

ด้านความมั่นคง

นโยบายข้อ

๑๐

การส่งเสริมการบริหาร
ราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล
และการป้องกันปราบปราม
การทุจริตและประพฤติมิชอบ
ในภาครัฐ

นโยบายข้อ ๑๐

การส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดิน ที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ระบบราชการเป็นระบบที่ใหญ่โตมโหฬาร ประกอบด้วยบุคลากร งบประมาณ และอำนาจตามตัวบทกฎหมาย ตลอดจนถึงพันธกิจอันกว้างขวางของเจ้าหน้าที่ซึ่งสามารถให้คุณให้โทษ ให้ความสะดวก หรือเป็นอุปสรรคต่อการทำมาหากินและการดำรงชีวิตได้ แต่น่าเสียดายว่าในเวลาที่ผ่านมา ระบบราชการและเจ้าหน้าที่บางส่วนกลายเป็นสาเหตุหนึ่งของความขัดแย้งในสังคม ตั้งแต่ระดับท้องถิ่นจนถึงระดับประเทศ เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศ เพราะติดขัดที่กฎระเบียบนานาประการซึ่งมีมาแต่อดีตและยังมีได้แก้ไขให้ทันกระแสความเปลี่ยนแปลงของโลก ทั้งยังไม่อาจใช้เป็นกลไกเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับนานาประเทศ เช่น เสียค่าใช้จ่ายสูง ใช้เวลามาก มีการขออนุญาตซ้ำซ้อน ใช้ระบบตรวจสอบที่ไม่จำเป็นจนเป็นภาระแก่ประชาชน บางครั้งมีการปล่อยปละละเลย สลับกับการเข้มงวดกวดขัน จัดระเบียบแบบไฟไหม้ฟาง มีการทุจริตคอร์รัปชัน สร้างความไม่เป็นธรรมและเหลื่อมล้ำในสังคม ไม่จูงใจให้นักลงทุนเข้ามาประกอบการในประเทศดังที่ปรากฏในผลการสำรวจหรือรายงานประจำปีของหน่วยงานต่างประเทศบางแห่งเกี่ยวกับการจัดอันดับความน่าเชื่อถือและความสะดวกหรือง่ายในการทำธุรกิจในประเทศไทยมาแล้ว รัฐบาลจึงมีนโยบายดังนี้

๑๐.๑ ปรับปรุงระบบราชการในด้านองค์กรหรือหน่วยงานภาครัฐทั้งในระดับประเทศ ภูมิภาค และท้องถิ่น ทบทวนการจัดโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐที่มีอำนาจหน้าที่ซ้ำซ้อนหรือถักถักกันหรือมีเส้นทางการปฏิบัติงานที่ยืดยาว ปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้ทันสมัยโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ แก้ไขกฎระเบียบให้โปร่งใส ชัดเจน สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนถึงระบอบอัตราค่าจ้างและปรับปรุงค่าตอบแทนบุคลากรภาครัฐให้เหมาะสมและเป็นธรรม ยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การบริหารจัดการภาครัฐแบบใหม่ การตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะที่เป็นศูนย์กลาง และการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นวางใจในระบบราชการ ลดต้นทุนดำเนินการของภาครัฐกิจ เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับนานาประเทศ และการรักษาบุคลากรภาครัฐที่มีประสิทธิภาพไว้ในระบบราชการ โดยจะดำเนินการตั้งแต่ระยะเฉพาะหน้าไปตามลำดับความจำเป็น และตามที่กฎหมายเอื้อให้สามารถดำเนินการได้

๑๐.๒ ในระยะแรก กระจายอำนาจเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้โดยรวดเร็ว ประหยัด และสะดวก ทั้งจะวางมาตรการทางกฎหมาย กำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน ขั้นตอนที่แน่นอน ระยะเวลาดำเนินการ ที่รวดเร็ว และระบบอุทธรณ์ที่เป็นธรรม โปร่งใส มิให้เจ้าหน้าที่หลีกเลี่ยง ประวิงเวลา หรือใช้อำนาจโดยมิชอบ ก่อให้เกิดการทุจริต การสูญเสียโอกาส หรือสร้างความเสียหายแก่ประชาชนโดยเฉพาะนักลงทุน ในระยะเฉพาะหน้า จะเน้นการปรับปรุงหน่วยงานให้บริการด้านการทำธุรกิจ การลงทุน และด้านบริการสาธารณะในชีวิตประจำวัน เป็นสำคัญ

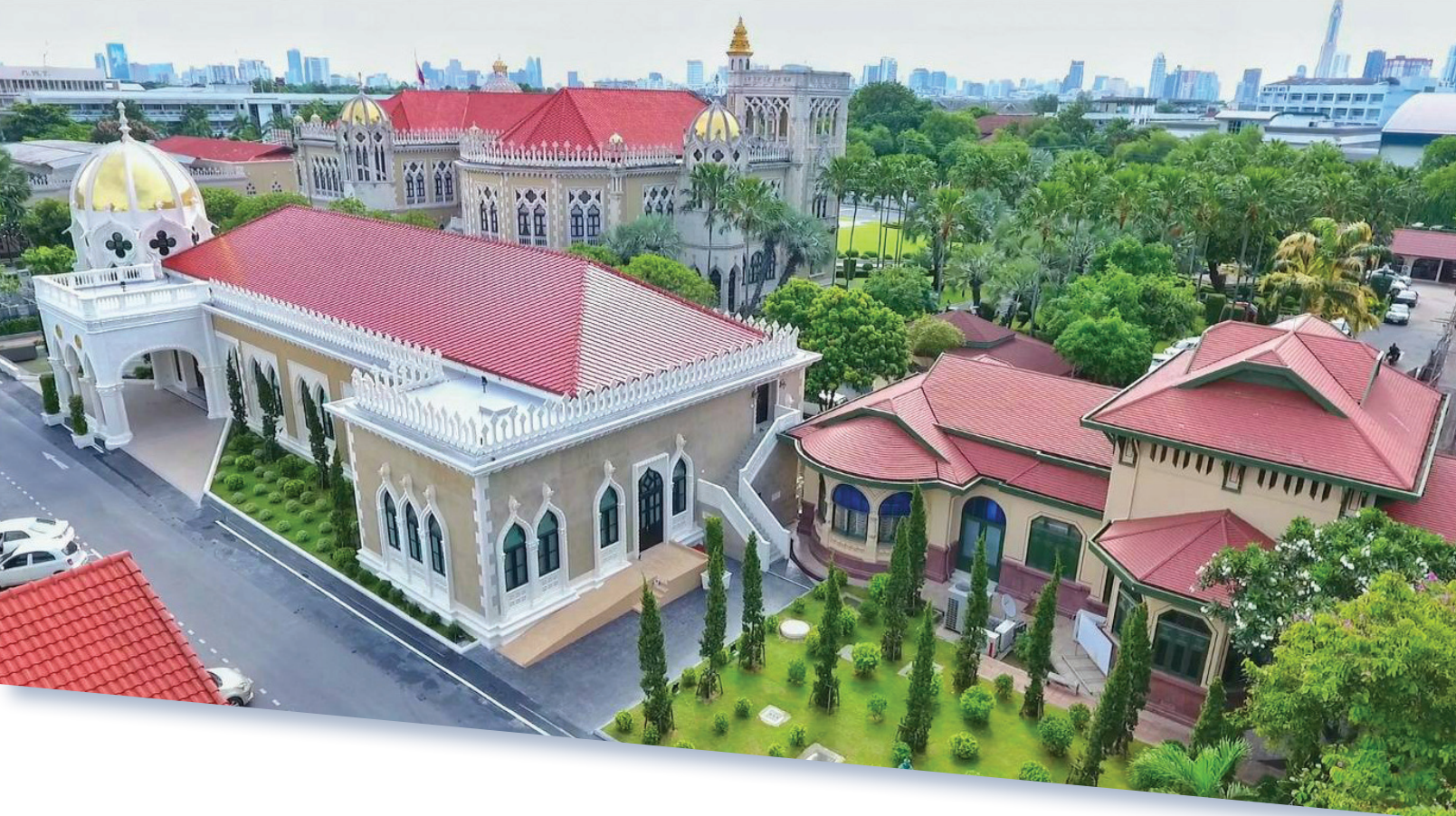
๑๐.๓ ยกย่องระดับสมรรถนะของหน่วยงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการเชิงรุกทั้งในรูปแบบ การเพิ่มศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนในต่างจังหวัดโดยไม่ต้องเดินทางเข้ามายังส่วนกลาง ศูนย์บริการ สาธารณะแบบครบวงจรที่ครอบคลุมการให้บริการหลากหลายซึ่งจะจัดตั้งตามที่ชุมชนต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชน สามารถเดินทางไปติดต่อขอรับบริการได้โดยสะดวก การให้บริการถึงตัวบุคคลผ่านระบบศูนย์บริการร่วม ณ จุดเดียว (One Stop Service) และระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่สมบูรณ์แบบ พัฒนาหน่วยงานของรัฐให้เป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้ มีการสร้างนวัตกรรมในการทำงานอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ และมีระบบบูรณาการ

๑๐.๔ เสริมสร้างระบบคุณธรรมในการแต่งตั้งและโยกย้ายบุคลากรภาครัฐ วางมาตรการป้องกันการ แทรกแซงจากนักการเมือง และส่งเสริมให้มีการนำระบบพิทักษ์คุณธรรมมาใช้ในการบริหารงานบุคคล ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ

๑๐.๕ ใช้มาตรการทางกฎหมาย การปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาคำสัตย์ ของความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพเพื่อป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกระดับอย่างเคร่งครัด ยกเลิกหรือแก้ไขกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่ไม่จำเป็น สร้างภาระแก่ประชาชนเกินควร หรือเปิดช่องโอกาสการทุจริต เช่น ระเบียบ การจัดซื้อจัดจ้าง การอนุญาต อนุมัติ และการขอรับบริการจากรัฐ ซึ่งมีขั้นตอนยืดเยื้อ ใช้เวลานาน ซ้ำซ้อน และ เสียค่าใช้จ่ายทั้งของภาครัฐและประชาชน

