

นโยบายข้อ

๑๑

การปฏิรูป  
การบริหารจัดการภาครัฐ

---



# นโยบายข้อ ๑๑

## การปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐ

เพื่อให้การขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศสามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น การปฏิรูประบบการบริหารจัดการภาครัฐ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในการให้บริการของภาครัฐ และการบูรณาการการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ นอกจากนี้ กระบวนการยุติธรรมจะต้องเป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง กฎหมายจะต้องได้รับการปรับปรุงให้มีความทันสมัย เป็นธรรม และเกิดประโยชน์ต่อประชาชนโดยรวม โดยรัฐบาลได้กำหนดนโยบายการดำเนินการ ดังนี้

**๑๑.๑ พัฒนาโครงสร้างและระบบการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่** โดยพัฒนาให้ภาครัฐมีขนาดที่เหมาะสม มีการจัดรูปแบบองค์กรใหม่ที่มีความยืดหยุ่นคล่องตัว และเหมาะสมกับบริบทของประเทศ รวมทั้งจัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ของรัฐให้สอดคล้องกับโครงสร้างหน่วยงานและภารกิจงานที่เปลี่ยนแปลงไป พัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่รัฐให้สามารถรองรับบริบทการเปลี่ยนแปลง และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทัน่วงที พร้อมทั้งปรับเปลี่ยนระบบบริหารราชการแผ่นดินให้เกิดความเชื่อมโยง สอดคล้องกันตั้งแต่ชั้นวางแผน การนำไปปฏิบัติ การติดตามประเมินผล การปรับปรุงการทำงาน ให้มีมาตรฐานสูงขึ้น และปรับปรุงโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น

**๑๑.๒ ปรับเปลี่ยนกระบวนการอนุมัติ อนุญาตของทางราชการที่มีความสำคัญต่อการประกอบธุรกิจ และดำเนินชีวิตของประชาชนให้เป็นระบบดิจิทัล** และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลต่อเนื่องกันตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ พร้อมทั้งพัฒนาโปรแกรมออนไลน์เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของภาครัฐได้อย่างทันที และทุกเวลา

**๑๑.๓ พัฒนาระบบข้อมูลขนาดใหญ่ในการบริหารราชการแผ่นดินที่มีระบบการวิเคราะห์ และแบ่งปันข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพและเชื่อถือได้** เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์ข้อมูลขนาดใหญ่ในระบบบริการประชาชน ที่เป็นไปตามความต้องการเฉพาะตัวบุคคลมากขึ้น

**๑๑.๔ เปิดเผยข้อมูลภาครัฐสู่สาธารณะ** โดยหน่วยงานของรัฐในทุกระดับต้องเปิดเผยและเชื่อมโยงข้อมูลซึ่งกันและกัน ทั้งในระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันเองและระหว่างหน่วยงานรัฐกับประชาชน เพื่อให้ทุกภาคส่วนมีความเข้าใจถึงสถานการณ์ และแนวทางการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของประเทศที่มีความซับซ้อน ปรับเปลี่ยนให้เป็นการทำงานเชิงรุก เน้นการยกระดับไปสู่ความร่วมมือกันของทุกภาคส่วนอย่างจริงจัง แสวงหาความคิดริเริ่มและสร้างนวัตกรรม โดยมีการคาดการณ์สถานการณ์ วิเคราะห์ความเสี่ยง และผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นไว้ล่วงหน้า เพื่อให้สามารถเตรียมความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลันในด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**๑๑.๕ ส่งเสริมระบบธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการภาครัฐ** โดยสร้างความเชื่อมั่น ศรัทธา และส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาข้าราชการ บุคลากร และเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างจริงจัง โดยเฉพาะการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิดให้คำนึงถึงผลประโยชน์ของชาติและเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง พร้อมกับยึดมั่นในหลักจริยธรรม และธรรมาภิบาล มีสมรรถนะและความรู้ความสามารถพร้อมต่อการปฏิบัติงาน ดำเนินการปรับปรุง สวัสดิภาพชีวิต ความเป็นอยู่ ตลอดจนสร้างขวัญกำลังใจและความผูกพันในการทำงาน

**๑๑.๖ พัฒนากลไกให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาบริการสาธารณะและการตรวจสอบภาครัฐ** โดยการสร้างความเข้าใจถึงหลักการบริหารราชการขั้นพื้นฐานและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งแก้ไข ปัญหาอุปสรรคและลดข้อจำกัดของกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ชุมชน วิชาชีพเพื่อสังคม องค์กรภาคประชาสังคม และเอกชน สามารถเข้ามาดำเนินกิจกรรมสาธารณประโยชน์และมีบทบาท ในการพัฒนาบริการสาธารณะในพื้นที่เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ภาครัฐในทุก ๆ ด้าน

