



4/249
ก.ค. 21 ส.ป. 2560
วัน 17.10
เวลา

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
รับที่ 11846 กค
วัน 21 ส.ป. 2560 17.10

ที่ นร ๑๒๐๐/๗๔

สำนักงานคณะกรรมการ
พัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)
ถนนพิษณุโลก กทม. ๑๐๓๐๐

๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๐

เรื่อง แผนการยกระดับการบริการภาครัฐ ระยะที่ ๒ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือรองนายกรัฐมนตรีเห็นชอบให้เสนอคณะรัฐมนตรี
๒. บันทึกสรุปเสนอคณะรัฐมนตรี เรื่องแผนการยกระดับการบริการภาครัฐ ระยะที่ ๒ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

ด้วยสำนักงาน ก.พ.ร. ขอเสนอเรื่องแผนการยกระดับการบริการภาครัฐ ระยะที่ ๒ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ มาเพื่อคณะรัฐมนตรีทราบ โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๔ (๔) แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๕๘ รวมทั้งเป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ที่กำหนดให้ต้องเสนอเรื่องนี้ ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการของสำนักงาน ก.พ.ร. ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีด้วยแล้ว (รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑)

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ที่มา

๑.๑ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๕๘ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีกฎหมายกลางที่จะกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต และมีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำร้องและศูนย์รับคำขออนุญาต ณ จุดเดียว เพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาตซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยพระราชบัญญัติฉบับนี้มีผลใช้บังคับเมื่อพ้น ๑๘๐ วัน นับแต่วันที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา (วันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๘) ทั้งนี้ ผู้อนุญาตต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๘๐ วัน นับแต่วันที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

๑.๒ คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๕๘ มีมติเห็นชอบแผนการดำเนินงานเตรียมความพร้อมและขับเคลื่อนพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยร่วมดำเนินงานกับสำนักงาน ก.พ.ร. ตามหนังสือสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๔๐๑.๑/๕๕๘ ลงวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๗ เรื่อง ข้อเสนอของคณะกรรมการวิสามัญพิจารณาร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ทั้งนี้ คณะรัฐมนตรีได้มอบหมายให้สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดทำระบบอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

๑.๓ คณะรัฐมนตรี...

๑.๓ คณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ ได้มีมติเห็นชอบในหลักการให้หน่วยงานราชการพิจารณาจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ ๒ ภาษา ตามที่กระทรวงการต่างประเทศเสนอ โดยให้สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหน่วยงานหลักร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณากำหนดแผนการดำเนินงานให้เกิดความชัดเจน ทั้งนี้ ให้เร่งดำเนินการสำหรับเอกสารราชการที่ประชาชนต้องใช้ในชีวิตประจำวัน และเอกสารที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ (Ease of Doing Business) ให้แล้วเสร็จภายในปี ๒๕๖๐ และให้สำนักงาน ก.พ.ร. รายงานคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบผลการดำเนินงานเมื่อครบกำหนดเวลาดังกล่าว สำหรับเอกสารราชการอื่น ๆ ให้พิจารณาดำเนินการตามลำดับความสำคัญ ซึ่งต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จทั้งหมดภายในปี ๒๕๖๔ และให้สำนักงาน ก.พ.ร. รวบรวมผลการดำเนินงานแล้วรายงานต่อนายกรัฐมนตรีทุก ๖ เดือน

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

โดยที่พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้กำหนดหน้าที่ของสำนักงาน ก.พ.ร. เกี่ยวกับการปรับปรุงการปฏิบัติราชการ โดยให้ ก.พ.ร. รายงานต่อคณะรัฐมนตรีพร้อมทั้งเสนอแนะให้มีการพัฒนาหรือปรับปรุงหน่วยงานหรือระบบการปฏิบัติราชการของหน่วยงานนั้น และพระราชบัญญัตินี้ได้บังคับใช้เป็นเวลากว่า ๒ ปี ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องนำเรื่องแผนการยกระดับการบริการภาครัฐ ระยะที่ ๒ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ เสนอต่อคณะรัฐมนตรี เพื่อมอบหมายให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

๓. ความเร่งด่วนของเรื่อง

เรื่องดังกล่าวมีความเร่งด่วนในระดับปกติ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพัฒนาหรือปรับปรุงหน่วยงานหรือระบบการปฏิบัติราชการ อันเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนต่อไป

