

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

## สารบัญ

|                                                                                                  | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ส่วนที่ ๑ บทสรุปผู้บริหาร                                                                        | ๑    |
| ส่วนที่ ๒ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น การบริการประชาชน<br>และประสิทธิภาพภาครัฐ          | ๓    |
| ๒.๑ บทนำ                                                                                         | ๓    |
| ๒.๑.๑ เป้าหมายการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ชาติ                                                          | ๔    |
| ๒.๑.๒ ประเด็นภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ                                                                | ๔    |
| ๒.๒ เป้าหมายและตัวชี้วัดของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ                                          | ๖    |
| ส่วนที่ ๓ แผนย่อยของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ<br>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 ให้อุตสาหกรรมชาติเป็นกลไกขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ
  - 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<br>ประสิทธิภาพและมีคุณภาพ<br>เป็นที่ยอมรับของ<br>ผู้ใช้บริการ              | ระดับความพึงพอใจในคุณภาพ<br>การให้บริการของภาครัฐ                   | ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ ๘๕                                 | ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ ๙๐                                 | ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ ๙๕                                 | ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ ๙๕                                 |
| ๒. ภาครัฐมีการดำเนินการที่มี<br>ประสิทธิภาพ ด้วยการนำ<br>นวัตกรรม เทคโนโลยีมา<br>ประยุกต์ใช้ | ดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์<br>ในการจัดลำดับขององค์การ<br>สหประชาชาติ | อยู่ในกลุ่มประเทศ<br>ที่มีการพัฒนาสูงสุด<br>๖๐ อันดับแรก | อยู่ในกลุ่มประเทศ<br>ที่มีการพัฒนาสูงสุด<br>๕๐ อันดับแรก | อยู่ในกลุ่มประเทศ<br>ที่มีการพัฒนาสูงสุด<br>๔๐ อันดับแรก | อยู่ในกลุ่มประเทศ<br>ที่มีการพัฒนาสูงสุด<br>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 และให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว 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 สามารถพัฒนานวัตกรรมมาใช้สร้างสรรค์และพัฒนาบริการเดิมและสร้างบริการใหม่ที่เป็นพลวัตสอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์และขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชน 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<br>(ทั้งหมด ๒,๑๘๐<br>กระบวนการแบ่งเป็น<br>กระบวนการในระบบอำนวยความสะดวก<br>สะดวกในการประกอบธุรกิจแบบ<br>ครบวงจร ๓๐๐<br>กระบวนการและกระบวนการ<br>อื่น ๆ ๑,๘๘๐<br>กระบวนการ) | ร้อยละ ๑๐๐<br>ทุกกระบวนการ<br>(๕,๓๖๐) | ร้อยละ ๑๐๐     | ร้อยละ ๑๐๐     |

## ๓.๒ แผนย่อยการบริหารจัดการการเงินการคลัง

ภาครัฐเป็นกลไกสำคัญในการจัดสรรบริการและประโยชน์สาธารณะเพื่อให้เกิดการพัฒนาและการขับเคลื่อนประเทศ ดังนั้น แผนย่อยการบริหารจัดการการเงินการคลังจึงถูกจัดทำขึ้นเพื่อให้ภาครัฐดำเนินการภายใต้กรอบความยั่งยืนทางการคลัง มีความสามารถในการรักษาเสถียรภาพทางการเงินการคลัง บริหารและจัดการการเงินการคลังได้อย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานภาครัฐใช้จ่ายในจำนวนที่เหมาะสมอย่างโปร่งใส โดยที่ประชาชนและภาคส่วนอื่น ๆ สามารถตรวจสอบการใช้จ่ายของภาครัฐได้ทุกขั้นตอน และมีมาตรการทางเศรษฐกิจ การเงิน และการค้าที่เท่าทันต่อบริบทการเปลี่ยนแปลงประเทศ

### ๓.๒.๑ แนวทางการพัฒนา

๑) **รักษาและเสริมสร้างเสถียรภาพทางเศรษฐกิจมหภาค** โดยรักษาวินัยการเงินการคลัง ภายใต้กรอบความยั่งยืนทางการคลัง พัฒนาระบบการคลังล่วงหน้าระยะปานกลางและระยะยาว ดำเนินกรอบนโยบายการเงินและการคลังที่โปร่งใส ยืดหยุ่น รักษาเสถียรภาพระบบการเงิน และพัฒนาเครื่องมือทางนโยบายใหม่ ๆ เพื่อรองรับความผันผวนทางเศรษฐกิจจากปัจจัยภายในและภายนอก รวมทั้งสอดคล้องกับบริบทและโครงสร้างเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลง พัฒนาประสิทธิภาพของระบบการเงินทั้งตลาดเงิน ตลาดทุน และการประกันภัย ส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการทางการเงิน และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานกลางทางการเงิน ให้เป็นมาตรฐานสากลและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของนวัตกรรมทางธุรกิจและดูแลความมั่นคงและปลอดภัยของระบบการชำระเงินหลักของประเทศ

