สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
เลขรับ 02559
วันที่ 30 ก.ย. 2552
เวลา 14.30 น.

ที่ นร ๐๕๐๓/๑๗๗๑๕

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๓๐ กันยายน ๒๕๕๒

เรื่อง รายงานผลการพิจารณาศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการประชาชน ของคณะกรรมาธิการการปกครอง วุฒิสภา

เรียน เลขาธิการวุฒิสภา

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการวุฒิสภา ที่ สว ๐๐๐๗/๑๖๗๗ ลงวันที่ ๓ เมษายน ๒๕๕๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงาน ก.พ.ร. ที่ นร ๑๒๐๕.๑/๗๕๓ ลงวันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๒

ตามที่ได้ส่งรายงานผลการพิจารณาศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการประชาชน ของคณะกรรมาธิการการปกครอง วุฒิสภา ไปเพื่อดำเนินการ นั้น

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้ส่งรายงานดังกล่าวข้างต้นให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงมหาดไทย และสำนักงาน ก.พ.ร. รับไปพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยให้สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหน่วยงานกลางในการรวบรวมผลการดำเนินการ และต่อมาสำนักงาน ก.พ.ร. ได้แจ้งผลการดำเนินการตามรายงานดังกล่าวมาเพื่อดำเนินการ ความละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๕๒ รับทราบผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังกล่าวตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ และให้แจ้งสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายศิริ เลิศธรรมเทวี)
ผู้อำนวยการสำนักนิติธรรม ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กลุ่มงานบริหารทั่วไป
รับที่ 548/52 วันที่ 30/ก.ย./52
เวลา 14.45 น.
สำนักการประชุม

กลุ่มงานนิติการ
รับที่ ๒๓๓(๔๗) ๒๕๕๒
วันที่ ๓๐/ก.ย./๕๒
เวลา ๑๔.๕๐ น.
สำนักการประชุม

สำนักนิติธรรม
โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๓๐๕ (แดทลียา)

ที่ นร ๑๒๐๕.๑ /๓๔๓

สำนักงาน ก.พ.ร.
ถนนพิษณุโลก กทม. ๑๐๓๐๐

๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๒

เรื่อง รายงานผลการพิจารณาศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการประชาชน ของคณะกรรมาธิการการปกครอง วุฒิสภา

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๓/๗๐๘๔ ลงวันที่ ๒๘ เมษายน ๒๕๕๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เอกสารสรุปรายงานผลการพิจารณาศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการประชาชนฯ
๒. ซีดีรอมบันทึกข้อมูล จำนวน ๑ แผ่น

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ได้ส่งรายงานผลการพิจารณาศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการประชาชน และข้อเสนอแนะของคณะกรรมาธิการการปกครอง วุฒิสภา มาเพื่อให้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง พร้อมกับให้สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหน่วยงานกลางในการรวบรวมผลการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องแล้วส่งให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีทราบ เพื่อนำเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไป ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการรวบรวมผลการดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และกระทรวงมหาดไทย ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมาธิการการปกครอง วุฒิสภา แล้ว รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ และ ๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายทศพร ศิริสัมพันธ์)
เลขาธิการ ก.พ.ร.

กลุ่มบริหารการเปลี่ยนแปลง ๑
สำนักบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม
โทร. ๐ ๒๓๕๖ ๙๙๙๙ ต่อ ๙๙๔๓ , ๘๙๘๑
โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๘๑๖๙

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวนภาลัย ชมพงศ์พิพัฒน์)

เอกสารสรุป

เรื่อง รายงานผลการพิจารณาศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการประชาชน ของคณะกรรมาธิการการปกครอง วุฒิสภา

---

๑. ที่มา

๑.๑ สำนักเลขาธิการวุฒิสภา ได้ส่งรายงานผลการพิจารณาศึกษา เรื่อง การพัฒนาระบบราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการประชาชน พร้อมข้อเสนอแนะของคณะกรรมาธิการการปกครอง วุฒิสภา ไปยังสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเพื่อดำเนินการ

