

รายงานการประชุมคณะกรรมการขับเคลื่อนการปรับปรุงการบริการภาครัฐ
ครั้งที่ ๒/๒๕๕๘

วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๕๘ เวลา ๑๔.๐๐ น.
ณ ห้องประชุม ก.พ.ร. ชั้น ๕ สำนักงาน ก.พ.ร.

รายชื่ออนุกรรมการที่เข้าร่วมประชุม

- | | |
|---|---------------------|
| ๑. เลขานุการคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
(นายชูเกียรติ รัตนชัยชาญ) | ประธานอนุกรรมการ |
| ๒. ปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารหรือผู้แทน
(ผู้ตรวจราชการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
(นางสาวมาลี วงศาโรจน์) ผู้แทน) | รองประธานอนุกรรมการ |
| ๓. ปลัดกระทรวงแรงงานหรือผู้แทน
(นายสุทธิ สุโกศล ผู้แทน) | อนุกรรมการ |
| ๔. ปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือผู้แทน
(ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
(นายพลวรรธน วิฑูรกลชิต) ผู้แทน) | อนุกรรมการ |
| ๕. เลขานุการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานหรือผู้แทน
(นางปณชริกา พันธุ์ ผู้แทน) | อนุกรรมการ |
| ๖. เลขานุการคณะกรรมการการอุดมศึกษาหรือผู้แทน
(นายภาสกร เหมกรณ์ ผู้แทน) | อนุกรรมการ |
| ๗. ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติหรือผู้แทน
(พ.ต.อ.หญิง นภกุล อัมพะวะมัต ผู้แทน) | อนุกรรมการ |
| ๘. อธิบดีกรมการกงสุลหรือผู้แทน
(ผู้อำนวยการกองหนังสือเดินทาง (นายรัชฎา จิวาลัย) ผู้แทน) | อนุกรรมการ |
| ๙. อธิบดีกรมการขนส่งทางบกหรือผู้แทน
(นาย ก.ศิริ ตาดพริ้ง ผู้แทน) | อนุกรรมการ |
| ๑๐. อธิบดีกรมการจัดหางานหรือผู้แทน
(นายอนุรักษ์ ทศรัตน์ ผู้แทน) | อนุกรรมการ |
| ๑๑. อธิบดีกรมที่ดินหรือผู้แทน
(นายชาลี ชื่นอุไทย ผู้แทน) | อนุกรรมการ |
| ๑๒. อธิบดีกรมการปกครอง
(นายประดิษฐ์ ยมานันท์ ผู้แทน) | อนุกรรมการ |
| ๑๓. อธิบดีกรมพัฒนาธุรกิจการค้าหรือผู้แทน
(นางสาวเกศศิริ กลายเพท ผู้แทน) | อนุกรรมการ |
| ๑๔. อธิบดีกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการหรือผู้แทน
(นางละอองดาว สีจันทร์แจ้ ผู้แทน) | อนุกรรมการ |

- | | |
|--|-------------------------------|
| ๑๕. อธิบดีกรมส่งเสริมการเกษตรหรือผู้แทน
(นายสรายุทธ สิริภูษิต ผู้แทน) | อนุกรรมการ |
| ๑๖. อธิบดีกรมสรรพากรหรือผู้แทน
(นางสาวพัชชา พงศ์กัรติยุต ผู้แทน) | อนุกรรมการ |
| ๑๗. ผู้บัญชาการสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
(พ.ต.อ.บุญชัย ปัญญาธรรานุกูล ผู้แทน) | อนุกรรมการ |
| ๑๘. เลขาธิการสำนักงานประกันสังคมหรือผู้แทน
(นางสาวนันท์นิ ททรัพย์ศิริ ผู้แทน) | อนุกรรมการ |
| ๑๙. ผู้บัญชาการหน่วยบัญชาการรักษาดินแดนหรือผู้แทน
(พ.อ.รณฤทธิ์ มีจันท์ ผู้แทน) | อนุกรรมการ |
| ๒๐. เลขาธิการสำนักงานประกันสุขภาพแห่งชาติหรือผู้แทน
(นายบุญฤทธิ์ ผู้เรียนศิลป์ ผู้แทน) | อนุกรรมการ |
| ๒๑. ผู้อำนวยการสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)
(นายอาศิส อัญญาโพธิ์ ผู้แทน) | อนุกรรมการ |
| ๒๒. กรรมการผู้จัดการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
(ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ สำนักปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ
(นางสาวกัลยาณี กิตติศาสตร์) ผู้แทน) | อนุกรรมการ |
| ๒๓. ผู้อำนวยการกลุ่มสารสนเทศเพื่อการบริหาร
สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี (นางวนา คงเจริญ) | อนุกรรมการ |
| ๒๔. ที่ปรึกษาการพัฒนาระบบราชการ สำนักงาน ก.พ.ร.
(นางวรรณพร เทพหัสดิน ณ อยุธยา) | อนุกรรมการและเลขานุการ |
| ๒๕. ผู้อำนวยการสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง
(นายวิเชียร ชิตชนกนารถ) | อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

อนุกรรมการที่ไม่มาประชุม (เนื่องจากติดภารกิจ)

- | | |
|--|-------------------------------|
| ๑. ดร.สุรชัย ศรีสารคาม | ที่ปรึกษา |
| ๒. ปลัดกระทรวงมหาดไทยหรือผู้แทน | รองประธานอนุกรรมการ |
| ๓. ผู้แทนสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) | อนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

ผู้เข้าร่วมประชุม

- | | |
|--------------------------------|---------------------------------------|
| ๑. นางจิราภา ท่าม่วง | กระทรวงมหาดไทย (กรมการปกครอง) |
| ๒. นายยุทธนา แยมส์ | กระทรวงมหาดไทย (กรมที่ดิน) |
| ๓. นาวสาวนราวัลย์ คำพวง | กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร |
| ๔. นางสาวจิณห์จุฑา กันตะสุวรรณ | กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร |
| ๕. นางปทุมพร เปรมปรีดา | กระทรวงแรงงาน |
| ๖. นางศิวพร เหลืองอมรศักดิ์ | กระทรวงแรงงาน (กรมการจัดหางาน) |
| ๗. นางสาวสายบัว หุ่นจันทร์ | กระทรวงแรงงาน (กรมการจัดหางาน) |
| ๘. นายประจักษ์ อยู่กรุง | กระทรวงแรงงาน (กรมการจัดหางาน) |