๔. สำคัญ/ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

การดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ที่ผ่านมา ทำให้ระบบการบริการประชาชนมีความชัดเจน โปร่งใสมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ยังพบปัญหาจากการดำเนินการ กล่าวคือ ๑) ประชาชนยังไม่เข้าใจและรับรู้สิทธิตามพระราชบัญญัติฯ ๒) ไม่มีระบบติดตามการให้บริการว่าเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้หรือไม่ ๓) มีขั้นตอนและระยะเวลานาน และบางงานบริการต้องติดต่อหลายหน่วยงาน ๔) ขาดระบบเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ทำให้เป็นภาระแก่ประชาชนในการเรียกขอสำเนาเอกสาร ๕) ประชาชนใช้เวลาอคอยนานในการรับบริการของรัฐ และ ๖) ไม่มีช่องทางประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

ดังนั้น ข้อเสนอแผนการยกระดับการบริการภาครัฐ ระยะที่ ๒ จึงต้องยกระดับประสิทธิภาพการบริการให้ดีขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการจากภาครัฐที่รวดเร็วขึ้น ง่ายขึ้น และค่าใช้จ่ายที่ถูกลง โดยกำหนดแผนงานออกเป็น ๕ แผนงาน คือ

แผนงานที่ ๑ การปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชน ระยะที่ ๒

๑) เป้าหมายการดำเนินการ ประกอบด้วย การลดรายการเอกสารหลักฐานประกอบ โดยเฉพาะเอกสารของหน่วยงานภาครัฐ การลดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๓๐ - ๕๐ และการปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชน ให้มีข้อมูลชัดเจนและครบถ้วน อ่านเข้าใจง่าย มีรูปภาพประกอบและรูปแบบสวยงาม

๒) ระยะเวลาการดำเนินการในการปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชนในกลุ่มที่มีความสำคัญสูง จะแล้วเสร็จภายในปี พ.ศ. ๒๕๖๐ และกลุ่มคู่มือสำหรับประชาชน (ทั่วไป) จะต้องแล้วเสร็จในปี พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยคู่มือสำหรับประชาชนในกลุ่มที่มีความสำคัญสูง หมายถึง งานบริการนั้นมีผู้รับบริการจำนวนมาก มีผลกระทบ ต่อผู้รับบริการสูง ทั้งในการดำเนินชีวิตของประชาชนและการประกอบธุรกิจของภาคเอกชน (High Volume/ High Impact) และ/หรือเป็นงานบริการที่มีการร้องเรียนเรื่องการให้บริการ ทั้งนี้ ในกรณีที่งานบริการใด สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว และไม่สามารถลดระยะเวลาลงได้อีก ให้แจ้งสำนักงาน ก.พ.ร. ทราบ

๓) แนวทางการพิจารณาปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชน

๓.๑) พิจารณาลดรายการเอกสารหลักฐานประกอบ เพื่อเป็นการลดภาระในเรื่อง ค่าใช้จ่ายและระยะเวลาที่ใช้ในการเตรียมเอกสารในการติดต่อราชการของประชาชน รวมทั้งทำให้ภาครัฐ ลดระยะเวลาการตรวจสอบเอกสารให้น้อยลง

๓.๒) การลดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จตามคู่มือสำหรับประชาชน โดยตั้งเป้าหมาย ลดระยะเวลาแล้วเสร็จไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๓๐ - ๕๐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและความพึงพอใจ ในการให้บริการแก่ประชาชน ทั้งนี้ การลดระยะเวลารอคอยหรือขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ต้องไม่กระทบต่อคุณภาพ การให้บริการ

๓.๓) การปรับปรุงรูปแบบของคู่มือสำหรับประชาชน ให้มีรูปแบบสวยงาม เข้าใจง่าย ข้อมูลชัดเจนและครบถ้วน มีรูปภาพประกอบ แสดงผังขั้นตอน หรือจัดทำในรูปแบบอินโฟกราฟฟิค

๓.๔) การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยหรือนวัตกรรมมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ ให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓.๕) เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อลดขั้นตอนการให้บริการ โดยจัดทำ One Stop Service โดยคัดเลือกกระบวนการที่มีความสำคัญ มีผู้ใช้บริการมาก และมีคุณค่าหรือผลกระทบต่อ ผู้ใช้บริการสูง หรือเป็นกระบวนการที่มีโอกาสในการปรับปรุงสูง มาพัฒนาปรับปรุงก่อน

๓.๖) ทบทวนและปรับปรุงกฎหมายให้ทันสมัยมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะกฎหมายที่ใช้มา เป็นเวลานาน หรือมีการมอบอำนาจหรือกระจายอำนาจ เพื่อให้การดำเนินการมีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น