๑๐.๖ ปรับปรุงและจัดให้มีกฎหมายเพื่อให้ครอบคลุมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ และการมีผลประโยชน์ทับซ้อนในภาครัฐทุกระดับ โดยถือว่าเรื่องนี้เป็นวาระสำคัญเร่งด่วนแห่งชาติและเป็นเรื่อง ที่ต้องแทรกอยู่ในการปฏิรูปทุกด้าน ทั้งจะเร่งรัดการดำเนินการต่อผู้กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งในด้านวินัยและคดี รวมทั้งให้ผู้ให้บริการมีโอกาสประเมินระดับความน่าเชื่อถือของหน่วยงานของรัฐ และเปิดเผย ผลการประเมินต่อประชาชน ทั้งจะนำกรณีศึกษาที่เคยเป็นปัญหา เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง การร่วมทุน การใช้จ่ายเงินภาครัฐ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติโดยมิชอบ การใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ การมีผลประโยชน์ขัดแย้งหรือทับซ้อน ซึ่งได้มีคำวินิจฉัยขององค์กรต่าง ๆ เป็นบรรทัดฐานแล้วมาเป็นบทเรียน ให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ และประมวล เป็นกฎระเบียบหรือคู่มือในการปฏิบัติราชการ

๑๐.๗ ส่งเสริมและสนับสนุนภาคีองค์กรภาคเอกชนและเครือข่ายต่าง ๆ ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อสอดส่องเฝ้าระวัง ตรวจสอบเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งจะวางมาตรการคุ้มครองพยานและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินคดีทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่ถูกแทรกแซงหรือขัดขวาง



การบริหารงานของรัฐบาลในปีที่ ๔ ยังคงเป็นการบริหารราชการแผ่นดินอย่างมีธรรมาภิบาล และการป้องกันปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบในภูมิภาค ตลอดจนให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบราชการในด้านองค์กรหรือหน่วยงานภาครัฐทั้งในระดับประเทศ ภูมิภาค และท้องถิ่น โดยได้ปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้ทันสมัย มีการนำเทคโนโลยีและดิจิทัลมาใช้ และแก้ไขกฎระเบียบให้มีความโปร่งใส ชัดเจน สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับนโยบายระบบราชการ ๔.๐ และประเทศไทย ๔.๐ มีการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

๑. การปรับปรุงระบบราชการ

๑.๑ การทบทวนบทบาทภารกิจและการจัดโครงสร้างหน่วยงานของรัฐ

๑.๑.๑ **ปรับบทบาทภารกิจของหน่วยงานภาครัฐ** โดยพัฒนาศักยภาพของส่วนราชการ องค์การมหาชน และหน่วยงานของรัฐรูปแบบอื่นที่มีใช้ส่วนราชการ ดังนี้

(๑) ปรับปรุงบทบาท ภารกิจ โครงสร้างวางแผนบริหารและพัฒนากำลังคนภาครัฐของส่วนราชการ เพื่อรองรับนโยบายประเทศไทย ๔.๐ โดยกำหนดให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิรูปองค์กร (Organization Transformation Plan) เพื่อปรับบทบาทและปฏิรูปไปสู่ระบบราชการ ๔.๐ ทั้งด้านโครงสร้าง ด้านกระบวนการทำงาน ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และด้านบุคลากร นอกจากนี้ ได้มีการจัดตั้งสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ (สทนช.) เพื่อเป็นกลไกบูรณาการภารกิจด้านการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำของประเทศที่กระจายอยู่กับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และเป็นศูนย์บัญชาการในการติดตามสถานการณ์และบริหารจัดการน้ำตลอด ๒๔ ชั่วโมง ทำให้สามารถคลี่คลายสถานการณ์น้ำท่วมในหลายพื้นที่ของประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการปรับปรุงโครงสร้างสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เพื่อให้มีหน่วยงานรองรับกระบวนการจัดทำและขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะของประเทศ ที่ให้ความสำคัญกับการกำหนดเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในระยะยาว มีการปรับกระบวนการทำงานที่มุ่งเน้นการศึกษาอนาคตการพัฒนา (Future Thinking) การวิเคราะห์นโยบาย (Policy Analysis) และการประสานผลักดันเพื่อขับเคลื่อนนโยบายต่าง ๆ นอกจากนี้ ยังได้จัดตั้งกลุ่มขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดอง (กลุ่ม ป.ย.ป.) ขึ้นในสำนักงานปลัดกระทรวงทุกกระทรวง เพื่อเป็นกลไกของกระทรวงในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติและแผนการปฏิรูปประเทศให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ และล่าสุดคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๔ ตุลาคม ๒๕๖๑ เห็นชอบให้จัดตั้งกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เพื่อเป็นกลไกการขับเคลื่อนและปฏิรูปอุดมศึกษา

การวิจัย วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรมในการพัฒนาประเทศไทย ไปสู่การเป็นประเทศพัฒนาแล้วตามนโยบายประเทศไทย ๔.๐ ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้พิจารณาคำขอปรับปรุงบทบาทภารกิจ และโครงสร้างของส่วนราชการในกระทรวงต่าง ๆ รวม ๔ กระทรวง ได้แก่ กระทรวงยุติธรรม กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงการคลัง และสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งมีผลทำให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถรองรับบริบทต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เช่น การปรับบทบาทภารกิจ และโครงสร้างของส่วนราชการในกระทรวงสาธารณสุขเพื่อรองรับการพัฒนาเสริมสร้างสุขภาพ และระบบป้องกันควบคุมโรค ทำให้มีศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน (Emergency Operations Center: EOC) ครอบคลุมจังหวัด และทีมตระหนักรู้สถานการณ์ (Situation Awareness Team: SAT) สามารถปฏิบัติงานได้จริง ตอบโต้สถานการณ์ฉุกเฉินได้ทันตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยมีอัตราการความสำเร็จของการรักษาผู้ป่วยโรคในปี ๒๕๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๓ ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี ๒๕๖๐ ที่มีอัตราการความสำเร็จของการรักษาผู้ป่วยโรค คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๙๔ การปรับบทบาทภารกิจและโครงสร้างของส่วนราชการในกระทรวงยุติธรรมเพื่อรองรับการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำ และการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ส่งผลให้กองทุนยุติธรรมสามารถให้ความช่วยเหลือประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และในด้านการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้จัดระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นอิสระและปราศจากอิทธิพล และกำหนดมาตรการป้องกันการกระทำความผิดและการบังคับบุคคลให้หายสาบสูญ และมีการติดตามตรวจสอบกรณีถูกกระทำความผิดและถูกบังคับบุคคลให้หายสาบสูญ

(๒) การจัดทำหลักเกณฑ์/แนวทางเกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาองค์การมหาชน เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับองค์การมหาชนทุกแห่ง เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีการพัฒนาบริหารกิจการคล่องตัวมากขึ้น รวมถึงใช้ประโยชน์ทรัพยากรและบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ มีความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชน โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ได้จัดทำหลักเกณฑ์/แนวทาง รวม ๓ เรื่อง ได้แก่ ๑) หลักเกณฑ์การกำหนดกรอบวงเงินรวมค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรขององค์การมหาชน ๒) แนวทางการควบคุมกิจการของคณะกรรมการองค์การมหาชน และ ๓) หลักเกณฑ์การกู้ยืมเงิน การถือหุ้นหรือการเข้าเป็นหุ้นส่วน การเข้าร่วมทุนในกิจการของ นิติบุคคลอื่น และการจำหน่ายทรัพย์สินจากบัญชีเป็นสูญ นอกจากนี้ ยังได้มีการจัดตั้งสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (องค์การมหาชน) เพื่อส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ สนับสนุนนวัตกรรมและการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์

๑.๑.๒ พัฒนาการปฏิบัติการของหน่วยงานรัฐให้ตอบสนองต่อนโยบายรัฐบาล ได้ปรับวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ จังหวัด และองค์การมหาชน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเกิดผลสัมฤทธิ์ มีคุณภาพ สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล แนวทางการขับเคลื่อนประเทศ และเป้าหมายระดับชาติ โดยการพัฒนาเครื่องมือในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่สะท้อนผลสัมฤทธิ์และเชื่อมโยงกับเป้าหมายระดับชาติ โดยใช้แบบประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการแทนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ กรอบการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประกอบด้วย ๕ องค์ประกอบ คือ

“
ตั้งกลุ่ม
ป.ย.ป.
ในทุกกระทรวง
เพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ
และแผนการปฏิรูปประเทศ
”

“
จัดตั้ง
สำนักงานส่งเสริม
เศรษฐกิจสร้างสรรค์
(องค์การมหาชน)
เพื่อส่งเสริมสนับสนุนเศรษฐกิจสร้างสรรค์
นวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์
”

- (๑) การดำเนินงานตามหลักภารกิจพื้นฐาน งานประจำตามหน้าที่ปกติ หรืองานตามหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก งานตามกฎหมาย กฎ นโยบายของรัฐบาล หรือมติคณะรัฐมนตรี (Function Base)
 - (๒) การดำเนินงานตามหลักภารกิจยุทธศาสตร์ แนวทางปฏิรูปภาครัฐ นโยบายเร่งด่วน หรือภารกิจที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษ หรือการบูรณาการการดำเนินงานร่วมกันหลายหน่วยงาน (Agenda Base)
 - (๓) การดำเนินงานตามหลักภารกิจพื้นที่/ท้องถิ่น ภูมิภาค จังหวัด กลุ่มจังหวัด (Area Base)
 - (๔) การบริหารจัดการและพัฒนานวัตกรรมในการบริหารจัดการระบบงาน งบประมาณ ทรัพยากรบุคคล และการให้บริการประชาชนหรือหน่วยงานของรัฐ เพื่อไปสู่ระบบราชการ ๔.๐ (Innovation Base)
 - (๕) ศักยภาพในการดำเนินการของส่วนราชการตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (Potential Base)
- นอกจากนี้ ได้พัฒนาเครื่องมือในการประเมินผู้บริหารองค์การเพิ่มเติมจากการประเมินปกติประจำปี โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ปลัดกระทรวง อธิบดี ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้บริหารท้องถิ่น โดยมีประเด็นในการประเมิน ๑๐ ประเด็น ประกอบด้วย ๑) การลดพลังงาน ๒) การลดกระดาษ ๓) การประหยัดงบประมาณ ๔) การกำกับดูแลการทุจริต ๕) วิสัยทัศน์ ๖) การบริหารงานในองค์กรที่ริเริ่มแก้ไขข้อบกพร่อง ๗) การส่งเสริมการใช้ดิจิทัล และขีดความสามารถที่มีอยู่ และพัฒนาขึ้นทุก ๖ เดือน ๘) การสร้างคุณธรรมจริยธรรมในองค์กร ๙) การเสริมสร้างขวัญกำลังใจ/การดูแลเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชา และ ๑๐) การบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน

๑.๒ การปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้ทันสมัย

๑.๒.๑ **ขับเคลื่อนระบบราชการ ๔.๐** ระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนกลไก แนวคิด และวิธีการทำงาน เพื่อก้าวไปสู่การเป็น “ระบบราชการ ๔.๐” เพื่อสอดคล้องกับการผลักดันนโยบายประเทศไทย ๔.๐ ของรัฐบาล โดยมีหลักการที่สำคัญคือ ระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เพื่อให้ระบบราชการเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจและเป็นที่ยิ่งใหญ่ของประชาชนได้อย่างแท้จริง ซึ่งระบบราชการ ๔.๐ มีคุณลักษณะที่สำคัญ ๓ ประการ คือ ๑) เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government) ๒) ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) และ ๓) มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) ทั้งนี้ กลไกในการขับเคลื่อนระบบราชการ ๔.๐ ประกอบด้วย คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปเพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนตามนโยบายประเทศไทย ๔.๐ ซึ่งมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน และมีผู้แทนจากส่วนราชการ ผู้ทรงคุณวุฒิจากภาคเอกชน เป็นกรรมการทำหน้าที่กำหนดแนวทางและรูปแบบการปฏิรูปเพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนตามนโยบายประเทศไทย ๔.๐ และสร้างการรับรู้ให้แก่ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ยังมีคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับการขับเคลื่อนระบบราชการ ๔.๐ ทำหน้าที่ขับเคลื่อนระบบราชการ ๔.๐ ไปสู่การปฏิบัติที่บังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ประกอบด้วย ๑) การปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการภาครัฐ (Service Reform) มีกลไกการทำงาน โดยให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงทำหน้าที่เป็น Owner/Sponsor ส่วนราชการเป็นผู้ปฏิบัติ และคณะกรรมการและผู้ทรงคุณวุฒิจากภาคเอกชน ให้การสนับสนุน ๒) การพัฒนาและการรังสรรค์นวัตกรรมในรูปแบบใหม่ (Sandbox) โดยดำเนินการร่วมกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อจัดการปัญหาเฉพาะและปัญหาด้านการบริหารจัดการ ๓) การปฏิรูปกฎหมาย (Regulatory Reform) โดยการปรับปรุงยกเลิกกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการประกอบอาชีพหรือการดำเนินการธุรกิจของประชาชน และ ๔) การเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) โดยออกแบบและพัฒนาระบบเพื่อการบริหารประชาชน การบริหารราชการแผ่นดิน และการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ

๑.๒.๒ ปรับปรุงระบบบริการประชาชนในเชิงรุก เพื่อยกระดับสมรรถนะการให้บริการภาครัฐและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยสร้างแรงจูงใจและมอบรางวัลให้แก่หน่วยงานที่มีผลการประเมินดีเด่น ทั้งในด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนและการบริหารจัดการองค์กรอย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน โดยในปี ๒๕๖๑ รัฐบาลได้มอบ “รางวัลเลิศรัฐ” ให้แก่หน่วยงานภาครัฐ รวม ๑๘๗ รางวัล ประกอบด้วย รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ สาขาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และสาขาการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม และปีนี้เป็นปีแรกที่มีหน่วยงานได้รับ “รางวัลเลิศรัฐ” โดยเป็นหน่วยงานที่ได้รับรางวัลในระดับดีเด่นทั้ง ๓ สาขา จำนวน ๕ หน่วยงาน ได้แก่ กองบัญชาการกองทัพไทย กรมควบคุมโรค กรมบัญชีกลาง กรมปศุสัตว์ และกรมพัฒนาที่ดิน นอกจากนี้ ยังได้มอบรางวัลเกียรติยศให้แก่หน่วยงานที่ได้รับรางวัล United Nations Public Service Awards 2018 ขององค์การสหประชาชาติ ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด จากผลงาน “การป้องกันควบคุมมะเร็งปากมดลูกแบบบูรณาการ”



๑.๒.๓ อำนวยความสะดวกการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนในการออกหนังสือผ่านแดนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Border pass) โดยจัดวางระบบเชื่อมโยงฐานข้อมูลส่วนบุคคลมาพื้นฐานข้อมูลในการออกหนังสือผ่านแดนด้วยระบบออนไลน์และสามารถบูรณาการข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ (Linkage Center) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถนำข้อมูลผู้ที่ออกนอกประเทศที่ผ่านระบบ e-Border pass มาตรวจสอบและพิสูจน์ตัวบุคคลได้

๑.๒.๔ พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินด้วยระบบออนไลน์ โดยนำเข้าข้อมูลทะเบียนที่ดิน ข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียม เอกสารสิทธิ และข้อมูลแผนที่รูปแปลงที่ดินในรูปแบบดิจิทัล รวมทั้งสิ้น ๓๓ ล้านแปลง และพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนต่างสำนักงานที่ดินด้วยระบบสารสนเทศที่ประชาชนสามารถขอรับบริการ ณ สำนักงานที่ดินแห่งใดแห่งหนึ่งได้ทั่วประเทศ ใน ๓ ประเภทบริการ ได้แก่ การขอตรวจสอบหลักทรัพย์ การขอสำเนาภาพถ่ายเอกสารสิทธิ และการขอหนังสือรับรองราคาประเมินทุนทรัพย์ โดยผู้ขอรับบริการจะต้องเป็นผู้มีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรือเป็นผู้มีสิทธิตามกฎหมาย ปัจจุบันมีประชาชนขอรับบริการรวมทั้งสิ้น ๒๔๐,๕๔๐ คน นอกจากนี้ ได้ปรับปรุงระบบให้บริการค้นหาตำแหน่งแปลงที่ดินด้วยระบบสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต (LandMaps) จำนวน ๓ ช่องทาง ได้แก่ เว็บไซต์ <http://dolwms.go.th> แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ชื่อ “LandMaps” และจุดบริการประชาชนในสำนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา/ส่วนแยกทั่วประเทศ ซึ่งปัจจุบันมียอดรวมสะสมของผู้ใช้งานแล้ว ๓๐,๕๑๓,๘๑๕ คน

๑.๒.๕ ให้บริการฐานข้อมูลดิจิทัลด้านผังเมือง นำเข้าฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกฎกระทรวงผังเมืองรวมจังหวัด จำนวน ๗๗ จังหวัด และผังเมืองรวมเมือง/ชุมชน จำนวน ๑๑๐ ผัง ที่ประกาศใช้เป็นกฎกระทรวงและยังมีผลบังคับใช้ทั่วประเทศให้เป็นระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) เป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการข้อมูลดิจิทัลตอบสนองกับรูปแบบการใช้ชีวิตและการทำงานในยุคประเทศไทย ๔.๐

๑.๒.๖ พัฒนาการให้บริการลูกค้าเพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล ประกอบด้วย ๑) Digital Payment การพัฒนาระบบการรับและจ่ายเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่ใช้เงินสด ตามแผนงาน MEA Digital Payment มีระบบแล้วเสร็จพร้อมใช้งานจำนวน ๔ ระบบ ได้แก่ ระบบรับชำระค่าไฟฟ้าและค่าบริการขอใช้ไฟฟ้า ระบบรับคืนเงินผ่านธนาคารกรุงไทย ระบบการโอนเงินรับชำระค่าขายแบบประกวดราคา และระบบการโอนเงินผ่าน PromptPay หรือเข้าบัญชีธนาคาร ๒) Smart Service การพัฒนาระบบงานบริการให้ทันสมัย ตามแผนงาน MEA Smart Service 4.0 ช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการขอใช้ไฟฟ้า โดยประชาชน/ผู้ใช้บริการสามารถขอใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตและแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ทุกที่ทุกเวลา และ ๓) บริการชำระค่าใช้น้ำประปาด้วยระบบ QR Code และขอติดตั้งน้ำประปาใหม่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่

๑.๒.๗ อำนวยความสะดวกทางธุรกิจและนวัตกรรม เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมทางธุรกิจให้ไทยเป็นศูนย์กลางการค้าการลงทุน โดยพัฒนาระบบการให้บริการ เช่น การบริการรับงบการเงินผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) บริการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) บริการออกหนังสือรับรองนิติบุคคลภาษาอังกฤษ การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (Moc Single Point Service) ลดขั้นตอนและระยะเวลาการจดทะเบียนธุรกิจจาก ๕ ขั้นตอน ๒๕.๕ วัน เหลือ ๒ ขั้นตอน ๒ วัน โดยในปี ๒๕๖๑ ได้มีการรวมขั้นตอนการจดทะเบียนนิติบุคคลและการจดทะเบียนห้างหุ้นส่วน บริษัทจำกัด เป็นขั้นตอนเดียว (จากเดิม ๒ ขั้นตอน) เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถจองซื้อและกรอกข้อมูลคำขอจดทะเบียนฯ ในระบบ e-Registration ได้ในคราวเดียว และปรับลดอัตราค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนธุรกิจใหม่เป็นอัตราคงที่ (Flat Rate) จาก ๕,๕๐๐-๒๗๕,๐๐๐ บาท เป็น ๕,๕๐๐ บาทอัตราเดียว และหากจดทะเบียนออนไลน์ e-Registration ลงเหลือเพียง ๓,๘๕๐ บาท ทั้งนี้ ในปี ๒๕๖๑ (มกราคม-กันยายน) มียอดขอจดทะเบียนนิติบุคคลใหม่จำนวน ๕๕,๘๒๔ ราย เพิ่มขึ้นร้อยละ ๕๙ จากปี ๒๕๕๗ สะท้อนว่าภาคเอกชนมีความมั่นใจในการลงทุนภายในประเทศมากขึ้น ส่งผลต่อการฟื้นตัวของเศรษฐกิจไทยได้เป็นอย่างดี และคาดว่าตลอดปี ๒๕๖๑ จะมีนิติบุคคลจัดตั้งใหม่ไม่น้อยกว่า ๘๐,๐๐๐ ราย

