

ภาคผนวก ข.

ปัญหา/ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

1. ปัญหา

สำนักการสอบสวนและนิติการ

- ไม่มีการปฏิบัติตามผลที่ได้อย่างจริงจัง
- เป็นการกำหนดบุคลากรในองค์กรขึ้นทำหน้าที่เพียงบางคนหรือบางกลุ่ม เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ของการทำหน้าที่ดำเนินการตัวชี้วัดที่รัฐกำหนดขึ้นเหมือนนโยบายทั่วไป ที่ส่วนราชการต้องปฏิบัติ
- ข้าราชการไม่มีความมั่นใจว่าระบบดังกล่าวจะทำให้องค์กรดีขึ้นและเกิดระบบคุณธรรมที่ยั่งยืน เนื่องจากการประเมินผลที่ได้นั้นสามารถที่จะกำหนดหรือกำหนดขึ้นมาเองเพื่อให้สอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการทั้งๆ ที่ไม่มีการปฏิบัติอย่างจริงจัง
- การพิจารณาต่างๆ ก็ยังขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจที่จะใช้ระบบอุปถัมภ์เข้ามาในการพิจารณา
- เป็นกระบวนการที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ผลออกมาก็เหมือนเดิม
- ทำให้เปลืองทรัพยากร (กระดาษ) มากขึ้นโดยไม่ได้ทำให้ประสิทธิภาพของการทำงานดีขึ้น
- การกำหนดตัวชี้วัดบางตัวน่าจะกำหนดให้เป็นรูปธรรมมากขึ้นและสามารถปฏิบัติได้จริง

- ควรเร่งศึกษาและปรับปรุงข้อมูลและสร้างความเข้าใจโดยเร่งด่วน

สำนักกิจการความมั่นคงภายใน

- ตัวชี้วัดมีความเหมาะสมกับหน่วยงานที่มีภารกิจเดียวและชัดเจนเท่านั้น แต่ระบบราชการมีภารกิจหลากหลายที่ต้องดำเนินการ ดังนั้น ตัวชี้วัดจะทำให้คนที่เกี่ยวข้องมุ่งแต่เป้าหมายมากเกินไปโดยไม่ได้นิ่งถึงคุณภาพมากนัก เช่น การวัดปริมาณงานโดยไม่คำนึงถึงความมั่นคงของประเทศไทย เป็นต้น
- ข้าราชการที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับตัวชี้วัด
- การประเมินตัวชี้วัดยังไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง
- การสื่อสาร การทำความเข้าใจถึงกระบวนการ/แผนงานในการประเมินผลดังกล่าว บุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมเป็นส่วนมาก รวมถึงการถ่ายทอด

ความรู้ตัวชี้วัดระดับองค์กรสู่ระดับบุคคลยังขาดบุคลากรที่มีความรู้เพียงพอต่อการถ่ายทอดไปสู่ระดับบุคคลได้เป็นอย่างดี

สำนักยุทธศาสตร์และส่งเสริมการบริหารราชการอำเภอ

- บุคลากรที่เข้ามาตรวจสอบและประเมินผลเป็นบริษัทเอกชนที่ไม่รับรู้ ไม่เข้าใจในภารกิจของกรมการปกครองอย่างเพียงพอ ทำให้ประเมินผลแล้วไม่ได้มาตรฐานที่ควรจะเป็น
- ผู้กำหนดตัวชี้วัดกับผู้ดำเนินการตามตัวชี้วัดขาดการประชุมร่วมกันเพื่อกำหนดตัวชี้วัด ทำให้ตัวชี้วัดที่กำหนดไม่สามารถปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นได้ อีกทั้งยังไม่สามารถเข้าใจถึงปัญหาในการดำเนินการจัดเก็บตัวชี้วัด
- การประเมินผลแบบตัวชี้วัดไม่สามารถนำมาใช้ได้จริง
- ขาดกระบวนการในการจัดเก็บข้อมูลสนับสนุนต่อการวัดผลของตัวชี้วัดที่เป็นรูปธรรม รวมทั้งไม่มีการถ่ายทอดอย่างต่อเนื่องในเชิงองค์ความรู้ขององค์กรที่เป็นระบบ
- การมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางยังไม่สามารถสร้างแรงผลักดันได้พอ
- การประเมินผลแบบตัวชี้วัดไม่สอดคล้องกับวัฒนธรรมการบริหารงานของส่วนราชการแบบไทยๆ ที่ยังคงมีระบบอุปถัมภ์อยู่ นอกจากนี้ การกำหนดตัวชี้วัดที่เคร่งครัดเกินไปยังทำให้ข้าราชการ (ส่วนใหญ่) ขาดความยืดหยุ่นและขาดการคิดสร้างสรรค์บางอย่างในการทำงาน
- ทำให้ข้าราชการมีภาระในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่จำนวนข้าราชการมีอยู่น้อย และจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ลดลงเพราะต้องแบ่งคนมารับผิดชอบตัวชี้วัด
- เป็นการปิดกั้นความคิดสร้างสรรค์เพราะเมื่อระบุขั้นตอน วิธีการดำเนินงาน และเป้าหมายไว้แล้วทั้งปีงบประมาณจะต้องดำเนินการตามนั้น ระหว่างดำเนินการหากเห็นว่าควรปรับปรุงแก้ไขแนวทางใหม่ที่สร้างสรรค์กว่าจะทำไม่ได้เพราะมักจะพะวงว่าไม่ได้ 5 คะแนนตามเป้าหมาย
- จำนวนตัวชี้วัดที่มีอยู่มากเกินไปและซ้ำซ้อนกัน ข้าราชการไทยน่าจะเป็นชาติที่มีตัวชี้วัดมากที่สุดในโลก แต่ไม่เห็นว่าจะมีประโยชน์ทั้งๆ ที่ผลคะแนนที่ออกมาได้ 5 คะแนนเต็มเกือบทุกตัวชี้วัด

สำนักอำนวยการกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายใน

- กระบวนการซับซ้อนเกินไป เข้าใจยาก

2. ข้อเสนอแนะ

สำนักการสอบสวนและนิติการ

- ควรนำผลการปฏิบัติที่ได้จากตัวชี้วัดไปใช้ประโยชน์ให้เกิดความเป็นธรรมกับการให้ ความดีความชอบอย่างจริงจัง
- ยกเลิก แล้วกำหนดอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจน เลือกเพิ่มข้าราชการที่มีคุณธรรม ตัด สายใยระหว่างข้าราชการกับการเมือง ทำลายระบบอุปถัมภ์
- ใช้ระบบเดิมก็ได้อยู่แล้ว เนื่องจากสิ่งที่ทำให้เกิดความเป็นธรรมต้องมาจากคน หาก คนมีคุณธรรมระบบก็จะดีไปเอง ถ้าคนไม่มีคุณธรรมก็ไม่สามารถจะทำให้ระบบเก่าๆ ดีขึ้นได้ สรุป พัฒนาคณให้ดีกว่าไปพัฒนาระบบ
- ควรคิดหาวิธีการประเมินผลงานที่ดีกว่าแบบตัวชี้วัด หรือหากประเมินผลงานแบบ ตัวชี้วัดผ่านไปแล้ว ควรนำมาวิจัยว่าสามารถทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการดี ขึ้นจริงหรือไม่
- ไม่ควรมีการจัดทำ เพราะสิ้นเปลืองกระดาษ (วัสดุ) และเปลืองเวลาในการประเมิน และทำผลงาน ซึ่งควรเอาเวลามาใช้งานอย่างเต็มประสิทธิภาพในการบริการประชาชนให้ดี ยิ่งขึ้น

สำนักบริหารการทะเบียน

- เอาเวลาไปทำงานอย่างอื่นดีกว่า จะได้ประโยชน์ต่อทางราชการมากกว่าการให้ ความสำคัญกับการรายงานผลด้วยกระดาษ

สำนักกิจการความมั่นคงภายใน

- การบริหารงานราชการควรใช้แบบกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญกับระบบ บริหารงานในภาพรวมมากกว่าการวัดผลงานเป็นชิ้นๆ เพราะจะมีช่องว่างของการปฏิบัติ งานแบบ ตัวชี้วัดควรอยู่ในระบบการผลิตหรือการให้บริการเฉพาะด้านเช่นในภาคเอกชน
- ควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงความก้าวหน้าและการรายงานผลความสำเร็จตาม ตัวชี้วัดและคำเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอในรูปแบบต่างๆ

สำนักยุทธศาสตร์และส่งเสริมการบริหารราชการอำเภอ

- ควรจัดให้มีการจัดการความรู้ในระดับคลังข้อมูลหรือทางเทคนิคอื่นๆ อย่างเป็น รูปธรรม
- ปรับเปลี่ยนแนวคิดในการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดกระบวนการมีส่วนร่วมทางการ บริหารงานเพิ่มขึ้น

- การประเมินผลแบบตัวชี้วัดควรทำให้ดูเรียบง่ายและลดความซับซ้อน และไม่ทำให้ข้าราชการรู้สึกเป็นภาระที่เพิ่มขึ้น

- ระบบใหม่ๆ เข้ามา ส่วนราชการไทยรับหมดซึ่งระบบเก่าๆ ก็ยังอยู่ ผลคือมีระบบเต็มไปหมดทั้ง PMQA KM BSC การควบคุมภายใน การประเมินความเสี่ยง ฯลฯ เสนอแนะง่ายๆ ชั่วเดียว คือ ให้ใช้ 5ส. คือ สะสางระบบพวกนี้ออกเสียบ้าง ที่มีอยู่ในปัจจุบันมากเกินไป

- ควรยุบสำนักงาน กพร. ออกไป เพราะไม่สร้างประโยชน์ สร้างแต่ภาระ เสียตายนงบประมาณ

สำนักอำนวยการกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายใน

- ควรทำให้เป็นเรื่องที่เข้าใจง่ายๆ ไม่ควรเป็นวิชาการมากเกินไป