

ภาคผนวก ข.

ปัญหา/ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

1. ปัญหา

สำนักการสอบสวนและนิติการ

- ไม่มีการปฏิบัติตามผลที่ได้อย่างจริงจัง
- เป็นการกำหนดบุคลากรในองค์กรขึ้นทำหน้าที่เพียงบางคนหรือบางกลุ่ม เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ของการทำหน้าที่ดำเนินการตัวชี้วัดที่รัฐกำหนดขึ้นเมื่อตนนโยบายทั่วไปที่ส่วนราชการต้องปฏิบัติ
 - ข้าราชการไม่มีความมั่นใจว่าระบบดังกล่าวจะทำให้องค์กรดีขึ้นและเกิดระบบคุณธรรมที่ยั่งยืน เนื่องจากการประเมินผลที่ได้นั้นสามารถที่จะกำหนดหรือกำหนดขึ้นมาเองเพื่อให้สอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการทั้งๆ ที่ไม่มีการปฏิบัติอย่างจริงจัง
 - การพิจารณาต่างๆ ก็ยังขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจที่จะใช้ระบบคุปถัมภ์เข้ามาในการพิจารณา
 - เป็นกระบวนการที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ผลออกมาก็เหมือนเดิม
 - ทำให้เปลืองทรัพยากร (กระดาษ) มากขึ้นโดยไม่ได้ทำให้ประสิทธิภาพของการทำงานดีขึ้น
 - การกำหนดตัวชี้วัดบางตัวน่าจะกำหนดให้เป็นรูปธรรมมากขึ้นและสามารถปฏิบัติได้จริง

สำนักกิจการความมั่นคงภายใน

- ตัวชี้วัดมีความหมายไม่ชัดเจน เนื่องจากมีการกิจเดียวและซัดเจนเท่านั้น แต่ระบบราชการมีการกิจหลากหลายที่ต้องดำเนินการ ดังนั้น ตัวชี้วัดจะทำให้คนที่เกี่ยวข้องมุ่งแต่เป้าหมายมากเกินไปโดยไม่ได้คำนึงถึงคุณภาพมากนัก เช่น การวัดปริมาณงานโดยไม่คำนึงถึงความมั่นคงของประเทศชาติ เป็นต้น
 - ข้าราชการที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับตัวชี้วัด
 - การประเมินตัวชี้วัดยังไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง
 - การสื่อสาร การทำความเข้าใจถึงกระบวนการ/แผนงานในการประเมินผลดังกล่าว บุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมเป็นส่วนมาก รวมถึงการถ่ายทอด

ความรู้ตัวชี้วัดระดับองค์กรสู่ระดับบุคคลยังขาดบุคลากรที่มีความรู้เพียงพอต่อการถ่ายทอดไปสู่ระดับบุคคลได้เป็นอย่างดี

สำนักยุทธศาสตร์และส่งเสริมการบริหารราชการอำเภอ

- บุคลากรที่เข้ามาตรวจสอบและประเมินผลเป็นบริษัทเอกชนที่ไม่รับรู้ ไม่เข้าใจในภารกิจของกรมการปกครองอย่างเพียงพอ ทำให้ประเมินผลแล้วไม่ได้มาตรฐานที่ควรจะเป็น

- ผู้กำหนดตัวชี้วัดกับผู้ดำเนินการตามตัวชี้วัดขาดการประชุมร่วมกันเพื่อกำหนดตัวชี้วัด ทำให้ตัวชี้วัดที่กำหนดไม่สามารถปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นได้ ลักษณะไม่สามารถเข้าใจถึงปัญหาในการดำเนินการจัดเก็บตัวชี้วัด

- การประเมินผลแบบตัวชี้วัดไม่สามารถนำมาใช้ได้จริง

- ขาดกระบวนการในการจัดเก็บข้อมูลสนับสนุนต่อการวัดผลของตัวชี้วัดที่เป็นรูปธรรม รวมทั้งไม่มีการถ่ายทอดอย่างต่อเนื่องในเชิงองค์ความรู้ขององค์กรที่เป็นระบบ

- การมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางยังไม่สามารถสร้างแรงผลักดันได้พอ

- การประเมินผลแบบตัวชี้วัดไม่สอดคล้องกับวัฒนธรรมการบริหารงานของส่วนราชการแบบไทยฯ ที่ยังคงมีระบบอุปถัมภ์อยู่ นอกจากนี้ การกำหนดตัวชี้วัดที่เคร่งครัดเกินไปยังทำให้ข้าราชการ (ส่วนใหญ่) ขาดความยืดหยุ่นและขาดการคิดสร้างสรรค์บางอย่างในการทำงาน

- ทำให้ข้าราชการมีภาระในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่จำนวนข้าราชการมีอยู่น้อย และจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ลดลง เพราะต้องแบ่งคนมารับผิดชอบตัวชี้วัด