**๑๑.๗ ปรับปรุงระเบียบ กฎหมาย เพื่อเอื้อต่อการทำธุรกิจและการใช้ชีวิตประจำวัน**

**๑๑.๗.๑ ปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ การอำนวยความสะดวก ต้นทุน ค่าใช้จ่าย กฎหมาย กฎ และระเบียบต่าง ๆ ของภาครัฐ** ให้สามารถสนับสนุนและเอื้อต่อการประกอบธุรกิจ ทั้งภายในและภายนอกประเทศและเท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงบริบทต่าง ๆ โดยครอบคลุมกระบวนการ ตั้งแต่จัดตั้งธุรกิจจนถึงการปิดกิจการ พร้อมทั้งกำกับและส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐปฏิบัติตาม และบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด ยุติธรรม เสมอภาค เท่าเทียม ถูกต้องตามหลักนิติธรรม และเป็นไปตาม ปฏิญญาสากล ตลอดจนเร่งรัดการพัฒนาระบบการบริหารจัดการข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐ ให้มีความเชื่อมโยงกันอย่างไร้รอยต่อ เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อราชการได้โดยสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้

**๑๑.๗.๒ ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐจัดให้มีสนามทดลองแนวคิดทางธุรกิจ ผลิภัณฑ์ หรือนวัตกรรมใหม่ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงาน** เพื่อนำไปสู่การส่งเสริมให้ผู้ประกอบการสามารถ สร้างธุรกิจ ผลิภัณฑ์ หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ และการพัฒนาปรับปรุงกฎระเบียบให้ทันสมัยต่อไป

**๑๑.๗.๓ ส่งเสริมการแข่งขันทางการค้าที่เสรีและเป็นธรรม** โดยกำกับดูแลให้เกิด ความเป็นธรรมทางการค้าและติดตามพฤติกรรมของผู้ประกอบการที่มีแนวโน้มจะก่อให้เกิดการผูกขาด อย่างใกล้ชิด บังคับใช้กฎหมายการแข่งขันทางการค้าอย่างจริงจังและมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมการเข้าถึง กระบวนการยุติธรรมอย่างรวดเร็วและเสมอภาคของประชาชน

**๑๑.๘ กระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ** โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากร ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพและความรับผิดชอบมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่าย งบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนท้องถิ่นและภาคีอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่ รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการ ของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากล และสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่





## ๑. การพัฒนาโครงสร้างและระบบการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่

๑.๑ การดำเนินโครงการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลและระบบงานภาครัฐ (e-Government Platform) เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลผ่านแพลตฟอร์มกลางที่พัฒนาขึ้น ๒ ชุดข้อมูล ได้แก่ ชุดข้อมูลทะเบียนราษฎร์ของกรมการปกครอง และชุดข้อมูลนิติบุคคลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

๑.๒ การดำเนินโครงการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ: การพัฒนาระบบตำแหน่งและการบริหารกำลังคนภาครัฐ รัฐบาลได้กำหนดแนวทางในการพัฒนาระบบตำแหน่งและการบริหารกำลังคนภาครัฐให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงรวมทั้งพัฒนาความสามารถของนักทรัพยากรบุคคลในการให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนสร้างความเข้มแข็งในการบริหารทรัพยากรบุคคลให้กับส่วนราชการ เพื่อให้มีความสามารถในการวิเคราะห์เพื่อกำหนดตำแหน่ง การวางแผนและใช้กำลังคนให้เกิดประโยชน์สูงสุดและกำหนดให้มีมาตรการบริหารจัดการกำลังคนภาครัฐ (พ.ศ. ๒๕๖๒-๒๕๖๕) เพื่อให้ส่วนราชการสามารถดำเนินการวางแผนและบริหารกำลังคน ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพให้สอดคล้องกับบทบาทภารกิจ และการเปลี่ยนแปลงบริบทในการบริหารราชการ และสร้างความเข้มแข็งและความเป็นมืออาชีพด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยเฉพาะการบริหารตำแหน่งและอัตรากำลังให้กับส่วนราชการ ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ซึ่งรับผิดชอบงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล





**๑.๓ การดำเนินโครงการพัฒนาโครงสร้างและระบบการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่** เพื่อให้ส่วนราชการสามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของประเทศและบริบทของโลกได้อย่างรวดเร็ว และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทันท่วงที รวมทั้งขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลที่มีความสำคัญเร่งด่วนใน ๓ ด้าน คือ ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม และด้านการบริหารราชการแบบบูรณาการ รัฐบาลจึงได้กำหนดแนวทางในการจัดตั้งหน่วยงานใหม่ของส่วนราชการ ต้องพิจารณาการปรับปรุงบทบาท ภารกิจ และโครงสร้างของหน่วยงานที่มีอยู่เดิมเป็นลำดับแรก และปรับวิธีทำงานให้มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงานให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม โดยคำนึงถึงเหตุผล ความจำเป็นและค่าใช้จ่าย และต้องมีข้อเสนอให้ยุบเลิกหรือยุบรวมหน่วยงานที่มีอยู่เดิม (One-In, X-Out) เพื่อมิให้เกิดความซ้ำซ้อนทั้งในด้านการกิจและงบประมาณ รวมทั้งเสนอแผนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานทุกขั้นตอน และเพื่อให้การบริหารราชการภายในส่วนราชการมีความคล่องตัว นอกจากนี้ ยังได้มอบอำนาจให้ส่วนราชการพิจารณาจัดโครงสร้างส่วนราชการระดับต่ำกว่ากรมได้เอง โดยไม่เพิ่มจำนวนกองในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อรับผิดชอบภารกิจใหม่ ๆ ตามนโยบายและภารกิจที่มีความสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับเป็นสำคัญ