๙. นางสาวสุประวีณ์ มาโยง กระทรวงศึกษาธิการ (สำนักงานคณะกรรมการ
การศึกษาขั้นพื้นฐาน)
๑๐. นางทัศนีย์ วัชรไทย กระทรวงศึกษาธิการ (สำนักงานคณะกรรมการ
การศึกษาขั้นพื้นฐาน)
๑๑. ร.ต.อ. นพดล ชัยมงคล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
๑๒. พ.ต.อ.อัษฎางค์ ม่วงศรี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
๑๓. นางสาวจริย์พร ชาตศิรี กระทรวงคมนาคม (กรมการขนส่งทางบก)
๑๔. นายชวลิต แสงแจ่ม กระทรวงคมนาคม (กรมการขนส่งทางบก)
๑๕. นายปิ่นสาย สุรัสวดี กระทรวงการคลัง (กรมสรรพากร)
๑๖. นางสาวนันทพร คอวนิช กระทรวงการคลัง (กรมสรรพากร)
๑๗. นางสาวสุกัลยา อินทรประการ กระทรวงการคลัง (กรมสรรพากร)
๑๘. นางจันทร์ วงษ์ศิริ กระทรวงการคลัง (กรมสรรพากร)
๑๙. ร.ต.ท.ไอยรัชต์ รักชาติ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
๒๐. นางสาวรังสิมา ปรีชาชาติ สำนักงานประกันสังคม
๒๑. นางศิริรัตน์ ศรีชาติ สำนักงานประกันสังคม
๒๒. นายสุชนิรันดร์ นิรมิตสุขพรกุล สำนักงานประกันสังคม
๒๓. นางสาวจรัสพรรณ เอกอธิมกิจ สำนักงานประกันสังคม
๒๔. ร.ท.ขจรศักดิ์ แก้วเกษ หน่วยบัญชาการรักษาดินแดน
๒๕. นางศิริเนตร กล้าหาญ สำนักงาน ก.พ.ร.
๒๖. นางสาววิริยา เนตรน้อย สำนักงาน ก.พ.ร.
๒๗. นายสุเพียร เจียรวาปี สำนักงาน ก.พ.ร.
๒๘. นายอนุสรณ์ จิรพิทักษ์ สำนักงาน ก.พ.ร.
๒๙. นางสาวอภิจิตรา อภิราชจิตร สำนักงาน ก.พ.ร.
๓๐. นางสาวมนวดี จันทิมา สำนักงาน ก.พ.ร.
๓๑. นางสาวกฤษณา แก้วด้วง สำนักงาน ก.พ.ร.
๓๒. นางสาวณพรรัชสรณ์ เสมสันต์ สำนักงาน ก.พ.ร.
๓๓. นางสาวศุภมณี ธนารักษ์ สำนักงาน ก.พ.ร.

เริ่มประชุมเวลา ๑๔.๐๐ น.

วาระที่ ๑ ประธานแจ้งที่ประชุมทราบ

รองประธานฯ (ผู้ตรวจราชการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) แจ้งให้ที่ประชุม
ทราบว่า เนื่องจากประธานฯ ตัดภารกิจจึงมอบหมายให้นุกรรมการฯ ดำเนินการประชุมในวาระเพื่อทราบไป
พลางก่อน จึงขอให้ฝ่ายเลขานุการฯ ดำเนินการตามวาระประชุมในวาระเพื่อทราบต่อไป

วาระที่ ๒ รับรองรายงานการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๕๘

ฝ่ายเลขานุการฯ ได้ขอให้ที่ประชุมรับรองรายงานการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๑ ซึ่งได้แจ้งเวียนคณะอนุกรรมการฯ ไปแล้วเมื่อวันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๕๘ โดยมีอนุกรรมการฯ ขอแก้ไขรายงานการประชุม ดังนี้

๑) ผู้แทนบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ขอแก้ไขถ้อยคำที่ให้ความเห็นในวาระเพื่อพิจารณาที่ ๓.๒ ในรายงานการประชุมหน้า ๑๘

๒) ผู้แทนสำนักงานประกันสังคม ขอแก้ไขชื่อหน่วยงานที่ให้ความเห็นเรื่องการขอรับประโยชน์ทดแทนในวาระเพื่อพิจารณาที่ ๓.๒ ในรายงานการประชุมหน้า ๑๘

มติที่ประชุม รับรองรายงานการประชุมโดยให้มีการแก้ไขตามที่เสนอในที่ประชุม

วาระที่ ๓ เรื่องเพื่อทราบ

- โครงการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม ภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan)

ผู้แทนสำนักงาน ก.พ.ร. เสนอรายละเอียดโครงการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม ภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) ของกระทรวงการคลัง ซึ่งเป็นโครงการที่สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลักให้ที่ประชุมทราบ ดังนี้

๓.๑ หลักการ

ปัจจุบันภาครัฐใช้งบประมาณจำนวนมากเพื่อสนับสนุนสวัสดิการสังคมช่วยเหลือประชาชนตลอดช่วงชีวิตตั้งแต่เกิดจนตาย ซึ่งสวัสดิการเหล่านี้ซึ่งงบประมาณสูงและมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก ซึ่งการดำเนินการที่ผ่านมายังมีข้อจำกัดในหลาย ๆ ด้าน โดยภาครัฐยังไม่สามารถกำหนดนโยบายการให้เงินช่วยเหลือต่าง ๆ ได้อย่างตรงกลุ่มเป้าหมาย เนื่องจากข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการกำหนดนโยบายการจัดกระจายอยู่หลายแห่ง ขาดการบูรณาการและไม่เพียงพอ เช่น ขาดข้อมูลผู้ยากจนรายบุคคลที่บูรณาการข้ามหน่วยงาน เป็นต้น นอกจากนี้ภาครัฐยังไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าประชาชนนำเงินช่วยเหลือไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ จึงทำให้ไม่สามารถวัดประสิทธิผลของการช่วยเหลือต่าง ๆ ได้อย่างเป็นรูปธรรม เนื่องจากการเบิกจ่ายเงินช่วยเหลือส่วนใหญ่อยู่ในรูปแบบเงินสด และไม่มียระบบบูรณาการเพื่อบริหารจัดการการให้เงินช่วยเหลือภาครัฐในภาพรวม

เพื่อแก้ไขข้อจำกัดของการให้สวัสดิการสังคมและการเบิกจ่ายเงินช่วยเหลือในของภาครัฐในปัจจุบันดังกล่าว จึงจำเป็นต้องริเริ่มโครงการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม เพื่อยกระดับประสิทธิภาพของการให้เงินช่วยเหลือของภาครัฐไทย ให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) อันจะนำไปสู่การแก้ปัญหาความยากจนในสังคมไทย และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน อย่างแท้จริง

๓.๒ วัตถุประสงค์

โครงการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการบริหารจัดการและการติดตามผลของการจ่ายเงินสวัสดิการภาครัฐ โดยภาครัฐสามารถจ่ายเงิน

