



### การตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และการเสริมสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ได้กำหนดหลักการในการบริหารราชการแผ่นดินว่าต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตราดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้เสนอให้มีการตราพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการ และการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติ ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบกับร่างพระราชกฤษฎีกาตามที่ ก.พ.ร. เสนอ และได้ประกาศให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม 2546 รวมทั้งจัดทำ "คู่มือและแนวทางปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546" แจกจ่ายให้ส่วนราชการทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นอย่างทั่วถึง

ในการพัฒนาระบบราชการให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 นั้น สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนในหลายมิติ ดังต่อไปนี้

#### 1 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐตามวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ริเริ่มให้มีการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของภาครัฐให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยได้ดำเนินการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐดังกล่าว และได้สร้างเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) เพื่อสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน และใช้เป็นคู่มือในการประเมินตนเองเกณฑ์ดังกล่าวประกอบด้วย 7 หมวด ได้แก่

- การนำองค์กร
- การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
- การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

- การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
- การจัดการกระบวนการ
- ผลลัพธ์การดำเนินการ



อ.ก.พ.ร. เกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้เห็นชอบในหลักการของการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานในส่วนราชการต่างๆ โดยใช้เกณฑ์ฯ กลไกการดำเนินงาน และแนวทางการตรวจประเมิน รวมทั้งแผนการดำเนินการตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 นั้น ให้เป็นการเตรียมความพร้อมในเรื่องต่างๆ และนำเกณฑ์ไปทดสอบในส่วนราชการตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. พิจารณาแล้วว่าเหมาะสม เพื่อปรับปรุงเกณฑ์ให้มีความสมบูรณ์และมีความเหมาะสมกับภาครัฐยิ่งขึ้น และเห็นชอบให้มีรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สำหรับส่วนราชการที่ได้มีการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานและผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตามหลักเกณฑ์การประเมินที่กำหนด และเร่งรัดการดำเนินการในเรื่องนี้ต่อไป

#### 2 การดำเนินงานเกี่ยวกับการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 เห็นชอบกับข้อเสนอของสำนักงาน ก.พ.ร. ที่กำหนดให้ทุกส่วนราชการต้องดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนลง 30-50% โดยในขั้นต้นให้เลือกกระบวนการหลัก 3-5 กระบวนการมาดำเนินการก่อน แล้วขยายผลให้ครบทุกกระบวนการในปี 2550 พร้อมกับให้ยกระดับคุณภาพการบริการและอำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีพร้อมกันไปด้วย

ผลการดำเนินการลดขั้นตอนฯ ปี 2547 สรุปได้ดังนี้

ระยะเวลาที่ลดได้	จำนวนกระบวนการ
น้อยกว่า 30%	750
30 - 50%	2,706
มากกว่า 50%	2,215
<b>รวม</b>	<b>5,671</b>



## พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น



สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ทำการติดตามประเมินผลการดำเนินการตามข้อเสนอการลดขั้นตอนฯ ของส่วนราชการต่างๆ และได้จัดพิธีมอบรางวัล "คุณภาพการให้บริการประชาชน" แก่ส่วนราชการที่สามารถดำเนินการได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด เมื่อวันที่ 29 มกราคม 2547 เป็นครั้งแรก



และได้จัดพิธีมอบรางวัล "การให้บริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน" อีกครั้ง เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2548 ณ หอประชุมกองทัพเรือ ถ.อรุณเอ็มรินทร์ บางกอกใหญ่ โดยมี รองนายกรัฐมนตรี นายวิษณุ เครืองาม ในฐานะประธาน ก.พ.ร. เป็นประธาน การจัดงานครั้งนี้ มีกิจกรรมหลักคือ การมอบรางวัลซึ่งเป็นสิ่งจูงใจและกระตุ้นให้ส่วนราชการและจังหวัดมีการพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 รางวัลหลัก ๆ ได้แก่

- รางวัล คุณภาพการให้บริการประชาชน พิจารณาจากกระบวนการที่ส่วนราชการส่งเข้ามา และแจ้งความประสงค์ให้มีการประเมินผลได้รับรางวัล โดยรางวัลนั้นจะมอบให้กับส่วนราชการและจังหวัดที่มีผลการประเมินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน อยู่ในเกณฑ์ที่ได้รับรางวัล ซึ่งในปีนี้มีกระบวนการที่ได้รับรางวัลทั้งสิ้น 23 รางวัล แบ่งเป็น รางวัลดีเด่น 7 รางวัล และ รางวัลชมเชย 16 รางวัล