## ๒. การปรับเปลี่ยนกระบวนการอนุมัติ อนุญาตของทางราชการที่มีความสำคัญต่อการประกอบธุรกิจและดำเนินชีวิตของประชาชนให้เป็นระบบดิจิทัล

**๒.๑ การพัฒนากระบวนการออกใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานของภาครัฐให้เป็นระบบดิจิทัล**  
รัฐบาลได้ดำเนินการพัฒนากระบวนการออกใบอนุญาตฯ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการประกอบธุรกิจและการดำเนินชีวิตของประชาชน ซึ่งเป็นการเปลี่ยนรูปแบบการจัดทำเอกสารจากรูปแบบกระดาษไปสู่รูปแบบข้อมูลดิจิทัลที่มีมาตรฐานและความปลอดภัย ส่งตรงถึงประชาชนผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (สมาร์ทโฟน) หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ลดภาระค่าใช้จ่ายในการใช้บริการจากภาครัฐ และยังสามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับภายหลังได้ ทำให้ภาครัฐสามารถเชื่อมโยง แลกเปลี่ยนข้อมูล



ไปสู่การให้บริการระบบ e-Service ได้อย่างเต็มรูปแบบ สามารถดำเนินการออกเอกสารราชการด้วยระบบดิจิทัลได้ เช่น หนังสือรับรองนิติบุคคล (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า) ใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล) และใบอนุญาตส่งออกน้ำตาลทราย (สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย)

**๒.๒ การดำเนินโครงการยกระดับการพัฒนาการให้บริการภาครัฐแก่นิติบุคคลแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์** เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลนิติบุคคลจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ได้แก่ ข้อมูลตามรายการในหนังสือรับรองนิติบุคคล หนังสือบริคณห์สนธิ และข้อมูลบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้นจากระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ขอข้อมูล (Web Service) ผ่าน IP Address (Public) เพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบการขออนุมัติและขออนุญาตผ่านระบบบริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ (Biz Portal) โดยผู้ประกอบการไม่ต้องใช้สำเนาเอกสาร รวมทั้งมีการเชื่อมโยงข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชนจากกรมการปกครองเพื่อใช้ในการลงทะเบียนเพื่อขอรับรหัสผ่านสำหรับบุคคลธรรมดาเพื่อเข้าใช้งาน Biz Portal



**๒.๓ การจัดทำข้อเสนอในการปรับปรุงงานบริการภาครัฐเพื่อยกระดับการให้บริการประชาชนในรูปแบบ e-Service ตามโครงการพัฒนาแนวทางการให้บริการของภาครัฐเพื่อประสิทธิภาพและความโปร่งใส** รัฐบาลได้พัฒนาระบบศูนย์กลางการบริการประชาชนในการติดต่อราชการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร (Citizen Portal) เพื่อยกระดับการให้บริการในรูปแบบ e-Service อันจะทำให้การบริการประชาชนของรัฐ “เร็วขึ้น ง่ายขึ้น และถูกลง” โดยอยู่ระหว่างการจัดทำโมเดลการไหลของงานบริการ (Service Flow Model) เพื่อนำเข้าสู่ระบบต้นแบบการให้บริการออนไลน์แบบครบวงจร ไม่น้อยกว่า ๒๐ งานบริการ

### ๓. การพัฒนาระบบข้อมูลขนาดใหญ่ในการบริหารราชการแผ่นดิน

**๓.๑ การดำเนินโครงการพัฒนาศูนย์ข้อมูลขนาดใหญ่ของภาครัฐ (Government Big Data Analytics Center)** เพื่อเป็นศูนย์กลางสำหรับหน่วยงานภาครัฐให้สามารถนำข้อมูลเปิดและระบบวิเคราะห์ข้อมูลมาบูรณาการร่วมกัน เพื่อให้เกิดระบบที่ใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ โดยได้พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และพัฒนาศูนย์ข้อมูลขนาดใหญ่ภาครัฐเพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการภาครัฐและการให้บริการประชาชน หรือเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลเชิงภาพ (Data Visualization Engine) ให้แก่หน่วยงานภาครัฐในลักษณะระบบนำเสนองานวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในเชิงนโยบาย (Evidence-Based Policy) สำหรับการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนและพัฒนาการทำงานของภาครัฐตามแผนพัฒนาประเทศไทยดิจิทัล รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีร่วมกัน (Share Services) อีกทั้งยังเป็นการให้บริการภาครัฐแบบครบวงจรที่สามารถตอบโจทย์การอำนวยความสะดวกให้หน่วยงานเจ้าของข้อมูลสามารถแบ่งปันข้อมูล และอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้งานข้อมูลทั้งภาครัฐและเอกชนในการเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ รัฐบาลได้ดำเนินโครงการพัฒนา ระบบคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud: G-Cloud) เพื่อให้ บริการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน (Virtual Machine) ด้วยเทคโนโลยี Cloud Computing ผ่านเครือข่าย ภาครัฐที่มีความมั่นคง ปลอดภัย สอดคล้องตามมาตรฐานสากล ซึ่งการให้บริการ G-Cloud ถือเป็นโครงสร้างพื้นฐาน กลางภาครัฐที่มุ่งเน้นให้เกิดความคุ้มค่าในการบริหารจัดการ งบประมาณ ปัจจุบันมีหน่วยงานภาครัฐบาลนำระบบงาน สำคัญมาจัดเก็บไว้บน G-Cloud จำนวน ๑,๓๑๒ ระบบ จาก ๔๘๘ หน่วยงาน ทั้งนี้ ระบบคลาวด์ภาครัฐยังเป็นบริการ ที่มีความมั่นคงปลอดภัยสูงและได้รับใบรับรองบริการตามมาตรฐานสากล ได้แก่ มาตรฐาน ISO/IEC 27001: 2013 ระบบการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Management Systems: ISMS) มาตรฐาน ISO/IEC 20000-1: 2011 ระบบการบริหารจัดการบริการ (Service Management Systems: SMS) มาตรฐาน ISO 22301: 2012 ระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Systems: BCMS) และมาตรฐาน CSA STAR (Cloud Security Alliance-Security, Trust & Assurance Registry)

