

สรุปผลการสำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

การสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยมีผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๙๕ คน โดยมีผลการสำรวจความเชื่อมั่นในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อการบริหารงานของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หลักคุณธรรมจริยธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ รองลงมาคือ หลักนิติธรรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๙ หลักความเสมอภาค ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๗ หลักความโปร่งใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ หลักประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๓ หลักการรับผิชอบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๒ หลักการมีส่วนร่วม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๐ หลักการตอบสนอง และหลักการกระจายอำนาจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๔ และหลักประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐ ตามลำดับ ดังนี้

๑. หลักประสิทธิภาพ

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐ เมื่อพิจารณาในรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดผลผลิตที่คุ้มค่าต่อการลงทุน และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๑ รองลงมา คือ สามารถแนะแนวทางแก้ไขปัญหการทำงานหรือแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๒ และมีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๙ ตามลำดับ

๒. หลักประสิทธิผล

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๓ เมื่อพิจารณาในรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการกำหนดวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ และวางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ รองลงมา คือ มีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๒ และมีกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๙ ตามลำดับ

๓. หลักการตอบสนอง

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๔ เมื่อพิจารณาในรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพภายในระยะเวลาที่กำหนด และสามารถตอบสนองความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการที่มีความหลากหลาย และมีความแตกต่างกันได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๖ รองลงมา คือ มีการนำข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการไปใช้ในการปรับปรุงการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๒ ตามลำดับ

๔. หลักการรับผิชอบ

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๒ เมื่อพิจารณาในรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการจัดวางระบบการรายงานความก้าวหน้า และผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ รองลงมา คือ แสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ และมีการจัดเตรียมระบบการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบใด ๆ ที่อาจเกิดขึ้นต่อสาธารณะ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๕ ตามลำดับ

๕. หลักความโปร่งใส

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ เมื่อพิจารณาในรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ รองลงมา คือ มีการวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเป็นไปโดยง่าย และข้อมูลมีความถูกต้อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ และมีกระบวนการทำงานที่เปิดเผยตรงไปตรงมา ตรวจสอบได้ และสามารถชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ ตามลำดับ

๖. หลักนิติธรรม

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๙ เมื่อพิจารณาในรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชนฝ่ายต่าง ๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒ รองลงมา คือ มีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้อง ตามหลักกฎหมายและระเบียบวินัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ และมีการใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ด้วยความเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔ ตามลำดับ

๗. หลักความเสมอภาค

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๗ เมื่อพิจารณาในรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๙ รองลงมา คือ มีการคำนึงถึงโอกาส ความเสมอภาค และเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ และมีการยึดหลักความเป็นธรรม และความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน รวมถึงกลายยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๗ ตามลำดับ

๘. หลักการมีส่วนร่วม

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๐ เมื่อพิจารณาในรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าร่วมรับรู้และทำความเข้าใจ รวมถึงแสดงความคิดเห็น เสนอปัญหาหรือประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๒ รองลงมา คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ การดำเนินงาน และตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๑ และความพยายามในการแสวงหาฉันทามติหรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘ ตามลำดับ

๙. หลักการกระจายอำนาจ

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๔ เมื่อพิจารณาในรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการมอบอำนาจและกระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘ รองลงมา คือ มีการกำหนดภาระหน้าที่หรือขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยงานและมอบหมายงานแก่บุคลากรในหน่วยงานได้อย่างเหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพของงานที่ทำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๓ และมีการถ่ายโอนบทบาท และภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๑ ตามลำดับ

๑๐. หลักคุณธรรมจริยธรรม

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ เมื่อพิจารณาในรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนและจรรยาบรรณวิชาชีพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ รองลงมา คือ มีจิตสำนึกความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปอย่างมีศีลธรรม คุณธรรม และตรงตามความคาดหวังของสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ และมีการยึดมั่นในค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๗ ตามลำดับ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อการบริหารงานของสำนักงาน ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑. หลักประสิทธิภาพ