๑.๒ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ได้ส่งรายงานดังกล่าวไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงมหาดไทย และสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง และให้สำนักงาน ก.พ.ร. ในฐานะหน่วยงานกลางรวบรวมผลการดำเนินการ แล้วส่งให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเพื่อนำเสนอคณะรัฐมนตรี ต่อไป

๑.๓ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้มีหนังสือเชิญกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และกระทรวงมหาดไทย (ซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้มอบหมายให้กรมการปกครอง และกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นผู้แทน) มาประชุมร่วมกันเพื่อพิจารณาผลการดำเนินการตามรายงานการศึกษาดังกล่าวในวันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๕๒ โดยผลการประชุมมีความเห็นร่วมกันให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงานเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานตามประเด็นข้อเสนอแนะของคณะกรรมาธิการการปกครอง วุฒิสภา ดังนี้

๑) การยึดแนวคิดเรื่องการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) เป็นหลักในการให้บริการประชาชน

๒) การใช้เทคโนโลยีเป็นพลังขับเคลื่อนในการพัฒนาไปสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

๓) รูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมกับพื้นที่และลักษณะงาน

๔) การบริหารจัดการเพื่อพัฒนาไปสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

โดยให้ทุกหน่วยงานส่งผลการดำเนินการให้สำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อรวบรวม วิเคราะห์และจัดทำรายงานสรุปผลในภาพรวมส่งให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรี ต่อไป

๒. การดำเนินการ

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมการปกครอง และกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้แจ้งผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐตามประเด็นข้อเสนอแนะของคณะกรรมาธิการปกครอง วุฒิสภา ให้สำนักงาน ก.พ.ร. โดยมีสาระสำคัญสรุปผลได้ ดังนี้

๒.๑ การยึดแนวคิดเรื่องการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) เป็นหลักในการให้บริการประชาชน

คณะกรรมาธิการการปกครอง วุฒิสภา ให้ข้อเสนอแนะว่าการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐต้องยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการทำงาน โดยปลูกฝังความคิดให้แก่ข้าราชการ ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

๑) ปรับทัศนคติ โดยการรณรงค์สร้างจิตสำนึกให้ข้าราชการทำหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบ มีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณที่ดีของผู้ให้บริการ

๒) ปรับพฤติกรรมของข้าราชการให้สอดคล้องกับทัศนคติ และยกย่องให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดีเด่น

๓) สร้างวัฒนธรรมองค์กร โดยการส่งเสริมการรวมกลุ่มการทำงานภายในองค์กรตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการบริหารงาน

ทั้งนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ดังนี้

- **กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร**
  - พัฒนาหลักสูตรมาตรฐานการพัฒนาบุคลากรไอซีทีของรัฐและจัดฝึกอบรม/สัมมนาต่างๆ เพื่อให้ความรู้แก่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ เช่น การฝึกอบรมหลักสูตรผู้บริหารเครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ การอบรมการบริหารจัดการและการดูแลระบบ Back Office รวมทั้งการใช้ระบบให้แก่หน่วยงานต่างๆ ที่ได้พัฒนาระบบ e-Service การฝึกอบรมการประยุกต์ใช้กรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอีเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ เป็นต้น
  - กำหนดกลไกในการรับรองมาตรฐานบุคลากรไอซีทีภาครัฐ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
  - จัดทำมาตรฐานวิชาชีพด้านไอซีที ๓ วิชาชีพ ได้แก่ Project Management, System Analyst และ Network Security

- **กรมการปกครอง** ในฐานะหน่วยงานที่ให้บริการด้านทะเบียนราษฎร์ ซึ่งมีความใกล้ชิดกับประชาชน ได้ดำเนินการเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ดังนี้
  - ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนประจำสำนักทะเบียน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว โดยจะมีการจัดฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง
  - ฝึกอบรมวิทยากรการทะเบียนประจำอำเภอ เพื่อเป็นพี่เลี้ยงสนับสนุน ช่วยเหลือการพัฒนางานบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น รวมทั้งพัฒนาคู่มือการบริการประชาชนให้เป็นมาตรฐาน
  - ฝึกอบรมผู้ตรวจการทะเบียน เพื่อให้ทำหน้าที่นิเทศงาน ติดตามผลการปรับปรุงระบบบริการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตทางการทะเบียน และกำกับดูแลติดตามสนับสนุนผลการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียน โดยจะจัดทำมาตรฐานการตรวจการทะเบียน และพัฒนาคู่มือผู้ตรวจการ ให้สามารถนำไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- แก้ไขปรับปรุงกฎหมาย กฎ และระเบียบเกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร์เพื่อให้การให้บริการประชาชนมีความโปร่งใส เสมอภาค รวดเร็ว และอำนวยความสะดวกมากยิ่งขึ้น รวมทั้งปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย กฎ และระเบียบที่ไม่เหมาะสม ทันสมัย ให้สอดคล้องกับรูปแบบและลักษณะการบริการเคลื่อนที่ รวมทั้งการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ออกหน่วยบริการนอกสำนักงานเพื่อลดภาระให้แก่ประชาชน

