

การวางแผนเพิ่มประสิทธิภาพ

ในอดีตรัฐจะให้ความสำคัญกับ “ผลผลิต” หรืองานบริการที่มีให้กับประชาชนมากกว่า “ผลลัพธ์” ซึ่งก็คือความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งต่างกับในภาคเอกชนที่จะให้ความสำคัญกับผลลัพธ์เป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันภาครัฐได้ให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ หรือความพึงพอใจของประชาชนมากขึ้น โดยปรับปรุงงานบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ซึ่งเป็นผลมาจากการมีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 นั้นเอง

ดังนั้น ส่วนราชการจึงจำเป็นต้องพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องมีการประเมินและวิเคราะห์กระบวนการให้บริการเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุง โดยหัวใจสำคัญคือ การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปรับปรุงงานนั้น ๆ เนื่องจากเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง ซึ่งการสร้างการมีส่วนร่วมนี้ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจที่จะพัฒนาและปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เนื่องจากจะส่งผลดีกับตัวผู้ปฏิบัติงานเอง ทั้งในเรื่องของความสะดวก รวดเร็ว และได้ผลงานที่มีคุณภาพ นอกจากนี้ผู้บริหารเองก็มีส่วนสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้วย เนื่องจากเป็นผู้กำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน และในบางครั้งอาจจะต้องอาศัยอำนาจ หรือคำสั่งของผู้บริหาร เพื่อกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานเพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ

ในอดีตนั้น การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของภาครัฐจะเน้นที่เรื่องของ คน (Operator) โดยการทำให้แต่ละคนทำงานได้ง่ายขึ้น เร็วขึ้น เพื่อที่จะได้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ด้วยการมอบหมายผู้รับผิดชอบเป็นงาน ๆ โดยให้รับผิดชอบเฉพาะอย่าง เพื่อให้แต่ละคนได้ทุ่มเทและใช้เวลาทำงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ อย่างไรก็ตาม การมอบหมายให้รับผิดชอบเฉพาะอย่างนี้จะเกิดปัญหาในเวลาที่ได้รับมอบงานนั้น ๆ ไม่อยู่ เนื่องจากบุคลากรไม่สามารถทำงานแทนกันได้ เพราะแต่ละคนก็จะรู้เฉพาะงานที่ตนรับผิดชอบอยู่เท่านั้น ในปัจจุบันการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้หันมาให้ความสำคัญกับ กระบวนการ (Process) มากขึ้น โดยการมองภาพรวม และปรับปรุงทั้งกระบวนการให้ดีขึ้น รวมทั้งมีการพยายามรักษาคุณภาพการทำงานที่ดีอยู่แล้วให้คงอยู่และดียิ่ง ๆ ขึ้นไป โดยการนำระบบประกันคุณภาพมาใช้ในการทำงาน เช่น TQM, SixSigma

ในอนาคต แนวคิดที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานก็คือ จะเน้นที่กระบวนการ (Process) และ ตัวองค์กร ซึ่งหมายถึงทุก ๆ คนในองค์กร โดยการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งการสร้างความเป็นผู้นำเพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรและการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น

การจัดทำแผนเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน กรณีการปรับปรุงกิจกรรมต้องแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นของกิจกรรมนั้น โดยต้องมีการระบุกิจกรรม สถานะปัจจุบัน เป้าหมาย และระยะเวลาที่ชัดเจน สิ่งสำคัญคือต้องสามารถวัดผลได้

➤ การวัดประสิทธิภาพของการดำเนินการภาครัฐ

ปัจจัยที่สำคัญที่หน่วยงานต้องคำนึงถึงเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการดำเนินงานภาครัฐนั้น ไม่จำกัดอยู่เพียงด้านการลดต้นทุนเท่านั้น แต่ยังเป็นโอกาสที่ดีในการสอบทานการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานเพื่อให้เกิดความมั่นใจในการบรรลุวัตถุประสงค์การดำเนินงานของหน่วยงานและการให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพสูงขึ้น การใช้เงินงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพสามารถเกิดควบคู่กันไปกับการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนที่รับบริการโดยจะต้องมีความสมดุลระหว่างต้นทุนและคุณภาพของงานบริการสาธารณะ โดยปัจจัยที่เอื้ออำนวยให้เกิดการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Four key drivers of government efficiency) ประกอบด้วย

1. การสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovate) ที่ต้องมีการสร้างสรรค์กระบวนการทำงานหรือนวัตกรรมการทำงานอย่างสม่ำเสมอ
2. ความเหมาะสมของขนาดของโครงการ (Scale) ที่มีความจำเป็นในการสามารถบริหารจัดการและควบคุมกำกับดูแลอย่างเหมาะสม โดยต้องสอดคล้องกับการสร้างนวัตกรรมในหน่วยงานอย่างเหมาะสมด้วย
3. การวัดผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ (Measure) โดยมุ่งเน้นที่การวัดผลและการวิเคราะห์ความสำเร็จของผลการดำเนินงาน ซึ่งต้องใช้ความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลที่จะระบุการดำเนินงานที่ไม่มีประสิทธิภาพและขนาดของการดำเนินงานโครงการที่ไม่เหมาะสมได้

Efficiency (ประสิทธิภาพ) คือ การวัดในเชิงเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตและทรัพยากรที่ใช้ โดยการ ใช้ทรัพยากร สามารถวัดในเชิงต้นทุนการดำเนินการ และการวัดประสิทธิภาพ จะถูกวัดในลักษณะ Cost per Unit of output หรือต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต และวัดประสิทธิภาพก็ยังสามารถครอบคลุมถึง Outcome ด้วย

* Operational Efficiency กระบวนการดำเนินงานมีประสิทธิภาพหรือไม่ วัดจาก Cost per Unit of Output (ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต)

* Service Efficiency กระบวนการให้บริการมีประสิทธิภาพหรือไม่ วัดจาก Cost per Unit of Service Output (ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตงานบริการ)

การวัดประสิทธิภาพ = (Efficiency)	$\frac{\text{ต้นทุนรวม (Total Actual Costs)}}{\text{จำนวนของผลผลิต (Actual Quantity of Output)}}$
-------------------------------------	---

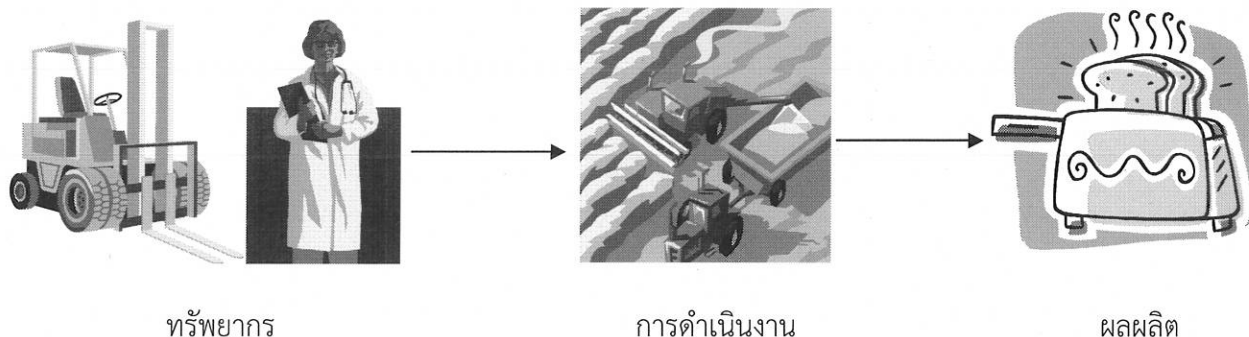
4. การจูงใจ (Incentive) หน่วยงานต้องสร้างแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และสร้างบทลงโทษสำหรับการดำเนินงานที่ไร้ประสิทธิภาพในระดับผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้องด้วย