“ ระบบคลาวด์ภาครัฐ จัดเก็บระบบงานสำคัญ กว่า ๑,๓๐๐ ระบบ จาก ๔๘๘ หน่วยงาน ตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001: 2013 ”

**๓.๒ การดำเนินโครงการรายการข้อมูลภาครัฐ** เพื่อรวบรวม จัดทำบัญชีรายการข้อมูล และพัฒนาระบบ รายการข้อมูลภาครัฐ (Government Data Catalog) สำหรับรวบรวมและจัดหมวดหมู่ เพื่อใช้ในการบริหารจัดการ รายการข้อมูลสำคัญจากหน่วยงานภาครัฐ และระบบนามานุกรม (Directory Service) ที่ให้บริการสืบค้นรายการ ข้อมูลภาครัฐสำหรับหน่วยงานภาครัฐและประชาชน รัฐบาล ได้ดำเนินการรวบรวมคำอธิบายรายการข้อมูลหรือเมทาดาดา (Metadata) ของข้อมูลสำคัญจากหน่วยงานภาครัฐทั้งหมด มาจัดทำเป็นแคตตาล็อกเพื่อประโยชน์ในการสืบค้นผ่าน Directory Services จึงต้องออกแบบกระบวนการ และเครื่องมือเพื่อจัดทำมาตรฐานเมทาดาดา รวมทั้ง รวบรวมเมทาดาดารายการข้อมูลที่สำคัญจากภาครัฐทั้งหมด โดยศึกษาและวิเคราะห์กรณีศึกษาด้านการจัดทำมาตรฐาน เมทาดาดาของประเทศอื่น เพื่อนำมาวิเคราะห์ให้มีความเหมาะสมเอื้อต่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลในบริบท ของประเทศไทย อันจะเป็นประโยชน์กับประชาชน และการพัฒนาประเทศต่อไป







**๔.๒ การดำเนินโครงการเพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการภาครัฐ** ทั้งในระดับกอง กรม ไปจนถึงระดับกระทรวง รวมทั้งองค์กรต่าง ๆ ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของภาครัฐ และการเปิดเผย ข้อมูลให้ประชาชนและภาคเอกชนรับทราบ เพื่ออำนวยความสะดวกผู้ใช้งานข้อมูลทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ตลอดจน ภาคประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลและง่ายต่อการนำข้อมูลไปใช้ต่อยอดสร้างเป็นนวัตกรรมบริการตามความต้องการ โดยภายในปี ๒๕๖๓ ระบบแพลตฟอร์มศูนย์ให้บริการข้อมูลเปิดภาครัฐได้ดำเนินการปรับปรุงแล้วเสร็จ ทำให้ประชาชน สามารถเข้าถึงข้อมูลเปิดภาครัฐในมิติต่าง ๆ สามารถมั่นใจในความถูกต้องและน่าเชื่อถือของข้อมูลได้

**๔.๓ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานของรัฐ** รัฐบาลได้กำกับดูแลการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ของหน่วยงานของรัฐทั้งที่เป็นข้อมูลข่าวสารสาธารณะที่ประชาชนทราบได้โดยไม่ต้องร้องขอทางเว็บไซต์ ของหน่วยงานหรือเรียกว่า ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ และข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนร้องขอตามพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ทั้งนี้ ผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้มีการพิจารณา เรื่องร้องเรียน ๖๒๕ เรื่อง แล้วเสร็จ ๖๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และเรื่องอุทธรณ์ จำนวน ๕๓๗ เรื่อง แล้วเสร็จ ๔๘๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๙๑ นอกจากนี้ ได้ดำเนินโครงการจัดตั้งศูนย์ข้อมูล ข่าวสารของราชการในส่วนท้องถิ่น เพื่อเป้าหมาย การบริหารราชการภาครัฐที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารราชการ แผ่นดินโดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ กำหนดเป้าหมาย ๑,๐๐๐ หน่วยงาน สามารถ ดำเนินการได้ ๘๒๕ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕๐



## ๕. การส่งเสริมระบบธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการภาครัฐ

**๕.๑ การส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับการให้บริการประชาชน** ตลอดจนสร้างแรงกระตุ้น ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่นและตั้งใจ เนื่องจากส่งผลต่อการให้บริการประชาชนที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และสร้างความพึงพอใจ รัฐบาลจึงได้ดำเนินการขับเคลื่อนผ่านกลไกการมอบรางวัลเลิศรัฐ (Public Sector Excellence Awards: PSEA) ให้แก่ส่วนราชการที่มีผลงานเป็นเลิศในด้านต่าง ๆ เพื่อมุ่งให้เกิด การบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อเป็นรางวัลแห่งเกียรติยศที่มอบให้หน่วยงานที่ได้มุ่งมั่นปฏิบัติราชการ จนประสบความสำเร็จมีความเป็นเลิศแห่งหน่วยงานรัฐทั้งปวง แบ่งออกเป็น ๕ ประเภท ได้แก่