ช่วยเหลือและเงินสวัสดิการให้แก่ประชาชนได้โดยตรง ตรงกลุ่มเป้าหมาย ลดข้อผิดพลาดและความซ้ำซ้อน กระบวนการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จะช่วยให้การส่งเงินของรัฐบาลมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และลด การทุจริต ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับเงินช่วยเหลืออย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย และยังมีส่วนในการลดต้นทุนที่ เกี่ยวกับการจัดการเงินสดและเช็ค นอกจากนี้ ยังเป็นกระบวนการสำคัญในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของ ประชาชนให้เกิดความคุ้นชินกับการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ และเป็นการส่งเสริมให้ร้านค้าเข้าสู่ระบบ e-Payment ได้รวดเร็วขึ้นด้วย ทั้งนี้ สอดคล้องกับนโยบายของนายกรัฐมนตรีในการบูรณาการฐานข้อมูล ประชาชนของส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนการให้บริการประชาชนและการกำหนดยุทธศาสตร์ การให้ความช่วยเหลือประชาชนในหลาย ๆ มิติ ซึ่งดำเนินการโดยคณะกรรมการบูรณาการฐานข้อมูล ประชาชนและการบริการภาครัฐ

๓.๓ แนวทางการดำเนินงาน

การบูรณาการสวัสดิการสังคมและการรับจ่ายเงินสวัสดิการที่ควรจะเป็นในอนาคตนั้น แบ่งได้เป็น ๕ ขั้นตอนหลัก ดังนี้

๑) **การกำหนดสิทธิ์** คือ การบูรณาการข้อมูลที่จำเป็นในการกำหนดสิทธิ์จาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดนโยบายการช่วยเหลือให้ตรงกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมผู้ยากไร้ที่ต้องการความช่วยเหลือ และสามารถระบุผู้ได้รับสิทธิ์รายบุคคลโดยใช้เลขประจำตัว ประชาชน ๑๓ หลัก สนับสนุนการดำเนินงานโดยระบบบูรณาการฐานข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการภาครัฐ

๒) **การรู้สิทธิ์หรือแจ้งสิทธิ์** คือ การให้ข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชน ตระหนักถึงสิทธิ์ที่พึงได้รับ โดยประชาชนสามารถตรวจสอบสิทธิ์ได้ด้วยตนเองผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และ มีการแจ้งสิทธิ์เชิงรุกผ่านช่องทางรายบุคคล เช่น SMS สนับสนุนการดำเนินงานโดยระบบแจ้งและตรวจสอบ สิทธิ์สวัสดิการสังคม

๓) **การลงทะเบียนรับสิทธิ์** คือ การขึ้นทะเบียนของประชาชนกลุ่มผู้มีรายได้น้อยหรือ กลุ่มผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือจากรัฐบาลเพื่อยืนยันช่องทางการรับสิทธิ์ เช่น การผูกเลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลักกับบัญชีธนาคารหรือ Any ID โดยดำเนินการผ่านสาขาของธนาคารซึ่งจะมีระบบการเชื่อมโยงกับ หน่วยงานภาครัฐ ทำให้ภาครัฐมีข้อมูลทะเบียนที่ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน สามารถบริหารจัดการเงินช่วยเหลือได้ ตรงตามวัตถุประสงค์ และมั่นใจว่าจะถึงมือประชาชนอย่างถูกต้อง

๔) **การใช้สิทธิ์** คือ การเบิกจ่ายเงินช่วยเหลือจากภาครัฐให้แก่ประชาชนโดยตรง (Direct Payment) ตามช่องทางที่ยืนยัน รวมถึงการให้ความช่วยเหลือในรูปแบบอื่น (Indirect Payment) เช่น การชำระค่าบริการสาธารณูปโภค สิทธิการได้รับอุปกรณ์การเกษตร ฯลฯ สนับสนุนการดำเนินงานโดย ระบบชำระเงินแบบ Any ID และโครงการการขยายการใช้บัตร สามารถบันทึกข้อมูลการใช้สิทธิ์ของประชาชนได้

๕) **การวัดผล/ตรวจสอบ** คือ การบูรณาการข้อมูลการเบิกจ่ายเงินช่วยเหลือและ ข้อมูลการใช้สิทธิ์ของประชาชนผ่านระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำมาวิเคราะห์ประสิทธิภาพ ของนโยบายการให้ความช่วยเหลือ ตรวจสอบการเบิกจ่าย และติดตามว่าประชาชนนำเงินช่วยเหลือไปใช้ตรง ตามวัตถุประสงค์หรือไม่ สนับสนุนการดำเนินงานโดยระบบประเมินและตรวจสอบการใช้สิทธิ์สวัสดิการสังคม

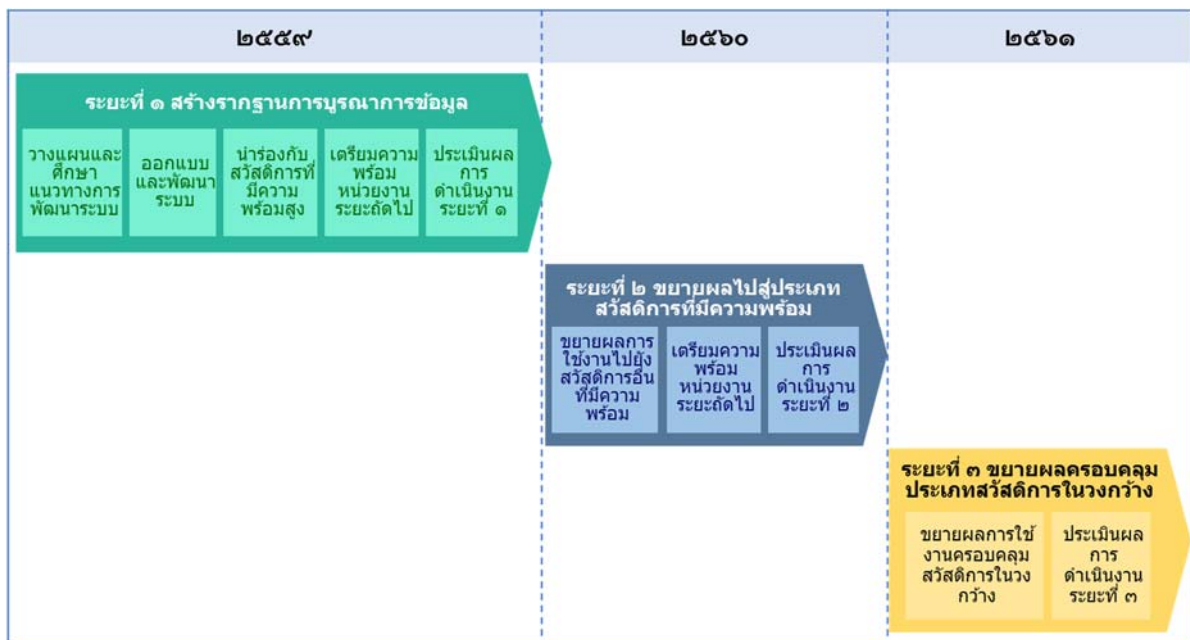
ทั้งนี้ การดำเนินงานในโครงการบูรณาการสวัสดิการสังคมและการจ่ายเงินภาครัฐทาง อิเล็กทรอนิกส์ จะเชื่อมโยงกับโครงการอื่น ๆ ภายใต้แผนยุทธศาสตร์เดียวกัน ดังนี้