■ **กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น** ได้ดำเนินการส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ดังนี้

- จัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและแนวทางปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- จัดให้มีรางวัลจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยดำเนินการร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสถาบันการศึกษา ในการกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกเพื่อรับรางวัลการบริหารจัดการที่ดี

■ **สำนักงาน ก.พ.ร.** ในฐานะหน่วยงานที่มีหน้าที่หลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการ ได้ดำเนินการส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการปฏิบัติงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ดังนี้

- ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี (Organizational Governance: OG) ซึ่งประกอบด้วยนโยบายที่สำคัญ ๔ ด้าน ได้แก่ นโยบายด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม นโยบายด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย นโยบายด้านองค์การ และนโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน เพื่อแสดงความมุ่งมั่นในการบริหารงานว่าจะตั้งอยู่บนหลักธรรมาภิบาล พร้อมทั้งกำหนดแนวทางปฏิบัติ และมาตรการหรือโครงการเพื่อให้บรรลุตามนโยบายขององค์การ รวมทั้งจัดให้มีการติดตามประเมินผล โดยขณะนี้สำนักงาน ก.พ.ร. กำลังศึกษาเพื่อจัดทำเกณฑ์การประเมินนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี เพื่อใช้ในการจัดอันดับส่วนราชการต่าง ๆ
- ผลักดันการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์และวัฒนธรรมการทำงานของข้าราชการทุกส่วนราชการ ตามค่านิยมของข้าราชการไทย (I AM READY) ผ่านโครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาขีดสมรรถนะและวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรและหน่วยงานภาครัฐหลายโครงการเพื่อรณรงค์ให้ข้าราชการมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน โดยดำเนินการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาระบบราชการให้แก่ข้าราชการโดยผ่านสื่อต่าง ๆ
- มีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการ เรียกโดยย่อว่า ค.ต.ป. ทำหน้าที่ปรับปรุงกลไกที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบและการตรวจราชการทั้งในระดับกระทรวงและระดับกรม เพื่อให้ส่วนราชการ/จังหวัด นำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงด้านการตรวจสอบและประเมินผลที่ดีขึ้น พร้อมทั้งจัดทำรายงานผลการตรวจสอบ

และประเมินผลภาคราชการเสนอต่อคณะรัฐมนตรีเป็นประจำปีทุกปีนับตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๙ เป็นต้นมา

- ศึกษาและพัฒนาแนวทาง รูปแบบ กลไก ระบบ และวิธีทำงานในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ระบบราชการเปิดให้ภาคประชาสังคมและภาคประชาชน รวมทั้งภาคส่วนต่าง ๆ ที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีการดำเนินการ ดังนี้
  - จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ ของส่วนราชการจังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา โดยกำหนดให้มีตัวชี้วัดการมีส่วนร่วมของประชาชน: ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ
  - ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยได้นำร่องที่จังหวัดปทุมธานี ซึ่งมีสำนักงานขนส่งจังหวัด สำนักงานจัดหางาน และสำนักงานประกันสังคม ร่วมกันกำหนดในการยกระดับการให้บริการดังกล่าว
  - ศึกษาและพัฒนารูปแบบ/แนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม เพื่อสร้างนวัตกรรมและนำไปสู่การขยายผลการสร้างการมีส่วนร่วม โดยเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนและภาคส่วนต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการทั้งในระดับกระทรวง/กรม โดยได้นำร่องที่กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กรมประชาสัมพันธ์ และระดับจังหวัด ทั้ง ๗๕ จังหวัด