๑.๒.๘ ดำเนินโครงการบัตรสวัสดิการสุขภาพข้าราชการ ได้ปรับปรุงระบบเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยให้ผู้มีสิทธิและบุคคลในครอบครัวใช้ “บัตรประจำตัวประชาชน” ทำธุรกรรมเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาล ประเภทผู้ป่วยนอก ณ สถานพยาบาลของทางราชการ (๑,๑๐๐ แห่ง) และสถาบันเอกชนที่เข้าร่วมโครงการ (๒๑๗ แห่ง) นอกจากความสะดวกที่ประชาชนได้รับแล้ว รัฐบาลยังได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการรักษาพยาบาลของผู้มีสิทธิและบุคคลในครอบครัว โดยสามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการกำหนดมาตรการป้องกันการทุจริตในกระบวนการเบิกจ่ายตามสิทธิสวัสดิการสุขภาพข้าราชการ รวมทั้งนโยบายเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่เหมาะสมกับผู้มีสิทธิและบุคคลในครอบครัวยิ่งขึ้น นอกจากนี้ โครงการดังกล่าวยังเป็นการผลักดันการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) และสนับสนุนนโยบายรัฐบาลในการปฏิรูปประเทศไทยตามแนวทางการบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐซึ่งเป็นการนำระบบดิจิทัลเข้ามาช่วยบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้ การใช้สิทธิเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลประเภทผู้ป่วยนอก ตั้งแต่วันที่ ๔ พฤษภาคม-๓๐ กันยายน ๒๕๖๑ มีผู้ใช้สิทธิเฉลี่ยเดือนละ ๑,๒๕๕,๗๑๗ คน จำนวนธุรกรรมรวมทั้งสิ้น ๑๓,๕๖๘,๒๖๙ รายการ เป็นจำนวนเงินค่ารักษาพยาบาลรวมทั้งสิ้น ๒๑,๘๙๒ ล้านบาท

เดือน/ ปี ๒๕๖๑	จำนวนผู้ใช้สิทธิ (คน)	จำนวนธุรกรรม (รายการ)	จำนวนค่ารักษาพยาบาล (ล้านบาท)
พฤษภาคม	๑,๑๙๘,๑๑๑	๒,๔๑๙,๘๐๙	๓,๙๙๘
มิถุนายน	๑,๒๖๕,๘๘๖	๒,๗๖๕,๗๗๕	๔,๔๒๙
กรกฎาคม	๑,๒๓๕,๓๔๔	๒,๖๘๑,๑๙๗	๔,๒๘๗
สิงหาคม	๑,๓๒๕,๑๖๗	๒,๙๔๖,๗๑๘	๔,๗๘๖
กันยายน	๑,๒๕๔,๐๗๕	๒,๗๕๔,๗๗๐	๔,๓๙๒
รวม	๖,๒๗๘,๕๘๓	๑๓,๕๖๘,๒๖๙	๒๑,๘๙๒

ที่มา : กรมบัญชีกลาง

๑.๒.๙ ดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ รัฐบาลได้ปรับขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตในเรื่องต่าง ๆ ให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการและประชาชนทั่วไป โดยได้ติดตามและกำกับดูแลให้ส่วนราชการดำเนินการตามพระราชบัญญัติฯ พร้อมทั้งจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเผยแพร่บนเว็บไซต์ ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (www.info.go.th) และแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ “คู่มือประชาชน” ปัจจุบันมีคู่มือสำหรับประชาชนที่ใช้เป็นคู่มือกลาง จำนวน ๕,๗๒๔ คู่มือ โดยคู่มือสำหรับประชาชนจะระบุวิธีการ ขั้นตอน ระยะเวลา รวมทั้งเอกสารหลักฐาน และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่ใช้ในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานราชการ นอกจากนี้ ยังมีแผนการปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชน โดยให้หน่วยงานของรัฐลดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ ๓๐-๕๐ เช่น จัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ ๒ ภาษา (ภาษาไทยควบคู่ภาษาอังกฤษ) การพัฒนาระบบ Biz Portal เป็นเว็บไซต์ศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อธุรกิจ “biz.govchannel.go.th” โดยนำร่องใน ๒ ธุรกิจ คือ การเปิดร้านอาหาร และการเปิดร้านค้าปลีก รวม ๒๔ งานอนุญาต การจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต รวมทั้งกำกับและติดตามสถานะคำขอ โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๑ เห็นชอบร่างพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต พ.ศ. ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการพิจารณาของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ทั้งนี้ ได้ทดลองเปิดให้บริการศูนย์รับคำขออนุญาตแล้ว ตั้งแต่วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑ โดยในปี ๒๕๖๑ ผลการสำรวจพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของรัฐ คิดเป็นร้อยละ ๘๔ ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

จัดทำแอปพลิเคชัน
“คู่มือประชาชน”
๕,๗๒๔ คู่มือ
ประชาชนพึงพอใจมาก ๘๔%



๑.๒.๑๐ ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน รัฐบาลได้เปิดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชนหลายช่องทาง เช่น ศูนย์บริการประชาชน (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี) ศูนย์ดำรงธรรม (กระทรวงมหาดไทย) ศูนย์ประชาธิปไตย (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์) และศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการต่าง ๆ มีผลการดำเนินงาน ดังนี้

(๑) ศูนย์บริการประชาชน ให้บริการประชาชนโดยการรับเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียน ณ ศูนย์บริการประชาชน ภายใต้อีเมล ๑๑๑๑ จำนวน ๕ ช่องทาง คือ ๑) สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ๒) เว็บไซต์ www.1111.go.th ๓) ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ ๔) จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ และ ๕) แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ PSC 1111 รวมทั้งแจ้งเรื่องผ่านคณะกรรมการความสงบแห่งชาติทาง ตู้ ปณ. ๔๔๔ โดยมีผลการดำเนินการระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐-๓๐ กันยายน ๒๕๖๑ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	ผลการดำเนินงาน				
	จำนวนเรื่องเข้า (เรื่อง)	ยุติ (เรื่อง)	ร้อยละ	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	ร้อยละ
สังคมและสวัสดิการ	๔๙,๕๗๔	๔๖,๐๕๒	๙๒.๙๐	๓,๕๒๒	๗.๑๐
ร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๙,๒๑๔	๗,๕๓๔	๘๑.๗๗	๑,๖๘๐	๑๘.๒๓
เศรษฐกิจ	๘,๗๐๔	๗,๕๘๔	๘๗.๑๓	๑,๑๒๐	๑๒.๘๗
การเมือง-การปกครอง	๘,๑๖๔	๗,๓๗๔	๙๐.๓๒	๗๙๐	๙.๖๘
กฎหมาย	๕,๔๖๔	๔,๔๔๓	๘๑.๓๑	๑,๐๒๑	๑๘.๖๙
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๒,๙๘๓	๒,๖๖๐	๘๙.๑๗	๓๒๓	๑๐.๘๓
พระราชบัญญัติอำนาจความสะดวก พ.ศ. ๒๕๕๘	๑๖๗	๑๑๖	๖๙.๔๖	๕๑	๓๐.๕๔
รวมทั้งสิ้น	๘๔,๒๗๐	๗๕,๗๖๓	๘๙.๙๑	๘,๕๐๗	๑๐.๐๙

(๒) ศูนย์ดำรงธรรม มีผลการดำเนินงานระหว่างวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ - ๒๗ กันยายน ๒๕๖๑ ดังนี้

ประเภทให้บริการ	ผลการดำเนินงาน				
	จำนวนเรื่องเข้า (เรื่อง)	แล้วเสร็จ (เรื่อง)	ร้อยละ	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	ร้อยละ
ร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๖๖,๒๓๓	๑๒๐,๒๒๔	๗๒.๓๒	๔๖,๐๐๙	๒๗.๖๘
บริการเบ็ดเสร็จ	๒,๓๙๘,๔๖๕	๒,๓๙๘,๔๖๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
บริการส่งต่อ	๗๑,๙๖๓	๖๒,๙๐๐	๘๗.๔๑	๙,๐๖๓	๑๒.๕๙
บริการข้อมูล	๔๓๘,๙๘๑	๔๓๘,๙๘๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
บริการให้คำปรึกษา	๑๙๐,๑๕๐	๑๙๐,๑๕๐	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
หน่วยเคลื่อนที่เร็ว	๗,๘๒๓	๕,๗๕๗	๗๓.๕๙	๒,๐๖๖	๒๖.๔๑
รวม	๓,๒๗๓,๖๑๕	๓,๒๑๖,๔๗๗	๙๘.๒๕	๕๗,๑๓๘	๑.๗๕

ทั้งนี้ มีผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาหนี้ของระบบของศูนย์ดำรงธรรม ดังนี้

ข้อมูลผู้มาลงทะเบียน	ยอดหนี้ที่รับแจ้ง	ยอดหนี้ที่แก้ไขได้	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ร้อยละความสำเร็จ
จำนวน (เรื่อง)	๓๒,๖๖๕	๓๑,๖๘๐	๙๘๕	๙๖.๙๘
จำนวนหนี้ (บาท)	๔,๒๕๗,๒๘๔,๐๗๖	๔,๐๗๐,๒๗๐,๕๑๒	๑๘๗,๐๑๓,๕๖๔	๙๕.๖๑