- รางวัล การพัฒนาระบบราชการ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านการบริหารสารสนเทศในระดับจังหวัด และด้านการบริหารความรู้ของส่วนราชการ ซึ่งหน่วยงานที่จะได้รับรางวัลนั้น จะต้องแสดงให้เห็นถึงความ เป็นเลิศในด้านการบริหารสารสนเทศในระดับจังหวัด และด้านการบริหารความรู้ของส่วนราชการ โดยในปีนี้ ยังไม่มีหน่วยงานใดที่ได้รับการพิจารณาให้ได้รับรางวัลดีเด่นในทั้ง 2 ด้าน มีเพียงหน่วยงานที่ได้รับรางวัลชมเชยรวม 7 หน่วยงาน

## ตารางแสดงงานบริการประชาชนที่ได้รับรางวัลดีเด่นประจำปี 2547

งานบริการ	เดิม		ใหม่	
	ขั้นตอน	เวลา	ขั้นตอน	เวลา
<b>ส่วนกลาง</b>				
1.การรับชำระภาษีรถประจำปีตาม พ.ร.บ.รถยนต์ พ.ศ.2522 กรมการขนส่งทางบก	4	30 นาที	1	7 นาที
2.การให้บริการจัดหางานแก่คนหางาน กรมการจัดหางาน	4	2 ชม. 30 นาที	3	55 นาที
3.การให้บริการรักษาผู้ป่วยเด็ก กรมสุขภาพจิต	6	47 นาที	3	10 นาที
4.การออกหนังสือรับรองความประพฤติให้แก่ผู้ร้องขอที่ต้องการเดินทางไปต่างประเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	11	15 วัน	7	7 วัน
<b>ส่วนภูมิภาค</b>				
5.การให้บริการรักษาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจังหวัดยโสธร	7	6 ชม.	6	4 ชม.
6.การจัดทะเบียนโฉนดจองที่ดิน จ.หนองคาย	8	2 ชม. 30 นาที	3	22 นาที
7. การขอรับใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครศรีธรรมราช	4	7 วัน	3	1 วัน





## พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น



### 3 การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม ในรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service : GCS) และศูนย์บริการร่วมในรูปแบบอื่นๆ

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ผลักดันการปฏิวัติราชการให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้กระทรวง จังหวัด และอำเภอ จัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูล ขออนุญาต หรืออนุมัติในเรื่องต่าง ๆ ได้โดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว ประกอบด้วยคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2547 ได้มีมติเห็นชอบแนวทางการดำเนินการขั้นต่อไปในการพัฒนาระบบราชการไทย ซึ่งได้กำหนดทิศทางและประเด็นในการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการไทยที่สำคัญประการหนึ่งไว้คือ การพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชน โดยกำหนดให้สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นเจ้าภาพหลักในการผลักดันให้มีการบริการของงานภาครัฐในลักษณะการนำบริการเข้าถึงประชาชนโดยใช้รูปแบบของการจัดหน่วยงานเคลื่อนที่ (Mobile Unit) ไปตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน



สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดให้มีพิธีลงนามข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือและเปิดดำเนินการศูนย์บริการร่วมในรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service : GCS) เมื่อวันที่ 26 มกราคม

2548 โดยเป็นความร่วมมือระหว่าง 17 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงคมนาคม กรุงเทพมหานคร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมการปกครอง กรมสรรพากร กรมพัฒนาธุรกิจ

การค้า กรมทรัพย์สินทางปัญญากฎหมาย กรมการกงสุล บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด บริษัทระบบขนส่งมวลชน



กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) บริษัท วี จี ไอ โกลบอลมีเดีย จำกัด บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) การไฟฟ้านครหลวง การประปานครหลวง สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และสำนักงาน ก.พ.ร. โดยมีรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม)

เป็นสักขีพยานในการลงนาม และ ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี ให้เกียรติมาเป็นประธานในพิธีเปิด ซึ่งมีการให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้



- การทำบัตรประชาชน
- งานบริการไปรษณีย์ งานบริการอื่น และการรับชำระค่าบริการผ่านบริการของ Pay at Post
- การรับแจ้งความของหาย
- การจัดทำบัตรทอง 30 บาทรักษาทุกโรค

