



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
รับที่.....
รับที่(อีเมล) 11144 กคค.
วันที่ 12 ต.ค. 2563 เวลา 17:00 น.

ที่ นร ๑๒๐๐/๒๕๕

สำนักงาน ก.พ.ร.

ถนนพิษณุโลก กทม. ๑๐๓๐๐

๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ เกี่ยวกับการจัดทำแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP) ของหน่วยงานของรัฐ และแนวทางการยกระดับประสิทธิภาพการบริการภาครัฐ

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือรองนายกรัฐมนตรีเห็นชอบให้เสนอคณะรัฐมนตรี
๒. รายงานการประชุม ก.พ.ร. ครั้งที่ ๓/๒๕๖๓ วันที่ ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๖๓ และครั้งที่ ๔/๒๕๖๓ วันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๖๓

ด้วยสำนักงาน ก.พ.ร. ขอเสนอ เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ เกี่ยวกับการจัดทำแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP) ของหน่วยงานของรัฐ และแนวทางการยกระดับประสิทธิภาพการบริการภาครัฐ มาเพื่อคณะรัฐมนตรีพิจารณา โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามมาตรา ๗๑/๑๐ (๑) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และมาตรา ๔ (๑) แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ รวมทั้งสอดคล้องตามยุทธศาสตร์ชาติด้านการบริหารราชการแผ่นดิน การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักงาน ก.พ.ร. ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีด้วยแล้ว รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

คณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ เห็นชอบมาตรการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในการบริหารราชการและให้บริการประชาชนในสภาวะวิกฤต [รองรับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)] ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ โดยมอบหมายให้สำนักงาน ก.พ.ร. ประสานกับหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยดำเนินการทบทวนและปรับปรุงแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตให้เป็นปัจจุบัน โดยนำมาตรการฯ มาผนวกไว้ในแผนฯ รวมทั้งปรับปรุงแผนฯ ให้สามารถรองรับกรณีเกิดโรคระบาดต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานได้ ทั้งนี้ การปรับเปลี่ยนแผนฯ ให้มุ่งเน้นการนำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานและให้บริการแก่ประชาชนด้วย และจัดส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. ภายในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๓ เพื่อรวบรวมเป็นข้อมูลในการพัฒนาแนวทางการยกระดับประสิทธิภาพการบริการภาครัฐต่อไป

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ มอบหมายให้สำนักงาน ก.พ.ร. รวบรวมแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของหน่วยงานของรัฐ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาแนวทาง

การยกระดับ...

การยกระดับประสิทธิภาพการบริการภาครัฐ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดแนวทางดังกล่าวซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานของรัฐทุกแห่งที่ต้องร่วมปฏิบัติ ประกอบกับมาตรา ๗๑/๑๐ (๑) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม บัญญัติให้ ก.พ.ร. มีหน้าที่ในการเสนอแนะให้คำปรึกษาแก่คณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการและงานของรัฐอย่างอื่น ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องนำเรื่องดังกล่าวเสนอต่อคณะรัฐมนตรีตามมาตรา ๔ (๑) แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘

๓. ความเร่งด่วนของเรื่อง

สภาวะวิกฤตอาจเกิดขึ้นได้ทุกเมื่อ แม้กระทั่งในช่วงเวลาที่สถานการณ์เพิ่งจะคลี่คลายไป ดังจะเห็นได้จากการเกิดสถานการณ์ COVID-19 รอบสองในหลายประเทศ ที่ถึงแม้จะมีประสิทธิภาพในการรับมือได้มากขึ้น แต่ก็อยู่ในสถานการณ์ที่ทรัพยากรขาดแคลนจากการระบอบรอบแรกจนทำให้การระบอบรอบสองมีความรุนแรงมากกว่า ซึ่งประเทศไทยมีความเสี่ยงที่จะเกิดการระบอบรอบสองเช่นเดียวกัน ดังนั้น หน่วยงานของรัฐที่มีบทบาทหลักในการขับเคลื่อนการบริหารราชการและบริการประชาชน สมควรที่จะเร่งการเตรียมความพร้อมรับมือต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ส่งผลให้การดำเนินการของภาครัฐหยุดชะงัก