(๓) รับแจ้งเรื่องร้องเรียนและการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านสายด่วน “สคบ. ๑๑๖๖” โดยมีประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียนและขอรับคำปรึกษาตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๐-กันยายน ๒๕๖๑ จำนวน ๕๐,๗๙๐ คน จำแนกตามประเภทเรื่องได้ ดังนี้

ประเภทเรื่อง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านสัญญา	๒๐,๐๐๔	๓๙.๓๙
ด้านฉลาก	๘,๔๙๗	๑๖.๗๓
ด้านโฆษณา	๕,๓๐๐	๑๐.๔๔
ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	๑,๔๖๖	๒.๘๘
ด้านกฎหมาย	๓๙๕	๐.๗๘
อื่น ๆ	๑๕,๑๒๘	๒๙.๗๘

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผลการดำเนินการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค ดังนี้

การดำเนินงาน	จำนวน
๑) การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้บริโภค	๑,๑๖๖ คน (๓,๑๐๓,๕๔๐.๗๕ บาท)
๒) การตรวจสอบพฤติการณ์การประกอบธุรกิจต่าง ๆ	๑,๘๗๖ คน
๓) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การคุ้มครองผู้บริโภค	๑,๔๙๐ ครั้ง
๔) การดำเนินงานของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด/คณะอนุกรรมการใกล้เคียงเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค/คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิด	๒๑๐ ครั้ง
๕) การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	๖ ครั้ง

(๔) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตสำหรับนักลงทุนต่างชาติ (The Anti-Corruption Operation Complaint Center) ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีสถิติเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตสำหรับนักลงทุนต่างชาติ จำนวน ๑๑๐ คน แบ่งเป็น ๑) เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ ไม่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติ จำนวน ๖๕ คน และเกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติ จำนวน ๒ คน ๒) ไม่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ ไม่เกี่ยวกับการกระทำทุจริตในภาครัฐ จำนวน ๓ คน และ ๓) สอบถามข้อมูล จำนวน ๔๐ คน

๓๕๖ มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน
นโยบายข้อ ๑๐

ทั้งนี้ รัฐบาลได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้บริการประชาชนในเรื่องอื่น ๆ เช่น เรื่องการศึกษา ผ่านสายด่วน ๑๕๗๙ หรือ www.1579.moe.go.th มีเรื่องร้องเรียน ๙,๗๓๑ เรื่อง ยุติเรื่องแล้ว ๖,๘๐๑ เรื่อง และอยู่ระหว่างดำเนินการ ๒,๙๓๐ เรื่อง

(๕) พิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐทำการทุจริตในภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (คณะกรรมการ ป.ป.ท) ได้ดำเนินการดังนี้

หน่วย : เรื่อง

คณะกรรมการ ป.ป.ท. พิจารณา	ผลการพิจารณา						ข้อมูล ความผิด
	ตั้งอนุกรรมการไต่สวน ข้อเท็จจริง	ส่งพนักงาน สอบสวนฯ	ส่ง ป.ป.ช.	ไม่รับ	ตรวจสอบ เพิ่มเติม	อื่นๆ	
๓,๒๓๕	๕๔๔	๑๒๒	๑,๒๗๕	๑,๑๗๐	๑๒๐	๔	๒๐๙

(๖) โครงการสนับสนุนการขับเคลื่อนภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมที่ดิน ช่องทางการรับแจ้ง ข่าวด่วน ข้อสงสัย และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมที่ดิน มีจำนวน ๗ ช่องทาง คือ ๑) ติดต่อด้วยตนเอง ๒) ทางเว็บไซต์ระบบศูนย์ดำรงธรรม www.dol.go.th, e-mail : damrongtham@dol.go.th ๓) จดหมาย ถึงศูนย์ดำรงธรรมที่ดิน ๔) โทรศัพท์ ๕) โทรสาร ๖) บริการ Call Center ๐-๒๑๔๑-๕๕๕๕ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม-๓๐ กันยายน ๒๕๖๑ มีประชาชนขอรับบริการ จำนวน ๒๗,๔๙๔ ราย ได้รับคำปรึกษาและ แก้ไขปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ โดยประเด็นที่ประชาชนรับบริการมากที่สุด คือ การขอทราบค่าธรรมเนียม จดทะเบียน/ค่ามัดจำรังวัด/ค่าคัดถ่ายระวาง/ราคาประเมิน รองลงมา คือ ข้อมูลทั่วไปสำนักงานที่ดิน (ที่ตั้ง เบอร์โทร วันทำการ และพื้นที่รับผิดชอบ) และการเตรียมเอกสารหลักฐาน

๑.๒.๑๑ สถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่ของไทยทั่วโลกทำหน้าที่คุ้มครองและดูแลผลประโยชน์ ของคนไทยในต่างประเทศ ผ่านหมายเลขสายด่วนของสถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่ของไทยทั่วโลก กว่า ๑๒๐ หมายเลข ซึ่งเปิดตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยประชาชนสามารถตรวจสอบหมายเลขสายด่วน ได้จากเว็บไซต์ <http://www.thaiembassy.org> ทั้งนี้ ยังมีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านกงสุล แก่ประชาชน โดยมีการจัดทำแอปพลิเคชัน Thai Consular และเพิ่มช่องทางติดต่อทางแอปพลิเคชัน Line และ Wechat “Thaiconsular” และ Facebook ซึ่งในปี ๒๕๖๐ สถานเอกอัครราชทูตและสถานกงสุลใหญ่ทั่วโลกได้ให้การช่วยเหลือคนไทย ในต่างประเทศ รวมทั้งสิ้น ๑๑,๒๖๒ คน และในช่วงเดือนมกราคม-พฤษภาคม ๒๕๖๑ ให้ความช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศ รวม ๔,๕๓๖ คน และดำเนินการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวไทยในเหตุการณ์แผ่นดินไหว ณ เกาะลอมบอก สาธารณรัฐอินโดนีเซีย เมื่อเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๑ รวมทั้งช่วยเหลือดูแลและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้แสวงบุญชาวไทยในต่างประเทศ ได้แก่ ผู้แสวงบุญชาวไทยมุสลิมที่เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์ ณ ราชอาณาจักรซาอุดีอาระเบีย เป็นประจำทุกปี ปีละกว่า ๑ หมื่นคน และชาวไทยที่ไปแสวงบุญ ณ พุทธคยา สาธารณรัฐอินเดีย ในฤดูแสวงบุญ (ช่วงเดือนพฤศจิกายน-มีนาคม) ปีละกว่า ๖ หมื่นคน

๑.๓ การจัดระบบอัตรากำลังและปรับปรุงค่าตอบแทนบุคลากรภาครัฐ โดยกำหนดกรอบอัตรากำลังของ ส่วนราชการและการส่งเสริมการวางแผนและบริหารกำลังคนในส่วนราชการ ดำเนินการทบทวนบทบาท ภารกิจ โครงสร้าง และอัตรากำลังของส่วนราชการ จำนวน ๑๗ กระทรวง และได้มีการศึกษาวิเคราะห์เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์การปฏิรูปกำลังคน และการให้บริการด้านสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุข รวมทั้งจัดทำแผนบริหารจัดการกำลังคนด้านสุขภาพของประเทศไทย ในระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๗๙) และแนวทางการจัดทำแผนกำลังคนเพื่อรองรับภารกิจของกระทรวงสาธารณสุข ระยะ ๕ ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) สำหรับการดำเนินการในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากร บุคคลภาครัฐ เช่น การพัฒนามาตรฐานกำหนดตำแหน่งให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับภารกิจของส่วนราชการ

และการศึกษาแนวทางเพื่อพัฒนาระบบจำแนกตำแหน่ง โดยการผ่อนคลายหลักเกณฑ์การกำหนดตำแหน่งเพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนการปฏิรูปเพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนตามนโยบายประเทศไทย ๔.๐

๑.๔ การรักษาบุคลากรภาครัฐที่มีประสิทธิภาพไว้ในระบบราชการ รัฐบาลได้ดำเนินโครงการเพื่อสร้างและพัฒนาบุคลากรภาครัฐ เพื่อจูงใจและรักษาบุคลากรภาครัฐที่มีประสิทธิภาพไว้ในระบบราชการ เช่น การจัดฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ การให้ทุนการศึกษา ทุนพัฒนาข้าราชการ บุคลากรภาครัฐเจ้าหน้าที่ของรัฐ นอกจากนี้ ได้ศึกษาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาระบบหรือกลไกการบริหารทรัพยากรบุคคลในระบบราชการพลเรือนที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างอายุประชากรและการปรับเปลี่ยนอายุเกษียณข้าราชการพลเรือน และจัดทำแนวทางการพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ เพื่อรองรับสังคมสูงอายุนอกระบบราชการพลเรือน (ก.พ.) พิจารณา การเตรียมการจัดตั้งและดำเนินการเกี่ยวกับ Job Placement for Seniors (ชื่อเดิม Placement Center) ซึ่งเป็นหน่วยงานสนับสนุนให้ข้าราชการที่เกษียณอายุราชการ มีงานทำที่เหมาะสมกับอายุและความสามารถ เพื่อให้มีรายได้ต่อเนื่องในการดำรงชีวิตและใช้จ่ายในการดูแลสุขภาพของตนเอง ภายหลังเกษียณอายุ การพัฒนาระบบฐานข้อมูลข้าราชการเกษียณอายุ (OCSC Placement Center) สำหรับหน่วยงานที่ต้องการบุคลากรปฏิบัติงาน



