

การพัฒนาาระบบราชการ เพื่อชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน



การพัฒนา-บบราชการ

เพื่อชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน

การพัฒนา-บบราชการ มีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การเสริมสร้างประสิทธิภาพของการบริหารงานภาครัฐ และการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ที่ตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของประชาชน ทั้งในเรื่องของการแก้ไขปัญหาหรือการส่งเสริมคุณภาพบริการของประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และเกิดความพึงพอใจต่องานบริการของภาครัฐในภาพรวม

สำนักงาน ก.พ.ร. ตระหนักถึงความสำคัญของ **"การพัฒนาการให้บริการประชาชน"** จึงได้ผลักดันให้หน่วยงานราชการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้มีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพมาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมุ่งลดขั้นตอน ลดระยะเวลาการให้บริการ โดยมีหลักสำคัญในการพัฒนา ประกอบด้วย



1. การให้บริการแบบดิจิทัลครบวงจร โดยเชื่อมโยงฐานข้อมูลและบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้มีการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ครบวงจร ตั้งแต่พิสูจน์และยืนยันตัวตน การยื่นคำขอการชำระค่าธรรมเนียม ออกใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ และการออกใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งวิเคราะห์และวางแผนโดยใช้ Big Data เพื่อให้ข้อมูลและให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ



2. การพัฒนาและสร้างสรรค์บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยปรับปรุงขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ลดการใช้สำเนาเอกสารของทางราชการ พัฒนาช่องทางบริการทางดิจิทัล เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย หลากหลายช่องทาง โดยไม่จำเป็นต้องไปติดต่อหลายหน่วยงาน



3. การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ และตอบคำถามให้ได้ว่า "ประชาชนได้อะไร" รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้รับบริการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และร่วมในกระบวนการพัฒนาการให้บริการ ซึ่งมีผลการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

1. ประหยัดเวลา ไม่เรียกหาสำเนาเอกสาร



เมื่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากทางราชการต้องเตรียมเอกสาร และทำสำเนาจำนวนมาก ทั้ง ๆ ที่เอกสารเหล่านั้นเป็นเอกสารของทางราชการ ทำให้ผู้มารับบริการต้องเสียค่าใช้จ่าย เสียเวลา และได้รับความยุ่งยาก ดังนั้น เพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระแก่ประชาชน สำนักงาน ก.พ.ร. จึงเสนอเป็นมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2561 ให้หน่วยงานของรัฐทุกแห่งไม่เรียกสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้ จากประชาชน โดยดำเนินการตามมาตรการระยะสั้น เช่น

1) ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐมีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดให้ประชาชนต้องยื่นหรือส่งสำเนาเอกสารหรือหลักฐานที่ทางราชการ หรือหน่วยงานของรัฐอื่นได้ออกให้ ให้หน่วยงานของรัฐนั้นดำเนินการที่จำเป็นเพื่อให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไว้ล่วงหน้า โดยไม่ต้องทำบันทึกข้อตกลง (MoU) ระหว่างหน่วยงาน และเมื่อประชาชนไปติดต่อขอรับบริการ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นผู้สั่งพิมพ์ (print out) เอกสารหรือหลักฐานนั้นออกมาจากระบบที่มีการเชื่อมโยงไว้ และลงนามรับรองความถูกต้องของเอกสาร แล้วใช้ออกสารนั้นประกอบเรื่องที่ประชาชนมาขอรับบริการ โดยประชาชนผู้มาขอรับบริการไม่ต้องนำสำเนาเอง และไม่ต้องลงนามรับรองความถูกต้องของสำเนาเอกสารดังกล่าว

2) ในการร่างกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศต่าง ๆ ให้ถือเป็นหลักว่าห้ามมิให้กำหนดให้ประชาชนต้องยื่นหรือส่งสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้จากประชาชนอีกต่อไป

3) การให้บริการที่เป็นตัวเงินแก่ประชาชนไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบใด รวมทั้งการจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เบี้ยประชุม ค่าเช่าบ้าน และสวัสดิการอื่น ๆ ที่เป็นตัวเงินให้แก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ กรรมการ อนุกรรมการ และคณะทำงานต่าง ๆ ของหน่วยงานของรัฐทั้งหมด ให้ดำเนินการผ่านระบบ National e-Payment

4) สำนักงาน ก.พ.ร. ได้เปิดช่องทางการสื่อสารผ่าน แอปพลิเคชันไลน์ (Line: @GoodGov4U) และโปรแกรม Chatbot ในเว็บไซต์สำนักงาน ก.พ.ร. (www.opdc.go.th) เพื่อรับข้อร้องเรียนจากประชาชนเกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตามมาตรการดังกล่าว

2. แบบฟอร์มราชการ 2 ภาษา ลดภาระประชาชน



เพื่ออำนวยความสะดวก ลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนในการแปลเอกสารของทางราชการ สำหรับใช้ในการติดต่อกับต่างประเทศ รวมทั้งลดขั้นตอนและกระบวนการรับรองเอกสาร หน่วยงานราชการจึงจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ 2 ภาษา ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2559 เพื่อยกระดับการบริการภาครัฐตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ร่วมมือกับสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาจัดทำแผนการดำเนินการจัดทำแบบฟอร์มราชการ 2 ภาษา (ภาษาไทยควบคู่ภาษาอังกฤษ) โดยเฉพาะเอกสารที่ประชาชนต้องใช้ในชีวิตประจำวัน และเอกสารที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ

ผลการจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ 2 ภาษา (ข้อมูล ณ วันที่ 10 พฤษภาคม 2562) พบว่า หน่วยงานมีแผนดำเนินการจัดทำเป็นเอกสารราชการ 2 ภาษา รวมทั้งสิ้นจำนวน 4,607 รายการ ซึ่งจะต้องแล้วเสร็จภายในปี 2562 ปัจจุบันสามารถดำเนินการได้ จำนวน 4,423 รายการ คิดเป็นร้อยละ 96 ของรายการเอกสารที่จะต้องดำเนินการทั้งหมด ซึ่งเอกสารที่จะต้องดำเนินการมีหลายประเภท ได้แก่ เอกสารที่ประชาชนต้องใช้ในชีวิตประจำวัน เอกสารที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ เอกสารราชการอื่น ๆ แบบฟอร์มในการยื่นคำขอ และคู่มือสำหรับประชาชน

ในการดำเนินการยังได้รับความร่วมมือจากกรมการปกครอง และกรมการกงสุลเป็นหน่วยงานนำร่องในการจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ 2 ภาษา เนื่องจากเอกสารราชการที่ประชาชนต้องใช้ในชีวิตประจำวันส่วนใหญ่เป็นเอกสารที่ออกโดยกรมการปกครอง ประกอบกับเป็นเอกสารที่ประชาชนใช้นำมารับรองนิติกรณ์ประเภทคำแปลมากที่สุด กรมการปกครองจึงได้พัฒนาระบบการคัดกรองเอกสารการขึ้นทะเบียนเป็นภาษาอังกฤษ Single Sign-on ซึ่งเป็นโปรแกรมการปฏิบัติงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ที่สามารถตรวจสอบข้อมูลรายการทะเบียนที่ประชาชนยื่นคำร้องขอคัดสำเนาจากฐานข้อมูลการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน และสามารถสั่งพิมพ์เอกสารออกมาเป็นภาษาอังกฤษ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการลดขั้นตอน ลดเวลาการรับรองเอกสาร และลดภาระค่าใช้จ่ายในการแปลเอกสารของประชาชนได้มากถึง 13,260,000 บาท

ด้วยความร่วมมือนี้ทำให้การบริการประชาชนด้านการรับรองนิติกรณ์เอกสารที่กรมการกงสุล โดยเฉพาะเอกสาร ทะเบียนราษฎรและทะเบียนครอบครัวมีความสะดวกรวดเร็วขึ้น ประชาชนไม่ต้องนำเอกสารไปแปล และสามารถ ขอรับเอกสารดังกล่าวเป็นภาษาอังกฤษได้ที่เขตพื้นที่/อำเภอ เพื่อนำไปรับรองนิติกรณ์เอกสารกับกรมการกงสุลต่อไป

3. ประกอบธุรกิจของไทย ง่ายแค่ไหน? ดูที่ Doing Business



การพิจารณาของผู้ประกอบการในการจะลงทุนทำธุรกิจ ณ ประเทศใดประเทศหนึ่ง ผลการจัดอันดับความยาก-ง่าย ในการประกอบธุรกิจ หรือ Ease of Doing Business ที่จัดทำขึ้นโดยธนาคารโลก เป็นข้อมูลอันดับแรก ๆ ที่ผู้ประกอบการจะหยิบขึ้นมาประกอบการพิจารณา เนื่องจากรายงานผลการจัดอันดับดังกล่าว เป็นการศึกษา เปรียบเทียบ 190 ประเทศทั่วโลก เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ต้นทุนค่าใช้จ่าย และกฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ของรัฐ ว่ามีส่วนสนับสนุนหรือเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจอย่างไร โดยมุ่งเน้นธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) ซึ่งมีตัวชี้วัดในการศึกษา 10 ด้าน ครอบคลุมพื้นฐานของวงจรธุรกิจตั้งแต่การเริ่มต้นจัดตั้ง ธุรกิจจนถึงการปิดกิจการ

สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหน่วยงานหลักที่มีบทบาทในการผลักดันให้หน่วยงานราชการพัฒนาการให้บริการ ให้เร็วขึ้น ง่ายขึ้น และค่าใช้จ่ายลดลง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและผู้ประกอบการ จากความพยายาม และความร่วมมือของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ทำให้รายงาน Doing Business ล่าสุดปี ค.ศ. 2019 (เก็บข้อมูล ในปี พ.ศ. 2561 โดยเป็นการจัดอันดับล่วงหน้า 1 ปี) ประเทศไทยได้รับการจัดอันดับให้เป็นประเทศที่มีความสะดวก ในการประกอบธุรกิจ อยู่ในกลุ่ม Top 30 ของโลก โดยอยู่ในอันดับที่ 27 จาก 190 ประเทศทั่วโลก ได้คะแนน Ease of Doing Business Score (EODB) รวมทุกด้าน 78.45 คะแนน สูงขึ้นจากปี ค.ศ. 2018 ซึ่งเป็น ผลจากการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจที่สำคัญใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเริ่มต้นธุรกิจ ด้านการขอใช้ไฟฟ้า ด้านการชำระภาษี และด้านการค้าระหว่างประเทศ