นอกจากนี้ หน่วยงานต้องสอบทานความเหมาะสมของกิจกรรมการดำเนินงานที่มีอยู่ในปัจจุบัน และที่ต้องกำหนดขึ้นในอนาคต เช่น กิจกรรมการดำเนินงานนั้นยังคงเป็นที่ต้องการของสาธารณะชนอยู่หรือไม่ ส่วนราชการต้องเข้าร่วมไปมีหน้าที่รับผิดชอบในกิจกรรมนั้น ๆ หรือไม่ บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานนั้นเหมาะสมและมีความเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นหรือไม่ มีกิจกรรมใดที่อาจส่งมอบให้เอกชน หรือ ภาคประชาสังคมดำเนินงานได้หรือไม่ ภายใต้ข้อจำกัดของเงินงบประมาณกิจกรรมและโครงการนั้น ๆ ยังมีลำดับความสำคัญที่จำเป็นหรือสามารถเลื่อนการดำเนินงานออกไปได้หรือไม่

➤ ตัวอย่างของการดำเนินงานที่ขาดประสิทธิภาพในหน่วยงาน

- ผู้บริหารระดับสูงต้องทำงานในรายละเอียดที่สามารถดำเนินงานโดยเจ้าหน้าที่ในระดับที่ต่ำกว่าได้
- ผู้บริหารมีสายงานกำกับดูแลที่แคบเกินไป เช่น มีผู้อยู่ใต้สายการบังคับบัญชาเพียงคนเดียว
- มีขั้นตอนการรายงานที่ซ้ำซ้อนหลายระดับ
- ผู้บริหารมีความรับผิดชอบที่ไม่ชัดเจนในการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน
- บุคลากรต้องเสียเวลาในการดำเนินการในการวางแผนงาน และรายงานผลการดำเนินงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ และเกินความจำเป็น
- มีความซ้ำซ้อนในกระบวนการการให้บริการสาธารณะในหน่วยงานที่ไม่ได้เพิ่มมูลค่า
- มีกระบวนการดำเนินงานที่ยุ่งยากหลายขั้นตอนและมีการออกแบบระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่เหมาะสม
- หากมีการให้ภาคเอกชนดำเนินการจะมีต้นทุนที่น้อยกว่า (Outsourcing)
- มีสำนักงานให้บริการที่มากเกินไปจนเกิดความจำเป็นในพื้นที่ให้บริการเดียวกัน
- ยังคงมีการดำเนินการด้วยมนุษย์แต่สามารถใช้เครื่องมือและอุปกรณ์มาดำเนินการได้

➤ กระบวนการพิจารณาในการวางแผนเพิ่มประสิทธิภาพของภาครัฐ



กระบวนการของการวางแผนเพิ่มประสิทธิภาพ สามารถพิจารณาโดยแยกองค์ประกอบของการดำเนินงานภาครัฐเป็น 3 ส่วน คือ

1. การได้รับทรัพยากรมาเพื่อการดำเนินงาน (Input) เช่น เงินงบประมาณ อุปกรณ์สำนักงาน เครื่องมือ บุคลากร
 2. การดำเนินงาน (Process) ได้แก่ กระบวนการทำงาน ประกอบด้วยกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน
 3. การสร้างผลผลิต (Output) ได้แก่ งานบริการสาธารณะที่จะต้องส่งมอบให้กับบุคลากรภายนอก
- ดังนั้น การพิจารณาวางแผนเพิ่มประสิทธิภาพ จึงต้องคำนึงถึงกระบวนการที่เกี่ยวข้องข้างต้น เนื่องจากหน่วยงานสามารถวางแผนเพิ่มประสิทธิภาพได้โดยการประหยัดทรัพยากรในการดำเนินงาน การลดขั้นตอนการดำเนินงาน หรือการสร้างผลผลิตให้มากยิ่งขึ้น