**๕.๑.๑ รางวัลเลิศรัฐยอดเยี่ยม** โดยมอบให้แก่หน่วยงานที่มีผลงานระดับดีเด่นใน ๓ รางวัลสาขา ได้แก่ รางวัลบริการภาครัฐ รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และรางวัลการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม

**๕.๑.๒ รางวัลเลิศรัฐสาขา** ประกอบด้วย รางวัลเลิศรัฐสาขาบริการภาครัฐ และรางวัลเลิศรัฐ สาขาการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม

**๕.๑.๓ รางวัลบริการภาครัฐ** โดยมอบให้แก่หน่วยงานของรัฐที่มีผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อประชาชนได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วโปร่งใสเป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับ

๕.๑.๔ รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยมอบให้แก่หน่วยงานของรัฐที่มีผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการได้ทัดเทียมมาตรฐานสากล ซึ่งได้มาด้วยความเพียรพยายาม ความอดทน หลอมรวมกับความตั้งใจจริงของทุกคนในองค์กร เพื่อนำพาองค์กรให้ก้าวสู่ความเป็นเลิศ

๕.๑.๕ รางวัลการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม โดยมอบให้กับหน่วยงานของรัฐที่มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารราชการบนพื้นฐานความรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมของประชาชน

ในปี ๒๕๖๒ มีหน่วยงานที่ได้รับรางวัลเลิศรัฐยอดเยี่ยม ๒ รางวัล ได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และกรมควบคุมโรค โดยสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขได้มีการสนับสนุนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลหรือนวัตกรรมมาใช้ในการทำงาน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและเกิดผลลัพธ์ในทางที่ดีขึ้น โดยวัดผลได้จากผลงานความโดดเด่นของระบบราชการ ๔.๐ ทั้ง ๓ มิติ ได้แก่ มิติระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน มิติระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และมิติระบบราชการที่มีสมรรถนะสูงและทันสมัย เช่น การลดความแออัดด้วยบริการคืออสเคีคอิน (Kiosk checkin) การบริการรับ-จ่ายเงินด้วย e-Payment การจัดทำระบบ Network/Supply Chain การจัดบริการส่งยาทางไปรษณีย์ การจัดช่องทางด่วนสำหรับการคัดกรองเฉพาะโรคหรือเฉพาะกลุ่มวัย (Fast Screen & Fast Track) รวมทั้งแผนการยกระดับสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐ ในอนาคต ๒-๓ ปีข้างหน้า สำหรับกรมควบคุมโรคเป็นส่วนราชการแรกของประเทศที่ได้รางวัลเลิศรัฐ ระดับยอดเยี่ยม ๒ ปีซ้อน แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพการให้บริการที่ได้รับการยอมรับจากประชาชนโดยมีการริเริ่มนวัตกรรมต่าง ๆ ในการควบคุมโรค เช่น การจัดทำชุดซอฟต์แวร์ในการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคใช้เลือดออกอัจฉริยะ นวัตกรรมการให้บริการรักษามาลาเรียอย่างแม่นยำในพื้นที่ห่างไกลตามแนวชายแดนไทย รูปแบบเฝ้าระวังการกลับมาระบาดของไข้หวัดใหญ่ในอำเภอสุโขทัย และการดำเนินการแบบสัมฤทธิ์ผลประชาชนมีส่วนร่วม (Effective Change) ได้แก่ ผลงาน “รัฐ ราษฎร์ ร่วมใจ ต้านภัยโรคพิษสุนัขบ้า ตามพระปณิธานสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัย”



**๕.๒ การดำเนินโครงการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กร** เพื่อส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานทางจริยธรรมและยึดถือแนวทางปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม เป็นแบบอย่างที่ดี และมีมาตรการที่ใช้บังคับแก่ผู้ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตาม รัฐบาลได้จัดทำแผนการขับเคลื่อนมาตรฐานทางจริยธรรม ระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๕) ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติมาตรฐานจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒ และการออกกฎหมายลูกบทที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการใช้บังคับใช้ต่อไป เช่น ระเบียบคณะกรรมการมาตรฐานทางจริยธรรมว่าด้วยหลักเกณฑ์การจัดทำประมวลจริยธรรม ข้อกำหนดจริยธรรม และกระบวนการรักษาจริยธรรมของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๓ ยุทธศาสตร์ด้านมาตรฐานทางจริยธรรมและการส่งเสริมจริยธรรมภาครัฐ ข้อเสนอการนำพฤติกรรมทางจริยธรรมไปใช้ในการบริหารงานบุคคล หลักสูตรกลางเพื่อการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ และแนวทางการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินการตามมาตรฐานทางจริยธรรม

**๕.๓ การดำเนินโครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ ๔.๐** เพื่อยกระดับการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีการเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และพัฒนาหน่วยงานให้เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง และทันสมัย สามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทันการณ์ มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน และคิดค้นนวัตกรรมในการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดีขึ้น รัฐบาลได้สร้างการรับรู้ ความเข้าใจ และเตรียมความพร้อมให้หน่วยงานภาครัฐเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพิ่มเติม และแนวทางการพัฒนาสู่ระบบราชการ ๔.๐ รวมทั้งดำเนินการตรวจรับรองหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ ๔.๐



**๕.๔ การส่งเสริมธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ** เพื่อเป็นหลักการและแนวทางในการดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๒ อันจะนำไปสู่การพัฒนาของข้อมูลที่สำคัญของภาครัฐเพื่อประโยชน์ในการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเชื่อมโยง แลกเปลี่ยน และบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานของรัฐอย่างเป็นระบบ ตลอดจนการพัฒนาศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการมีมาตรฐานและหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐให้เป็นไปเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเข้าถึงข้อมูล และกำหนดแนวทางและมาตรฐานให้หน่วยงานของรัฐจัดส่งหรือเชื่อมโยงข้อมูลดังกล่าวเปิดเผยแก่ประชาชน



## ๖. การพัฒนาเทคโนโลยีให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาบริการสาธารณะและการตรวจสอบภาครัฐ

๖.๑ การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานกลางเพื่อให้หน่วยงานของรัฐทุกแห่งนำไปใช้เป็นหลักปฏิบัติแนวทางปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ รัฐบาลได้มีการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี ๒๕๔๘ เพื่อให้การดำเนินงานของส่วนราชการสามารถบรรลุผลการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และมีความโปร่งใสในการบริหารงาน รวมทั้งติดตาม ตรวจสอบ และประเมินความเสี่ยงในประเด็นหรือนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล เพื่อส่งสัญญาณเตือน สำหรับเป็นข้อมูลสำคัญประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบาย ตลอดจนจะช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งของส่วนราชการให้มีระบบกำกับดูแลตนเองที่ดี และสร้างความน่าเชื่อถือและความมั่นใจต่อสาธารณชน

๖.๒ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ ในการร่วมออกแบบงานภาครัฐที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน เพื่อให้ภาคประชาชนภาคประชาสังคม และภาคส่วนต่าง ๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ออกแบบ พัฒนางานภาครัฐ ตลอดจนหน่วยงานภาครัฐได้ทำงานใกล้ชิดกับประชาชน เพื่อร่วมกันพัฒนางานในส่วนที่เกี่ยวข้องให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนได้ รัฐบาลจึงได้ดำเนินกิจกรรมระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประเทศจากภาคประชาชน ภายใต้ชื่อ MY BETTER COUNTRY HACKATHON จำนวน ๔ ครั้ง ในรูปแบบพบปะ ๓ ครั้ง และออนไลน์ ๑ ครั้ง มีผู้เข้าร่วมกว่า ๔๔๐ คน ได้ ๓๗ ข้อเสนอ ที่สามารถนำไปต่อยอดพัฒนางานของภาครัฐเพื่อให้ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน และจัดเวทีระดมพลังภาคประชาสังคมร่วมเสนอความคิดเห็นพัฒนางานบริการภาครัฐ มีผู้เข้าร่วมทั้งหมด ๑๐๐ คน จากองค์กรภาคประชาสังคมต่าง ๆ

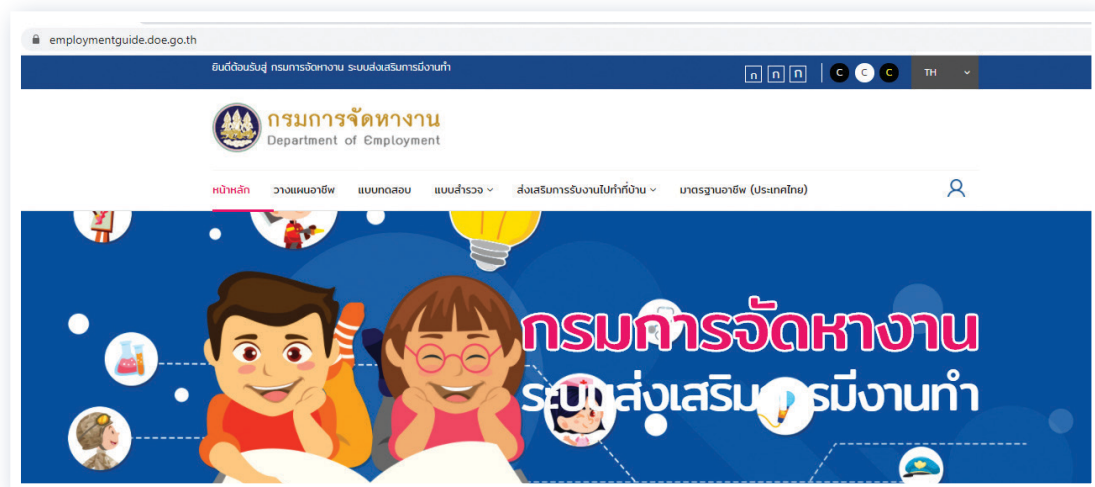
๖.๓ การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรมบริการภาครัฐ รัฐบาลได้ดำเนินการผลักดันให้เกิดการแก้ไขปัญหาภาครัฐเพื่อให้เกิดการใช้นวัตกรรม เกิดความโปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยได้ดำเนินกิจกรรมความร่วมมือขับเคลื่อนนวัตกรรมบริการภาครัฐร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากกว่า ๓๐ แห่ง เช่น เครือข่ายสถาบันการศึกษา (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยบูรพา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยขอนแก่น) ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการศึกษาวิจัยและพัฒนาต่อยอดให้เกิดนวัตกรรมบริการด้านดิจิทัลสำหรับภาครัฐ เพิ่มทักษะบุคลากรภาครัฐด้วยระบบ Personalize Knowledge Platform พัฒนาความรู้ตามทักษะเฉพาะบุคคล รวมทั้งการจัดทำต้นแบบปัญญาประดิษฐ์เพื่อการตรวจสอบ (Artificial Intelligence for Audit: AI for Audit) เพื่อช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการตรวจสอบ และการส่งสัญญาณเตือนหากมีข้อมูลที่ผิดปกติ การจับคู่ความต้องการด้านเทคโนโลยีนวัตกรรมดิจิทัลของหน่วยงานรัฐการจัดทำโครงการ DGTi Roadshow 2020 และการรับฟังความคิดเห็นความต้องการ และข้อเสนอแนะทั้งระดับจังหวัดและท้องถิ่น และพัฒนา Platform กลางในการเผยแพร่ข้อมูล ภายใต้ชื่อ DGTi Git Service