๑) การจ่ายเงินจากภาครัฐ : การจ่ายเงินจากภาครัฐดำเนินการตามระบบการชำระเงินแบบ Any ID โดยภาครัฐจะใช้หมายเลขบัตรประชาชนหรือหมายเลขอื่นใดของผู้รับสิทธิ์เป็นการระบุผู้รับเงิน ในการโอนเงินจากบัญชีธนาคารของภาครัฐไปยังบัญชีธนาคารของประชาชน โดยมีการออกระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องเพื่อรองรับการจ่ายเงินของภาครัฐ

๒) การออกบัตรแก่ประชาชนและการเก็บข้อมูล : ธนาคารจะออกบัตรเดบิตให้แก่ประชาชนเพื่อเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนการนำเงินสวัสดิการที่ได้รับไปใช้จ่ายตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาลตามแนวทางของโครงการขยายการใช้บัตร ทั้งนี้ บัตรเดบิตสามารถใช้ชำระเงินได้ตามปกติ นอกจากนี้ธนาคารจะเป็นจุดรับลงทะเบียนยืนยันช่องทางการรับสิทธิ์เกี่ยวกับสวัสดิการของรัฐบาลโดยการผูกเลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลักกับบัญชีธนาคาร

๓.๔ กรอบเวลาในการดำเนินโครงการ

โครงการบูรณาการสวัสดิการสังคมและการจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์แบ่งการดำเนินงานออกเป็น ๓ ระยะ ภายใต้กรอบระยะเวลา ๓ ปี รายละเอียดดังภาพที่ ๑



ภาพที่ ๑ กรอบเวลาในการดำเนินโครงการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม

มติที่ประชุม รับทราบ

วาระที่ ๔ เรื่องเพื่อพิจารณา

- ข้อเสนอมาตรการ/โครงการปรับปรุงบริการภาครัฐ

ฝ่ายเลขานุการฯ รายงานว่าจากมติคณะอนุกรรมการฯ ในการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๕๘ เห็นชอบแนวทางปรับปรุงการบริการภาครัฐตามหลักการให้บริการที่เป็นเลิศ ๘ ประการ (Guiding Principles) โดยมุ่งเน้นปรับปรุงงานบริการประชาชนที่มีลำดับความสำคัญสูงจำนวน ๓๑ งานบริการเป็นลำดับแรก พร้อมทั้งมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานบริการดังกล่าวจัดทำแบบสำรวจระดับการปรับปรุงงานบริการเพื่อให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ตลอดจนเสนอมาตรการ/โครงการ

ปรับปรุงการบริการภาครัฐในส่วนที่รับผิดชอบนั้น สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการดังกล่าว โดย ณ วันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๘ มีหน่วยงานที่ส่งข้อมูลกลับมาทั้งหมดจำนวน ๑๔ หน่วยงาน คิดเป็น ๒๒ งานบริการจากทั้งหมด ๓๑ งานบริการ สามารถสรุปผลการสำรวจระดับ การปรับปรุงงานบริการภาครัฐได้ ดังนี้

๑) การใช้เลข ๑๓ หลักบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการ (Data Management)

๑.๑) มีงานบริการจำนวน ๓ งานบริการ ที่ไม่ได้ใช้เลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก เป็นดัชนีในการบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการ ได้แก่

- (๑) การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมอสังหาริมทรัพย์
- (๒) การรังวัดในที่ดิน
- (๓) สายด่วน ๑๑๑๑

๑.๒) มีงานบริการจำนวน ๑ งานบริการ ที่ไม่มีฐานข้อมูลผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ได้แก่ การบริการข้อมูลเตือนภัย (ภัยพิบัติ ศัตรูพืช น้ำท่วมฉับพลัน/น้ำป่า)

๒) การเชื่อมโยงข้อมูล/ลดการใช้สำเนาเอกสาร (Data Sharing)

๒.๑) มีงานบริการจำนวน ๗ งานบริการ ที่อยู่ระหว่างการพัฒนาเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลกับ หน่วยงานอื่น ได้แก่

- (๑) การขอรับเงินช่วยเหลือผู้สูงอายุ
- (๒) การขอรับเงินช่วยเหลือผู้ประสบภัย
- (๓) การรับนักเรียนระดับประถมศึกษา
- (๔) การออกไปรับรองการสำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา
- (๕) การรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาและ ปวช.
- (๖) การขอไปรับรองการสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และ ปวช.
- (๗) การรับนักเรียนระดับ ปวส.

๒.๒) มีงานบริการจำนวน ๗ งานบริการ ที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูล/ลดการใช้สำเนา เอกสารได้แล้ว ได้แก่

- (๑) การแจ้งเกิด
- (๒) การขึ้นทะเบียนและแก้ไขทะเบียนบ้าน
- (๓) การทำบัตรประจำตัวประชาชน
- (๔) การแจ้งการตาย
- (๕) การขึ้นทะเบียนเกษตรกร
- (๖) การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมอสังหาริมทรัพย์
- (๗) การรังวัดในที่ดิน

๓) การยกระดับการให้บริการ (Service Enhancement)

๓.๑) มีงานบริการจำนวน ๑ งานบริการ ที่อยู่ระหว่างยกระดับการให้บริการ ประชาชน ได้แก่ สายด่วน ๑๑๑๑

๓.๒) มีงานบริการจำนวน ๑ งานบริการ ที่สามารถยกระดับการให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จได้แล้ว ได้แก่ การขอใบอนุญาตขับขี่ยานพาหนะ

๔) การให้บริการออนไลน์เต็มรูปแบบ (Digital Innovation)

๔.๑) มีงานบริการจำนวน ๑ งานบริการ ที่อยู่ระหว่างพัฒนาการให้บริการออนไลน์ ได้แก่ การให้ข้อมูลและคำปรึกษาเกี่ยวกับสุขภาพจิต

๔.๒) มีงานบริการจำนวน ๔ งานบริการ ที่สามารถให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ได้แล้ว ได้แก่

- (๑) การชำระภาษีรถยนต์
- (๒) การชำระภาษีเงินได้
- (๓) การบริการข้อมูลเตือนภัย
- (๔) การให้คำปรึกษาและข้อมูลด้านภาษี