ควรปรับขั้นตอนการทำงานที่เกินความจำเป็น เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอน

๒. หลักประสิทธิผล

ควรจัดให้มีกระบวนการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานและเป็นระบบ สอดรับกับวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ และเป้าหมายของส่วนราชการ

๓. หลักการตอบสนอง

ควรส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรทุกประเภทและทุกระดับให้ปฏิบัติหน้าที่ในเชิงรุก กระตือรือร้น เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันเวลาและมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีการปรับปรุง การบริการและนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น

๔. หลักการรับผิชอบ

ควรมีการรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานของส่วนราชการให้หน่วยงานในสังกัด รวมถึงประชาชนได้รับรู้โดยทั่วกัน เพื่อแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อหน้าที่และผลการดำเนินงาน เพื่อให้ เห็นภาพรวมการดำเนินงานรวมถึงปัญหาต่างๆ นำไปสู่การปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงาน การวางระบบ การแก้ไขปัญหาเพื่อลดผลกระทบที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

๕. หลักความโปร่งใส

ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานการเงินเดือน สิทธิประโยชน์ของบุคลากร รวมถึงงานด้านอื่น ๆ ควรดำเนินการด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และจัดให้มีระบบหรือกลไกในการควบคุมและตรวจสอบ ตลอดกระบวนการทำงาน รวมถึงหน่วยงานควรมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและมีประโยชน์ ต่อสาธารณะอย่างสม่ำเสมอผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย

๖. หลักนิติธรรม

ควรมีการกำกับ ดูแล และติดตามการปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อบุคลากรทุกระดับ มีการสร้างขวัญกำลังใจที่ดีให้กับบุคลากรที่ประพฤติปฏิบัติตน ตามหน้าที่และกฎระเบียบ และควรมีบทลงโทษอย่างจริงจังต่อบุคลากรที่ละเลยไม่ประพฤติปฏิบัติตน ตามหน้าที่และกฎระเบียบอย่างเหมาะสมและเคร่งครัด เพื่อมิให้เป็นเยี่ยงอย่างแก่ผู้อื่น โดยถือปฏิบัติกับ บุคลากรทุกประเภทและทุกระดับ

๗. หลักความเสมอภาค

บุคลากรทุกประเภทและทุกระดับควรได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค เท่าเทียม เคารพให้เกียรติ ซึ่งกันและกัน ผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่สูงกว่าต้องเป็นตัวอย่างที่ดี ไม่ลุแก่อำนาจหรือรังแกผู้น้อย

๘. หลักการมีส่วนร่วม

ควรเปิดโอกาสให้ภาคส่วนอื่นและประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการดำเนินงาน ของส่วนราชการมากขึ้น เพื่อให้ได้รับรู้ เข้าใจถึงปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ รวมถึงควรให้ ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานต่างๆ มากขึ้น

๙. หลักการกระจายอำนาจ

ควรกระจายอำนาจหรือถ่ายโอนภารกิจการบริหารจัดการงานบางส่วนไปยังหน่วยงานระดับภูมิภาคและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเป็นระบบ เพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน และประโยชน์ของผู้รับบริการ

๑๐. หลักคุณธรรมจริยธรรม

ควรส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพทุกประเภทและทุกระดับให้มีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีและยกระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริหารงานของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

ประเด็นที่ควรมีการพัฒนาและปรับปรุง

จากผลสำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ มีประเด็นที่ควรพัฒนาและปรับปรุงเป็นอันดับต้น โดยพิจารณาจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนี้

๑. หลักประสิทธิภาพ คือ ประเด็น สามารถแนะแนวทาง แก้ไขปัญหาการทำงาน หรือแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดจากการทำงานของหลายหน่วยงาน

๒. หลักการกระจายอำนาจ คือ ประเด็น การถ่ายโอนบทบาทและภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม

๓. หลักการตอบสนอง คือ ประเด็น การนำข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการไปใช้ในการปรับปรุงการทำงานอย่างสม่ำเสมอ