## ๗. การปรับปรุงระเบียบ กฎหมาย เพื่อเอื้อต่อการทำธุรกิจและการใช้ชีวิตประจำวัน

๗.๑ การปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ การอำนวยความสะดวก ต้นทุนค่าใช้จ่าย กฎหมาย กฎ และระเบียบต่าง ๆ ของภาครัฐ ดังนี้

๗.๑.๑ ปรับเปลี่ยนการขึ้นทะเบียนนายจ้างเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นายจ้าง สถานประกอบการ ในการแจ้งการเปลี่ยนแปลงข้อมูลและแจ้งการเข้า-ออกของลูกจ้างผู้ประกันตนผ่านทางระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) รวมถึงสามารถนำส่งข้อมูลเงินสมทบของผู้ประกันตนผ่านทางระบบ e-Filling พัฒนาระบบการรับเงินสมทบกองทุนเงินทดแทนผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ซึ่งสามารถเชื่อมโยงข้อมูลนายจ้างผ่านระบบ Web Service (สามารถชำระได้เฉพาะปีปัจจุบันและย้อนหลังได้ ๑ ปี) และสามารถรับ-ส่งไฟล์ข้อมูลการรับชำระเงินผ่านช่องทาง SFTP (Secure File Transfer Protocol) ของสำนักงานประกันสังคม รวมถึงพัฒนาระบบการให้บริการออกใบอนุญาตทำงานแบบดิจิทัลให้กับคนต่างด้าวที่เข้ามาทำงานในกิจการที่ได้รับ การส่งเสริมการลงทุนตามกฎหมายเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ ลดขั้นตอนการมายื่นเอกสารด้วยตนเองผ่านแอปพลิเคชัน Thailand Digital Work Permit เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ ลดขั้นตอนการมายื่นเอกสารด้วยตนเองของ ๓ หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน กรมการจัดหางาน และสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง นอกจากนี้ ยังได้จัดทำเว็บไซต์ EmploymentGuide (employmentguide.doe.go.th) เพื่อส่งเสริมการมีงานทำของประชาชน โดยให้บริการแบบวัตถุประสงค์ภาพ เพื่อการศึกษาต่อของนักเรียนและนักศึกษาหรือการเลือกอาชีพที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานของประชาชนทั่วไป มีนักเรียน นักศึกษา และประชาชนเข้าใช้บริการแล้ว ๒๔๖,๖๘๒ คน



๗.๑.๒ ทบทวนกฎหมาย กฎระเบียบต่าง ๆ ของภาครัฐ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ โดยปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชน ตามแผนยกระดับการให้บริการภาครัฐระยะ ๒ สามารถดำเนินการปรับลดจำนวนคู่มือสำหรับประชาชน จาก ๗๐๐,๐๐๐ คู่มือ/กระบวนงาน เหลือเพียง ๓,๔๑๘ คู่มือ/กระบวนงาน ซึ่งเป็นคู่มือกลางที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั่วประเทศ ลดรายการเอกสารประกอบลง ๑,๒๑๒ รายการ และสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จ ตามคู่มือสำหรับประชาชน ลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ ๓๐-๕๐ รวมทั้งหมด ๕๓๒ ใบอนุญาต มีระยะเวลาที่ลดลง เฉลี่ยร้อยละ ๔๑.๗๑ และสามารถให้บริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) ๒๘๐ กระบวนงาน

นอกจากนี้ ยังมีการพัฒนาการออกเอกสารหลักฐานผ่านระบบดิจิทัล รวม ๙๖ ใบอนุญาต พร้อมทั้งทบทวนการจัดเก็บอัตราค่าธรรมเนียม โดยส่วนราชการสามารถยกเลิกการจัดเก็บค่าธรรมเนียม รวม ๘๙ ใบอนุญาต สามารถลดภาระแก่ประชาชนรวมประมาณ ๒๔,๓๓๓,๖๕๒ บาทต่อปี เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถรับบริการที่สะดวกและรวดเร็วขึ้น ในราคาที่ถูกลง และสามารถใช้บริการได้สะดวกทุกที่ ทุกเวลา ลดการใช้ดุลยพินิจ สร้างความโปร่งใสเป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