๔. สารสำคัญ

ภายหลังจากที่คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ มอบหมายให้สำนักงาน ก.พ.ร. ประสานกับหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยดำเนินการทบทวนและปรับปรุงแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP) ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อรวบรวมเป็นข้อมูลในการพัฒนาแนวทางการยกระดับประสิทธิภาพการบริการภาครัฐ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการตามมติดังกล่าวแล้ว โดยมีสาระสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๔.๑ การส่งเสริมหน่วยงานของรัฐจัดทำแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต

๔.๑.๑ สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Management) และการจัดทำแผน BCP โดยจัดทำ (๑) คู่มือการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (๒) แนวทางการทบทวนและปรับปรุงแผน BCP (๓) คลิปปิบัติโอแนวทางการจัดทำแผน BCP (๔) แบบฟอร์มแนะนำสำหรับการทำแผน และได้เผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่หน่วยงานภาครัฐในการจัดทำแผน BCP

๔.๑.๒ ร่วมกับกรมสรรพากร สำนักงานจังหวัดนครปฐม สำนักงานประกันสังคม จังหวัดนครปฐม และเทศบาลเมืองกระทุ่มล้ม อำเภอสามปราชญ์ จังหวัดนครปฐม ในการจัดทำแผนตัวอย่าง เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ใช้ในการศึกษาประกอบการจัดทำแผนของหน่วยงาน โดยมีแผนตัวอย่าง ๔ ประเภท หน่วยงาน ได้แก่ ส่วนราชการที่มีภารกิจด้านการให้บริการประชาชน (กรมสรรพากร) ส่วนราชการที่มีภารกิจด้านการอำนวยความสะดวกการบริการงานภาครัฐ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ส่วนราชการส่วนภูมิภาค (สำนักงานจังหวัดนครปฐม และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐม) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาลเมืองกระทุ่มล้ม)

๔.๑.๓ เปิดช่องทางการติดต่อสื่อสาร/แนะนำการจัดทำแผน BCP ทาง Application LINE @opdcteam ขณะนี้มีผู้ติดตาม LINE จำนวน ๒,๗๔๑ คน (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๓)

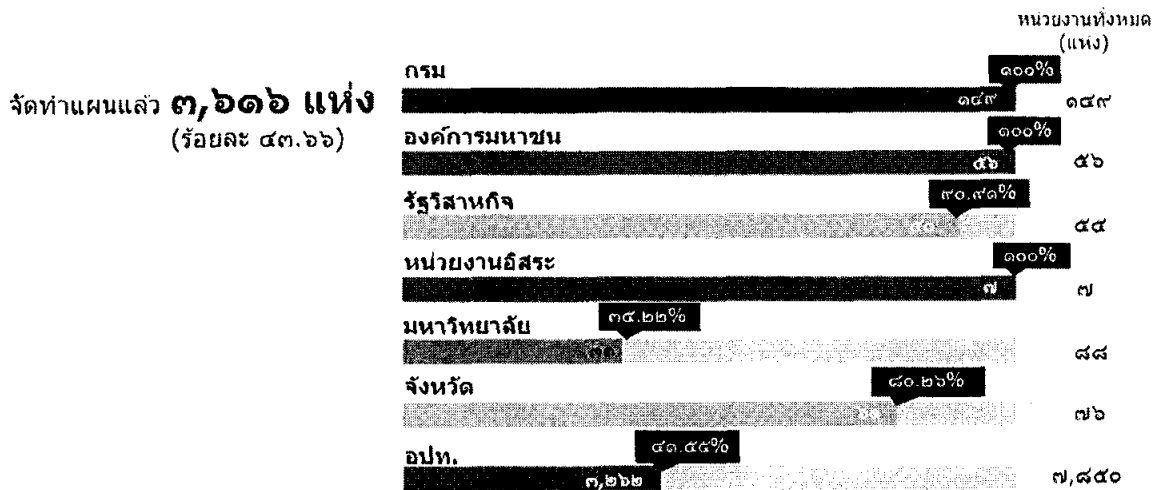
๔.๑.๔ จัดประชุมชี้แจงแนวทางการจัดทำแผน BCP ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ แก่ส่วนราชการระดับกรมเมื่อวันที่ ๘ และ ๙ มิถุนายน ๒๕๖๓ ส่วนราชการส่วนภูมิภาคเมื่อวันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๓ และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเมื่อวันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๓