➤ หลักการวางแผนเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงานภาครัฐ

การวางแผนเพิ่มประสิทธิภาพ สามารถพิจารณากำหนดเป้าหมายการเพิ่มประสิทธิภาพได้ 3 รูปแบบ คือ

1. การประหยัดทรัพยากร (Input) หรือการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย

- การกำหนดนโยบายการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด
- การจัดโครงการรณรงค์การใช้ทรัพยากร
- การประเมินความคุ้มค่าการใช้ทรัพยากร
- การพิจารณาว่าทรัพยากรใดที่ไม่ถูกใช้งาน หรือ ใช้งานยังไม่เต็มกำลัง
- การจัดซื้อจัดจ้างด้วยราคาที่เหมาะสม

2. ประสิทธิภาพด้านกระบวนการ (Process)

การพิจารณากิจกรรมทั้งองค์กร เพื่อดูความซ้ำซ้อนของกิจกรรม

- การเปรียบเทียบประสิทธิภาพของกิจกรรมที่เหมือนกันระหว่างหน่วยงานย่อยภายในองค์กร
- การลดกระบวนการกิจกรรมที่ไม่จำเป็นออกไป

3. ประสิทธิภาพของการสร้างผลผลิต (Output)

- การปรับปรุงคุณภาพของผลผลิตให้ประชาชนพึงพอใจ
- พิจารณาเพิ่มปริมาณผลผลิตให้ใช้ทรัพยากรคงที่อย่างเต็มประสิทธิภาพ
- ลดระยะเวลาการรอคอยการรับบริการของประชาชน

ทั้งนี้ จากองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วน ซึ่งการวางแผนเพิ่มประสิทธิภาพจะต้องกำหนดให้ครอบคลุมในองค์ประกอบดังกล่าวทั้ง 3 ส่วน จึงจะถือได้ว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานอย่างแท้จริง

➤ วิธีการและรูปแบบของการนำเสนอแผนเพิ่มประสิทธิภาพ

➤ การเลือกค่าใช้จ่ายของหน่วยงานเพื่อลดต้นทุน

จะต้องคำนึงถึงนโยบายการลดค่าใช้จ่ายโดยรวมของรัฐบาล หรือการลดค่าใช้จ่ายที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างผิดปกติ และเป็นค่าใช้จ่ายที่หน่วยงานคิดว่าสามารถบริหารจัดการเพื่อให้ลดลงได้ เช่น นโยบายการลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานของรัฐบาล ในเรื่องค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าไฟฟ้า หรือการลดค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น เมื่อเลือกที่จะลดค่าใช้จ่ายใดแล้ว ต้องมีการสื่อสารภายในเพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องในองค์กรทราบถึงเป้าหมายและวิธีการที่กำหนดขึ้น จึงจะทำให้เป้าหมายที่กำหนดไว้เกิดผลสำเร็จ

➤ การเลือกกิจกรรมในการวางแผนเพิ่มประสิทธิภาพ

จะต้องคำนึงถึงกิจกรรมที่มีความสิ้นเปลืองทรัพยากร จัดลำดับความสำคัญของกิจกรรม และพิจารณากิจกรรมที่มีต้นทุนที่สูงเกินไปเมื่อเทียบกับการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา หรือเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะการดำเนินงานที่คล้ายคลึงกัน หากหน่วยงานเลือกกิจกรรมหลักในการวางแผนเพิ่มประสิทธิภาพ

จะทำให้เกิดการประหยัดทรัพยากรและเกิดประสิทธิภาพในภาพกว้างแก่หน่วยงาน เช่น การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงาน หรือการลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่คุ้มค่า หรือลดกระบวนการที่ซ้ำซ้อนของการทำงาน เป็นต้น