๒.๒ การใช้เทคโนโลยีเป็นพลังขับเคลื่อนในการพัฒนาไปสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) มีผลการดำเนินการของส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

■ **กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร** ได้ดำเนินการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน ดังนี้

- สร้างความพร้อมด้าน Infrastructure โดยการจัดตั้งโครงข่ายการสื่อสารโทรคมนาคมอย่างทั่วถึงทั่วประเทศด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่สามารถรองรับความต้องการในอนาคตได้
- พัฒนาเครือข่ายสื่อสารเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐ (Government Information Network: GIN) โดยการติดตั้งอุปกรณ์เครือข่ายสื่อสารให้กับหน่วยงานระดับกระทรวง กรม และจังหวัด รวม ๗๒๗ หน่วยงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและสนับสนุนการอำนวยความสะดวกด้านงานบริการ โดยจะขยายการติดตั้งวงจรเครือข่ายสื่อสาร พร้อมอุปกรณ์เชื่อมโยงเครือข่ายสื่อสารให้หน่วยงานระดับจังหวัดถึงระดับอำเภอจำนวน ๖,๐๐๐ หน่วยงาน และผลักดันให้หน่วยงานในระดับท้องถิ่นเชื่อมโยงระบบบริการประชาชนกับเครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงภาครัฐ (GIN) ของรัฐบาลด้วย

- สนับสนุนหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ ให้พัฒนาระบบ e- Service รวม ๒๔ ระบบ และจะขยายผลต่อไปโดยการส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นทุกแห่งพัฒนาระบบ e-Service ในการบริการประชาชนเพื่ออำนวยความสะดวกและลดต้นทุนในการดำเนินการ
- พัฒนาแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Thailand e-Government Interoperability Frameworks: TH e-GIF) เพื่อให้สามารถบูรณาการเชื่อมโยงรับ-ส่งข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐให้สามารถเกิดการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างเป็นระบบ โดยขณะนี้อยู่ระหว่างพัฒนาระบบแลกเปลี่ยนสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ ๒๐ กระทรวง โดยจะเปิดบริการการใช้ระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐเริ่มจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ก่อน
- พัฒนาการให้บริการแบบ One Stop Service โดยการพัฒนาระบบเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลและบริการภาครัฐ และการขนส่งเพื่อการนำเข้า-ส่งออก และโลจิสติกส์ (Integrated Single Window e-Logistics) พร้อมทั้งจัดทำมาตรฐานข้อมูลและแบบจำลองข้อมูลสำหรับการเชื่อมโยงข้อมูล และให้การสนับสนุนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบ Back-End-Integration ในการเชื่อมต่อกับ Back Office กลาง (National Single Window) ซึ่งจะช่วยให้ผู้ประกอบการนำเข้า-ส่งออก ดำเนินการจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้โดยกรอกข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ในครั้งเดียว
- จัดตั้ง National Root CA เพื่อการยืนยันและพิสูจน์ตัวบุคคลในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรม และเสริมด้านโครงสร้างพื้นฐานแก่ระบบ National Single Window
- จัดทำเว็บไซต์กลาง (e-Government Portal) ภายใต้ชื่อ www.egov.go.th เพื่อรวบรวมบริการภาครัฐไว้ ณ จุดเดียว โดยประชาชนสามารถใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐที่เข้าร่วมโครงการได้ในลักษณะ Single Sign On ผ่าน User Name และ Password และในระยะต่อไปกระทรวงฯ จะศึกษา วิเคราะห์ เพื่อปรับปรุงจุดอ่อนและช่องโหว่ของระบบงานเดิม เพื่อนำมาออกแบบและพัฒนาให้ระบบงานใหม่มีความสะดวกในการใช้งานและปลอดภัยในการบริการ
- พัฒนาระบบบริการข้อมูลทางเสียง (Call Center: GCC ๑๑๑๑) ให้เป็นศูนย์กลางบริการของทุกหน่วยงานภาครัฐ และพัฒนาให้มีฟังก์ชั่นและมาตรฐานเพื่อรองรับการเชื่อมต่อระบบ e-Service ของหน่วยงานต่าง ๆ ให้สามารถเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบ e-Government Portal อย่างเต็มรูปแบบได้ในอนาคต
- ส่งเสริมให้มีการพัฒนา Software ในกลุ่มของ Open Source มากขึ้นและต่อเนื่อง โดยการพัฒนาระบบต้นแบบและโปรแกรมเปิดเผยรหัส (Open Source) สำหรับผู้นำเข้า-ส่งออก และตัวแทนผู้ทำธุรกรรมให้สามารถเตรียมข้อมูลและยื่นคำขอทางอิเล็กทรอนิกส์ในลักษณะ Single Window Entry และโปรแกรมต้นแบบส่วน