๔.๒ การจัดทำ...

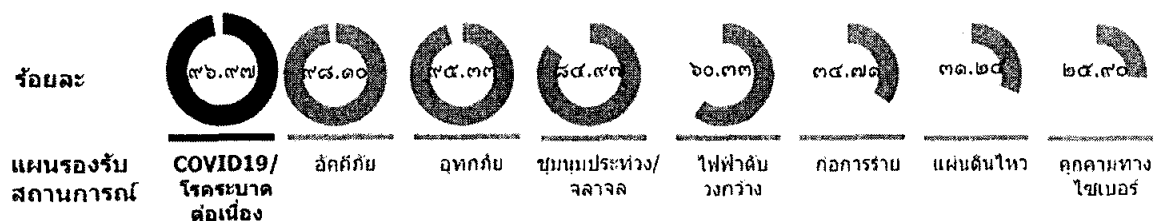
๔.๒ การจัดทำแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของหน่วยงานของรัฐ

๔.๒.๑ การทบทวนและปรับปรุงแผน BCP ของหน่วยงานของรัฐ

ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๓ มีหน่วยงานของรัฐจัดทำแผน BCP แล้ว ๓,๖๑๖ หน่วยงาน (คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๖๖) จากจำนวนหน่วยงานทั้งหมดที่ต้องจัดทำแผน ๘,๒๘๑ หน่วยงาน โดยมีการวิเคราะห์ภาพรวมของแผน (Strategy Map) ที่แสดงถึงความเชื่อมโยงระหว่างพันธกิจ กระบวนการหลักที่สำคัญ การนำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานและให้บริการประชาชน รวมถึงกำหนดกลยุทธ์ความต่อเนื่องที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้



กรณีหน่วยงานที่อยู่ระหว่างการจัดทำและยังไม่ได้จัดส่งแผน BCP สำนักงาน ก.พ.ร. จะได้ติดตามให้หน่วยงานดังกล่าวจัดทำแผนให้แล้วเสร็จต่อไป ทั้งนี้ จากแผน BCP ที่หน่วยงานจัดทำขึ้นพบว่า ร้อยละ ๙๖.๙๗ มีแผนที่สามารถรองรับสถานการณ์โรคระบาดต่อเนื่องและ COVID-19 แล้ว นอกจากนี้ยังรองรับสถานการณ์อื่น ๆ ด้วยดังนี้



แต่ละหน่วยงานได้วิเคราะห์โอกาส ความเป็นไปได้ ในการเกิดภัยตามบริบทของแต่ละพื้นที่และหน่วยงาน เช่น สารเคมีรั่วไหล (กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์) อุบัติเหตุทางนิวเคลียร์และรังสี (สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ) ท่อส่งน้ำขนาดใหญ่เสียหาย (การประปาส่วนภูมิภาค) ปัญหาหมอกควัน (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่) การสูญเสียผู้บริหารและบุคลากรหลักที่สำคัญ (ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย) และกำหนดกลยุทธ์ความต่อเนื่องให้รองรับสถานการณ์ดังกล่าว

ในส่วนขอประเด็นสถานการณ์การคุกคามทางไซเบอร์ที่มีการจัดทำแผน BCP รองรับไม่มากนัก หน่วยงานได้มีการจัดทำแนวปฏิบัติด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Contingency Plan) ตามแนวทางของกระทรวง

ดิจิทัล...

ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมอยู่แล้ว อย่างไรก็ตาม สำนักงาน ก.พ.ร. ได้แจ้งให้หน่วยงานดำเนินการพิจารณาปรับปรุงแผน BCP ให้ครอบคลุมทุกสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น โดยเฉพาะภัยดังกล่าวซึ่งมีผลอย่างยิ่งต่อการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน อาจทำให้การบริการหยุดชะงัก ประชาชนได้รับผลกระทบ นอกจากนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ร่วมสนับสนุนกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมในการจัดทำแผน BCP ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในขณะนี้ด้วย เพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับเหตุวิกฤตที่กระทบต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศและภัยคุกคามทางไซเบอร์

๔.๒.๒ การดำเนินการของหน่วยงานของรัฐในประเด็นที่คณะรัฐมนตรีให้ความสำคัญ (ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓)

๔.๒.๒.๑ การนำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานและให้บริการประชาชน จากสถานการณ์ COVID-19 ในครั้งนี้ หน่วยงานของรัฐได้เห็นถึงความสำคัญของการนำระบบ e-Service และเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานและให้บริการประชาชน ทั้งระบบที่มีอยู่ในปัจจุบันอยู่แล้ว รวมถึงมีแผนที่จะพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานในระยะต่อไป ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างระบบที่มีอยู่ในปัจจุบัน	ตัวอย่างระบบที่จะพัฒนาระยะต่อไป
- การขออนุมัติ/อนุญาตจากทางราชการ เช่น การขออนุญาตทำงานให้คนต่างด้าว (กรมการจัดหางาน) การอบรมต่ออายุใบอนุญาตขับรถออนไลน์ (กรมการขนส่งทางบก) - การรับบริการภาครัฐ เช่น การให้บริการตรวจวินิจฉัยและให้คำปรึกษาทางไกลด้านจิตเวช (Tele-Psychiatry) (กรมสุขภาพจิต) การฝากขังทางไกลผ่านจอภาพ (กรมราชทัณฑ์) การตรวจสอบสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิดด้วยตนเอง (กรมกิจการเด็กและเยาวชน) - การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารงาน เช่น การนำเสนอข้อมูลประกอบการพิจารณา EIA โดยใช้คลิปรีดิโอ การใช้ Drone เก็บข้อมูลนำเสนอ (สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม) การแสดงตัวตนผ่าน VDO Call ในการจดทะเบียนอิเล็กทรอนิกส์ (กรมทรัพย์สินทางปัญญา) การเชื่อมโยงข้อมูลหมายจับ (กรมสอบสวนคดีพิเศษ) - การจัดการเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์ รวมทั้งใช้ระบบงานต่าง ๆ ในการบริหารจัดการภายในสถาบันอุดมศึกษา เช่น ระบบรับสมัครนักศึกษา ระบบงานทะเบียนและวัดผล ระบบรับสมัครผลงานวิจัยและสร้างสรรค์/บทความวารสารวิชาการ ระบบการให้บริการกิจการนักศึกษา ระบบห้องสมุด	- การพัฒนา e-Service เช่น การจดทะเบียนรถผ่านแอปพลิเคชัน (กรมการขนส่งทางบก) การรับรายงานตัวผ่านตู้ Kiosk (กรมคุมประพฤติ) การจัดทำสัญญาซื้อขาย e-Contract (สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร) - การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนางาน เช่น การใช้ Blockchain จัดทำบัตรส่งเสริมอิเล็กทรอนิกส์ (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน) Tele-medical และการรักษาผู้ป่วยผ่านระบบ AI (กรมการแพทย์) การใช้ AI ตรวจสอบความซ้ำซ้อนของข้อเสนอโครงการ (สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร) ระบบการทำสำนวนคดีแบบไร้กระดาษ (กรมคุมประพฤติ) - การพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ เช่น ระบบ Social Network and Analytic บน Big Data การบริหารจัดการน้ำ (กรมชลประทาน) ระบบ Educational Data Center: EDC กระทรวงศึกษาธิการ (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ) ระบบการจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลคนหาย คนนิรนามและศพนิรนาม (สถาบันนิติวิทยาศาสตร์)