- การต่ออายุหนังสือเดินทาง
- การยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษี
- การให้บริการข้อมูล ข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ การให้บริการผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต เช่น การจองตั๋วโดยสารผ่านเว็บไซต์ (Web Portal) ของกระทรวงคมนาคม และการให้บริการดาวน์โหลดเอกสาร/แบบฟอร์มต่าง ๆ ฯลฯ

และในขณะนี้ได้ดำเนินการเปิดศูนย์บริการร่วมในรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service : GCS) แล้ว 2 แห่ง คือ บริเวณสถานีรถไฟฟ้าหมอชิต และห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่





## พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น



นอกจากนี้ ยังได้มีการเปิดศูนย์บริการร่วม สาธารณูปโภคพื้นฐาน ทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด ซึ่งให้บริการรับคำขออนุญาตสร้างบ้าน

ขอเลขที่บ้าน ไฟฟ้า ประปา และโทรศัพท์ โดยในพื้นที่กรุงเทพฯ ได้ดำเนินการเปิดใน 4 สำนักงานเขต คือ

1. สนง.เขต บางเขน
2. สนง.เขต บางกอกใหญ่
3. สนง.เขต บางซื่อ
4. สนง.เขต บางพลัด

และในพื้นที่ต่างจังหวัด ได้ดำเนินการเปิด ในที่ว่าการอำเภอ 4 แห่ง คือ

1. ที่ว่าการ อ. เมือง จ.เชียงใหม่
2. ที่ว่าการ อ. เมือง จ.ชลบุรี
3. ที่ว่าการ อ. บางละมุง จ.ชลบุรี
4. ที่ว่าการ อ. เมือง จ. นครปฐม

รวมทั้งได้มีการเปิดศูนย์บริการร่วมในรูปแบบอื่นๆ อาทิ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงยุติธรรม

สถานที่ทำการอยู่ที่ ชั้น 22 อาคาร กระทรวงยุติธรรม ถ.แจ้งวัฒนะ ซึ่งให้บริการข้อมูล/คำปรึกษา รับเรื่องขออนุมัติ/อนุญาต รับเรื่องร้องเรียน/รับแจ้งเบาะแส



### ศูนย์บริการร่วมเพื่อวิสาหกิจขนาดย่อม



ให้บริการข้อมูลเพื่อการจัดตั้งธุรกิจ ให้บริการรับเรื่องจดทะเบียนธุรกิจ ณ ศาลากลางจังหวัดเชียงใหม่ เป็นต้น

### 4 การจัดทำระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. 2546

การมอบอำนาจเป็นกลไกที่สำคัญในการปฏิบัติราชการของภาครัฐ เพราะงานบริหารราชการนั้นจะครอบคลุมทุกภารกิจของประเทศ ซึ่งมีขอบเขตกว้างขวาง มีภารกิจที่ต้องกระทำอยู่เป็นจำนวนมาก หัวหน้าส่วนราชการเพียงคนเดียวไม่อาจปฏิบัติงานให้ครบถ้วนทุกด้านได้ ในระบบราชการจึงมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในกระทรวง ทบวง กรม โดยมีตำแหน่งและหน้าที่รับผิดชอบต่างๆ ลดหลั่นกันไป เพื่อเป็นผู้ช่วยเหลือในการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนราชการนั้น

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มีความประสงค์ที่จะจัดระบบการมอบอำนาจให้มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน เพื่อให้การมอบอำนาจเป็นการกระจายความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบและขอบเขตความรับผิดชอบในแต่ละระดับให้ชัดเจน อันเป็นกรณีการร่วมมือกันในการปฏิบัติราชการให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม เพื่อให้งานของราชการมีความคล่องตัว สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานทำให้งานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งมีผู้รับผิดชอบในผลของงานอย่างชัดเจน

