



ด่วนที่สุด

ที่ นร ๑๒๐๐/๗๗



คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

สำนักงาน ก.พ.ร.

ถนนพิษณุโลก กทม. ๑๐๓๐๐

๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง การขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือรองนายกรัฐมนตรีเห็นชอบให้เสนอคณะรัฐมนตรี

๒. การขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ - ๒๕๖๕

ด้วยคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ขอเสนอเรื่อง การขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มาเพื่อคณะรัฐมนตรีพิจารณา โดยเรื่องนี้เข้าข่ายจะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามมาตรา ๗๑/๑๐ (๑) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และมาตรา ๔ (๑) แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๕๘ รวมทั้งสอดคล้องและเป็นการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ รวมถึงแผนการปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง) ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการสาธารณะตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักงาน ก.พ.ร. และประธาน ก.พ.ร. ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีด้วยแล้ว รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ มีมติเห็นชอบมาตรการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในการบริหารราชการและให้บริการประชาชนในสภาวะวิกฤต [รองรับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19)] ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ ทั้งนี้ ให้มุ่งเน้นการนำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงาน และให้บริการประชาชนด้วย

๑.๒ ในการประชุมคณะหัวหน้าส่วนราชการระดับกระทรวงหรือเทียบเท่า ครั้งที่ ๓/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๓ นายกรัฐมนตรีสั่งการให้สำนักงาน ก.พ.ร. เร่งผลักดันระบบ e-Service ให้เห็นเป็นรูปธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และสามารถให้บริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

การขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เป็นเรื่องที่รัฐบาลมุ่งหมายที่จะทำให้เกิดขึ้นโดยเร็ว ซึ่ง ก.พ.ร. ในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔ ได้มีมติเห็นชอบให้นำเสนอคณะรัฐมนตรี ซึ่งเป็นไปตามมาตรา ๗๑/๑๐ (๑) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม บัญญัติให้ ก.พ.ร. มีหน้าที่ในการเสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่คณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการและงานของรัฐอย่างอื่น

๓. ความเร่งด่วน...

๓. ความเร่งด่วนของเรื่อง

สถานการณ์ของโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วและรุนแรงอย่างต่อเนื่อง (VUCA World) โดยเฉพาะสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) หรือภัยพิบัติทางธรรมชาติต่าง ๆ (Natural disaster) รวมทั้งการเข้ามาของเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้ประชาชนเปลี่ยนไปสู่ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) ดังนั้น หน่วยงานของรัฐซึ่งมีบทบาทหลักในการขับเคลื่อนการให้บริการสาธารณะ จำเป็นต้องเร่งพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน และงานบริการของรัฐให้ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐได้ทุกที่ ทุกเวลา ไม่ต้องเดินทางไปติดต่อ ณ สำนักงาน โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการสาธารณะตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ

๔. สาระสำคัญ

๔.๑ การขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีและข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรี เกี่ยวกับการขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนผ่านระบบ e-Service สรุปได้ดังนี้

๔.๑.๑ กำหนดให้การพัฒนาระบบการให้บริการของส่วนราชการในรูปแบบ e-Service เป็นตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งมีส่วนราชการเสนองานบริการเพื่อนำมาพัฒนาเป็นการให้บริการในรูปแบบ e-Service จำนวน ๗๘ หน่วยงาน รวม ๘๐ งานบริการ

๔.๑.๒ ปัญหาและอุปสรรคเบื้องต้นของส่วนราชการในการพัฒนางานบริการในรูปแบบ e-Service ที่สำคัญ พบว่า ส่วนราชการยังขาดองค์ความรู้ในการพัฒนา e-Service ทั้งในด้านวิชาการและด้านเทคนิค ขาดงบประมาณ กฎหมายยังไม่เอื้อต่อการพัฒนา e-Service และปัญหาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

๔.๑.๓ การดำเนินการขับเคลื่อน e-Service ของส่วนราชการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๔) สรุปได้ดังนี้

	ระดับการพัฒนา e-Service (งานบริการ)			รวม
	L1*	L2*	L3*	
๑) พัฒนาระบบเสร็จแล้ว	๑๒	๖	๔	๒๒
๒) ระบบเสร็จ และอยู่ระหว่างทดสอบการใช้งาน	๑๔	๑	-	๑๕
๓) อยู่ระหว่างพัฒนาระบบ	๑๖	๑๑	๑๐	๓๗
๔) ยังไม่เริ่มพัฒนาระบบ	๕	๑	-	๖
รวม	๔๗	๑๙	๑๔	๘๐

* L1 หมายถึง การให้บริการยื่นเรื่อง/ยื่นคำขอผ่านระบบ e-Service (สะดวกยื่น)

L2 หมายถึง การให้บริการยื่นเรื่อง/ยื่นคำขอ และชำระเงินผ่านระบบ e-Service (สะดวกจ่าย)

L3 หมายถึง การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จผ่านระบบ e-Service (สะดวกรับ)

๔.๒ การขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ก.พ.ร. ในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔ ได้เห็นชอบแนวทางการดำเนินการ สรุปได้ดังนี้

๔.๒.๑ จัดกลุ่มงานบริการเป้าหมายเพื่อนำมาพัฒนาเป็นระบบการให้บริการประชาชนในรูปแบบ e-Service เป็น ๒ กลุ่ม ได้แก่ งานบริการ Agenda และงานบริการรายส่วนราชการ ดังนี้

๑) งานบริการ...