ทั้งนี้ หน่วยงานได้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบช่องทางการรับบริการออนไลน์เพื่อทดแทนการเดินทางมาติดต่อราชการด้วยตนเอง

ในส่วนของ...

ในส่วนของการบริหารส่วนภูมิภาคและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานได้ให้บริการประชาชนผ่านระบบของส่วนกลาง เช่น ระบบทะเบียนราษฎร ระบบงานประกันสังคม ระบบการจดทะเบียนพาณิชย์ โดยบางหน่วยงานได้มีการพัฒนาระบบงานภายในหน่วยงานเพิ่มเติม เช่น ระบบการติดตามสถานะข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม รวมทั้งมีการอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมให้แก่ประชาชน เช่น การจ่ายภาษีแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผ่านเคาน์เตอร์และระบบออนไลน์ของธนาคารต่าง ๆ เป็นต้น

๔.๒.๒.๒ การให้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต
หน่วยงานที่มีภารกิจเกี่ยวกับการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตในด้านต่าง ๆ เช่น การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน การประปาส่วนภูมิภาค บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรมการขนส่งทางบก การทางพิเศษแห่งประเทศไทย กรมควบคุมโรค ได้ทบทวนและปรับปรุงแผน BCP เรียบร้อยแล้ว ซึ่งได้ให้ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชนโดยไม่ให้เกิดการหยุดชะงัก โดยกำหนดกลยุทธ์ความต่อเนื่องและวิธีการต่าง ๆ ไว้แล้ว เช่น

(๑) ภารกิจด้านไฟฟ้า ซึ่งเป็นแหล่งพลังงานหลักที่สำคัญต่อการดำรงชีวิตและการให้บริการประชาชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีแผนสำรองรับมือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ทำให้มั่นใจได้ว่าหากเกิดสภาวะวิกฤตที่ทำให้การจ่ายกระแสไฟฟ้าหยุดชะงัก จะสามารถจ่ายไฟคืนได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ ภายใน ๓ ชั่วโมง และไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง (หรือจะหยุดชะงักไม่เกิน ๑ วัน) นอกจากนี้ ได้ใช้ระบบเทคโนโลยีในการควบคุมการผลิตและจ่ายไฟฟ้าจากส่วนกลางได้เต็มทั้งระบบ ตลอดจนมีระบบสำรองในการควบคุมในกรณีที่ระบบแรกไม่สามารถใช้งานได้ มีระบบที่ควบคุมและสั่งการโดยเจ้าหน้าที่กรณีระบบหลักและระบบสำรองล้มเหลว สามารถใช้วัสดุอุปกรณ์จากหน่วยงานใกล้เคียง หน่วยงานผู้ให้บริการ และระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านไฟฟ้าทั้ง ๓ หน่วยงาน รวมทั้งมีแผนการหมุนเวียนหรือทดแทนบุคลากรเมื่อเกิดสภาวะวิกฤต และมีการอบรมและพัฒนาบุคลากรให้รองรับสถานการณ์ฉุกเฉินอย่างสม่ำเสมอ