หากพิจารณาผลคะแนนรายด้าน ประเทศไทยมีคะแนน EODB ดีขึ้นถึง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการเริ่มต้นธุรกิจ ด้านการขอใช้ไฟฟ้า ด้านการจดทะเบียนทรัพย์สิน ด้านการคุ้มครองผู้ลงทุนเสียงข้างน้อย ด้านการชำระภาษี ด้าน การค้าระหว่างประเทศ และด้านการแก้ปัญหาการล้มละลาย โดยการขอใช้ไฟฟ้าเป็นด้านที่พัฒนาได้โดดเด่นที่สุด ติดอันดับที่ 6 ของโลก ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความพยายามอย่างต่อเนื่องในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการ ภาครัฐและการปฏิรูป เพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนตามนโยบาย THAILAND 4.0 ส่งผลให้ประเทศไทยมีศักยภาพ ในการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจที่ทัดเทียมกับประเทศชั้นนำของโลก



4. Biz Portal เว็บไซต์ครบ จบทุกเรื่อง



การเริ่มต้นประกอบธุรกิจจะไม่ใช่เรื่องยุ่งยากอีกต่อไป สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ร่วมกับ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พัฒนาระบบการให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ (Biz Portal) เพื่อให้บริการด้านการออกหนังสือรับรอง ใบอนุญาต และเอกสารต่าง ๆ ที่มีความน่าเชื่อถือและมั่นคงปลอดภัย มีการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลและระบบการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐ Biz Portal เว็บไซต์ครบ จบทุกเรื่อง (<https://biz.govchannel.go.th/>) อำนวยความสะดวกให้ประชาชนหรือผู้ประกอบการใน 2 ส่วนหลัก คือ การให้ข้อมูล (Information) เกี่ยวกับการออกหนังสือรับรอง ใบอนุญาต และเอกสารต่าง ๆ ในลักษณะครบวงจร (end-to-end) ตามประเภทธุรกิจ และการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ (Transaction) ครอบคลุมการขออนุญาตรายใหม่ การต่ออายุ การแก้ไข/เปลี่ยนแปลง และการยกเลิก ประชาชนหรือผู้ประกอบการสามารถขออนุญาตได้หลายใบอนุญาตในครั้งเดียว โดยกรอกข้อมูลที่ซ้ำกันเพียงครั้งเดียว (Single Form) ยื่นเอกสารหลักฐานเพียงชุดเดียว ผ่านระบบออนไลน์ได้ทุกที่ ทุกเวลา รวมทั้งสามารถติดตามสถานะการพิจารณาอนุญาตได้ตลอดเวลา

ปัจจุบัน Biz Portal เปิดให้บริการแล้วใน 10 ธุรกิจ 40 ใบอนุญาต และยังขยายการให้บริการอนุญาตประกอบธุรกิจร้านค้าปลีกและร้านอาหาร จำนวน 9 ใบอนุญาต ไปยังจังหวัดน่าน ร่อง 2 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดฉะเชิงเทรา และจังหวัดราชบุรี พร้อมตั้งเป้าไว้ว่าภายในปี 2562 จะขยายการดำเนินงานอีก 15 ธุรกิจ 30 ใบอนุญาต รวมเป็น 70 ใบอนุญาต



40 งานอนุญาตที่สามารถยื่นขอผ่านระบบ

ยื่นคำขอผ่านระบบ Biz Portal

ยื่นคำขอผ่านระบบ e-Service ของหน่วยงาน

เริ่มต้นธุรกิจ	สาธารณูปโภค	ร้านอาหาร	ร้านกาแฟ/Co-Working Space
<ul style="list-style-type: none"> จดทะเบียนนิติบุคคล จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ขึ้นทะเบียนนายจ้าง ขึ้นทะเบียนลูกจ้าง 	<ul style="list-style-type: none"> การขอใช้ไฟฟ้า การขอใช้น้ำประปา การขอใช้โทรศัพท์/อินเทอร์เน็ต 	<ul style="list-style-type: none"> หนังสือรับรองการแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายหรือสะสมอาหาร (ไม่เกิน 200 ตารางเมตร)* ใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายหรือสะสมอาหาร (เกิน 200 ตารางเมตร)* ใบอนุญาตขายยาสูบ* ใบอนุญาตขายสุรา* ใบอนุญาตประกอบกิจการร้านวิดีทัศน์ (คาราโอเกะ) 	<ul style="list-style-type: none"> ใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ: บริการ* ใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ: อาหาร เครื่องดื่ม* ใบอนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ* ใบอนุญาตประกอบกิจการสถานที่เก็บรักษาก๊าซปิโตรเลียมเหลว ประเภท สถานที่ใช้ ลักษณะที่สาม (1,000 ลิตรขึ้นไป) ใบรับแจ้งการประกอบกิจการควบคุมประเภทที่ 2 (500 ลิตรขึ้นไป แต่ไม่เกิน 1,000 ลิตร)
รีสอร์ทขนาดเล็ก	สปา	สถานพยาบาลสัตว์	ร้านค้าปลีก
<ul style="list-style-type: none"> ใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรม 	<ul style="list-style-type: none"> ใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> ใบอนุญาตแผนการจัดตั้งสถานพยาบาลสัตว์ ใบอนุญาตดำเนินการสถานพยาบาลสัตว์ ใบอนุญาตตั้งสถานพยาบาลสัตว์ 	<ul style="list-style-type: none"> จดทะเบียนการประกอบธุรกิจตลาดแบบตรง* จดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรง* จดทะเบียนพาณิชย์ ใบอนุญาตขายไฟ ใบอนุญาตขายอาหารสัตว์ควบคุมเฉพาะ ใบอนุญาตทำการค้าหรือหากำไรในลักษณะคนกลางซึ่งสัตว์ ใบอนุญาตทำการค้าหรือหากำไรในลักษณะคนกลางซึ่งซากสัตว์ ใบอนุญาตจำหน่ายปุ๋ย ใบอนุญาตจำหน่ายเมล็ดพันธุ์ควบคุม ใบอนุญาตประกอบกิจการ ให้เช่า แลกเปลี่ยน หรือจำหน่ายภาพยนตร์ ใบอนุญาตประกอบกิจการ ให้เช่า แลกเปลี่ยน หรือจำหน่ายวิดีทัศน์ จัดแจ้งรายละเอียดการผลิตเพื่อขาย หรือนำเข้าเพื่อขายเครื่องสำอางควบคุม ยื่นแบบชำระภาษีป้าย ใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ตัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร ใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ: ปิโตรเลียม ปิโตรเคมี ก๊าซหุงต้ม ก๊าซไวไฟ และสารเคมีต่าง ๆ
ก่อสร้างและรับเหมาก่อสร้าง	ซ่อมและขายอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	ธุรกิจคาร์แคร์	เปิดบส
<ul style="list-style-type: none"> ใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ: หิน ดิน ทราย ซีเมนต์ หรือวัตถุที่คล้ายคลึง 	<ul style="list-style-type: none"> ใบอนุญาตให้ค้า/ให้ค่าเพื่อการซ่อมแซมซึ่งเครื่องวิทยุคมนาคม ใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ: อื่น ๆ 	<ul style="list-style-type: none"> ใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ: ยานยนต์ เครื่องจักรหรือเครื่องกล 	<ul style="list-style-type: none"> ใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ: บริการ*