๑) **งานบริการ Agenda** หมายถึง งานบริการที่มีความเชื่อมโยงหรือเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการ แล้วมีผลกระทบให้คุณภาพชีวิตประชาชนดีขึ้น หรือสนับสนุนช่วยเหลือให้ภาคเศรษฐกิจและสังคมที่ประสบปัญหาในภาวะสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) พ้นตัวได้เร็วขึ้น และยั่งยืน โดยพิจารณาจากงานบริการที่กำหนดไว้ใน (๑) แผนการปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง) (๒) แผนพัฒนาเศรษฐกิจสังคมของประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ และ (๓) แนวทางการยกระดับประเทศไทยสู่ ๑๐ อันดับประเทศที่ประกอบธุรกิจได้ง่ายที่สุด (Ease of Doing Business)

๒) **งานบริการรายส่วนราชการ** หมายถึง งานบริการเฉพาะตามภารกิจหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการที่ไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด แล้วนำมาดำเนินการพัฒนาเป็นระบบบริการ e-Service โดยพิจารณาจาก

๒.๑) งานบริการที่เป็นระบบบริการ e-Service แล้ว แต่ยังพัฒนาไม่ได้เต็มรูปแบบ (fully digital)

๒.๒) งานบริการภายใต้แผนระบบการให้บริการกลางภาครัฐเพื่อประชาชน (Citizen Portal) ๓ ปี ที่ยังไม่มีระบบออนไลน์/งานที่ยังพัฒนาไม่ได้เต็มรูปแบบ (fully digital)

๒.๓) งานบริการเป้าหมายของระบบการให้บริการกลางภาครัฐเพื่อธุรกิจ (Biz Portal) ที่ต้องการขับเคลื่อนให้เป็น fully digital

๒.๔) งานจดทะเบียนออนไลน์ตามข้อสั่งการนายกรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๔ เฉพาะงานที่ยังไม่ได้ดำเนินการ

๔.๒.๒ **งานบริการ Agenda ที่ กำหนดให้ ส่วนราชการดำเนินการขับเคลื่อน** ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๒ งานบริการ ดังนี้

รายชื่องานบริการ	
๑) ระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (DOPA-Digital ID)	กรมการปกครอง
๒) ระบบการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	กรมที่ดิน
๓) ระบบการแจ้งเดือนสิทธิและช่วยเหลือในการรับสวัสดิการของประชาชนตลอดช่วงชีวิต	สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
๔) ศูนย์การร้องเรียนแบบเบ็ดเสร็จ	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
๕) ระบบการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เดินทาง (Ease of traveling)	สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
๖) ระบบการออกบัตรสุขภาพอิเล็กทรอนิกส์	กรมควบคุมโรค
๗) ระบบช่วยเหลือผู้ว่างงานให้กลับเข้าสู่ตลาดแรงงาน	กรมการจัดหางาน
๘) หนึ่งรหัส หนึ่งผู้ประกอบการ (One Identification : ID One SMEs)	สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
๙) ระบบขออนุญาตวัตถุอันตราย แบบครบวงจร (Hazardous Substance Single Submission : HSSS)	กรมโรงงานอุตสาหกรรม
๑๐) ระบบรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตร (GAP) พืช ประมง และปศุสัตว์	สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ
๑๑) ระบบการขึ้นทะเบียนเกษตรกร และการขอรับความช่วยเหลือด้านการเกษตร	สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร
๑๒) ระบบเชื่อมโยงสินค้าข้ามแดนทางบกของกลุ่มประเทศ ACMECS ผ่านระบบ National Single Window (NSW)	กรมศุลกากร

ทั้งนี้ งานบริการดังกล่าวต้องพิจารณาถึงการพัฒนาความมั่นคงปลอดภัยของระบบ (Cyber Security) ควบคู่ไปด้วย รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

๕. ข้อเสนอของส่วนราชการ

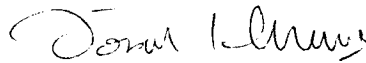
คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ขอเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดพิจารณา ดังนี้

๕.๑ เห็นชอบรายชื่องานบริการ Agenda จำนวน ๑๒ งานบริการ และกำหนดให้เป็นตัวชี้วัด ตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ของส่วนราชการ ที่ได้รับมอบหมาย (ตามข้อ ๔.๒.๒)

๕.๒ มอบหมายให้คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เป็นผู้พิจารณางานบริการ Agenda และงานบริการรายส่วนราชการเพิ่มเติม ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นางสาวอ่อนฟ้า เวชชาชีวะ)

เลขาธิการ ก.พ.ร.

กรรมการและเลขานุการ

ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

กองพัฒนาระบบราชการ ๒

โทร. ๐๘ ๑๘๕๙ ๓๙๔๔ (มือถือ)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๘๑๗๔

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@opdc.go.th