๓.๗) การคัดเลือกหน่วยงานต้นแบบ ในการปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชนในระยะ ที่ ๒ ภายใต้แนวคิด “เร็วขึ้น ง่ายขึ้น และถูกลง” ทั้งนี้ ได้กำหนดหน่วยงานส่วนกลางเป็นหน่วยงานต้นแบบ จำนวน ๑๐ กระทรวง และกรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานต้นแบบของส่วนภูมิภาค หรือของหน่วยงานสาขา

แผนงานที่ ๒ การจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ ๒ ภาษา

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดส่งหนังสือเวียน เพื่อขอความร่วมมือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ ๒ ภาษา (ภาษาไทยควบคู่ภาษาอังกฤษ) ดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตาม มติคณะรัฐมนตรี จำนวน ๓๖๕ หน่วยงาน โดยขอให้จัดทำแผนการดำเนินงานจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ ๒ ภาษา (ภาษาไทยควบคู่ภาษาอังกฤษ) ที่อยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งการดำเนินการ จะขึ้นอยู่กับความพร้อมและจำนวนเอกสารที่จะต้องแปล โดยเริ่มดำเนินการในปี ๒๕๖๐ และให้แล้วเสร็จ ทั้งหมดภายในปี ๒๕๖๔ ตามหนังสือเวียนสำนักงาน ก.พ.ร. ที่ นร ๑๒๐๐/ว ๔ ลงวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ซึ่งสรุปรายงานแผนการดำเนินงานจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ ๒ ภาษา ได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางแสดงแผนการจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ ๒ ภาษา ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔

จำนวนเอกสารที่จะดำเนินการเสร็จสิ้นในแต่ละปี (ตั้งแต่ ปี ๒๕๖๐ – ปี ๒๕๖๔)							
ประเภทหน่วยงาน	ดำเนินการแล้วเสร็จ	๒๕๖๐	๒๕๖๑	๒๕๖๒	๒๕๖๓	๒๕๖๔	รวม
ส่วนราชการ	๒๗๐	๘๐๖	๕๔๑	๔๕๒	๒๐๐	๔๖๐	๒,๗๒๙
สถาบันอุดมศึกษา	๑๙๔	๑,๓๑๓	๔๙๒	๒๗๓	๑๓๕	๑๓๕	๒,๕๔๒
องค์การมหาชน	๑๒๔	๖๒	๖๑	๒๐	๒๓	๓	๒๙๓
รัฐวิสาหกิจ	๖๕	๑๙๓	๑๒๙	๒๕	๓๒	๑๒๐	๕๖๔
หน่วยงานของรัฐรูปแบบอื่น	๕๔	๒๙๔	๒๑๗	๖๒	๖๕	๓๔๗	๑,๐๓๙
กรุงเทพมหานคร	-	๔๓	๑๐๑	๑๑๖	๔๐	๐	๓๐๐
รวม	๗๐๗	๒,๗๑๑	๑,๕๔๑	๙๔๘	๔๙๕	๑,๐๖๕	๗,๕๖๗

ข้อจำกัดในการจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ ๒ ภาษา

๑) ข้อมูลกลางที่เป็นมาตรฐานในการจัดทำเอกสาร ๒ ภาษา เช่น ชื่อถนน ตรอก ซอย ในประเทศไทย รวมถึงสาเหตุการเสียชีวิต มีรายละเอียดเป็นจำนวนมาก ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของหลายหน่วยงาน รวมทั้งการสะกดชื่อเป็นภาษาอังกฤษยังมีข้อมูลที่ไม่ถูกต้องตรงกัน ซึ่งจะต้องเร่งดำเนินการในเรื่องดังกล่าว โดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดส่งข้อมูลเพื่อให้กรมการปกครองนำเข้าข้อมูลภาษาอังกฤษ และเรียกใช้งานผ่านระบบโปรแกรมอัตโนมัติต่อไป ทั้งนี้ กรมการปกครองได้ขอความร่วมมือสำนักงานราชบัณฑิตยสภาในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลค่านามเฉพาะที่เป็นภาษาอังกฤษ เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน อย่างไรก็ตาม ข้อมูลที่ขอให้สำนักงานราชบัณฑิตยสภาตรวจสอบความถูกต้องของการสะกดค่านามเฉพาะในภาษาอังกฤษนั้น มีจำนวนมาก ซึ่งจะต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบ แล้วกรมการปกครองจึงสามารถจัดทำฐานข้อมูลเพื่อใช้งานต่อไปได้

๒) หน่วยงานต่าง ๆ ขาดหน่วยงานกลาง (focal point) ในการจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ ๒ ภาษา ทำให้การดำเนินการต่าง ๆ ขาดเอกภาพ โดยมีลักษณะต่างคนต่างปฏิบัติ และในหลายกรณีมิได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางการให้บริการ เนื่องจากประชาชนมิได้มีความจำเป็นต้องใช้เอกสาร ๒ ภาษา

