

ระบบราชการที่สังคมคาดหวังเมื่อมีการปฏิรูประบบราชการ

เมื่อมีการปฏิรูประบบราชการ ผู้คนในสังคมย่อมมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดี เมื่อต้องไปติดต่อกัน กับทุกหน่วยงานราชการทั้งที่เป็นหน่วยงานดั้งเดิม หรือหน่วยงานที่เกิดขึ้นมาใหม่ สังคมจึงมีความคาดหวังต่อระบบราชการและตัวของราชการ ดังนี้

๑. ข้าราชการต้องมีความรู้ และความเข้าใจในการให้บริการเพื่อแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างถูกต้อง ตรงตามความต้องการและมีความเที่ยงธรรม
๒. ข้าราชการต้องเชื่อมโยงกับสังคมอย่างเสมอภาคและมีการให้บริการกับประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน
๓. ข้าราชการต้องสร้างระบบรับผิดชอบ (Accountability) ขึ้นในระบบราชการให้ได้ เพื่อการบริหารราชการที่สร้างประโยชน์สุขให้กับประชาชน จะ ต้องมีการสอบถามความเห็นของประชาชนว่า พอใจกับการได้รับบริการจากหน่วยงานของรัฐอย่างไร ถ้าผลสำรวจออกมาแล้วว่าประชาชนเห็นว่าเป็นสิ่งที่ดีหน่วยงานนั้น จะได้รับรางวัลเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่
๔. การจัดให้มีการบริการแบบ One-Stop Service มา ใช้ให้มากที่สุด โดยให้ออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีให้มีการมอบอำนาจโดยเฉพาะในระดับที่ไม่ ต้องใช้ดุลยพินิจ จะสามารถมอบอำนาจให้ข้าราชการระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติได้ แต่หากต้องใช้ดุลยพินิจต้องพิจารณารายละเอียดเพิ่มขึ้น
๕. การ บริหารราชการต้องให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อหน่วยงานของรัฐ โดยผลการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานต้องมีความสอดคล้องกับนโยบายที่คณะ รัฐมนตรีแถลงต่อสภา สามารถตรวจสอบการนำเงินงบประมาณไปใช้ได้ทุกชั้นตอน ตลอดจนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการในทุกระดับชั้น
๖. การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดค่าใช้จ่าย ต้องมีการนำระบบบัญชีต้นทุนมาใช้ เพื่อ ประเมินการทำงานของหน่วยงานราชการเทียบกับเอกชนที่มีลักษณะเดียวกัน หรือ ใกล้เคียงกัน หากการบริหารงานของหน่วยราชการมีต้นทุนสูงกว่าก็อาจให้เอกชนทำแทน

๘. ข้าราชการยุคที่มีการปฏิรูประบบราชการจะต้องสุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบการทำงานได้ในทุกขั้นตอน