ต่อเชื่อมโยงของหน่วยงานราชการให้สามารถทำงานได้ในลักษณะการรับคำขอแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยสามารถแลกเปลี่ยนใบรับรองและ/หรือใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างกันได้ นอกจากนี้ ยังมีการพัฒนาขั้นตอน วิธี และโปรแกรมเปิดเผยรหัสเพื่อการสร้างลายน้ำดิจิตอลบนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และเอกสารกระดาษสำหรับใบรับรอง ใบอนุญาต และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า-ส่งออก และโลจิสติกส์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการนำเข้า-ส่งออก สินค้าเกี่ยวกับใบคำขอ ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการแลกเปลี่ยนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และยืนยันความถูกต้องว่าได้รับการรับรองจากหน่วยงานผู้ออกใบรับรองจริง

■ กรมการปกครอง ได้ดำเนินการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน ดังนี้

- พัฒนาสำนักทะเบียนจำนวน ๔๕๐ แห่ง ให้มีความทันสมัยและให้บริการได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน พร้อมทั้งพัฒนาระบบการทดสอบความรู้ของบุคลากรผู้ให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-test) ผ่านเว็บไซต์ เพื่อให้สามารถปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อย่างแม่นยำ ถูกต้อง และรวดเร็ว
- จัดให้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ออกให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนและบัตรประมาณ ๓๖๕ ครั้งต่อปี โดยสำนักทะเบียนอำเภอ และสำนักทะเบียนกลางเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและเพิ่มช่องทางการขอรับบริการให้แก่ประชาชนโดยเฉพาะประชาชนที่อยู่ห่างไกล
- พัฒนาระบบทะเบียนอิเล็กทรอนิกส์ให้สามารถให้บริการได้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการปรับเปลี่ยนระบบคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบใหม่จำนวน ๒๙๔ สำนักทะเบียน
- พัฒนาระบบบริการ call center ให้เป็นหน่วยแก้ไข แนะนำบริการประชาชนทางการทะเบียน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
- พัฒนาการให้บริการประชาชนโดยบริการผ่านตู้บริการประชาชนอเนกประสงค์อัตโนมัติ (Multipurpose Machine: MPM) ซึ่งนำร่องแล้ว ๑๐ แห่ง
- พัฒนาระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการประชาชนด้านทะเบียนพินัยกรรม ทะเบียนครอบครัว ทะเบียนชื่อบุคคล
- การให้บริการทะเบียนอิเล็กทรอนิกส์ผ่านโครงข่ายสื่อสารของกรมการปกครองทางระบบอินเตอร์เน็ต และจะพัฒนาการให้บริการต่อไปโดยติดตั้ง SSL/VPN เพื่อรองรับการถ่ายโอนภารกิจการทะเบียนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ขยายการใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัวประชาชนแบบสมาร์ทการ์ดโดยนำข้อมูลมาเก็บไว้ใน Chip เพื่อการใช้งานร่วมกัน ซึ่งขณะนี้มี ๔ หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร และหน่วยบัญชาการกำลังสำรองทหารบก ซึ่งต่อไปจะส่งเสริมให้มีการใช้โปรแกรมการอ่านข้อมูลจากบัตรสมาร์ทการ์ดในการพิสูจน์ยืนยันตัวบุคคล