(๒) ภารกิจด้านโทรคมนาคม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐสามารถให้บริการผ่าน e-Service แก่ประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง โดยหน่วยงานของรัฐส่วนใหญ่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ซึ่งสามารถให้บริการอินเทอร์เน็ตแก่หน่วยงานของรัฐได้อย่างต่อเนื่องโดยหยุดชะงักไม่เกิน ๔ ชั่วโมง เร็วกว่ามาตรฐานของคุณภาพบริการโทรคมนาคมที่สำนักงาน กสทช. กำหนดให้ไม่น้อยกว่า ๒๔ ชั่วโมง โดยมีระบบที่ครอบคลุมทั้งระบบการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการและระบบงานภายในองค์กร มีแหล่งข้อมูลสำรองทุกระบบ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นไว้ในรูปแบบทรัพยากรร่วมของหน่วยงาน รวมทั้งกำหนดขั้นตอนและหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินไว้อย่างชัดเจน ทั้งนี้ ทั้ง ๒ หน่วยงานอยู่ระหว่างการรวบรวมกิจการเป็นบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ ซึ่งจะส่งผลให้การให้บริการอินเทอร์เน็ตมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๔.๓ แนวทางการยกระดับประสิทธิภาพการบริการภาครัฐ

จากการที่หน่วยงานของรัฐได้จัดทำแผน BCP แล้วนั้น สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ประมวลข้อมูลจากแผนดังกล่าวพบว่า หน่วยงานของรัฐให้ความสำคัญต่อการเตรียมความพร้อมรับมือสถานการณ์วิกฤต โดยเฉพาะสถานการณ์โรคระบาดต่อเนื่องที่มีการนำมาตรการรองรับสถานการณ์ COVID-19 มาประกอบในแผน จึงสามารถมั่นใจได้ว่าหากเกิดการระบอบสอง หรือสถานการณ์วิกฤตอื่น ๆ หน่วยงานจะสามารถ

ปรับเปลี่ยน...

ปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินการเพื่อยังคงให้บริการภาครัฐได้ตามศักยภาพ ไม่หยุดชะงักนานจนทำให้ผู้รับบริการได้รับผลกระทบ แต่ทั้งนี้ เพื่อเป็นการยกระดับบริการภาครัฐ ทั้งการบริการระหว่างหน่วยงานและการให้บริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงาน ก.พ.ร. จึงกำหนดแนวทางการยกระดับประสิทธิภาพการบริการภาครัฐที่มีเป้าหมายให้ประชาชนได้รับบริการภาครัฐอย่างต่อเนื่องแม้ในสภาวะวิกฤตสามารถใช้บริการแบบเบ็ดเสร็จผ่าน e-Service ภาครัฐ โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปติดต่อ ณ สถานที่ราชการด้วยตนเอง ในขณะเดียวกันหน่วยงานของรัฐทุกแห่งต้องมีความพร้อมในการดำเนินการกิจอย่างต่อเนื่อง ดังนี้



๔.๓.๑ การนำระบบบริการแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานและให้บริการแก่ประชาชน

๔.๓.๑.๑ พัฒนา e-Service ภาครัฐ ให้หน่วยงานของรัฐเร่งรัดการพัฒนาบริการแบบเบ็ดเสร็จโดยนำ e-Service มาเป็นทางเลือกให้ประชาชนใช้แทนการเดินทางไปติดต่อราชการเอง ณ หน่วยงาน โดยเฉพาะงานที่มีปริมาณการขอรับบริการเป็นจำนวนมาก งานที่ต้องมีการรอคิวรับบริการ ณ หน่วยงาน งานที่มีผลทำให้คุณภาพชีวิตประชาชนดีขึ้น หรือสนับสนุนช่วยเหลือให้ภาคเศรษฐกิจและสังคมที่ประสบปัญหาในสถานการณ์ COVID-19 พ้นตัวได้รวดเร็วและยั่งยืนยิ่งขึ้น รวมถึงงานที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติและแผนการปฏิรูปประเทศ

ทั้งนี้ ให้ทุกหน่วยงานประชาสัมพันธ์ e-Service ของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง พร้อมกับการนำความเห็นของประชาชนหลังใช้บริการมาปรับปรุงให้ตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง รวมทั้งพิจารณาให้สามารถขยายเวลาการให้บริการได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๔.๓.๑.๒ แก้ไขกฎหมายและกฎระเบียบที่เป็นอุปสรรค ให้สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา และสำนักงาน ป.ย.ป. ร่วมกับหน่วยงานของรัฐต่าง ๆ ในการเร่งรัดแก้ไขกฎหมายและกฎระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาการให้บริการในรูปแบบ e-Service

๔.๓.๑.๓ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลของประเทศ ให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

สำนักงาน...