จากสรุปผลการสำรวจระดับการปรับปรุงงานบริการภาครัฐทั้งหมดจะเห็นได้ว่า งานบริการส่วนใหญ่มีระดับการปรับปรุงงานบริการอยู่ในช่วงของการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานโดยใช้เลขบัตรประชาชน ๑๓ หลัก เพื่อลดการใช้สำเนาเอกสารอยู่แล้ว โดยมีหน่วยงานจำนวนหนึ่งที่สามารถยกระดับการให้บริการไปสู่การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว และการให้บริการในลักษณะออนไลน์ ทั้งนี้ มีเพียง ๑ งานบริการเท่านั้นที่ยังไม่มีฐานข้อมูลรายบุคคล ดังนั้น ฝ่ายเลขานุการฯ จึงได้ยกร่างแผนการดำเนินงานปรับปรุงบริการภาครัฐโดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็น ๒ ระยะ ดังนี้

๑) ระยะสั้น ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ : ส่งเสริมผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการประชาชนใน ๓๑ งานบริการที่มีลำดับความสำคัญสูง พัฒนาฐานข้อมูลผู้รับบริการให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นปัจจุบัน โดยใช้เลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลักเป็นดัชนีในการจัดเก็บข้อมูล และเชื่อมโยงระบบกับสำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง เพื่อรองรับการอ่านข้อมูลของประชาชน ลดการใช้สำเนาเอกสารที่เรียกจากประชาชน ทั้งนี้ หากต้องการให้เกิดการขยายผลไปยังหน่วยงานอื่น ๆ นอกเหนือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน ๓๑ งานบริการที่มีลำดับความสำคัญสูง อาจพิจารณาเสนอให้เป็นตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยมีกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเจ้าภาพหลัก

๒) ระยะกลาง - ยาว ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - พ.ศ. ๒๕๖๑ : ส่งเสริมผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการประชาชนใน ๓๑ งานบริการที่มีลำดับความสำคัญสูง ที่มีความพร้อม ยกกระดับการให้บริการไปสู่การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว และการให้บริการในลักษณะออนไลน์ ซึ่งจากหลักการให้บริการที่เป็นเลิศ (Guiding Principles) ๘ ประการ และแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศของประเทศผู้นำต่าง ๆ สามารถวางแนวทางการปรับปรุงบริการภาครัฐ โดยแบ่งเป็น ๙ กลุ่มงานบริการ (ภาพที่ ๒) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

(๑) งานทะเบียนบุคคล : การให้บริการข้อมูลทะเบียนภาครัฐออนไลน์ผ่าน Single Inbox โดยใช้สื่อกลางของภาครัฐ การเพิ่มช่องทางบริการประชาชนที่หลากหลายเพื่อเพิ่มความสะดวกแก่ประชาชน การแจ้งเปลี่ยนแปลงข้อมูลเกี่ยวกับทะเบียนบุคคลเพียงครั้งเดียวโดยไม่ต้องแจ้งแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีระบบแจ้งเตือนล่วงหน้าเมื่อถึงเวลาที่จะต้องขอหรือต่ออายุทะเบียนต่าง ๆ

(๒) ภาษี : การพัฒนาระบบการลงทะเบียนและจ่ายภาษีอัตโนมัติ ซึ่งระบบจะเปลี่ยนสถานะการจ่ายภาษีตามสถานการณ์ต่าง ๆ ในแต่ละช่วงชีวิตของประชาชน รวมถึงช่วยคำนวณภาษีอัตโนมัติจากข้อมูลรายได้-รายรับจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับระบบภาษี เพื่อให้ผู้เสียภาษียื่นยันและอนุมัติให้ระบบทำการตัดเงินจากบัญชีเงินฝากได้ทันที และการมีช่องทางในการจ่ายยื่นแบบ-จ่ายภาษีทุกประเภท ณ จุดเดียว

(๓) สาธารณสุข : การรวมศูนย์ข้อมูลด้านสุขภาพไว้ที่ส่วนกลาง โดยประชาชนสามารถเรียกดูประวัติด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาลได้ที่สถานสุขภาพทุกแห่ง โดยใช้บัตรประจำตัวประชาชนใบเดียวในการขอรับบริการ (One Patient One Record) รวมถึงมีระบบเตือนล่วงหน้าเมื่อถึงเวลาต้องเข้ารับบริการ

(๔) งานทะเบียนที่ดิน : การเปิดให้ประชาชนสามารถรับบริการที่สำนักงานที่ดินสาขาใดก็ได้ทั่วประเทศ เนื่องจากมีการบูรณาการฐานข้อมูลที่ดินทั่วประเทศ รวมถึงสามารถชำระค่าบริการออนไลน์ และการเปิดช่องทางการส่งโฉนดทางไปรษณีย์

(๕) ความปลอดภัย : การเพิ่มประสิทธิภาพสายด่วนเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ และเหตุไม่ฉุกเฉิน ๑๑๑๑ การเพิ่มช่องทางในการชำระค่าปรับและมีมาตรฐานในการกำหนดค่าปรับที่ชัดเจนโดยลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีระบบการรับแจ้งความที่ไม่ฉุกเฉินและการฟ้องคดีที่ไม่มีความซับซ้อนผ่านระบบออนไลน์

(๖) การจ้างงาน/สมัครงาน : การพัฒนาเว็บไซต์ศูนย์รวมด้านการจ้างงาน โดยผู้หางานสามารถเข้าถึงตำแหน่งงานว่างทั้งในส่วนกลางและภูมิภาคผ่านการใช้ข้อมูลของทั้งภาครัฐและเอกชนแบบบูรณาการ ซึ่งผู้หางานสามารถสร้างประวัติ (Profile) และป้อนข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้ระบบช่วยหางานที่เหมาะสม รวมถึงมีการแจ้งเตือนหรือให้ข้อมูลเชิงรุกเมื่อถึงวัยทำงานหรือถูกเลิกจ้างงาน เป็นต้น

(๗) การช่วยเหลือด้านการเงิน : การบูรณาการงานบริการด้านสวัสดิการสังคม โดยมีศูนย์รวมข้อมูลด้านสิทธิประโยชน์และความช่วยเหลือทางการเงิน และมีบริการที่ปรึกษาเพื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับความช่วยเหลือทางการเงินต่าง ๆ ที่ภาครัฐมีให้ โดยประชาชนสามารถสมัครขอรับสวัสดิการ ณ จุดเดียว รวมถึงใช้บัตรใบเดียวในการรับสวัสดิการดังกล่าว จากนั้นเงินช่วยเหลือทุกชนิดจะถูกส่งตรงเข้าบัญชีของผู้ขอรับบริการโดยไม่ต้องเดินทางไปรับเอง

(๘) การศึกษา : การพัฒนาเว็บไซต์ศูนย์กลางการให้ข้อมูลด้านการศึกษาสำหรับผู้ปกครองและนักเรียนในการหาข้อมูลและทำการเปรียบเทียบ รวมถึงการพัฒนาแบบขอใบรับรองการศึกษาออนไลน์ซึ่งสามารถขอใบใหม่ได้ทันทีเมื่อได้ทำการยืนยันตัวตน โดยมีบริการส่งทางไปรษณีย์หรืออีเมล