โดยที่การบริหารราชการปัจจุบันจะเน้นการบริหารงานตามยุทธศาสตร์ ซึ่งแต่ละกระทรวงจะมีเป้าหมายในการดำเนินงานเป็นแผนปฏิบัติการที่ชัดเจน การปฏิบัติราชการแทนหัวหน้าส่วนราชการระดับต่างๆ จึงจะต้องให้มีการกระจายอำนาจโดยมอบอำนาจไปสู่ผู้ปฏิบัติงานให้ได้มากที่สุด เพื่อให้งานในภาคปฏิบัติสามารถกระทำได้โดยเจ้าหน้าที่ที่ซึ่งต้องรับผิดชอบในงานนั้นโดยตรง โดยมีหัวหน้าส่วนราชการเป็นผู้กำกับการทำงาน ซึ่งโดยลักษณะการทำงานเช่นนี้ จะทำให้สามารถกระจายการให้บริการถึงประชาชนได้โดยตรง และหัวหน้าส่วนราชการจะสามารถวางแผนและพัฒนาการปฏิบัติราชการให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ดังนั้น เพื่อให้การมอบอำนาจมีหลักเกณฑ์วิธีการ เงื่อนไข ที่สามารถใช้เป็นแนวทางปฏิบัติของทุกส่วนราชการได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ รวมถึงเพื่อให้การบริหารงานของผู้ว่าราชการจังหวัดแบบบูรณาการ (CEO) บรรลุผลสำเร็จตามนโยบายของคณะรัฐมนตรี สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้ดำเนินการยกร่างระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. 2546 ขึ้น ให้สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว และได้มีการประกาศให้มีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2546 พร้อมทั้งได้จัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. 2546 เพื่อแจกจ่ายพร้อมกับจัดประชุมชี้แจงกับส่วนราชการต่างๆ ไปแล้ว

โดยในปี 2548 ส่วนราชการต่างๆ ได้ดำเนินการมอบอำนาจให้เป็นไปตามระเบียบฯ ดังกล่าวครบทุกส่วนราชการแล้ว และจากนี้ไปสำนักงาน ก.พ.ร. จะดำเนินการติดตามและประเมินผลการมอบอำนาจ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. 2546 ต่อไป ทั้งนี้ หากพบว่ามีบางกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการมอบอำนาจให้





## พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น



เป็นไปตามเจตนารมณ์ของหลักการมอบอำนาจได้ สำนักงาน ก.พ.ร. จะได้ดำเนินการปรับปรุง แก้ไขระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. 2546 เพื่อให้เอื้อต่อการดำเนินการมอบอำนาจ และครอบคลุมการมอบอำนาจในทุกกรณีต่อไป

### 5 การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)

การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการประชาชนอย่างกว้างขวางจะทำให้การให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว เป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้นวิธีหนึ่ง จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเสริมสร้างความทันสมัยในการบริหารงานภาครัฐและการบริการประชาชนให้เป็นรูปแบบของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่สมบูรณ์ ภายใต้แนวคิดของการยึดประชาชนพลเมืองเป็นหลักที่สามารถให้บริการประชาชนได้ตลอดเวลาไม่มีวันหยุด

ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) จัดแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มใหญ่ คือ E-Commerce E-Industry E-Education และ E-Society ได้มีการดำเนินงานร่วมกันของทุกหน่วยงานของภาครัฐ รวมทั้งภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง โดยมีกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นหน่วยงานที่ปรึกษาด้านเทคนิค กำหนดมาตรฐานกลางและผลักดันให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเดินตามแนวที่วางไว้ โดยมีสำนักงาน ก.พ.ร. ทำหน้าที่เป็นผู้สนับสนุนให้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เกิดผลโดยเร็ว ตามที่ระบุไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550)

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ก.พ.ร. จึงได้จัดตั้งคณะอนุกรรมการขึ้นมาคณะหนึ่งเรียกว่าคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อช่วยผลักดันให้เป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้นเกิดผลโดยเร็ว โดยมีบทบาทในการส่งเสริม สนับสนุน และประสานการดำเนินการด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐในเรื่องนี้ โดยแสวงหาแนวความคิดร่วมในการวางกรอบ แนวทางการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐในภาพรวมให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และช่วยประสานงานให้

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้ ทั้งในส่วนของนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในหน่วยงานภาครัฐ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของภาครัฐ การปรับปรุงกระบวนการทำงาน กฎ ระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การบริการแก่ภาครัฐกิจและประชาชนเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างองค์กรต่างๆ อย่างกว้างขวาง โดย อ.ก.พ.ร. จะติดตามความคืบหน้าและสนับสนุนหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้นำไปสู่การปฏิบัติได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

ทั้งนี้ ได้มีการกำหนดแนวทางการกำหนดยุทธศาสตร์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนาระบบราชการไปสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ โดยจำแนกออกเป็น 3 มิติ คือ