๑.๕ การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเพื่อประเมินผลการดำเนินงานของรัฐบาลในเรื่องต่าง ๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์และประเมินผลการปฏิบัติงานของรัฐบาล โดยได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการที่เป็นไปตามหลักวิชาการและสำรวจความเห็นตามหัวข้อนโยบายของรัฐบาล ผลงานที่ดำเนินการไปแล้วหรืองานที่จะทำในระยะต่อไป เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจแก่ประชาชนเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น ๑) การสำรวจภาวะการทำงานของประชากร ปี ๒๕๖๑ ๒) การสำรวจความต้องการพัฒนาขีดความสามารถของประชากร ปี ๒๕๖๑ ๓) การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับของขวัญปีใหม่ที่ต้องการจากรัฐบาล ปี ๒๕๖๑ ๔) การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานรัฐบาล ครบรอบ ๓ ปี ๖ เดือน โดยเป็นการสำรวจประชาชนที่มีอายุ ๑๘ ปีขึ้นไปทั่วประเทศ จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น ๕,๘๐๐ คน พบว่ามีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการดำเนินงานของรัฐบาลในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๘ และมีความเชื่อมั่นต่อรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาของประเทศในระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๘

๑.๖ การจัดทำตัวชี้วัดเพื่อการติดตามประเมินผลเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ได้วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการพัฒนาข้อมูลตัวชี้วัดที่ได้จากการกลั่นกรองรวม ๑๔ เป้าหมายและติดตามความก้าวหน้าการพัฒนาตัวชี้วัดของสหประชาชาติ (UN) เพื่อจัดทำร่างรายงานการทบทวนผลการดำเนินการตามวาระการพัฒนาที่ยั่งยืน ค.ศ. ๒๐๓๐ พร้อมทั้งสรุปผลการกลั่นกรองให้หน่วยงานเจ้าภาพ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบโดยรวบรวมข้อมูลและคำอธิบายรายละเอียดข้อมูล รวมทั้งหารือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาตัวชี้วัดตามเป้าหมายต่าง ๆ จัดทำแผนงานการติดตามและประเมินผลการจัดทำตัวชี้วัดเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ติดตามข้อมูลตัวชี้วัด SDGs และคำอธิบายรายละเอียดข้อมูล (Metadata) เพื่อนำเข้าสู่ระบบเผยแพร่ข้อมูลตัวชี้วัด SDGs จัดทำร่างแนวทางการจัดทำกรอบตัวชี้วัดเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับประเทศ นอกจากนี้ ยังได้มีการศึกษาตัวอย่างการจัดทำเว็บไซต์ SDGs ของประเทศและหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นกรอบในการพัฒนาการจัดทำเว็บไซต์ SDGs Thailand

๒. การกระจายอำนาจเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะ

๒.๑ การคัดเลือกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรับเงินรางวัลจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความสำคัญแก่การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๑๔๘ แห่ง เป็นเงินทั้งสิ้น ๒๐๐ ล้านบาท

๒.๒ การเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับการกระจายอำนาจและสร้างเครือข่ายการกระจายอำนาจภาคประชาชน เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และตรวจสอบการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยดำเนินการจัดฝึกอบรมไปแล้ว จำนวน ๒ รุ่น จำนวนทั้งสิ้น ๔๖๐ คน



๓. การยกระดับสมรรถนะของหน่วยงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพ

๓.๑ การดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) เป็นศูนย์รวมงานบริการของหน่วยงานภาครัฐที่อยู่ภายใต้สังกัดเดียวกันหรือต่างสังกัดกัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาขอรับบริการในด้านต่าง ๆ ณ สถานที่แห่งเดียว โดยงานแบ่งออกเป็น ๔ ลักษณะ ได้แก่ ๑) การให้ข้อมูลข่าวสาร ๒) การรับเรื่อง-ส่งต่อ (รับงานแทนหน่วยงานอื่น) ๓) การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (ส่งมอบผลผลิตแก่ผู้รับบริการได้ทันที) และ ๔) การรับเรื่องร้องเรียน โดยรัฐบาลได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

ศูนย์บริการ	ที่ตั้ง/รูปแบบ
ศูนย์บริการร่วมในห้างสรรพสินค้า (Government Service Point: G-Point)	ศูนย์การค้าเซ็นทรัล เวิลด์ ศูนย์การค้าธัญญาพาร์ค กรุงเทพมหานคร และศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า ศาลายา จังหวัดนครปฐม
ศูนย์บริการประชาชน	๒๓ หน่วยงาน ได้จัดส่งเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ณ อาคารสำนักงาน ก.พ. เดิม ถนนพิษณุโลก กรุงเทพมหานคร
ศูนย์บริการธุรกิจสุขภาพ	นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาเชื่อมโยงเครือข่ายการบริการระหว่างหน่วยงาน และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ
ศูนย์บริการร่วมกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน และขอความเป็นธรรมที่เกี่ยวข้องกับทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
ศูนย์บริการร่วมกระทรวงยุติธรรม	ให้บริการรับเรื่องราวจ้างเรียน ร้องทุกข์ รับแจ้งเบาะแส การให้คำปรึกษาทางด้านกฎหมาย การรับเรื่องขออนุมัติ/อนุญาตตามภารกิจของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม

๓.๒ การเตรียมกำลังคนคุณภาพเข้าสู่ระบบราชการ ได้จัดสรรทุนรัฐบาลระดับต่าง ๆ และจัดการสอบวัดความรู้ความสามารถทั่วไป (ภาค ก) เพื่อเตรียมกำลังคนเข้าสู่ระบบราชการ ดังนี้

๓.๒.๑ จัดสรรทุนรัฐบาลระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ทุนเล่าเรียนหลวงและทุนรัฐบาลตามความต้องการของกระทรวง กรม หรือหน่วยงานของรัฐ) ประจำปี ๒๕๖๑ จำนวน ๕ ประเภททุน รวม ๙๐ ทุน มีผู้ได้รับทุน จำนวน ๗๖ คน

๓.๒.๒ จัดสรรทุนดึงดูดผู้มีศักยภาพสูงที่กำลังศึกษาอยู่ในสถาบันการศึกษาในประเทศ (Undergraduate Intelligence Scholarship: UIS) ประจำปี ๒๕๖๑ จำนวน ๓๓ หน่วยทุน รวม ๔๓ ทุน

๓.๒.๓ จัดทำโครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการสรรหาและเลือกสรรบุคคลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสรรหาและเลือกสรรบุคคลเข้ารับราชการด้วยรูปแบบการสอบเพื่อวัดความรู้ความสามารถทั่วไป (ภาค ก) ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้การสอบวัดความรู้ความสามารถทั่วไปมีประสิทธิภาพ คล่องตัว ลดระยะเวลาในการดำเนินการ ลดทรัพยากรที่ใช้ในการจัดสอบ และเพื่อให้ส่วนราชการได้บรรจุบุคคลตรงตามความต้องการในเวลารวดเร็ว ประชาชนได้รับโอกาสเข้ารับราชการที่ดีขึ้นและมากขึ้น โดยปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ได้มีการสอบเพื่อวัดความรู้ความสามารถทั่วไปด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระดับปริญญาโท) ดำเนินการสอบในเดือนมกราคม-กันยายน ๒๕๖๑ รวมจำนวน ๒๐ รอบสอบรอบละ ๑๑๕ ที่นั่งสอบ รวมทั้งสิ้น ๒,๓๐๐ ที่นั่งสอบ ซึ่งมีผู้สอบผ่าน จำนวนทั้งสิ้น ๑๗๙ คน



๓.๓ การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ตามรายงานผลการวิจัยเรื่อง Doing Business ของธนาคารโลก โดยผลการจัดอันดับแสดงให้เห็นว่าระยะเวลาขึ้นตอนและกฎระเบียบของรัฐยังไม่เอื้อต่อการประกอบธุรกิจในประเทศไทยและยังคงมีปัญหาอุปสรรคในบางเรื่อง เช่น ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่ยังไม่เอื้อต่อการประกอบธุรกิจ รัฐบาลจึงได้เร่งรัดให้หน่วยงานภาครัฐปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานเพื่อให้การประกอบธุรกิจมีความสะดวกยิ่งขึ้น ตามแนวทางการปรับปรุงสภาพแวดล้อมสำหรับการประกอบธุรกิจในประเทศไทยของธนาคารโลก และได้มีการติดตามความก้าวหน้าในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานและการขับเคลื่อนการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนได้มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับปรุงการทำงาน เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างส่วนราชการ และพัฒนาระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น และที่สำคัญ คือ การเร่งรัดการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายเพื่ออำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ เพื่อปลดล็อกข้อจำกัดด้านกฎหมายที่เป็นพื้นฐานของการปรับระบบงาน รวมถึงการจัดทำมาตรการอำนวยความสะดวกและลดภาระแก่ประชาชน โดยการไม่เรียกสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้จากประชาชนโดยมีมาตรการระยะสั้น เช่น ๑) ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐมีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดให้ประชาชนต้องยื่นหรือส่งสำเนาเอกสารหรือหลักฐานที่ทางราชการหรือหน่วยงานของรัฐอื่นใดออกให้ ให้หน่วยงานของรัฐนั้นดำเนินการที่จำเป็น เพื่อให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไว้ล่วงหน้า โดยไม่ต้องทำบันทึกข้อตกลง (MoU) ระหว่างหน่วยงาน และเมื่อประชาชนไปติดต่อขอรับบริการ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นผู้สั่งพิมพ์ (Print out) เอกสารหรือหลักฐานนั้นออกมาจากระบบที่มีการเชื่อมโยงไว้ และลงนามรับรองความถูกต้องของเอกสาร แล้วใช้ออกสารนั้นประกอบเรื่องที่ประชาชนมาขอรับบริการ โดยประชาชนผู้มาขอรับบริการ



ไม่ต้องนำสำเนาตนเอง และไม่ต้องลงนามรับรองความถูกต้องของสำเนาเอกสารดังกล่าว ๒) ในการร่างกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและประกาศต่าง ๆ ให้ถือเป็นหลักว่า ห้ามมิให้กำหนดให้ประชาชนต้องยื่นหรือส่งสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้จากประชาชนอีกต่อไป ๓) การให้บริการที่เป็นตัวเงินแก่ประชาชนไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบใด รวมทั้งการจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เบี้ยประชุม ค่าเช่าบ้าน และสวัสดิการอื่น ๆ ที่เป็นตัวเงินให้แก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ กรรมการ อนุกรรมการ และคณะทำงานต่าง ๆ ของหน่วยงานของรัฐทั้งหมดให้ดำเนินการผ่านระบบ National e-Payment ๔) เปิดช่องทางการสื่อสารผ่าน Social network ได้แก่ แอปพลิเคชันไลน์ (Line : @GoodGov4U) และโปรแกรม Chatbot ในเว็บไซต์ www.opdc.go.th เพื่อรับข้อร้องเรียนจากประชาชนเกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตามมาตรการดังกล่าว และให้รายงานรัฐมนตรีเจ้าสังกัดของหน่วยงานนั้นทราบเพื่อนำไปใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานด้วย นอกจากนี้ ยังมีการดำเนินการในด้านอื่น ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานอันจะส่งผลต่อ