(๙) งานบริการข้อมูล : การพัฒนาเว็บไซต์ศูนย์กลางการให้ข้อมูลภาครัฐที่ถูกต้อง ครบถ้วน เข้าใจง่าย และข้อมูลสอดคล้องกันทุกช่องทาง มีการให้บริการข้อมูลเตือนภัยเชิงรุกรายบุคคล รวมถึงมีการจัดเก็บข้อมูลผู้รับบริการและเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ

ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จะหารือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละกลุ่มงานบริการเพื่อกำหนดเจ้าภาพหลักและจัดทำแผนการดำเนินงานในรายละเอียดต่อไป



ภาพที่ ๒ แนวทางการปรับปรุงการบริการภาครัฐในระยะกลาง - ยาว

ประเด็นเพื่อพิจารณา

ขอเสนออนุกรรมการฯ เพื่อโปรดพิจารณา ดังนี้

๑) เห็นชอบแผนการปรับปรุงการบริการภาครัฐ โดยให้นำเสนอคณะกรรมการบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ และคณะกรรมการขับเคลื่อนการบูรณาการฐานข้อมูลกลางภาครัฐ เพื่อพิจารณาเห็นชอบตามลำดับ

๒) เห็นชอบให้มีการกำกับติดตามการดำเนินงานตามแผนการปรับปรุงการบริการภาครัฐ โดยให้สำนักงาน ก.พ.ร. ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรายงานความก้าวหน้า ปัญหา อุปสรรค ทั้งในด้านเทคนิคการดำเนินงาน ระเบียบ กฎหมาย และการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่อคณะกรรมการฯ เพื่อนำมาหารือในการประชุมต่อไป

ความเห็นของอนุกรรมการฯ

■ ผู้แทนสำนักงาน ก.พ.ร. เสนอว่า ควรจัดลำดับความสำคัญของการดำเนินงานตามความพร้อมของหน่วยงาน โดยเห็นว่า ๓ กลุ่มงานบริการ ได้แก่ งานทะเบียนที่ดิน ความปลอดภัย และการจ้างงาน/สมัครงาน น่าจะมีความพร้อมน้อยกว่ากลุ่มงานบริการอื่น ๆ เนื่องจากมีความซับซ้อนในการดำเนินงานสูง จึงเห็นควรให้ดำเนินการในภายหลัง

■ ประธานฯ ชี้แจงว่า ตามที่ผู้แทนสำนักงาน ก.พ.ร. เสนอให้จัดลำดับความสำคัญของกลุ่มงานบริการดังกล่าว เนื่องจากกลุ่มงานบริการอีก ๖ กลุ่ม มีฐานข้อมูลผู้รับบริการที่ใช้เลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลักเป็นดัชนีในการจัดเก็บและมีการเชื่อมโยงข้อมูลอยู่บ้างแล้ว จึงมีความเป็นไปได้ในการยกระดับงานบริการมากกว่าอีก ๓ กลุ่มงานบริการที่ยกมา โดยเฉพาะงานทะเบียนที่ดินที่จะต้องใช้เวลาในการแปลงข้อมูลใน

รูปแบบนอกให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับในเรื่องความปลอดภัยหากเป็นเรื่องการแจ้งเหตุฉุกเฉินก็มีความพยายามที่จะเชื่อมโยงกับเลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลักอยู่แล้ว ส่วนด้านความปลอดภัยอื่น ๆ ก็เป็นเรื่องเฉพาะที่อาจจะยังไม่เกิดผลกระทบทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม สำหรับในด้านการจ้างงาน/สมัครงานนั้น ก็มีภาคเอกชนที่ทำเรื่องนี้ได้คืออยู่แล้ว

- **ผู้แทนกรมการจัดหางาน**ชี้แจงว่า ในส่วนการจ้างงาน/สมัครงานนั้น ปัจจุบันกรมการจัดหางานมีการพัฒนาระบบงานเพื่อให้บริการลักษณะออนไลน์อยู่แล้ว ดังนั้น เห็นควรให้ดำเนินการได้เลย

- **ผู้แทนกรมที่ดิน**ชี้แจงว่า ในส่วนของงานทะเบียนที่ดินนั้น แต่เดิมกรมที่ดินจัดเก็บข้อมูลเป็นเลขโฉนด และชื่อ-สกุล ในภายหลังเมื่อ ๑๕ ปีที่ผ่านมาจึงได้เริ่มจัดเก็บตามเลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก ดังนั้น จึงต้องใช้เวลาสักกระยะหนึ่งในการจัดทำฐานข้อมูลให้ครบถ้วน

- **ผู้แทนสำนักงานตำรวจแห่งชาติ**ชี้แจงว่า ในส่วนของการรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ มีระบบที่เชื่อมโยงกับเลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลักของสำนักทะเบียนราษฎรเพื่อใช้ในการยืนยันตัวตนผู้แจ้งเหตุอยู่แล้ว แต่ในบางกรณีที่เป็นชาวต่างชาติหรือต่างด้าวก็ไม่สามารถยืนยันตัวตนผู้แจ้งเหตุได้ เนื่องจากยังไม่มีข้อมูลในส่วนนี้ สำหรับการเพิ่มช่องทางการจ่ายค่าปรับ ทางสำนักงานตำรวจแห่งชาติกำลังแก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรค ซึ่งมีความเห็นว่าไม่จำเป็นต้องใช้เลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก และสุดท้ายในเรื่องระบบการรับแจ้งความหรือฟ้องคดีทั่วไปผ่านทางออนไลน์ ยังมีอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดอีกหลายประการ จึงขอแก้ไขให้เป็นการรับแจ้งความเกี่ยวกับเรื่องเอกสารหายกับแจ้งไว้เป็นพยานหลักฐานโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ไปก่อน

- **ผู้อำนวยการกลุ่มสารสนเทศเพื่อการบริหาร สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี** มีความเห็นว่า ในส่วนของการเพิ่มช่องทางในการจ่ายค่าปรับที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำลังดำเนินการ หน่วยงานจะใช้ข้อมูลอะไรเป็นตัวเชื่อมก็ได้ แต่อย่างน้อยต้องบันทึกข้อมูลเลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลักของผู้กระทำผิด กฎจราจร เนื่องจากจะเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในอนาคตกรณีที่มีการขอต่ออายุใบขับขี่

- **ผู้แทนบริษัทไอที**ชี้แจงว่า กรณีสายด่วน ๑๑๑๑ ของสำนักนายกรัฐมนตรีที่บริษัทไอทีเป็นผู้ดำเนินการนั้น โดยทั่วไปผู้แจ้งสามารถโทรเข้ามาแจ้งเหตุได้เลยโดยไม่ต้องยืนยันตัวตน จะมีบางกรณีที่ต้องใช้เลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลักในการยืนยันตัวตน เช่น กรณีติดตามเบี่ยยังชีพผู้สูงอายุ เป็นต้น สำหรับกรณีการแจ้งผ่านเว็บไซต์และ Mobile Application นั้น จะต้องมีการลงทะเบียนโดยใช้เลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลักอยู่แล้ว