**มิติที่ 1** การพัฒนาแบบบูรณาการระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจำแนกออกเป็น 5 ชั้น

- **ชั้นที่ 1:** การจัดทำมีระบบโครงข่ายโทรคมนาคม (Telecom Network) ที่เหมาะสมในการเชื่อมโยงองค์กรต่างๆ
- **ชั้นที่ 2:** กำหนดมาตรฐานและช่องทางการเข้าสู่โครงข่ายระบบโทรคมนาคม ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องติดต่อกันได้ เช่น มาตรฐานการส่งข้อมูลในโครงข่าย
- **ชั้นที่ 3:** การจัดทำข้อมูลสารสนเทศ (Information) ที่สามารถนำมาเป็นข้อมูลกลางที่ใช้ร่วมกันได้ เช่น ข้อมูลบุคคล ข้อมูลนิติบุคคล ข้อมูลสถานที่ พร้อมทั้งจัดทำระบบความปลอดภัยของข้อมูล เช่น ระบบยืนยันตัวตนบุคคล (Authentication)
- **ชั้นที่ 4:** การจัดทำโปรแกรมประยุกต์ เพื่อประมวลผลและใช้ข้อมูลร่วมกัน และสามารถดึงข้อมูลข้ามส่วนราชการได้ หรือสามารถใช้โปรแกรมประยุกต์กลางที่ส่วนราชการหลักๆ มีอยู่ไปใช้งานร่วมกันได้
- **ชั้นที่ 5:** พัฒนาขีดความสามารถในการบูรณาการข้อมูลสารสนเทศ (Integration) ระหว่างส่วนราชการต่างๆเพื่อใช้ประโยชน์ในการให้บริการ e-Citizen หรือ One Stop Service ได้

**มิติที่ 2** การกิจของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ 3 ยุทธศาสตร์ที่มีความเร่งด่วน จาก 7 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

- **ยุทธศาสตร์ 1:** การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน
- **ยุทธศาสตร์ 3:** การรื้อปรับระบบการเงินและการงบประมาณ
- **ยุทธศาสตร์ 6:** การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย



## พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น



**มิติที่ 3** บทบาทผู้รับผิดชอบในภารกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

- **หน่วยงานหลัก** หมายถึง หน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพรับผิดชอบในภารกิจหลักของยุทธศาสตร์นั้นๆ โดยมีตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงานหลักที่ชัดเจน ปัจจุบันกำหนดไว้จำนวน 38 หน่วยงาน
- **หน่วยงานรอง** หมายถึง หน่วยงานที่ทำงานร่วมกันกับหน่วยงานหลัก โดยมีหน้าที่ให้คำแนะนำ ความเห็นในการพัฒนาภารกิจ และเป็นผู้นำไปปฏิบัติ หรือให้ความร่วมมือหรือมีส่วนร่วมหรือเข้าไปเสริมในบางจุดของหน่วยงานหลัก ปัจจุบันกำหนดให้ทุกหน่วยงานรับผิดชอบ
- **หน่วยงานเสริม** หมายถึง หน่วยงานที่จะสนับสนุนให้ความเห็นหรือให้ความช่วยเหลือในเรื่องที่เชี่ยวชาญเป็นพิเศษ ปัจจุบันกำหนดไว้จำนวน 30 หน่วยงาน
- **หน่วยงานที่ปรึกษา** หมายถึง หน่วยงานที่เป็นผู้เชี่ยวชาญหรือมีความรู้ความสามารถในอันที่จะให้คำปรึกษาแนะนำแก่หน่วยงานหลักในด้านต่างๆ เช่น ด้านการบริหารจัดการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นต้น ปัจจุบันกำหนดไว้จำนวน 9 หน่วยงาน

คณะรัฐมนตรี ได้พิจารณาเรื่องนี้ในการประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 มิถุนายน 2547 มีมติเห็นชอบกับแนวทางการดำเนินการและบทบาทของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนาระบบราชการไปสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ โดยให้ความเห็นของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงบประมาณไปพิจารณาดำเนินการด้วย และได้มีข้อสังเกตให้พิจารณาเพิ่มเติมว่าสมควรจะต้องมีหน่วยงานหรือองค์กรกลางที่เป็นเจ้าภาพและมีหน้าที่โดยตรงในการกำกับติดตาม การดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดผลเป็นรูปธรรม รวมทั้งสามารถเชื่อมโยงข้อมูลและนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริงต่อไป