➡ การเพิ่มประสิทธิภาพในการสร้างผลผลิต

จะต้องคำนึงถึงการเพิ่มปริมาณ เพิ่มคุณภาพ หรือคุณค่าที่ลูกค้าหรือผู้เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจ แต่ใช้ต้นทุน (ปัจจัยนำเข้า) ต่ำที่สุด เพื่อให้ผู้ให้บริการพึงพอใจสูงสุด ซึ่งการเพิ่มผลผลิตในองค์กรเป็นกระบวนการลดต้นทุนการผลิตและเพิ่มคุณภาพของผลิตภัณฑ์/งานบริการ โดยการเพิ่มประสิทธิภาพและอัตราผลผลิตของทุกหน่วยงานในองค์กร ส่วนการเพิ่มประสิทธิภาพ เป็นการดำเนินงานที่บังเกิดผลสูงสุด โดยมีการสูญเสียทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการดำเนินงานน้อยที่สุด

ทั้งนี้ การเพิ่มประสิทธิภาพในการสร้างผลผลิต เป็นการดำเนินงานที่บังเกิดผลสูงสุดโดยมีการสูญเสียทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการดำเนินงานน้อยที่สุด ซึ่งมีส่วนที่เกี่ยวข้องกันอยู่ 3 ส่วน คือ คุณภาพ ต้นทุน ความพึงพอใจของลูกค้า โดย

คุณภาพ คือ ระดับคุณภาพหรือมาตรฐานของสินค้าหรือบริการที่ถูกกำหนดขึ้น

ต้นทุน คือ เงินทุนที่ได้จัดหาปัจจัยการผลิต ได้แก่ คนงาน เทคโนโลยี อาคาร สถานที่ วัตถุดิบ และระบบการบริหารจัดการ

ความพึงพอใจของลูกค้า หรือการส่งมอบ คือ จุดหมายปลายทางของสินค้าหรือบริการ ถูกส่งมอบให้ลูกค้าตรงเวลา ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจทั้งผลิตภัณฑ์และการบริการ

ในอดีตอาจคิดว่าเทคโนโลยีสูงที่สุดจึงให้ประสิทธิภาพสูงที่สุด แต่ในปัจจุบันหลักการเพิ่มผลผลิตเทคโนโลยีเป็นองค์ประกอบหนึ่งเท่านั้น มีองค์ประกอบที่สร้างประสิทธิภาพการทำงานอีก 2 องค์ประกอบ คือ การบริหาร และบุคลากร ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 3 องค์ประกอบนี้ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและสัมพันธ์กัน

ประสิทธิภาพของเทคโนโลยี

ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีที่ต้องเลือกมาใช้กับกระบวนการดำเนินงานภายในองค์กร เช่น เครื่องจักร อุปกรณ์สำนักงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกกับการทำงานต่าง ๆ ต้องเลือกใช้อย่างมีหลักการ เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและไม่ใช้ต้นทุนที่สูงเกินไปเพราะเทคโนโลยีที่ให้ประสิทธิภาพสูงต้องใช้ต้นทุนที่สูงด้วย ดังนั้น การพิจารณาเลือกใช้เทคโนโลยีต้องพิจารณาจาก

1. ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีมีความเหมาะสมกับการใช้งานในการผลิตผลงานตามความต้องการ
2. ราคาของเทคโนโลยีมีความเหมาะสม คุ้มค่า และให้ประสิทธิภาพตามความต้องการ
3. การซ่อมบำรุงรักษาเทคโนโลยีไม่ยุ่งยาก มีคู่มือการใช้ชัดเจน และมีอุปกรณ์ซ่อมเสริม (อะไหล่) ที่ราคาไม่แพง
4. การใช้เทคโนโลยีไม่ยุ่งยาก มีระบบการฝึกอบรม
5. ขนาด และลักษณะของเทคโนโลยีมีความเหมาะสมกับหลักการทำงานของคนไทย

ประสิทธิภาพของการบริหารงาน

ประสิทธิภาพของการบริหารงาน คือ การบริหารงานด้วยกระบวนการบริหารงานคุณภาพ PDCA และใช้หลักการบริหารคุณภาพ 8 หลักการ (8 Principles for Quality Management) เพื่อบังเกิดผลการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของทุกหน่วยงานในองค์กร ประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับการบริหารงานโดยตรง เพราะการบริหารงาน คือ การกำหนดนโยบาย แผนงาน วิธีการ เทคโนโลยี บุคลากร วัตถุดิบ และอื่น ๆ ให้กับหน่วยงาน หน่วยงานต้องดำเนินการตามที่ฝ่ายบริหารกำหนดให้