- พัฒนาการให้บริการประชาชนไปสู่ระบบ e-Service โดยจัดทำฐานข้อมูลเพื่อเปิดให้บริการผ่านทางอินเตอร์เน็ทในงานบริการทางกฎหมาย ได้แก่ งานอาวุธปืน งานโรงแรม งานโรงรับจำนำ งานการพนัน งานควบคุมการเรี่ยไร และงานขายทอดตลาดและค้าของเก่า โดยนำร่องจัดทำต้นแบบของการบริการในเขตกรุงเทพฯ ศูนย์บริการประชาชน (วังไชยา) และจะขยายระบบให้ครอบคลุม ๗๕ จังหวัด ผ่านทางอินเตอร์เน็ท และระบบ online รวมถึงการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานต่างๆ ตามแผนงาน ดังนี้
  - ปี พ.ศ. ๒๕๕๓ – ๒๕๕๔ ขยายผลไปในพื้นที่จังหวัด/อำเภอ จำนวน ๔๐๐ แห่ง
  - ปี พ.ศ. ๒๕๕๔ – ๒๕๕๖ จะขยายเพิ่มอีกไม่น้อยกว่า ๔๗๗ แห่ง
- พัฒนาระบบการบริการประชาชนในการออกหนังสือผ่านแดนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Border Pass) โดยการเชื่อมโยงข้อมูลส่วนบุคคลจากฐานข้อมูลของสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง มาเป็นฐานข้อมูลในการออกบัตรผ่านแดนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ขณะนี้มีการจัดตั้งแล้ว ๑๗ แห่ง และจะขยายให้ครบทุกแห่งต่อไป (ทั้งหมด ๖๕ แห่งทั่วประเทศ)

■ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

- พัฒนาโปรแกรมระบบส่งมอบบริการแบบหน้าด่างเดี่ยว (Single Window Service) นำร่อง ๑ ระบบงาน
- จัดทำโครงการส่งเสริมและพัฒนาการส่งมอบบริการแบบหน้าด่างเดี่ยวของศูนย์บริการร่วมจังหวัด ศูนย์บริการร่วมอำเภอ และศูนย์บริการร่วมท้องถิ่น เพื่อจัดทำข้อเสนอและแนวทาง (Roadmap) ในการส่งเสริมและพัฒนาการส่งมอบบริการแบบหน้าด่างเดี่ยว ๕ ระบบงาน และจะขยายผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ นำโปรแกรมระบบส่งมอบบริการแบบหน้าด่างเดี่ยว (Single Window) ที่พัฒนาขึ้นไปใช้ รวมทั้ง ส่งเสริม กระตุ้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีศักยภาพขยายผล นำโปรแกรมดังกล่าวไปพัฒนาใช้ในการบริการประชาชนด้านอื่นๆ ในกระบวนงานบริการที่คล้ายกัน
- จัดทำโครงการศูนย์บริการร่วมข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (One Stop Service Information for local admin)

■ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ดังนี้

- พัฒนาระบบการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ขององค์การภาครัฐ (Government Strategic Management System: GSMS) ให้มีความสอดคล้องกับระบบ GSMIS ประกอบด้วย ๔ ระบบ คือ ระบบการวางแผนและจัดการยุทธศาสตร์ ระบบการจัดทำแผนปฏิบัติการ และการติดตามความก้าวหน้า ระบบการจัดทำฐานข้อมูลตัวชี้วัดและติดตามวัดผลงาน และระบบการจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบัน

สามารถใช้ระบบ GSMS ใน ๑๕ จังหวัดนำร่อง กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการคลัง กระทรวงมหาดไทย สำนักงบประมาณ สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว สำนักงาน ก.พ.ร. กรมบัญชีกลาง และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และจะดำเนินการขยายผลระบบ GSMS ให้ครอบคลุมทั้ง ๗๕ จังหวัด ๒๐ กระทรวงต่อไป

๒.๓ การวิเคราะห์หารูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมกับพื้นที่และลักษณะงาน

คณะกรรมาธิการการปกครอง วุฒิสภาให้ข้อเสนอแนะว่าการให้บริการประชาชนต้องประกอบด้วย ๓ ปัจจัย คือ

๑) รูปแบบกิจกรรมการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการ ณ สำนักงาน (office) การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) การให้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ (Mobile Unit) และการให้บริการโดยความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน (Public-Private Partnership)