“  
บริการด้วยระบบ  
e-Services ๒๘๐ กระบวนงาน  
และยกเลิก  
การจัดเก็บค่าธรรมเนียม  
๘๙ ใบอนุญาต  
ลดภาระค่าใช้จ่ายให้แก่ประชาชน  
กว่า ๒๔ ล้านบาทต่อปี  
”

**๗.๑.๓ แก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาการให้บริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และการพัฒนาการออกเอกสารหลักฐานของทางราชการผ่านระบบดิจิทัล** เพื่อให้หน่วยงานสามารถพัฒนาการออกเอกสารหลักฐานของทางราชการผ่านระบบดิจิทัลโดยไม่มีอุปสรรค ทำให้สามารถให้บริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างครบวงจร เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการที่จะได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ รัฐบาลได้ให้หน่วยงานซึ่งมีหน้าที่และอำนาจเกี่ยวกับการอนุมัติ อนุญาต การจดทะเบียน และการออกหนังสือรับรอง ดำเนินการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลควบคู่กับการให้บริการปกติ อย่างไรก็ตาม ปัญหาอุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถให้บริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ คือ อุปสรรคด้านกฎหมายที่ไม่เอื้อต่อการให้บริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น กฎหมายกำหนดให้ยื่นคำขออนุญาต/เอกสารด้วยตนเอง หน่วยงานผู้ให้อนุญาต กฎหมายระบุให้ต้องต่ออายุใบอนุญาต ณ สถานที่เดียวกับที่ขออนุญาตครั้งแรก กฎหมายไม่ได้กำหนดให้ยื่นชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือกฎหมายกำหนดให้ชำระค่าธรรมเนียมต่อเจ้าพนักงานเท่านั้น จึงไม่สามารถชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสามารถให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้มีการเสนอแก้ไขกฎหมาย และกฎระเบียบดังกล่าว

**๗.๒ การส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐจัดให้มีสนามทดลองแนวคิดทางธุรกิจผลิตภัณฑ์ หรือนวัตกรรมใหม่ ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงาน** รัฐบาลได้ดำเนินโครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลการประเมินความน่าเชื่อถือ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs Credit Rating) เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs รวมถึงสถาบันการเงินมีโมเดลการประเมินศักยภาพด้านการตลาดและด้านการก้าวสู่สากลที่สามารถนำไปปรับใช้ในการประเมินขีดความสามารถของผู้ประกอบการ ๔๐๐ ราย นอกจากนี้ ได้ดำเนินการพัฒนามาตรฐานธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสนับสนุนให้เกิดการให้บริการภาครัฐที่น่าเชื่อถือ โดยจัดทำข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยข้อความอิเล็กทรอนิกส์สำหรับใบเสร็จรับเงินภาครัฐ เพื่อนำเสนอระบบต้นแบบการออกใบเสร็จของโรงพยาบาลศิริราช และการจัดทำใบเสร็จรับเงินภาครัฐ ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. ๒๕๖๒



## ๘. การกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ

๘.๑ การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐบาลได้จัดทำแผนการกระจายอำนาจ โดยการถ่ายโอนภารกิจจากส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว ๒๖๒ เรื่อง จาก ๓๕๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๙๘ และผลักดันให้เกิดการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นโดยจัดทำ (ร่าง) แผนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๕ และ (ร่าง) แผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอน การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๕ ซึ่งการดำเนินงาน กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้จะมีส่วนช่วยให้มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ในระดับชุมชนอย่างทั่วถึงและครอบคลุมทั่วประเทศ

๘.๒ การดำเนินโครงการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) รัฐบาลสนับสนุนการกระจายอำนาจและเพิ่มบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผ่านการดำเนินโครงการ LPA เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่สามารถได้รับการบริการจาก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในมาตรฐานเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระบบ พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนใหญ่มีศักยภาพในการบริหารงานและตอบสนอง ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อการปฏิบัติงานของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีข้อมูลที่น่าไปสู่ การติดตามผลและการพัฒนาประสิทธิภาพ รวมถึงมีการบริหารจัดการมุ่งสู่ประโยชน์ของ ประชาชน โดยมีผลการประเมินประสิทธิภาพ ประจำปี ๒๕๖๒ พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีผลการประเมินตั้งแต่ร้อยละ ๗๐ ขึ้นไป ๗,๕๒๙ แห่ง จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งหมด ๗,๘๕๑ แห่ง ที่เข้ารับการประเมิน LPA ในปี ๒๕๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๐



๘.๓ การสร้างแรงจูงใจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐบาลได้มีการบริหารจัดการท้องถิ่น ตามหลักธรรมาภิบาลและหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการท้องถิ่น โดยจัดให้มีการคัดเลือกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๒๑๙ แห่ง และจัดสรรงบประมาณ จำนวน ๑๗๘,๒๐๐,๐๐๐ บาท เพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำงบประมาณดังกล่าวไปพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่ดีให้เป็นประโยชน์ต่อการบริการประชาชนในภาพรวม