หมายเหตุ : * ใบอนุญาตเปิดให้บริการในจังหวัดน่านร่อง 2 จังหวัด ได้แก่ เทศบาลเมืองราชบุรี เทศบาลเมืองอะเชิงเทรา สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ราชบุรี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อะเชิงเทรา

นอกจากนี้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการใช้งาน Biz Portal สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ร่วมกับสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) บริษัท เนชั่นแนล ดิจิทัลไอดี จำกัด (NDID) ธนาคารแห่งประเทศไทย และสมาคมธนาคารไทย พัฒนาระบบยืนยันตัวตนทางดิจิทัลด้วย Biometric Comparison หรือ Face Recognition เพื่อให้การบริการภาครัฐออนไลน์เป็นมาตรฐานสากล มีความปลอดภัย น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใสในการให้บริการ รวมทั้งจะพัฒนาระบบให้สามารถเชื่อมโยงระบบการรับชำระเงินกลางของบริการภาครัฐ (e-Payment Portal of Government) ของกรมบัญชีกลาง ซึ่งประชาชนสามารถพิมพ์ใบชำระค่าบริการจากระบบแล้วไปชำระค่าบริการในจุดบริการต่าง ๆ ได้ เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส หรือธนาคารต่าง ๆ

ทั้งนี้ ในช่วงที่ระบบราชการเปลี่ยนผ่านไปสู่การให้บริการทางออนไลน์ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้เปิดนาร่องให้บริการศูนย์รับขออนุญาต ซึ่งเป็นศูนย์กลางรับคำขออนุญาตจากประชาชนแทนหน่วยงานรัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและผู้ประกอบการที่ยังคุ้นเคยกับการติดต่อนายการด้วยตนเอง โดยสามารถมาติดต่อได้ที่ อาคารสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ชั้น 1 (สำนักงาน ก.พ. เดิม) ถนนพิษณุโลก กรุงเทพฯ

5. ห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ พลิกโฉมงานบริการสาธารณะ



ปัจจัยสำคัญของการยกระดับการพัฒนางานบริการภาครัฐ อยู่ที่การเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการได้เข้ามามีส่วนร่วมในการคิดและพัฒนางานบริการ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้นำแนวทางห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ หรือ Government Innovation Lab หรือเรียกสั้น ๆ ว่า Gov Lab มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานบริการภาครัฐ ซึ่งเป็นการนำแนวคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ที่เน้นผู้ใช้บริการเป็นสำคัญมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน พร้อมทั้งอาศัยพลังความร่วมมือจากทุกภาคส่วน เพื่อคิดค้นและสร้างนวัตกรรมงานบริการภาครัฐให้แก่ประชาชนผ่านกระบวนการทดสอบ ทดลองในห้องปฏิบัติการออกแบบ อันจะก่อให้เกิดนวัตกรรมด้านการวางนโยบายสาธารณะ และการส่งมอบบริการให้แก่ประชาชน

แนวคิดการดำเนินการห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐนี้ มีความสอดคล้องกับหลักการทรงงานของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช หรือศาสตร์พระราชาคือ “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” โดยเป็นกระบวนการช่วยให้มีการพิจารณาที่มาที่ไปของปัญหาในหลากหลายมุมมอง เพื่อสร้างความคิด หนทาง หรือโอกาสใหม่ในการแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งมีการทดสอบเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง ซึ่งจะนำไปสู่นวัตกรรมการวางนโยบายการให้บริการทางสาธารณะที่มีวิธีการ ผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่ต่างไปจากเดิม



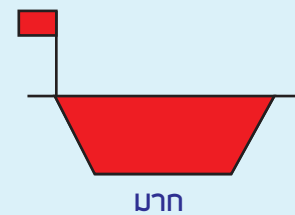
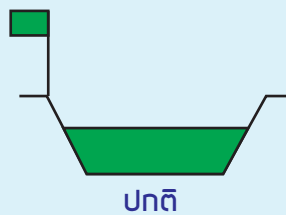
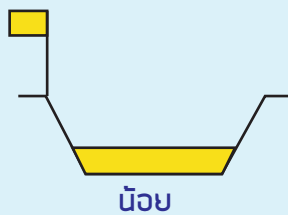
ในปี พ.ศ. 2561 ได้ดำเนินการพัฒนางานบริการภาครัฐ ใน 5 งานบริการ ได้แก่

