรฐานสากลและมีความคล่องตัว	ระดับ Digital Government Maturity Model (Gartner)	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕	ตามรูปแบบปี พ.ศ. ๒๕๖๑
	สัดส่วนของหน่วยงานที่บรรลุผลสัมฤทธิ์อย่างสูงตามเป้าหมาย	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	

### ๓.๕ แผนย่อยการสร้างและพัฒนาบุคลากรภาครัฐ

บุคลากรภาครัฐถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติและการพัฒนาประเทศให้ประสบผลสำเร็จ เนื่องจากเป็นกลุ่มบุคคลที่ต้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดและให้อำนาจไว้เพื่อการปฏิบัติภารกิจของรัฐในด้านต่าง ๆ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนและการพัฒนาประเทศตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ดังนั้น ในการสร้างและพัฒนาให้บุคลากรภาครัฐมีความพร้อมทั้งความรู้ ความสามารถ กรอบความคิด และทัศนคติในการขับเคลื่อนภารกิจยุทธศาสตร์ชาติให้ประสบผลสำเร็จ ภาครัฐจำเป็นต้องทบทวนพัฒนาและปรับปรุงระบบ กลไก และวิธีการบริหารงานบุคคลในปัจจุบัน ตลอดจนออกแบบและปรับปรุงการบริหารและพัฒนาบุคลากรภาครัฐในทุกมิติเพื่อสร้างและพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้เป็นคนดีและเก่ง ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึก มีความสามารถสูง มีภาวะผู้นำ มุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ มีทักษะการปฏิบัติงานที่ทันสมัยและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก เป็นมืออาชีพ มีจรรยาบรรณ กล้ายืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้องตามหลักการแห่งวิชาชีพโดยไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม และมีความพร้อมในการปฏิบัติงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน และเพื่อส่วนรวม เพื่อประโยชน์ในการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพแก่ประชาชนอย่างเต็มกำลังความสามารถของบุคลากรภาครัฐทุกคน

#### ๓.๕.๑ แนวทางการพัฒนา

๑) **ปรับปรุงกลไกในการกำหนดเป้าหมายและนโยบายกำลังคนในภาครัฐให้มีมาตรฐานและเกิดผลในทางปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ** เพื่อให้กำลังคนภาครัฐมีความเหมาะสมกับภารกิจของภาครัฐ และสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศตามยุทธศาสตร์ชาติ โดยเฉพาะการพัฒนากระบวนการบริหารกำลังคนให้มีความคล่องตัว ยืดหยุ่นคุณธรรม เพิ่มความยืดหยุ่นคล่องตัวให้กับหน่วยงานภาครัฐในการบริหารทรัพยากรบุคคลในทุกขั้นตอนควบคู่ไปกับการเสริมสร้างประสิทธิภาพและคุณภาพภายใต้หลักระบบคุณธรรม ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกลไกการวางแผนกำลังคน รูปแบบการจ้างงาน การสรรหา การคัดเลือก การแต่งตั้ง เพื่อเอื้อให้เกิดการหมุนเวียนถ่ายเทแลกเปลี่ยน และโยกย้ายบุคลากรคุณภาพในหลากหลายระดับระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ ของประเทศได้อย่างคล่องตัว

๒) **เสริมสร้างความเข้มแข็งในการบริหารงานบุคคลในภาครัฐให้เป็นไปตามระบบคุณธรรมอย่างแท้จริง** โดยการสรรหาและคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีคุณธรรม จริยธรรมและจิตสำนึกสาธารณะ มีระบบบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากรให้สามารถสนองความต้องการในการปฏิบัติงาน มีความก้าวหน้าในอาชีพ สามารถจูงใจให้คนดีคนเก่งทำงานในภาครัฐ โดยมีการประเมินผลและเลื่อนระดับตำแหน่งของบุคลากรภาครัฐตามผลสัมฤทธิ์ของงานและพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน โดยมีกลไกการป้องกันการแทรกแซงและการใช้ดุลยพินิจโดยมิชอบ การสร้างความก้าวหน้าให้กับบุคลากรภาครัฐตามความรู้ความสามารถและศักยภาพในการปฏิบัติงาน และการสร้างกลไกให้บุคลากรภาครัฐสามารถโยกย้ายและหมุนเวียนได้อย่างคล่องตัวเพื่อประโยชน์ของภาครัฐ รวมถึงการพัฒนาระบบการจ้างงานบุคลากรภาครัฐทุกประเภทให้มีรูปแบบที่หลากหลายเหมาะสมกับภารกิจในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ การจ้างงานที่มีลักษณะชั่วคราว ให้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานในภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการทบทวนและปรับเปลี่ยนระบบค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีมาตรฐาน เหมาะสมสอดคล้องกับภาระงาน โดยปรับปรุงวิธีการกำหนดและพิจารณาค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์ของบุคลากรภาครัฐให้มีมาตรฐาน เหมาะสมกับลักษณะงานและภารกิจรวมถึงสามารถ