ประสิทธิภาพของบุคลากร

ประสิทธิภาพของบุคลากร คือ บุคลากรสามารถดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความรู้ความสามารถ ความชำนาญงาน และเหมาะสมกับงาน ทำให้ได้ผลงานคุณภาพ โดยไม่เกิดความสิ้นเปลืองทรัพยากรการผลิต เช่น วัตถุดิบ พลังงาน เวลา ได้ผลงานเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้เกี่ยวข้อง

➤ นวัตกรรม

ศูนย์นวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบราชการไทย ได้ให้ความหมายนวัตกรรมการบริหารจัดการภาครัฐ หมายถึง แนวคิด วิธีและรูปแบบใหม่ๆ ใช้ในการจัดการองค์กร การดำเนินงาน และการให้บริการ อันเป็นผลมาจากการสร้าง พัฒนา เพิ่มพูน ต่อยอด หรือประยุกต์ใช้องค์ความรู้ และแนวปฏิบัติต่างๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณภาพของการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ



การบริหารองค์กรในยุคปัจจุบัน ต้องพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวตลอดเวลา ดังนั้นนวัตกรรมจึงเป็นสิ่งจำเป็นของการบริหารองค์กรในยุคปัจจุบันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ *นวัตกรรมหรือการคิดใหม่ ทำใหม่ การประดิษฐ์คิดค้นวิธีการทำงานผลิตภัณฑ์ หรือเครื่องมือใหม่ เพื่อแก้ปัญหาเดิมหรือปัญหาใหม่ที่จะเกิดขึ้น* เป็นสิ่งที่องค์กรจำเป็นจะต้องคิดค้นขึ้น นวัตกรรมดังกล่าวไม่จำเป็นต้องเป็นเรื่องของนวัตกรรมทางผลิตภัณฑ์หรือบริการ แต่ยังรวมถึงนวัตกรรมกระบวนการและนวัตกรรมการบริหารอีกด้วย ดังนั้นภาครัฐจำเป็นต้องมีนวัตกรรมไว้รองรับการเปลี่ยนแปลง และมีการนำมาใช้อย่างต่อเนื่อง องค์กรภาครัฐจะต้องปรับตัวให้ทันต่อความก้าวหน้าของภาคเอกชนและองค์กรธุรกิจต่างๆ ด้วย เพื่อเสริมและเกื้อหนุนให้ภาคธุรกิจได้พัฒนาไปอย่างก้าวไกล ในขณะที่ประชาชนหรือผู้รับบริการก็จะมีคามคาดหวังที่สูงขึ้นไปเรื่อยๆ ต่อการบริการของภาครัฐ

นวัตกรรม จึงเกิดจากการผลักดัน 3 ลักษณะ คือ เทคโนโลยี ความต้องการของผู้บริโภค และการผสมผสานของ เทคโนโลยี ทำให้การพัฒนางองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม เป็นการใช้นวัตกรรมทางการบริหารซึ่งเป็นเรื่องของการคิดค้นและการเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีการ ตลอดจน กระบวนการจัดการองค์กรใหม่ที่จะส่งผลให้ระบบการท างาน การผลิต การออกแบบผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ ขององค์กรมีประสิทธิภาพ เพิ่มมากขึ้น

ตัวอย่าง

เรื่องที่ ๔.๑.๕ แผนเพิ่มผลสัมฤทธิ์ด้านการปรับปรุงกิจกรรม จำนวน ๒ เรื่อง อ้างอิงตามข้อ ๔.๑.๒