1. การสื่อสารข้อมูลปริมาณน้ำสำหรับเกษตรกร การทราบปริมาณน้ำเพื่อการเกษตรเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการเพาะปลูก และเพิ่มมูลค่าให้สินค้าเกษตร เกษตรกรหลายรายติดตามข้อมูลปริมาณน้ำที่มีโอกาสจะไหลเข้าพื้นที่ แต่ยังไม่สามารถเข้าใจหรือแปลความหมายของข้อมูลปริมาณน้ำได้อย่างชัดเจน จึงพัฒนาด้านแบบนวัตกรรมชุดข้อมูลสื่อสารและรูปแบบวิธีการสื่อสารข้อมูลปริมาณน้ำให้เข้าถึงเกษตรกรได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำนวน 4 รูปแบบ ได้แก่

1) Mobile Application ซึ่งจะเป็นข้อมูลที่ทันสมัย ปรับปรุงข้อมูลได้ ณ เวลาปัจจุบัน และสามารถเลือกสถานที่เพื่อดูข้อมูลปริมาณน้ำได้ **2) เสียงตามสาย** **3) การบอกต่อของชาวบ้าน** และ **4) ธงสัญลักษณ์แสดงที่แม่น้ำในเขตชุมชน** โดยมีชุดข้อมูลสื่อสาร ประกอบด้วย 1) ชุดข้อมูลน้ำทำในแบบรายวัน 2) ชุดข้อมูลน้ำเขื่อนในแบบรายฤดูกาลหรือทุก 3 เดือน และ 3) ชุดข้อมูลน้ำฝนในรูปแบบ รายวัน รายสัปดาห์ และรายฤดูกาลหรือทุก 3 เดือน

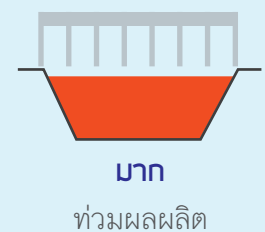
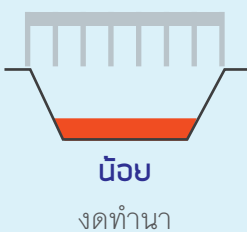
ชุดข้อมูลน้ำท่า

รายวัน



ชุดข้อมูลน้ำเขื่อน

รายฤดูกาล หรือทุก 3 เดือน



ชุดข้อมูลน้ำฝน

รายวัน รายสัปดาห์ และรายฤดูกาลหรือทุก 3 เดือน



2. ชุดข้อมูลสุขภาพและการรักษา สำหรับติดตัวผู้ป่วยกรณีฉุกเฉิน ผู้ป่วยที่มีโรคประจำตัวหรือมีเงื่อนไขในการรักษา หากเกิดเหตุฉุกเฉิน การเข้าถึงชุดข้อมูลสุขภาพของผู้ป่วยจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการช่วยเหลือและลดการสูญเสียได้ จึงได้พัฒนานวัตกรรมต้นแบบชุดข้อมูลสุขภาพและการรักษา สำหรับติดตัวผู้ป่วยกรณีฉุกเฉินใน 3 รูปแบบ ได้แก่ 1) บัตรข้อมูล และ QR Code 2) สติกเกอร์ และ QR Code ติดหลังบัตรประชาชนหรือพาสปอร์ต และ 3) QR Code/Application



3. ระบบการติดตามผลการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย โดยมุ่งหาแนวทางในการพัฒนาระบบดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรม ให้สามารถติดตามผลได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น นำมาสู่แนวทางการแก้ไขปัญหา จำนวน 4 รูปแบบดังนี้

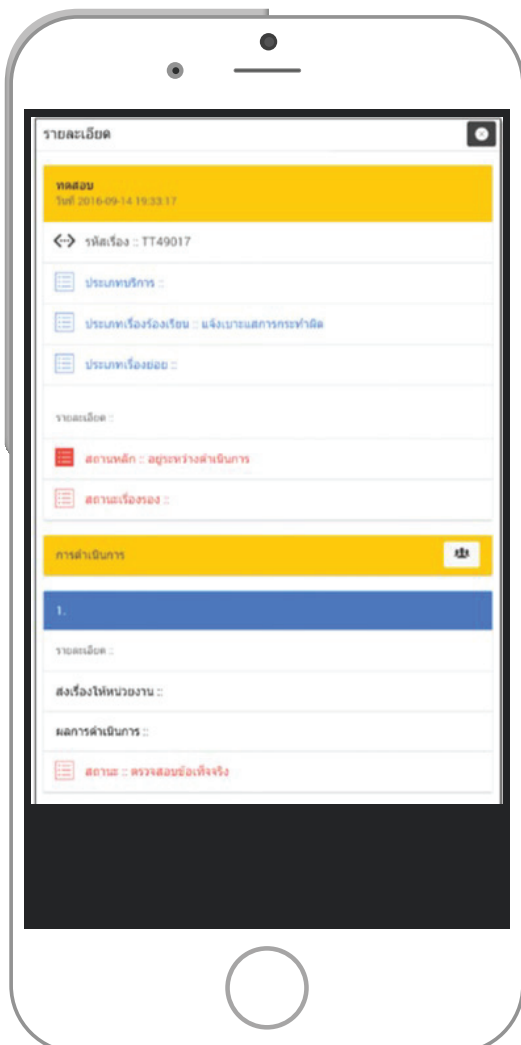
1) Tracking ปรับปรุงระบบแจ้งสถานะเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้มีการรายงานสถานะเพิ่มขึ้น โดยเพิ่มรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานว่าอยู่ในขั้นตอนใด