การขับเคลื่อนการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ เช่น การออกแบบและสร้างระบบบูรณาการศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ (Biz Portal) การจัดทำเว็บไซต์ <http://www.easeofdoingbusinessthailand.info/eodb> และ Facebook แฟนเพจ Ease of Doing Business Thailand เพื่อเป็นเว็บไซต์กลางของประเทศไทยสำหรับการสื่อสารให้ข้อมูลแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรเกี่ยวกับการปฏิรูปงานบริการภาครัฐและการจัดอันดับความยาก-ง่าย ในการประกอบธุรกิจ การจัดทำคู่มือการประกอบธุรกิจในประเทศไทย ๔ ภาษา (ไทย จีน อังกฤษ ญี่ปุ่น) คู่มือภาพรวมการตั้งธุรกิจค้าปลีกฉบับภาษาไทยและภาษาอังกฤษส่งผลให้ประเทศไทยมีผลการจัดอันดับความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจ (Ease of Doing Business) ที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยล่าสุดในรายงาน Doing Business 2019 (เก็บข้อมูลในช่วงปี ๒๕๖๑) ประเทศไทยได้คะแนน ๗๘.๔๕ คะแนน ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาที่ได้คะแนน ๗๗.๓๙ คะแนน โดยอยู่ในอันดับที่ ๒๗ จาก ๑๙๐ ประเทศ (ปีที่ผ่านมาอยู่ในอันดับที่ ๒๖) และยังคงจัดอยู่ในกลุ่ม ๓๐ ประเทศแรก จาก ๑๙๐ ประเทศทั่วโลกที่มีการจัดอันดับในรายงาน ซึ่งค่าคะแนนที่เพิ่มขึ้นเป็นผลมาจากการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และการปลดล็อกข้อจำกัดทางกฎหมาย เพื่อให้การประกอบธุรกิจมีความสะดวกยิ่งขึ้น ส่งผลให้ประเทศไทยมีความก้าวหน้าในการก้าวสู่แนวปฏิบัติที่ดีที่สุดของโลก (Ease of Doing Business Score: EODB) โดยมีผลคะแนนรายด้านดีขึ้นถึง ๗ ด้าน จาก ๑๐ ด้าน โดยเฉพาะการขอใช้ไฟฟ้า เป็นด้านที่พัฒนาได้โดดเด่นที่สุด จนติดอันดับที่ ๖ ของโลก ด้วยคะแนน ๙๘.๕๗ คะแนน ซึ่งสะท้อนความพยายามอย่างต่อเนื่องของรัฐบาลในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการภาครัฐ และการปฏิรูปเพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนตามนโยบายประเทศไทย ๔.๐



๓.๔ การจัดอันดับ World Economic Forum เกี่ยวกับดัชนีความสามารถทางการแข่งขันระดับโลก ๔.๐ (Global Competitiveness Index: GCI 4.0) ประเทศไทยถูกจัดอันดับความสามารถของการแข่งขันอยู่ในอันดับที่ ๓๒ (จาก ๑๓๗ ประเทศ) โดยมีอันดับที่สูงขึ้นจากปีที่แล้วซึ่งอยู่ในอันดับที่ ๓๔ (จาก ๑๓๕ ประเทศ) และมีผลรวมคะแนนเพิ่มขึ้นที่ ๐.๐๘ คะแนน (คะแนน ๔.๗๒ จากคะแนนเดิม ๔.๖๔) นับเป็นอันดับที่ ๓ ในกลุ่มประเทศอาเซียน ซึ่งคะแนนในเกณฑ์ดังกล่าวจัดอยู่ในกลุ่มตัวชี้วัดที่อยู่ในเกณฑ์ดี-ปานกลาง ทั้งนี้ การเพิ่มอันดับและคะแนนของประเทศไทยและกลุ่มประเทศอาเซียนในปีนี้แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการแข่งขันของประเทศที่มีแนวโน้มความสามารถในด้านต่าง ๆ ที่ดีขึ้น เช่น ด้านที่ประเทศไทยปรับตัวดีขึ้นและโดดเด่นได้แก่ ด้านเศรษฐกิจมหภาค (Macroeconomic Environment) อยู่ในอันดับที่ ๙ ของโลกในปีนี้ และด้านประสิทธิภาพตลาดสินค้าอันดับดีขึ้นมาอยู่ในอันดับที่ ๓๓ สำหรับกลุ่มของตัวชี้วัดที่อยู่ในเกณฑ์ปานกลางและปรับตัวดีขึ้นพอสมควร ได้แก่ ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและนวัตกรรม ประสิทธิภาพตลาดแรงงานอุดมศึกษาและการฝึกอบรม ส่วนในด้านความพร้อมของเทคโนโลยีและความเชี่ยวชาญทางธุรกิจของประเทศไทยมีการปรับตัวเพิ่มขึ้นเล็กน้อย



๓.๕ การคัดเลือกองค์กรที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการด้านการเงินการคลัง เป็นการสร้างความเข้มแข็งในระดับหน่วยงานผ่านการสร้างแรงจูงใจด้วยการมอบรางวัล เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังในภาพรวมของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการยกย่องเชิดชูหน่วยงานที่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และมีความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเป็นขวัญกำลังใจหน่วยงานที่มีการบริหารจัดการภายใน (ด้านการเงินการคลัง) ให้ได้รับการยกย่องและเป็นที่ยอมรับเพราะการบริหารจัดการด้านการเงินการคลังเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งเสริมให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานในภารกิจหลักได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ จะดำเนินการประเมินหน่วยงานใน ๕ มิติ ประกอบด้วย ๑) ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ๒) ด้านการเบิกจ่าย ๓) ด้านการบัญชีภาครัฐ ๔) ด้านการตรวจสอบภายในภาครัฐ และ ๕) ด้านปลอดภัยรับผิดทางละเมิด โดยปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มีหน่วยงานได้รับรางวัลทั้งสิ้น ๒๒ หน่วยงาน ๒๔ รางวัล ขณะนี้อยู่ระหว่างการพิจารณาคัดเลือกหน่วยงานที่จะได้รับรางวัลประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๓.๖ การพัฒนาองค์กรและเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากร ดำเนินการจัดอบรมหลักสูตรในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล เช่น การขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานราก ในการสร้างรายได้แก่ชุมชนในเมืองรอง การสร้างนวัตกรรมการบริหารงานภาครัฐ ศักยภาพด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ นักบริหารการพาณิชย์ระดับสูง ศักยภาพที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

๓.๗ การพัฒนากลไกการบริหารงานในภูมิภาค ใช้กลไกการบริหารงานในภูมิภาคที่คล่องตัว มีประสิทธิภาพ และเป็นเอกภาพ โดยบริหารงานที่มีการบูรณาการร่วมกันภายใต้แนวคิด “หลังคาเดียวกัน” (One Roof) และกำหนดให้มีกลไกขับเคลื่อนงานที่เรียกว่า “พาณิชย์ภาค” (Mini MOC) ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงจากส่วนกลางเป็นผู้นำในการขับเคลื่อนการปฏิบัติภารกิจเชิงนโยบายให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว

๔. การปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรมและจิตสำนึก ในการรักษาคำสัตย์สุจริต เป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต

๔.๑ การดำเนินโครงการรณรงค์ปลูกจิตสำนึกเสริมสร้างธรรมาภิบาลร่วมด้านทุจริต เพื่อยกระดับความโปร่งใส และสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งเพื่อให้ข้าราชการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมาภิบาลในการให้บริการประชาชน และการมีจิตบริการในการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการ โดยการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และมีธรรมาภิบาล ผ่านสื่อแขนงต่าง ๆ การจัดกิจกรรมค่ายรวมพลังหยุดยั้งคอร์รัปชัน สำหรับบุคลากรภาครัฐ รวมทั้งกิจกรรมค่ายเยาวชนเพื่อปลูกฝังจิตสำนึกในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันให้กับเยาวชนระดับประถมศึกษาตอนปลาย และมัธยมศึกษา การประกวดวิดีโอคลิปความยาวไม่เกิน ๓ นาที ในหัวข้อ “แค่ปรับราชการก็เปลี่ยน” โดยมีผลงานที่ได้รับรางวัลทั้งสิ้น ๖ ผลงาน

๔.๒ การเสริมสร้างความเข้มแข็งในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ รัฐบาลได้ดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตต่อหน้าที่ราชการผ่านกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ของส่วนราชการ เช่น การจัดหลักสูตรเสริมสร้างเกียรติภูมิข้าราชการ : สำนึกข้าราชการไทยไม่โกง การเสริมสร้างพัฒนาให้ข้าราชการมีวินัย ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค การส่งเสริมการเรียนรู้ด้านจริยธรรมให้แก่ข้าราชการและส่วนราชการผ่านสื่อการเรียนรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Book และ e-Learning การจัดทำโครงการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม การอบรมรณรงค์ให้ข้าราชการตระหนักรู้เรื่องผลประโยชน์ทับซ้อนหรือความขัดแย้งกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวม การจัดทำมาตรฐานกระบวนการทำงานโดยมีแนวทางที่ชัดเจน โปร่งใส ยึดหลักจริยธรรม มีมาตรการให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ของทางราชการอย่างเคร่งครัด การปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรมภายในส่วนราชการ การประกาศเจตจำนงในการบริหารงานและปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้