- เป็นการปิดกั้นความคิดสร้างสรรค์ เพราะเมื่อระบุขั้นตอน วิธีการดำเนินงาน และเป้าหมายไว้แล้วทั้งปวงประมาณจะต้องดำเนินการตามนั้น ระหว่างดำเนินการหากเห็นว่าควรปรับปรุงแก้ไขแนวทางใหม่ที่สร้างสรรค์กว่าจะทำไม่ได้ เพราะมักจะพะวงว่าไม่ได้ 5 คะแนนตามเป้าหมาย

- จำนวนตัวชี้วัดที่มีอยู่มากเกินไปและข้าช้อนกัน ข้าราชการไทยน่าจะเป็นชาติที่มีตัวชี้วัดมากที่สุดในโลก แต่ไม่เห็นว่าจะมีประโยชน์ทั้งๆ ที่ผลคะแนนที่ออกมายังได้ 5 คะแนนเต็มเกือบทุกตัวชี้วัด

สำนักอำนวยการของอาสาวิชาดินแดน

- กระบวนการขับขี่อนกันเกินไป เข้าใจยาก

2. ข้อเสนอแนะ

สำนักการสอบสวนและนิติการ

- ควรนำผลการปฏิบัติที่ได้จากตัวชี้วัดไปใช้ประโยชน์ให้เกิดความเป็นธรรมกับการให้ความดีความชอบอย่างจริงจัง
 - ยกเลิก แล้วกำหนดกำหนดหน้าที่ให้ชัดเจน เลือกแฟ้มข้าราชการที่มีคุณธรรม ตัดสายใยระหว่างข้าราชการกับการเมือง ทำลายระบบอุปถัมภ์
 - ให้ระบบเดิมคงต้องอยู่แล้ว เนื่องจากสิ่งที่ทำให้เกิดความเป็นธรรมต้องมาจากคน หากคนมีคุณธรรมระบบก็จะดีไปเอง ถ้าคนไม่มีคุณธรรมก็ไม่สามารถจะทำให้ระบบเก่าฯ ดีขึ้นได้ สรุปพัฒนาคนให้ดีกว่าไปพัฒนาระบบ
 - ควรคิดหารือการประเมินผลงานที่ดีกว่าแบบตัวชี้วัด หรือหากประเมินผลงานแบบตัวชี้วัดผ่านไปแล้ว ควรนำมารวิจัยว่าสามารถทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการดีขึ้นจริงหรือไม่
 - ไม่ควรมีการจัดทำ เพราะสิ่นเปลี่ยนกระดาษ (วัสดุ) และเปลี่ยนเวลาในการประเมิน และทำงาน ซึ่งควรเอาเวลามาใช้ทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพในการบริการประชาชนให้ดีขึ้น

สำนักบริหารการทะเบียน

- เอกเวลาไปทำงานอย่างอื่นดีกว่า จะได้ประโยชน์ต่อทางราชการมากกว่าการให้ความสำคัญกับการรายงานผลด้วยกระดาษ

สำนักกิจการความมั่นคงภายใน

- การบริหารงานราชการควรใช้แบบกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญกับระบบบริหารงานในภาพรวมมากกว่าการวัดผลงานเป็นขึ้นๆ เพราะจะมีช่องว่างของการปฏิบัติ งานแบบตัวชี้วัดควรอยู่ในระบบการผลิตหรือการให้บริการเฉพาะด้าน เช่นในภาคเอกชน
 - ควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงความก้าวหน้าและการรายงานผลความสำเร็จตามตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่กำหนดได้อย่างสม่ำเสมอในรูปแบบต่างๆ

สำนักยุทธศาสตร์และส่งเสริมการบริหารราชการอำเภอ

- ควรจัดให้มีการจัดการความรู้ในระดับคลังข้อมูลหรือทางเทคนิคอื่นๆ อย่างเป็นรูปธรรม
 - ปรับเปลี่ยนแนวคิดในการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดกระบวนการมีส่วนร่วมทางการบริหารงานเพิ่มขึ้น

- การประเมินผลแบบตัวชี้วัดควรทำให้ดูเรียบง่ายและลดความซับซ้อน และไม่ทำให้ข้าราชการรู้สึกเป็นภาระที่เพิ่มขึ้น
 - ระบบใหม่ๆ เช่นมา ส่วนราชการไทยรับหมวดชื่อระบบเก่าๆ ก็ยังอยู่ ผลคือมีระบบเต็มไปหมดทั้ง PMQA KM BSC การควบคุมภายใน การประเมินความเสี่ยง ฯลฯ เสนอแนะง่ายๆ ข้อเดียว คือ ให้ใช้ 5S. คือ สะอาดระบบพากนี้ออกเสียบ้าง ที่มีอยู่ในปัจจุบันมากเกินไป
 - ควรยุบสำนักงาน กพว. ออกไป เพราะไม่สร้างประโยชน์ สร้างแต่ภาระ เสียดายงบประมาณ

สำนักงานใหญ่การกองอาสารักษาดินแดน

- ควรทำให้เป็นเรื่องที่เข้าใจง่ายๆ ไม่ควรเป็นวิชาการมากเกินไป