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (องค์การมหาชน) เร่งรัดการส่งเสริมและให้การสนับสนุนหน่วยงานในการพัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพและมาตรฐาน บริการโทรคมนาคมมีความเร็วและความเสถียรเพียงพอ มีการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูล ควบคู่ไปกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลสำคัญของประเทศ เพื่อให้ระบบบริการในรูปแบบ e-Service มีความสมบูรณ์ สามารถให้บริการได้อย่างเปิดเสรีตั้งแต่ยื่นเรื่องจนได้รับเอกสารการอนุมัติ

๔.๓.๑.๔ ขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนผ่าน e-Service ภาครัฐ ให้สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนผ่าน e-Service ภาครัฐ โดยกำหนดกรอบแนวทางในการพัฒนางานบริการภาครัฐให้เป็น e-Service ยกระดับระบบที่มีอยู่ให้สามารถบริการออนไลน์ได้อย่างครบวงจร ประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงบประมาณ กรมบัญชีกลาง พิจารณากำหนดแนวทางการสร้างแรงจูงใจแก่หน่วยงานของรัฐในการเร่งพัฒนาการให้บริการประชาชนผ่าน e-Service เช่น หน่วยงานสามารถนำงบประมาณที่เหลือจ่ายไว้เบิกเหลือเป็นกรณีไม่มีหนี้ผูกพันมาใช้เป็นค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลากรหรือพัฒนาองค์กรได้

๔.๓.๒ การส่งเสริมการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตในระยะต่อไปแก่หน่วยงานของรัฐ

๔.๓.๒.๑ สร้างองค์ความรู้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต ให้สำนักงาน ก.พ.ร. เสริมสร้างองค์ความรู้และส่งเสริมการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Management : BCM) ของหน่วยงานของรัฐเพื่อยกระดับการดำเนินการ โดยเตรียมความพร้อมแบบองค์รวม ตั้งแต่การบริหารจัดการ การทำความเข้าใจองค์กร การกำหนดกลยุทธ์ การจัดทำแผนและนำไปปฏิบัติ การทดสอบ ปรับปรุง ทบทวนแผน และการปลูกฝังให้ BCM เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารองค์กร เพื่อยกระดับความพร้อมของภาครัฐในการรับมือกับสภาวะวิกฤตต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้แผนและการดำเนินการตามแผน BCP ของภาครัฐมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๔.๓.๒.๒ พัฒนาคุณภาพของแผน BCP ให้หน่วยงานของรัฐทบทวน ทดสอบ ชักซ้อม และปรับปรุงแผนเป็นประจำทุกปี เพื่อให้สามารถนำไปปฏิบัติได้ทันทีเมื่อเกิดเหตุ รวมทั้งให้พิจารณาจัดทำแผนจำแนกตามสถานการณ์ตามบริบทขององค์กรและพื้นที่ มีการบูรณาการทรัพยากรระหว่างหน่วยงานที่มีทรัพยากรประเภทเดียวกัน หน่วยงานที่อยู่ในพื้นที่/อาคารเดียวกัน และให้สำนักงาน ก.พ.ร. ติดตามการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้แผน BCP ของหน่วยงานมีความครบถ้วนสมบูรณ์และทันต่อสถานการณ์