2) Knowledge base: FAQ app สร้างระบบเพื่อเก็บคำถามที่เจ้าหน้าที่พบบ่อย และนำคำตอบที่ดีที่สุดมารวบรวมเป็นคู่มือไว้ในระบบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาได้รวดเร็วยิ่งขึ้น หากมีปัญหาแบบเดียวกันเกิดขึ้นอีกในอนาคต

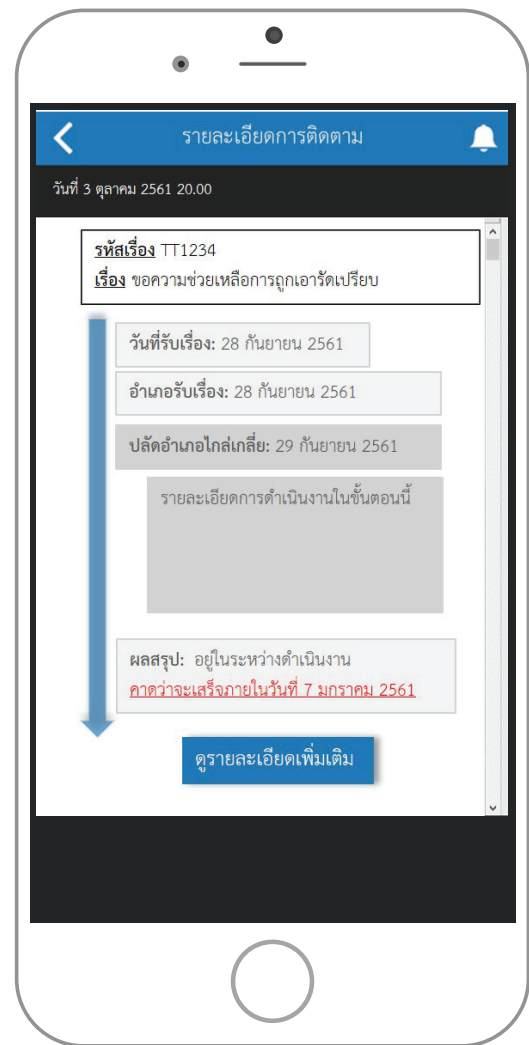
3) Data Sharing ระหว่างระบบ 1567 - 1111 - 1166 เพื่อตรวจสอบความซ้ำซ้อนของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นผ่านศูนย์ดำรงธรรม (1567) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ (1111) และศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สคบ. (1166)

4) Training จัดอบรมทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรม

● ระบบเดิมแสดงสถานะหลัก เพียง 3 ระยะ



● ระบบใหม่จะแสดง กระบวนการดำเนินงาน



4. การลดอุบัติเหตุระบบขนส่งสาธารณะระหว่างเมือง

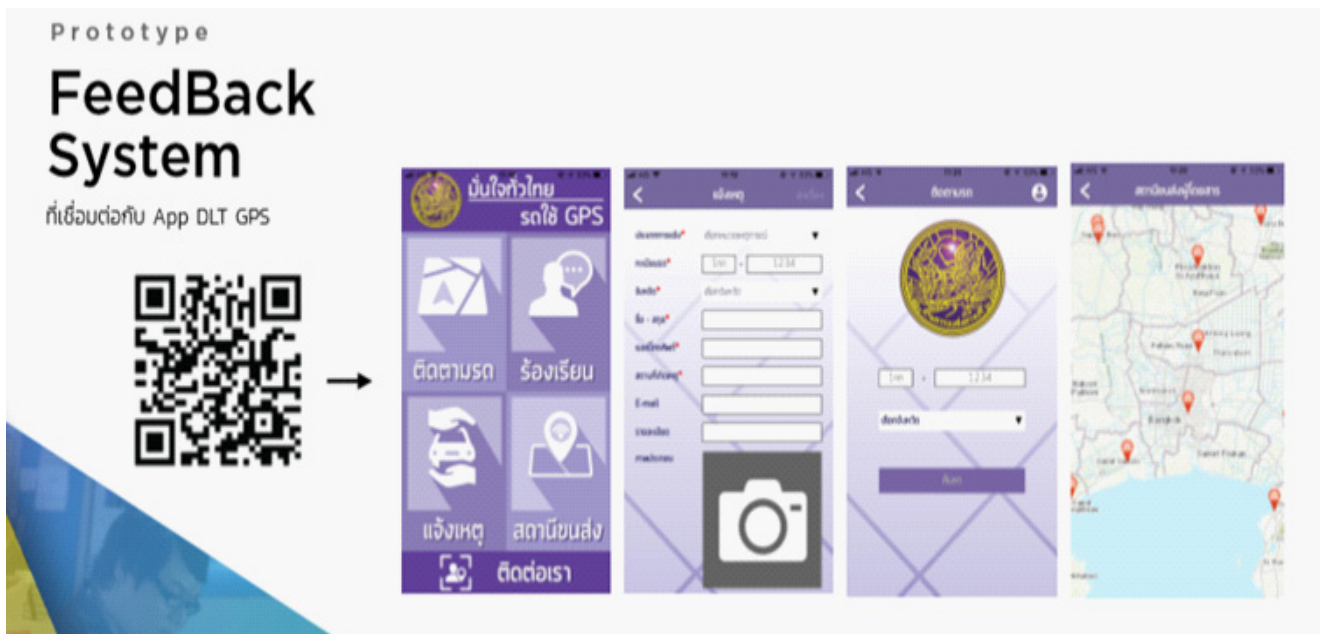
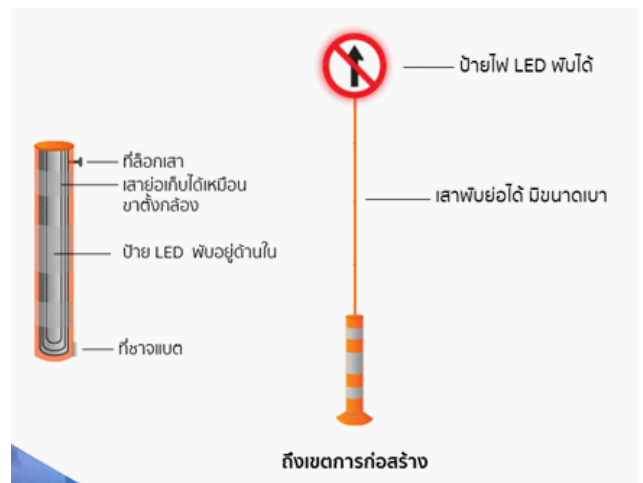
อุบัติเหตุที่เกิดกับรถโดยสารสาธารณะมีแนวโน้มของอัตราความรุนแรงสูงขึ้น สร้างความสูญเสียในระดับที่สูง และก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้คนที่วงกว้าง ดังนั้น เพื่อลดอุบัติเหตุของระบบขนส่งสาธารณะ จึงนำไปสู่การเสนอต้นแบบนวัตกรรมภาครัฐที่จะช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าว จำนวน 4 รูปแบบ ได้แก่