๒) พื้นที่ของการให้บริการ (มิติด้าน Area) แบ่งเป็น พื้นที่ชุมชนเมือง และพื้นที่ชนบท

๓) ลักษณะของงานที่ให้บริการ (มิติด้าน Function)

สำหรับผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีดังนี้

- **กรมการปกครอง**
  - พัฒนาการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) โดยพัฒนาระบบการบริการในลักษณะหน้าต่างเดียว (Single Window) ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการพัฒนาระบบต้นแบบในส่วนกลาง ซึ่งจะขยายผลให้ทุกสำนักทะเบียนให้บริการประชาชนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ในรูปแบบเดียวกัน และจะถ่ายโอนภารกิจให้ท้องถิ่นดำเนินการให้บริการประชาชน พร้อมกับการจัดให้มีศูนย์ประสานราชการ (Center Link) ในอนาคตต่อไป
  - สนับสนุนให้หน่วยงานระดับจังหวัด อำเภอ ออกหน่วยเคลื่อนที่ให้บริการประชาชน (Mobile Unit) ในพื้นที่ที่ไม่มีระบบสายสัญญาณ โดยใช้ระบบดาวเทียม
  - พัฒนาระบบบริการอัตโนมัติ (MPM) ซึ่งผู้รับบริการไม่ต้องไปยื่นคำขอกับเจ้าหน้าที่ โดยมีเป้าหมายจะติดตั้งให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และในปี ๒๕๕๓ ได้งบประมาณสำหรับติดตั้ง จำนวน ๕๐ เครื่อง

- **สำนักงาน ก.พ.ร.**
  - ส่งเสริม สนับสนุน และผลักดันให้กระทรวง/จังหวัดดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อนำงานบริการทั้งการให้ข้อมูลข่าวสาร การรับเรื่อง-ส่งต่อ และการให้บริการเบ็ดเสร็จจากหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมาให้บริการประชาชน ณ จุดเดียว โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดภาคบังคับตามคำรับรองการปฏิบัติราชการให้กระทรวง/จังหวัด ดำเนินการมาตั้งแต่ปี ๒๕๔๙

- พัฒนาเว็บไซต์ศูนย์บริการร่วม www.opdc.go.th/gcs เพื่อให้ประชาชนสามารถทราบข้อมูลการให้บริการของศูนย์บริการร่วมที่เปิดให้บริการ สำหรับในปี ๒๕๕๒ ได้พัฒนาการบริหารจัดการศูนย์บริการร่วม โดยจัดทำแผนที่การพัฒนาศูนย์บริการร่วม (Road Map) พร้อมกับศึกษาความเหมาะสมของระบบเทคโนโลยีเพื่อการบริการ ณ ศูนย์บริการร่วม และในระยะต่อไปสำนักงาน ก.พ.ร. จะดำเนินการสนับสนุน ส่งเสริม ให้ส่วนราชการพัฒนาศูนย์บริการร่วม โดยให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ ณ ศูนย์บริการร่วม กำหนดคลัสเตอร์และงานบริการในการให้บริการของศูนย์บริการร่วม ดำเนินการบูรณาการแบบฟอร์มการขอรับบริการระหว่างหน่วยงานเพื่อนำไปใช้ที่ศูนย์บริการร่วม และการพัฒนาระบบเทคโนโลยีเพื่อการบริการ ณ ศูนย์บริการร่วม

๒.๔ การบริหารจัดการเพื่อไปสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

คณะกรรมาธิการการปกครอง วุฒิสภา มีข้อเสนอแนะในเรื่องนี้ ๕ ประเด็น ได้แก่ การแก้ไขปัญหาข้อจำกัดในการให้บริการแบบ e-Service ในพื้นที่ชนบท การใช้บัตรประจำตัวประชาชนเพื่อรับบริการของหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน การแก้ไขระเบียบ กฎหมาย เพื่อสนับสนุนการพัฒนาการให้บริการ การส่งเสริมให้เพิ่มการมีส่วนร่วมของภาคเอกชน และการให้บริการ e-Service ซึ่งหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้มีการดำเนินการพัฒนาการให้บริการต่างๆ แล้ว ดังนี้

■ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

- จัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนจำนวน ๒๖๐ ศูนย์ทั่วประเทศ พร้อมกับสร้างคนในชุมชนให้เป็นผู้ชำนาญการโดยให้มีความรู้ ความชำนาญด้าน ICT ในชุมชน และสามารถดูแลศูนย์ฯ ได้ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการ e-Service ได้สะดวกยิ่งขึ้น และในระยะต่อไปจะดำเนินการขยายผลการจัดตั้งศูนย์ฯ ให้ครบ ๑,๐๐๐ ศูนย์ทั่วประเทศ โดยจะขอความร่วมมือจากหน่วยงานส่วนท้องถิ่นและภาคเอกชนในการกระจายโอกาสการเข้าถึงบริการ e-Service ของประชาชน และเปิดศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนในรูปแบบต่างๆ ในแต่ละท้องถิ่นด้วย
- ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาระบบการให้บริการทาง e-Service มากขึ้น เพื่อให้สามารถรองรับการใช้บัตรประจำตัวประชาชนอิเล็กทรอนิกส์ได้ เช่น บริการสุขภาพ บริการการศึกษา บริการเบิกจ่าย บริการข้อมูลต่างๆ ของรัฐ เป็นต้น

■ กรมการปกครอง

- บูรณาการการใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน โดยมีหน่วยงานภาครัฐกว่า ๙๐ หน่วยงานที่มีการเชื่อมโยงใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลทะเบียนกลาง และมี ๔ หน่วยงานที่นำข้อมูลมาบรรจุรวมไว้ใน Chip
- อนุญาตให้หน่วยงานต่างๆ ใช้โปรแกรมอ่านข้อมูลจากบัตรสมาร์ทการ์ด โดยเฉพาะข้อมูลของกรมการปกครองในการพิสูจน์ยืนยันตัวบุคคล

- กระตุ้นให้หน่วยงานต่าง ๆ พัฒนาระบบงานต่าง ๆ เพื่อรองรับการใช้งานและใช้ข้อมูลในบัตรสมาร์ทการ์ด

■ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

- จัดทำโครงการศูนย์บริการร่วมข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (One Stop Service Information for local admin) ให้บริการข้อมูลด้านต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น หน่วยงานในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บุคลากรท้องถิ่น โครงสร้างพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระบบแผนพัฒนาท้องถิ่น และข้อมูลด้านการศึกษาท้องถิ่น ผ่านระบบเครือข่ายและเว็บไซต์ www.thailocaladmin.go.th
- ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนในการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย ผ่านธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้ดำเนินการแล้วจำนวน ๑๔๙ แห่ง และจะร่วมมือกับธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ประชาสัมพันธ์ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเห็นประโยชน์ และร่วมบริการประชาชนผ่านระบบ e-Service

■ สำนักงาน ก.พ.ร.

- มีคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำหน้าที่กำหนดเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบงานที่เอื้ออำนวยในการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบราชการเพื่อศักยภาพในการให้บริการประชาชน และเอื้ออำนวยต่อระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ รวมทั้งพิจารณาปรับปรุงกระบวนการบริหารระเบียบข้อบังคับของทางราชการให้มีความสอดคล้องกับระบบเทคโนยีสารสนเทศ และพิจารณาปรับปรุงทรัพยากรมนุษย์ของภาครัฐให้มีศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนกำหนดมาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่จำเป็นในการปฏิบัติราชการ ขณะนี้ได้มติคณะรัฐมนตรีเรื่อง ระบบการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ (Back Office) ซึ่งมีทั้งหมด ๑๑ ระบบหลัก ได้แก่ ระบบบริหารแผนงานโครงการ ระบบบริหารงบประมาณ การเงินและบัญชี ระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ ระบบงานพัสดุ/บริหารอาคารสถานที่และยานพาหนะ ระบบงานนิติการ ระบบประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ระบบวิเทศสัมพันธ์ ระบบสำนักงานอัตโนมัติและเลขานุการ ระบบตรวจสอบภายใน ระบบข้อมูลงานผู้ตรวจราชการ ระบบบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงาน และจัดทำระบบอีเมล์กลางภาครัฐ

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวมลทิยา ธนะพงศ์พิทักษ์