๔.๓.๒.๓ ขยายผลสู่หน่วยงานในพื้นที่ ให้หน่วยงานของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน่วยงานในสังกัดอยู่ในพื้นที่ต่าง ๆ ส่งเสริมและติดตามให้หน่วยงานในสังกัด เช่น อำเภอ โรงเรียน โรงพยาบาล จัดทำแผน BCP เพื่อให้มั่นใจได้ว่าหน่วยงานของรัฐทุกแห่งทุกระดับมีความพร้อมต่อการให้บริการอย่างต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต

ทั้งนี้ กรมการแพทย์อยู่ระหว่างการส่งเสริมโรงพยาบาลในสังกัดจัดทำแผน BCP ต้นแบบ เพื่อจะขยายผลให้โรงพยาบาลอื่น ๆ ดำเนินการต่อไป โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ร่วมในการส่งเสริมองค์ความรู้และติดตามการดำเนินการดังกล่าวของกรมการแพทย์ด้วย

๔.๓.๒.๔ สนับสนุนการจัดหาทรัพยากรในสภาวะวิกฤต ให้สำนักงบประมาณ กระทรวงการคลัง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาความเป็นไปได้ในการกำหนดแนวทางการสนับสนุนหน่วยงาน

ของรัฐ...

ของรัฐให้สามารถจัดหาทรัพยากรในสภาวะวิกฤตได้ตามที่กำหนดไว้ในแผน BCP เช่น การจัดเตรียมงบประมาณสำรองเพื่อใช้ในการบริหารจัดการและจัดซื้ออุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับดำเนินการกิจสำคัญหรือภารกิจในการบริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้แผน BCP มีประสิทธิภาพ สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงเมื่อเกิดเหตุวิกฤต

๔.๓.๒.๕ จัดทำแผน BCP เฉพาะด้าน ให้สำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาจัดทำแผน BCP เฉพาะด้าน เพื่อรองรับสถานการณ์ที่สำคัญ เช่น ร่วมกับกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมและสำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ ในการจัดทำแผน BCP ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศ หรือกรอบแนวทางในการจัดทำแผน BCP ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้หน่วยงานของรัฐได้นำไปปรับปรุงแผน BCP ของตนเองต่อไป

ทั้งนี้ ให้สำนักงาน ก.พ.ร. เร่งรัด ติดตาม และประสานงานกับหน่วยงานของรัฐให้ดำเนินการตามแนวทางการยกระดับประสิทธิภาพการบริการภาครัฐ และรายงานให้สำนักงาน ก.พ.ร. ทราบเป็นระยะ

๔.๔ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้รายงานความคืบหน้าการจัดทำแผน BCP พร้อมทั้งนำเสนอกรอบแนวทางการยกระดับประสิทธิภาพการบริการภาครัฐข้างต้น ต่อคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในการประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๖๓ และครั้งที่ ๔/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๖๓ ด้วยแล้ว โดยที่ประชุมได้มีมติรับทราบและให้นำเสนอต่อคณะรัฐมนตรีต่อไป รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

๕. ข้อเสนอของส่วนราชการ

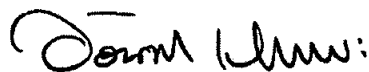
สำนักงาน ก.พ.ร. ขอเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดพิจารณา ดังนี้

๕.๑ รับทราบรายงานผลการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ เกี่ยวกับการจัดทำแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP) ของหน่วยงานของรัฐ ตามข้อ ๔.๑ และ ๔.๒

๕.๒ เห็นชอบแนวทางการยกระดับประสิทธิภาพการบริการภาครัฐ ตามข้อ ๔.๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นางสาวอ้นฟ้า เวชชาชีวะ)

เลขาธิการ ก.พ.ร.

กองยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ

โทร. ๐ ๒๓๕๖ ๙๙๙๙ ต่อ ๘๙๖๙ (นิธิฐ) หรือ ๘๙๘๐ (จิตตา)

โทรสาร ๐ ๒๓๕๖ ๙๙๓๑

www.opdc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ nr1200@opdc.go.th