- **ผู้แทนสำนักงาน ก.พ.ร.** เสนอว่า จากความเห็นของที่ประชุมขอสรุปว่า การยกระดับบริการภาครัฐในระยะแรก (ภายในปี พ.ศ. ๒๕๖๐ – พ.ศ. ๒๕๖๑) จะดำเนินการใน ๗ กลุ่มงานบริการ ได้แก่ งานทะเบียนบุคคล ภาษี สาธารณสุข การจ้างงาน/สมัครงาน การช่วยเหลือด้านการเงิน การศึกษา และงานบริการข้อมูล โดยมีแนวทางการปรับปรุงบริการตามเอกสารที่ฝ่ายเลขานุการฯ นำเสนอ หากหน่วยงานใดต้องการปรับแก้ไขรายละเอียดให้ประสานไปยังฝ่ายเลขานุการฯ ซึ่งหลังจากนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จะจัดทีมร่วมกับสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (สรอ.) และสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) เพื่อเข้าไปจัดทำรายละเอียดแผนการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ ๗ กลุ่มงานบริการดังกล่าว ในกรณีที่หน่วยงานมีความประสงค์ของงบประมาณในการเชื่อมโยงข้อมูลเลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก สามารถเสนอของงบประมาณในลักษณะบูรณาการเชิงยุทธศาสตร์ เรื่อง การพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ เนื่องจากมีแนวทางดำเนินการที่สอดคล้องกันอยู่

▪ **ผู้อำนวยการกลุ่มสารสนเทศเพื่อการบริหาร สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี** มีความเห็นว่า ๙ กลุ่มงานบริการที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ คิดเป็น ๓๑ งานบริการจากทั้งหมด ๓,๐๐๐ กว่่างานบริการ ซึ่งในความเป็นจริงแต่ละงานบริการได้เริ่มจัดทำฐานข้อมูลกันไปแล้วเพียงแต่ยังไม่ได้เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน หากกำหนดเวลาแล้วเสร็จในเดือนกันยายน ๒๕๕๙ จะช้าไปหรือไม่ เนื่องจากท่านนายกรัฐมนตรีได้สั่งการมาตั้งแต่เมษายน ๒๕๕๘ ดังนั้น หากเสนอให้กำหนดเวลาแล้วเสร็จในเมษายน ๒๕๕๙ จะมีความเป็นไปได้หรือไม่

▪ **ประธานฯ** เสนอว่า ต้องหารือแต่ละหน่วยงานว่าจะดำเนินการได้หรือไม่และติดขัดปัญหาประการใด เนื่องจากต้องการเห็นการแปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติที่เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม สามารถใช้งานได้จริง ซึ่งการกำหนดระยะเวลาภายในกันยายน ๒๕๕๙ ก็เพื่อให้เกิดผลที่เป็นรูปธรรมและเกิดประโยชน์กับส่วนรวมสูงสุด สำหรับจำนวนงานบริการที่ยกมา ๓,๐๐๐ กว่่างานบริการนั้น เป็นกิจกรรมบริการสาธารณะทั้งหมดที่รัฐให้กับประชาชนซึ่งส่วนใหญ่จะมีความคล้ายคลึงกัน ดังนั้น หากงานบริการที่เป็น Core Business สามารถเชื่อมโยงกันได้แล้ว งานบริการอื่น ๆ ก็จะเข้ามาเชื่อมต่อเอง หากต้องการเร่งรัดให้เสร็จภายใน ๖ เดือนแรก คงต้องเริ่มจากหน่วยงานที่มีความพร้อมสูง เช่น กระทรวงมหาดไทยในเรื่องของงานทะเบียน กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงแรงงาน จะมีความเป็นไปได้หรือไม่

▪ **ผู้แทนกระทรวงสาธารณสุข**ชี้แจงว่า การที่จะกำหนดเวลาแล้วเสร็จนั้นขึ้นอยู่กับว่าหน่วยงานใดจะเป็นตัวกลางในการเรียกใช้ Web Service เนื่องจากจะต้องมี Provider และ User เข้าไปใช้ ในส่วนของกระทรวงสาธารณสุขเองได้เตรียมจัดทำ Web Service รอไว้ ซึ่งตอนนี้ที่ดำเนินการร่วมกับ สรอ. นั้น สรอ. ก็จะเรียกใช้ข้อมูลจาก Web Service แล้วนำข้อมูลไปแสดงที่ตู้คี้ออสเพื่อให้บริการประชาชนต่อไป หากต้องการนำข้อมูลไปแสดงใน Mobile Application ก็จะเป็นอีกรูปแบบหนึ่ง แต่สำหรับงานนี้ยังไม่ชัดเจนว่าการเรียกใช้ข้อมูลจะเป็นอย่างไร ดังนั้น ต้องมีการกำหนดรูปแบบการเรียกใช้ข้อมูลที่ชัดเจนก่อน ในส่วนของกระทรวงมหาดไทยอาจจะมีความพร้อมสูงเนื่องจากเป็น Provider เรื่องข้อมูล แต่สำหรับหน่วยงานอื่น ๆ ที่จะต้องมาเชื่อมต่อหากดำเนินการเองไม่ได้ก็ต้องมีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หากดำเนินการเองได้ก็อาจจะใช้เวลาไม่นาน

▪ **ผู้อำนวยการกลุ่มสารสนเทศเพื่อการบริหาร สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี** ชี้แจงว่า กรณีการจ่ายภาษีทุกประเภท ณ จุดเดียว ที่ท่านนายกรัฐมนตรีสั่งการนั้น หมายถึงภาษีทุกประเภทไม่ใช่เฉพาะของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง แต่การดำเนินการก็ขึ้นอยู่กับความพร้อมของหน่วยงานและภาษีแต่ละประเภทแล้วค่อยขยายไปที่ละส่วน สิ่งที่ท่านนายกรัฐมนตรีต้องการคือประชาชนไปที่เดียวแล้วสามารถทำได้ทุกเรื่องไม่ว่าจะเป็นบริการ (Service) หรือข้อมูล (Information)