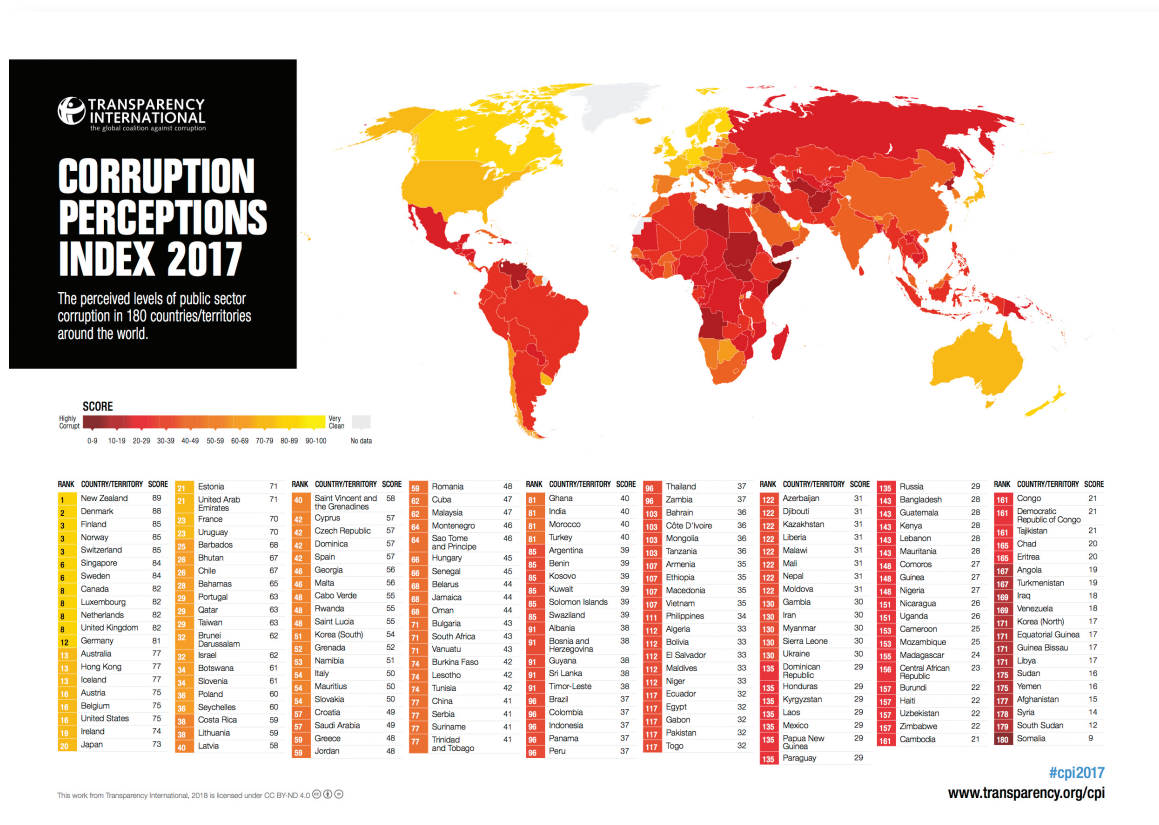
๔.๓ การพัฒนาจิตสำนึกและสร้างความเข้มแข็งของกลไกต่อต้านการทุจริต เช่น การสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการให้เกิดความโปร่งใส หลักเกณฑ์และมาตรการป้องกันและปราบปรามการกระทำอันเป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม รวมถึงการอบรมเชิงปฏิบัติการเครือข่าย (MOC Watch Dog) ฝ้าระวังการทุจริตในองค์กร โดยร่วมมือกับองค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) นอกจากนี้ ยังมีการขับเคลื่อนให้กระทรวงพาณิชย์เป็นองค์กรคุณธรรม โดยจัดให้มีสำนักงานพาณิชย์คุณธรรม ซึ่งได้นำร่องในสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ๑๘ จังหวัด ควบคู่ไปกับการส่งเสริมให้ข้าราชการมีคุณธรรมอันพึงประสงค์ ๔ ประการ คือ พอเพียง วินัย สุจริต จิตอาสา รวมทั้งมีการร่วมมือกับเครือข่ายภาคเอกชนในการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใสมีธรรมาภิบาล

๔.๔ การยกระดับการบังคับใช้มาตรการทางการบริหาร (ปกครองและวินัย) โดยใช้กลไกของคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติ (คตช.) และศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) โดยมีสำนักงาน ป.ป.ท. ในฐานะเลขานุการศูนย์อำนวยการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติ (ศอตช.) ทำหน้าที่เป็นกลไกในการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบ และกระตุ้นให้ส่วนราชการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่โดยใช้มาตรการทางการบริหาร ในกรณีพบว่ามีการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐภายในหน่วยงานอันเป็นการดำเนินการตามคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗ นอกจากนี้ คตช. ได้มีมติเห็นชอบตามข้อเสนอของสำนักงาน ป.ป.ท. ในฐานะฝ่ายเลขานุการ ศอตช. ให้ใช้มาตรการทางการบริหาร (ปกครอง/ทางวินัย) เพื่อหยุดยั้งหรือลดปัญหาการทุจริต โดยให้ ศปท. ๓๕ หน่วยงาน ติดตามและรายงานให้ ศอตช. ทราบเพื่อรายงานไปยัง คตช.

๕. การยกระดับในการประเมินความน่าเชื่อถือของหน่วยงานภาครัฐ

๕.๑ การประเมินคุณธรรม ความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) โดยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งสำนักงาน ป.ป.ท. รับผิดชอบประเมินส่วนราชการระดับกรมหรือเทียบเท่า และส่วนราชการระดับจังหวัด โดยปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีส่วนราชการระดับกรมและจังหวัดที่เข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงาน จำนวน ๒๒๒ หน่วยงาน ประกอบด้วย ส่วนราชการระดับกรมหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๔๖ หน่วยงานและส่วนราชการระดับจังหวัด จำนวน ๗๖ หน่วยงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๘๔.๖๖

๕.๒ การจัดอันดับดัชนีการรับรู้การทุจริต (The Corruption Perceptions Index: CPI) โดยองค์กรเพื่อความโปร่งใสนานาชาติ (Transparency International: TI) ได้ประกาศผลคะแนนค่าดัชนีการรับรู้การทุจริตประจำปี ๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ ซึ่งในการสำรวจได้อาศัยการประเมินจาก ๑๓ แหล่งดัชนีโดยประเทศไทยได้รับคะแนน ๓๗ คะแนน อยู่ในอันดับที่ ๙๖ จากประเทศที่เข้าร่วมประเมินทั้งหมด ๑๘๐ ประเทศ โดยเป็นระดับคะแนนที่เพิ่มขึ้นจากปี ๒๕๕๙ ที่มีคะแนน ๓๕ คะแนน อยู่ในอันดับที่ ๑๐๑ จาก ๑๓๖ ประเทศ และเมื่อพิจารณาในกลุ่มประเทศอาเซียนแล้ว พบว่าประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ ๔ รองจากสาธารณรัฐสิงคโปร์ (๘๔ คะแนน) เนอการาบรูไนดารุซซาลาม (๖๒ คะแนน) และประเทศมาเลเซีย (๔๗ คะแนน) โดยมีคะแนนและอันดับเท่ากับสาธารณรัฐอินโดนีเซีย



๖. การส่งเสริมและสนับสนุนภาคีองค์กรภาคเอกชนและเครือข่ายต่าง ๆ เพื่อสอดส่อง เฝ้าระวัง และต่อต้านการทุจริตประพฤติมิชอบ

๖.๑ การดำเนินงานของคณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัด (ก.ธ.จ.) เป็นกลไกสำคัญในระดับพื้นที่ที่ทำหน้าที่สอดส่องและให้ข้อเสนอแนะหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐในจังหวัดให้ปฏิบัติภารกิจเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และมีบทบาทโดยตรงในการเสริมสร้างธรรมาภิบาล สามารถช่วยผลักดันให้นโยบายของรัฐบาลในด้านต่าง ๆ ขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และโปร่งใส โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดำเนินการเกี่ยวกับแผนงาน/โครงการของรัฐในพื้นที่จังหวัดที่มีผลกระทบต่อประชาชนส่วนใหญ่ รวมทั้งการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน โดยดำเนินการประชุมคณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัดเพื่อติดตามสอดส่องการปฏิบัติงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐในจังหวัดเพื่อให้เป็นไปตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง ๗๖ จังหวัด/คณะ อย่างน้อยจังหวัด/คณะละ ๓ ครั้งต่อปี ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ สามารถดำเนินการประชุมได้ครบทั้ง ๗๖ จังหวัด รวมทั้งสิ้น ๒๓๙ ครั้ง

๖.๒ การสนับสนุนภาคีองค์กรภาคเอกชนและเครือข่ายต่าง ๆ เพื่อสอดส่อง เฝ้าระวัง และต่อต้านการทุจริต ได้มีการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระหว่างส่วนราชการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการจัดกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนภาคีเครือข่ายในการมีส่วนร่วมต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และปลูกฝังจิตสำนึกและค่านิยมด้านคุณธรรม จริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต เช่น โครงการบูรณาการเสริมพลังแนวร่วมส่งเสริมธรรมาภิบาลและสร้างแกนนำเครือข่ายประชาชาติ การศึกษาและพัฒนาบุคลากรให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการทางวินัย เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในกระบวนการยุติธรรม การฝึกอบรมภาคีเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในภาวะวิกฤต เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับภัยทั้ง ๓ ด้าน คือ สาธารณภัย ภัยที่เกิดจากการสู้รบ และวิกฤตการณ์ความมั่นคง ผ่านการผลักดันจากบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communications Technology: ICT) ทั้งจากภาครัฐและเอกชนที่จะร่วมมือกันดำเนินการให้ภาคีเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในภาวะวิกฤต เป็นเครือข่ายที่เข้มแข็ง สนับสนุนงานด้านความมั่นคงของชาติ เพื่อสร้างรากฐานในการบริหารจัดการภัยในภาวะวิกฤตได้อย่างเป็นระบบ