แผนงานที่ ๓ การพัฒนาระบบติดตามการให้บริการ (Tracking system)

จากการที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ร่วมกับสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ดำเนินการจัดทำระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสนับสนุนการดำเนินการตามพระราชบัญญัติฯ ประกอบด้วย ๔ ระบบ ได้แก่ ระบบรายงานคู่มือสำหรับประชาชน ระบบรายงานกรณีล่าช้า ระบบรับเรื่องร้องเรียน และระบบวิเคราะห์กระบวนการงาน หรือระบบรายงานและสนับสนุนการวิเคราะห์ นั้น สำนักงาน ก.พ.ร. ได้มีแนวคิดปรับปรุงระบบรายงานกรณีล่าช้าให้สามารถดำเนินการ ดังนี้ ๑) เป็นระบบการแจ้งหรือรายงานเกี่ยวกับเหตุแห่งความล่าช้า (Notification System) และ ๒) เป็นระบบการติดตามผลการดำเนินงาน (Tracking System) โดยแบ่งการดำเนินงานเป็น ๓ ระยะ คือ

ระยะที่ ๑ ปรับปรุงกฎ ระเบียบให้หน่วยงานผู้อนุญาตสามารถแจ้งเหตุแห่งความล่าช้า แก่ผู้ยื่นคำขอเป็นหนังสือ หรือผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งกำหนดรูปแบบของหนังสือแจ้งเหตุแห่งความล่าช้าให้เป็นรูปแบบมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยงาน

ระยะที่ ๒ ปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยให้หน่วยงานผู้อนุญาตรายงานการพิจารณาที่ล่าช้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งระบบดังกล่าวจะสร้างไฟล์เอกสารหนังสือแจ้งเหตุแห่งความล่าช้าด้วยรูปแบบที่เป็นมาตรฐานเพื่อให้หน่วยงานจัดพิมพ์เพื่อเสนอผู้มีอำนาจลงนาม และจัดส่งไปยังผู้ยื่นคำขอ ทั้งนี้ ระบบดังกล่าวสามารถแจ้งผู้ยื่นคำขอผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ เช่น SMS e-Mail นอกจากนี้ อยู่ระหว่างวางแผนการดำเนินงาน เพื่อศึกษาและจัดทำระบบรายงานกรณีล่าช้าเชื่อมโยงกับระบบจัดทำคำขออนุมัติอนุญาตของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เป็นการดำเนินงานแบบ real-time

ระยะที่ ๓ พัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับคำขอตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาต ซึ่งจะอำนวยความสะดวกแก่ผู้ยื่นคำขอ รวมทั้งไม่จำเป็นต้องส่งข้อมูลที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว นอกจากนี้ ผู้ยื่นคำขอและหน่วยงานกำกับสามารถติดตามสถานะการดำเนินการพิจารณาคำขอทุกรายการและทุกขั้นตอนได้ทันที รวมถึงมีระบบแจ้งเตือนผู้ยื่นคำขอและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเมื่อใกล้ครบกำหนดระยะเวลาตามคู่มือสำหรับประชาชน

ทั้งนี้ วิธีการในการพัฒนาระบบรายงานกรณีล่าช้า สำนักงาน ก.พ.ร. และสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จะได้พัฒนาระบบการติดตามงานบริการให้ผู้รับบริการสามารถติดตามสถานะการดำเนินการได้

แผนงานที่ ๔ การอำนวยความสะดวกในการจ้องคิวกลางและการให้ข้อมูลป้อนกลับของประชาชนต่อการบริการ (Citizen Feedback Survey)

๑) ระบบการจ้องคิวกลาง เพื่อการอำนวยความสะดวกในการรับบริการจากภาครัฐ

สำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ดำเนินการจัดทำระบบการจ้องคิวกลาง เพื่อการอำนวยความสะดวกในการรับบริการจากภาครัฐ ซึ่งมีลักษณะเป็นการจ้องคิวออนไลน์ในรูปแบบการให้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบศูนย์กลางของภาครัฐ โดยสามารถจ้องคิวล่วงหน้า และมีระบบการแจ้งเตือนคิวผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถบริหารจัดการเวลาระหว่างนั้นได้

๒) ระบบการสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการของภาครัฐ (Citizen Feedback)

สำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC) สมาคมวิจัยการตลาดแห่งประเทศไทย (TMRS) และผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ๓ ราย ได้แก่ แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (AIS) โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น (DTAC) และทรู คอร์ปอเรชั่น (TRUE) ในการสอบถามความคิดเห็นของประชาชนผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยดำเนินโครงการพัฒนาระบบการสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการของภาครัฐ (Citizen Feedback) เพื่อพัฒนาช่องทางที่เหมาะสมในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเมื่อมารับบริการจากหน่วยงานของรัฐ และนำความคิดเห็นดังกล่าวไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ โดยในระยะแรกได้คัดเลือกหน่วยงานบริการที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก จำนวน ๕ หน่วยงานบริการ ของ ๓ ส่วนราชการ ได้แก่ กรมที่ดิน กรมการขนส่งทางบก และสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เพื่อทดลองระบบ และรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการของภาครัฐมาวิเคราะห์ผลความพึงพอใจ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้มีความโปร่งใส ประสิทธิภาพ และนำไปขยายผลในระยะต่อไป

แผนงานที่ ๕ การทบทวนกฎหมายในการยกเลิกใบอนุญาตที่ไม่จำเป็น

ตามที่หน่วยงานต่าง ๆ ได้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติฯ และเผยแพร่ในเว็บไซต์ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (www.info.go.th) แล้ว จำนวน ๗๒๗,๐๐๗ คู่มือ โดยเป็นคู่มือกลางจำนวน ๕,๗๒๔ คู่มือ สำนักงาน ก.พ.ร. มีแนวทางการลดจำนวนการอนุญาตของทางราชการโดยการทบทวนกฎหมายในการยกเลิกใบอนุญาตที่ไม่จำเป็น ซึ่งมีแนวทางดำเนินการใน ๓ ระยะ ดังนี้

ระยะที่ ๑ ปรับปรุงแก้ไขกฎ ระเบียบ ในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน โดยให้คงเหลือ เฉพาะคู่มือกลาง จำนวน ๕,๗๒๔ คู่มือ เพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้เหมือนกันทุกหน่วยงานสาขา/ภูมิภาค

ระยะที่ ๒ ปรับลดจำนวนประเภทกระบวนการงาน โดยคัดเลือกกระบวนการงานประเภทการจดทะเบียน ให้มีการจดทะเบียนผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ ๕๐ ของกระบวนการงานดังกล่าว และปรับปรุงให้ กระบวนการงานประเภทการรับแจ้ง/จดทะเบียน เป็นการรับแจ้ง/จดทะเบียนผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด

ระยะที่ ๓ พิจารณาทบทวนกฎหมายในกระบวนการงานประเภทที่เหลือ ได้แก่ การออกใบอนุญาต การออกใบอนุญาตแบบไม่มีใบอนุญาต และการจดทะเบียน/ขึ้นทะเบียน เพื่อปรับลดกระบวนการงาน โดยมี เป้าหมายให้คงเหลือประมาณ ๑,๐๐๐ กระบวนการงาน ซึ่งมีแนวทางการปรับแก้ไขกฎหมาย กฎ ระเบียบ ดังนี้

๑) กระบวนการงานที่ไว้คงเดิม เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่ากระบวนการงานนั้นเอื้อต่อการประกอบ ธุรกิจ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม

๒) กระบวนการงานที่ควรยกเลิก เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่ากระบวนการงานนั้นเป็นอุปสรรค ต่อการประกอบธุรกิจ และการดำเนินชีวิตของประชาชน หรือกระบวนการงานนั้นทำให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชัน

๓) กระบวนการงานที่ควรปรับปรุง เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าควรปรับแก้วิธีการให้ง่ายขึ้น ต่อการปฏิบัติตาม ควรปรับปรุงกฎหมายที่ล้าสมัย ให้มีความเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจและสังคมปัจจุบัน และควรปรับระบบการขออนุญาต โดยดำเนินการทางระบบออนไลน์

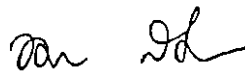
๕. ประเด็นเสนอคณะรัฐมนตรี

๕.๑ เพื่อโปรดทราบแผนการยกระดับการบริการภาครัฐ ระยะที่ ๒ ตามพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

๕.๒ เพื่อโปรดมอบหมายหน่วยงานร่วมสนับสนุนการดำเนินการตามแผนการยกระดับ การบริการภาครัฐ ระยะที่ ๒ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทาง ราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งประกอบด้วย สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานราชบัณฑิตยสภา สำนักงาน คณะกรรมการกฤษฎีกา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีทราบต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายทศพร ศิริสัมพันธ์)

เลขาธิการ ก.พ.ร.

กองบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม

โทรศัพท์ ๐ ๒๕๓๖ ๙๙๙๙ ต่อ ๘๙๕๘, ๘๙๘๒, ๘๙๙๒

โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๘๑๕๘, ๐ ๒๒๘๑ ๘๑๖๙