รหัสหน่วยงาน : xxxx หน่วยงานตัวอย่าง

ชื่อกิจกรรม/ กระบวนการ	Process (ก่อนลด) (กระบวนการ/ขั้นตอน ในการดำเนินงาน)	Process (เป้าหมายการปรับปรุง) (กระบวนการ/ขั้นตอน ในการดำเนินงาน)	วิธีการดำเนินการ			Output (สินค้า/บริการ) หรือ Outcome (ผลลัพธ์)		ต้นทุนต่อหน่วยกิจกรรม	
			ลด ขั้นตอน/ ลด จำนวน วัน	ยกเลิก ขั้นตอน	ยุบรวม กับ กิจกรรม อื่น	ก่อนการปรับปรุง (Output/Outcome)	เป้าหมายหลังการ ปรับปรุง (Output/Outcome)	ก่อนการปรับปรุง	เป้าหมายหลังการ ปรับปรุง
กิจกรรมด้านเครือข่าย อินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	<p>กำหนดรูปแบบด้าน วิศวกรรมเครือข่าย ร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้อง</p> <p>๑ วัน</p> <p>↓</p> <p>ขออนุมัติ ปมท.</p> <p>๗ วัน</p> <p>↓</p> <p>หน่วยงานที่ขอ เชื่อมโยงจัดหา อุปกรณ์</p> <p>๒ วัน</p> <p>↓</p> <p>หน่วยงานที่ขอเชื่อมโยง แจ้งความพร้อม เพื่อติดตั้ง</p> <p>๒ วัน</p> <p>↓</p> <p>ดำเนินการติดตั้ง เชื่อมโยงอุปกรณ์ ทดสอบ/รายงานผล</p> <p>๕ วัน</p>	<p>กำหนดรูปแบบด้าน วิศวกรรมเครือข่าย ร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้อง</p> <p>๑ วัน</p> <p>↓</p> <p>ขออนุมัติ ปมท.</p> <p>๖ วัน</p> <p>↓</p> <p>หน่วยงานที่ขอ เชื่อมโยงจัดหา อุปกรณ์</p> <p>๒ วัน</p> <p>↓</p> <p>หน่วยงานที่ขอเชื่อมโยง แจ้งความพร้อม เพื่อติดตั้ง</p> <p>๒ วัน</p> <p>↓</p> <p>ดำเนินการติดตั้ง เชื่อมโยงอุปกรณ์ ทดสอบ/รายงานผล</p> <p>๓ วัน</p>	✓			<p>การรักษามาตรฐาน ระยะเวลางานเชื่อมโยง ICT ในกระทรวงมหาดไทย</p> <p>ด้านเวลาเดิม จำนวน ๑๗ วัน</p>	<p>การรักษามาตรฐาน ระยะเวลางานเชื่อมโยง ICT ในกระทรวงมหาดไทย</p> <p>ด้านเวลาใหม่ จำนวน ๑๔ วัน</p> <p><u>เชิงเวลา</u> จำนวนที่ลด ๓ วัน</p>	<p>- ต้นทุนรวม ๓๐๐,๐๐๐ บาท</p> <p>- ปริมาณงาน ๑ ระบบ</p> <p>- ต้นทุนต่อหน่วย ๓๐๐,๐๐๐ บาท/ระบบ</p>	<p>- ต้นทุนรวม ๒๕๐,๐๐๐ บาท</p> <p>- ปริมาณงาน ๑ ระบบ</p> <p>- ต้นทุนต่อหน่วย ๒๕๐,๐๐๐ บาท/ระบบ</p>



หมายเหตุ

ผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ประโยชน์ที่จะได้รับตามเป้าหมายของการดำเนินกิจกรรม ซึ่งครอบคลุมทั้งผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

ผลผลิต หมายถึง ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่หน่วยงานของรัฐทำการผลิต และส่งมอบให้กับบุคคลภายนอก ซึ่งหน่วยงานกำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการคำนวณต้นทุนผลผลิตของหน่วยงาน

ผลลัพธ์ หมายถึง ผลสัมฤทธิ์ที่ได้รับจากผลผลิตของการดำเนินกิจกรรม