เทียบเคียงกับตลาดการจ้างงานได้อย่างสมเหตุสมผล โดยไม่ให้เกิดความเหลื่อมล้ำของค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ระหว่างบุคลากรของรัฐ

๓) พัฒนาบุคลากรภาครัฐทุกประเภทให้มีความรู้ความสามารถสูง มีทักษะการคิดวิเคราะห์ และการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีระบบการพัฒนาขีดความสามารถบุคลากรภาครัฐให้มีสมรรถนะใหม่ ๆ ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาที่สาม ทักษะด้านดิจิทัล มีทัศนคติและกรอบความคิดในการทำงานเพื่อให้บริการประชาชนและอำนวยความสะดวกภาคเอกชนและภาคประชาสังคมเพื่อประโยชน์ของการพัฒนาประเทศ สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงบริบทการพัฒนา มีการเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรม การปรับเปลี่ยนแนวคิด ให้การปฏิบัติราชการเป็นมืออาชีพ มีจิตบริการ ทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า สามารถบูรณาการการทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่นได้อย่างเป็นรูปธรรม และมีสำนึกในการปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบและความสุจริต ปฏิบัติงานตามหลักการและหลักวิชาชีพด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค กล้ายืนหยัดในการกระทำที่ถูกต้อง คำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ของส่วนตน ตลอดจนส่งเสริมให้มีการคุ้มครองและปกป้องบุคลากรภาครัฐที่กล้ายืนหยัดในการกระทำที่ถูกต้องและมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ

๔) สร้างผู้นำทางยุทธศาสตร์ในหน่วยงานภาครัฐทุกระดับอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ เพื่อให้ผู้นำและผู้บริหารภาครัฐมีความคิดเชิงกลยุทธ์ มีความเข้าใจสภาพเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมทั้งระดับท้องถิ่น ระดับประเทศ ระดับภูมิภาค และระดับโลก มีความสามารถในการนำหน่วยงาน และมีคุณธรรม จริยธรรม ในการบริหารงานเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม เป็นทั้งผู้นำทางความรู้และความคิด ผลักดันภารกิจ นำการเปลี่ยนแปลง พัฒนานโยบายและยุทธศาสตร์ เป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้ร่วมงานและต่อสังคม เพื่อบริการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติระยะยาว โดยต้องได้รับการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิดให้ตนเองมีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ เพิ่มทักษะให้มีสมรรถนะที่จำเป็น และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม อันจะช่วยให้สามารถแสดงบทบาทของการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง เพื่อสร้างคุณค่าและประโยชน์สุขให้แก่ประชาชน

๓.๕.๒ เป้าหมายและตัวชี้วัด

เป้าหมาย	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย			
		ปี ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕	ปี ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐	ปี ๒๕๗๑ - ๒๕๗๕	ปี ๒๕๗๖ - ๒๕๘๐
บุคลากรภาครัฐยึดค่านิยมในการทำงานเพื่อประชาชน ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึก มีความสามารถสูง มุ่งมั่น และเป็นมืออาชีพ	ดัชนีความผูกพันของบุคลากรภาครัฐ	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๕	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๕
	สัดส่วนเจ้าหน้าที่รัฐที่กระทำผิดกฎหมายลดลง	ลดลง ร้อยละ ๒๐	ลดลง ร้อยละ ๓๐	ลดลง ร้อยละ ๔๐	ลดลง ร้อยละ ๕๐