๒) **พัฒนาระบบเตือนภัยทางด้านเศรษฐกิจ การเงินและการค้า** ให้ทันต่อความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี นวัตกรรม รวมทั้งการเคลื่อนย้ายทุนและแรงงาน รูปแบบการค้า ตลอดจนการกีดกันทางการค้า รูปแบบใหม่ ๆ และให้ภาครัฐและเอกชนมีเครื่องมือพร้อมป้องกันความเสี่ยง และมีกลไกเชิงสถาบันในการดูแลเสถียรภาพระบบการเงินในภาพรวมได้อย่างครอบคลุม รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพการจับจ่ายรายได้ แผนเพิ่มรายได้ของประเทศคู่กับแผนงบประมาณให้เกิดสมดุลระหว่างรายได้กับรายจ่าย การขยายฐานภาษี และการปรับปรุงระบบภาษีที่เหมาะสมกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจของประเทศ

๓) **จัดทำงบประมาณตอบสนองต่อเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติ** เพื่อให้งบประมาณเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ โดยสนับสนุนบทบาทภารกิจของหน่วยงานทั้งในการกิจพื้นฐานภารกิจยุทธศาสตร์ ภารกิจพื้นที่ และภารกิจอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายให้สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายของแต่ละแผนงาน/โครงการ และเป้าหมายร่วมตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับสถานการณ์และความเร่งด่วนในแต่ละช่วงเวลา โดยใช้เครื่องมือด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยร่วมกัน เพื่อให้เกิดการพัฒนาในทุก ๆ มิติอย่างยั่งยืน

๔) **ทบทวน ศึกษา ปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้าง ระบบและมาตรการทางภาษี** ให้มีโครงสร้างในด้านการจัดเก็บที่มีความเสมอภาคและเป็นธรรมทั้งในแนวดิ่งและแนวนอน มีระบบจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพ ครอบคลุม เท่าทันบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป หน่วยงาน มีวิธีการที่ทำให้ประชาชนสามารถเข้าใจและตระหนักถึงระบบภาษีได้อย่างง่าย ให้มาตรการภาษีเป็นเครื่องมือในการลดความเหลื่อมล้ำ ลดการสะสมความมั่งคั่งที่กระจุกตัว อาทิ การปรับปรุงมาตรการลดหย่อนภาษีและการจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่มีผลประโยชน์ต่อสถานะทางเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนการใช้มาตรการทางภาษีเพื่อยกระดับเศรษฐกิจฐานรากของประเทศ 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 ในการร่วมดำเนินการภารกิจของภาครัฐ 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 นอกจากนี้หน่วยงานภาครัฐยังต้องมีกลไกด้านโครงสร้างและมีวิธีการปฏิบัติราชการที่ยืดหยุ่น หลากหลาย คล่องตัว สามารถตอบสนองต่อภารกิจและการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล มีการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลและกระบวนการร่วมกันเสมือนเป็นองค์กรเดียว รวมทั้งเชื่อมโยงกับระบบข้อมูลขนาดใหญ่ พัฒนานองค์ความรู้ ปรับเปลี่ยนสภาพการทำงานภายในองค์กร โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลและเครื่องมือสมัยใหม่มาใช้ปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการที่ใช้หลักฐานและข้อมูลเชิงประจักษ์ มากกว่าการวินิจฉัยโดยบุคคล มีการพัฒนาสู่การเป็นรัฐบาลเปิดที่มีความโปร่งใสและคล่องตัวโดยนำภาคส่วนต่าง ๆ เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาบริการของประชาชน เพื่อประชาชน และการทำให้ภาครัฐเป็นฐานการต่อยอดการสร้างคุณค่าของประชาชนและภาคส่วนต่าง ๆ รวมทั้งพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะด้านดิจิทัล เพื่อให้พร้อมรับการปรับเปลี่ยนและสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่หลากหลาย เพื่อสร้างนวัตกรรมบริการและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐที่ขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชน และผู้รับบริการ โดยมุ่งหมายให้ประชาชนและผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจและเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติราชการ และการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ

#### 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 ตลอดจนส่งเสริมให้มีการคุ้มครองและปกป้องบุคลากรภาครัฐที่กล้ายืนหยัดในการกระทำที่ถูกต้องและมีพฤติกรรมการทำงานตามจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ

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        |