▪ **ผู้แทนสำนักงาน ก.พ.ร.** ชี้แจงว่า การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวนั้น ตอนนี้ต้องทำเป็นการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในแต่ละกลุ่มงานบริการให้ได้ก่อน ซึ่งในแต่ละกลุ่มงานก็ยังคงแบ่งส่วนการดำเนินการไปที่ละส่วน ไม่ได้หมายความว่าต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน ๓ เดือน หรือ ๖ เดือน แต่ต้องบอกได้ว่าในแต่ละช่วงเวลาจะมีการดำเนินการอะไรแล้วเสร็จบ้าง ซึ่งต้องหารือกันในรายละเอียดอีกครั้ง ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. มีแนวทางในการเรียกใช้ข้อมูลที่หารือกับ สรอ. ไว้ คือ การจัดทำ One Inbox ของประชาชน ซึ่งแต่ละบุคคลจะสามารถเข้าถึงข้อมูลของตนเองที่หน่วยงานต่าง ๆ บันทึกไว้ผ่านทางออนไลน์โดยใช้ล็อกอินกลางเพียงล็อกอินเดียว ไม่ว่าจะเป็นเรื่องทะเบียนบุคคล ภาษี สิทธิสวัสดิการ ประวัติการศึกษา และข้อมูลด้านสุขภาพ เป็นต้น

■ **ผู้แทน สรอ.** ชี้แจงว่า งานที่ สรอ. ดำเนินการอยู่แล้วในขณะนี้คือ การพัฒนาช่องทางในการเข้าถึงบริการและข้อมูลบริการต่าง ๆ ของภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์ info.go.th หรือเว็บไซต์อื่น ๆ แต่ต้องยอมรับว่าที่ผ่านมาการค้นหาข้อมูลค่อนข้างยากเนื่องจากหน่วยงานภาครัฐมักจะใช้ภาษาราชการที่เข้าใจยาก ซึ่งขณะนี้กำลังจะปรับปรุงเว็บไซต์ info.go.th เพื่อให้ประชาชนสามารถสืบค้นข้อมูลด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ในส่วนความพร้อมด้าน Infrastructure ที่จะสนับสนุนหน่วยงานต่าง ๆ นั้น ขณะนี้ สรอ. มีถนนให้ข้อมูลวิ่งได้อยู่แล้ว ข้อมูลส่วนใหญ่ก็พร้อมแล้ว ดังนั้น จึงต้องมาดูต่อว่าจะปรับปรุงบริการอะไรและอย่างไร ทั้งนี้ เห็นควรให้แต่ละหน่วยงานกลับไปพิจารณาร่างแนวทางการปรับปรุงบริการที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ ซึ่ง สรอ. ยินดีที่จะเข้าไปช่วยเหลือ

■ **รองประธานฯ (ผู้ตรวจราชการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร)** เสนอว่า สรอ. ต้องไปกลับไปตรวจสอบดูว่า Government Access Channel ที่ดำเนินการอยู่นั้น มีงานบริการ ๓๑ งานบริการนี้อยู่ด้วยหรือไม่ หากไม่มีก็ต้องนำไปเพิ่มให้ครบถ้วน ส่วนของหน่วยงานอื่นที่มีความพร้อมก็ต้องนำเสนอเข้ามา ซึ่งอาจจะมีมากกว่างานบริการที่ทางสำนักงาน ก.พ.ร. สำรอง หากมีการดำเนินการทั้งสองทางควบคู่กันไปก็จะเป็นประโยชน์กับผู้ใช้งานมากขึ้น

■ **ผู้แทนสำนักงาน ก.พ.ร.** เสนอว่า สำนักงาน ก.พ.ร. จะดำเนินการร่วมกับ สรอ. โดยการเข้าไปหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้วหาหน่วยงานรับผิดชอบหลักซึ่งจะเป็นหน่วยงานที่มีความพร้อมมากที่สุด ในแต่ละกลุ่มงานบริการ รวมทั้ง ร่วมกันจัดทำ Business Analysis และ IT Analysis ซึ่งจะทำให้เห็นความพร้อมและระยะเวลาที่จะต้องใช้ในการปรับปรุงบริการของแต่ละหน่วยงาน แล้วนำกลับมารายงานในที่ประชุมอีกครั้ง นอกจากเรื่องแผนการดำเนินงานแล้ว ยังมีเรื่องที่ต้องขอหารือที่ประชุมคือ ตัวชี้วัดเรื่องการเชื่อมโยงข้อมูลเลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลักที่ทางกระทรวงมหาดไทยอยากให้ใช้วัดกับทุกส่วนราชการ

■ **ผู้แทนกรมการปกครอง** ชี้แจงว่า งานที่คณะกรรมการบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐดำเนินการอยู่เป็นเรื่องของระบบหลังบ้าน เป็นการเชื่อมข้อมูลของแต่ละหน่วยงานเข้าหากัน เพื่อที่จะสามารถแสดงผ่านเว็บไซต์หรือระบบอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งเป็นกลไกที่จะทำให้เกิด One Stop Service โดยไม่เรียกสำเนาเอกสาร ทั้งนี้ กรมการปกครองได้จัดทำ Prototype การเชื่อมโยงข้อมูลให้เห็นเป็นตัวอย่างว่าแนวทางนี้มีความเป็นไปได้ หลังจากนั้นแต่ละส่วนราชการก็ต้องไปดำเนินการเอง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องฐานข้อมูลหรือการปรับปรุงการบริการประชาชน ดังนั้น หากมีตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงาน ก.พ.ร. เป็นตัวกำกับก็จะต้องมีความหนักแน่นขึ้น โดยกำหนดเป้าหมายให้ทุกหน่วยงานภาครัฐต้องมีฐานข้อมูลงานบริการที่มีความครบถ้วน ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และมีเลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลักของผู้รับบริการ

■ **ประธานฯ** ชี้แจงว่า แต่ละหน่วยงานมีความพร้อมในเรื่องของฐานข้อมูลและการเชื่อมโยงข้อมูลแตกต่างกัน หากใช้ตัวชี้วัดเดียวกันในการวัดอาจจะเกิดความไม่เป็นธรรมได้ ดังนั้น หากจะกำหนดให้เรื่องนี้เป็นตัวชี้วัดก็ต้องมีการตั้งเป้าหมายตามความพร้อมของหน่วยงาน ซึ่งเรื่องนี้สำนักงาน ก.พ.ร. ขอรับไว้ไปหารือกับคณะกรรมการ ก.พ.ร. ต่อไป

มติที่ประชุม เห็นชอบภาพรวมแผนการปรับปรุงการบริการภาครัฐตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ โดยให้นำเสนอคณะกรรมการบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ และคณะกรรมการขับเคลื่อนการบูรณาการฐานข้อมูลกลางภาครัฐเพื่อพิจารณาเห็นชอบตามลำดับ รวมทั้งมอบหมายสำนักงาน ก.พ.ร.

หารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำรายละเอียดแผนการปรับปรุงการบริการภาครัฐในแต่ละกลุ่มงาน
บริการเสนอคณะอนุกรรมการฯ พิจารณาในการประชุมครั้งต่อไป

วาระที่ ๕ เรื่องอื่น ๆ

- ไม่มี -

เลิกประชุมเวลา ๑๕.๓๐ น.

กฤษฎา แก้วด้วง จดรายงานการประชุม
มนวดี จันทิมา ตรวจรายงานการประชุม