1) แบบประเมินคนขับรถตู้บนบัตรโดยสาร พัฒนาปรับบัตรโดยสารให้มีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้โดยสารมากขึ้น และมีแบบประเมินคุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถอยู่ด้านหลังบัตร

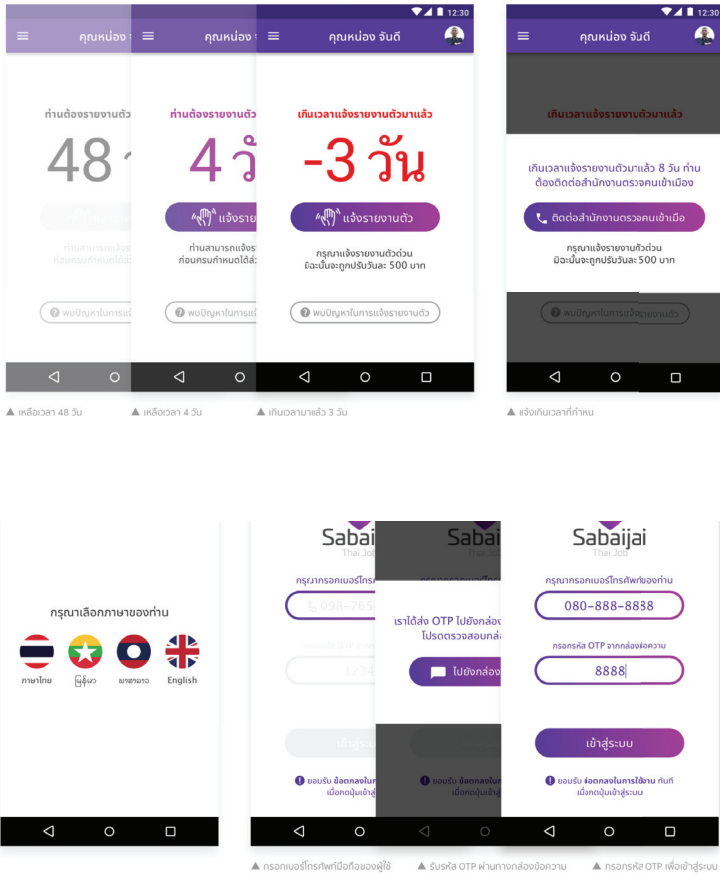
2) คู่มือความปลอดภัย โดยพัฒนาป้ายบอกข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับความปลอดภัยภายในรถโดยสาร เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถปฏิบัติตัวและใช้งานอุปกรณ์ความปลอดภัยบนรถโดยสารได้อย่างถูกต้อง เพิ่มความปลอดภัยและลดการสูญเสียชีวิตเมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้น

3) ระบบให้คะแนนเกี่ยวกับสมรรถนะการขับขี่ปลอดภัยของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ เพื่อช่วยเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของพนักงานขับรถให้ขับขี่อย่างปลอดภัยยิ่งขึ้น ซึ่งข้อมูลการประเมินจะถูกเก็บในฐานะข้อมูลของภาครัฐ ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการใช้ข้อมูลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการขับอย่างปลอดภัย และ

4) ป้ายแจ้งเตือนแบบพกพา พัฒนาป้ายแจ้งเตือนล่วงหน้าแบบพกพาสำหรับแจ้งเตือนผู้ใช้รถใช้ถนนก่อนถึงบริเวณที่มีการก่อสร้าง เพื่อลดอุบัติเหตุจากการไม่ทราบเหตุล่วงหน้า และออกแบบให้สามารถพกพาได้สะดวกและใช้งานง่าย



การรายงานตัว 90 วันของลูกจ้างต่างด้าว
Sabaijai Thai Job Project - Labour & Employer Support Application



5. การขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว
สามสัญชาติ ปัญหาแรงงานต่างด้าวจำนวนมาก

เข้าเมืองมาทำงานแบบผิดกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งแรงงานต่างด้าวจากสามสัญชาติ ได้แก่ พม่า ลาว และกัมพูชา ที่มีเป็นจำนวนมาก สาเหตุส่วนหนึ่งมาจากขั้นตอนการขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าวที่มีความซับซ้อน ยุ่งยาก และใช้เวลานาน อีกทั้งเมื่อขึ้นทะเบียนแรงงานแล้วยังต้องมีการรายงานตัวทุก 90 วัน และต้องแจ้งเข้า แจ้งออกอีกด้วย จึงเสนอแนวทางแก้ไขปัญหานี้ นั่นคือ Application สำหรับการรายงานตัว การแจ้งเข้าแจ้งออก และการอัปเดตข่าวสารแรงงาน เพื่อให้รู้ความเคลื่อนไหวของแรงงาน แจ้งข้อมูลข่าวสารที่มีการเคลื่อนไหวอยู่เสมอ รวมทั้งสามารถแจ้งเข้า แจ้งออก โดยทั้งนายจ้างเก่า นายจ้างใหม่ และลูกจ้างแรงงานสามารถยืนยันร่วมกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์แกทั้งนายจ้างและแรงงานต่างด้าวเอง

6. ส่งเสริมความเป็นเลิศแห่งรัฐ ถ้วยรางวัลเลิศรัฐ



การส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ตลอดจนสร้างแรงกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่นและตั้งใจ เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึง เนื่องจากส่งผลต่อการให้บริการประชาชนที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และสร้างความพึงพอใจ

สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดให้มีการมอบรางวัลเลิศรัฐ หรือ Public Sector Excellence Awards (PSEA) รางวัลแห่งเกียรติยศที่มอบให้หน่วยงานที่มุ่งมั่นปฏิบัติราชการจนประสบความสำเร็จ มีความเป็นเลิศแห่งหน่วยงานรัฐทั้งปวง ซึ่งนอกจากจะเป็นการยกย่องหน่วยงานที่มีความโดดเด่นในการพัฒนาหรือปรับปรุงบริการที่สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการแล้ว ยังเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้วย



รางวัลเลิศรัฐ ประกอบด้วย 3 สาขา ได้แก่ สาขาบริการภาครัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และสาขาการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม และสำหรับหน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานดีเลิศจนได้รับรางวัลระดับดีเด่นในทั้ง 3 สาขา ภายในปีเดียวกัน จะได้รับ “รางวัลเลิศรัฐ” อันเป็นเกียรติยศสูงสุดของหน่วยงานของรัฐ

สำหรับปี พ.ศ. 2561 หน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญในการพัฒนาการให้บริการ โดยร่วมส่งผลงานสมัครถึง 584 ผลงาน และมีหน่วยงานได้รับรางวัล จำนวน 181 ผลงาน ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดพิธีมอบรางวัลเลิศรัฐ ทั้ง 3 สาขา ในงานสัมมนาวิชาการและมอบรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ. 2561 “ภาครัฐ เพื่อประชาชน : Good Governance for Better Life” เมื่อวันที่ 14 กันยายน 2561 ณ อาคารอิมแพค ฟอรั่ม เมืองทองธานี โดยมีรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เป็นประธานในพิธี

7. บริการไทยก้าวไกล สู่เวที UN



ผลงานของหน่วยงานภาครัฐที่ได้รับรางวัลเลิศรัฐ ไม่เพียงแต่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพการให้บริการของภาครัฐที่ได้รับการยอมรับจากประชาชนในระดับประเทศแล้ว ยังเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติด้วย โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐเสนอผลงานที่มีผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ จนได้รับรางวัลเลิศรัฐ เสนอผลงานขอรับรางวัล United Nations Public Service Awards ขององค์การสหประชาชาติ ที่มอบให้แก่หน่วยงานภาครัฐของประเทศสมาชิกที่ดำเนินการด้านการให้บริการสาธารณะ ด้วยความเป็นมืออาชีพ

สำหรับปี พ.ศ. 2561 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ดคว้ารางวัล United Nations Public Service Awards 2018 ในสาขาการส่งเสริมความเท่าเทียมทางเพศในการให้บริการสาธารณะ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน จากผลงานเรื่อง “โครงการป้องกันควบคุมมะเร็งปากมดลูกแบบบูรณาการ” และเข้ารับรางวัล ณ เมืองมาราเกรช ประเทศโมร็อกโก เมื่อวันที่ 23 มิถุนายน 2561 โดยประเทศไทยเป็น 1 ใน 8 ประเทศ ที่ได้รับรางวัล จากผลงานที่สมัครทั้งหมด 437 ผลงาน จาก 79 ประเทศทั่วโลก ซึ่งหน่วยงานภาครัฐไทยได้รับรางวัล United Nations Public Service Awards ติดต่อกันมาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 จนถึงปัจจุบัน รวม 13 ผลงาน

การดำเนินการดังกล่าวข้างต้นเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่น
ของสำนักงาน ก.พ.ร. ในการทำงาน และการสร้างการมีส่วนร่วม
ของภาคส่วนต่างๆ ในการพัฒนาระบบราชการ
อันมุ่งสู่เป้าหมายหนึ่งเดียวที่สำคัญ นั่นก็คือ
"พัฒนาระบบราชการ เพื่อชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน"
(Good Governance for Better Life)



Good Governance for Better Life

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)
59/1 ถนนพินธุโลภ แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300