สืบเนื่องจากมติคณะรัฐมนตรีข้างต้น สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้นำระบบการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ (Back office) มาศึกษาต่อ เนื่องจากเห็นว่า การให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพต้องมีระบบ Back office ที่มีประสิทธิภาพเป็นฐานรองรับ และระบบนี้สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ส่งเสริมประสิทธิภาพ เพื่อยกระดับการให้บริการของภาครัฐ รองรับกับการพัฒนาระบบราชการและความต้องการที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคต ได้มาตรฐานสากล และได้รับการยอมรับจากหน่วยงานต่างๆ ที่ต้องใช้ระบบร่วมกัน โดยได้จัดทำแนวทางการกำหนดกรอบการพัฒนากระบวนการบริหาร

จัดการองค์กรภาครัฐ (Back office) ของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้เป็นหน่วยงานหลัก เพื่อให้หน่วยงานหลักใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ (Back office) ที่รับผิดชอบ เป็น 7 ขั้นตอนหลัก ดังนี้

1. นำเอาวิสัยทัศน์ของรัฐบาล วาระแห่งชาติและของผู้บริหารสูงสุด (Top Management View) มาพิจารณากำหนดหน้าที่และความสามารถของระบบการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐแต่ละระบบ
2. ต้องจัดการประชุมระดมความคิดเห็นหน่วยงานรองและหน่วยงานเสริม ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) เพื่อจัดทำวิสัยทัศน์ร่วมในความต้องการของระบบนั้นๆ เพื่อให้ระบบดังกล่าวสามารถทำงานให้ทุกส่วนราชการได้และเป็นที่ยอมรับ
3. วิเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factor) ในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ (Back office) นั้นๆ ให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานและตอบสนองความต้องการของทุกหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ร่วมกันสำรวจสถานการณ์ของระบบบริหารจัดการองค์กรภาครัฐในแต่ละระบบที่กำลังใช้หรือพัฒนาในทุกหน่วยงานภาครัฐ ว่า มีศักยภาพที่จะนำมาปรับปรุงให้เข้าเป็นระบบเดียวกัน (Integrate) หรือปรับปรุงให้เชื่อมโยง (Interface) กับระบบที่จะพัฒนาขึ้นใหม่ ได้หรือไม่ อย่างไร เพื่อเป็นการประหยัดและลดขั้นตอนการพัฒนา
5. มีการทำบันทึกข้อตกลงระหว่างหน่วยงานหลักกับหน่วยงานรองและหน่วยงานเสริมหรือหน่วยงานที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างการมีส่วนร่วม ความผูกพันและความเป็นเจ้าของร่วมของระบบการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐนั้นๆ
6. ต้องออกแบบระบบโดยคำนึงถึงแนวโน้มในการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ความมั่นคงและความปลอดภัยของระบบงาน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีต่อองค์กร เช่น สามารถปรับลดขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานให้สั้นและสะดวก รวดเร็วมมากขึ้น
7. จัดทำผังขั้นตอนการทำงานของระบบการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐแต่ละชั้น ซึ่งแสดงให้เห็นปฏิสัมพันธ์กับส่วนงานต่างๆ ในองค์กร (Business Process) และข้อมูลที่ต้องการในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงาน (Data Modeling) โดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของมิติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ การดำเนินการตามขั้นตอนดังกล่าว ต้องอาศัยปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จ 4 ประการ ในการดำเนินการคู่ขนานไปกับการพัฒนา คือ

1. ให้รัฐบาลเร่งดำเนินการประกาศใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการ



## พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น



สื่อสารที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี 4 ฉบับ เพื่อให้การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในหน่วยงานภาครัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีบทบาทในการสนับสนุนหน่วยงานหลักในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ (Back Office) เช่น

- เป็นเจ้าภาพในด้านการกำหนดมาตรฐานด้าน IT และผลักดันให้หน่วยราชการอยู่ในมาตรฐานเดียวกัน เป็นหน่วยงานที่ปรึกษาด้าน IT แก่หน่วยงานภาครัฐ

- เป็นผู้ประสานให้เกิดการใช้ทรัพยากรร่วมกัน แทนที่จะต่างคนต่างจัดหามาใช้ในงานของตนเอง เช่น ระบบ Telecommunication Network ที่คำนึงถึงความเข้ากันได้ของระบบความปลอดภัยและเชื่อถือได้ของข้อมูล

- มีการเร่งรัดและส่งเสริมการพัฒนาทรัพยากรบุคคลภาครัฐให้มีความรู้ ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสมัยใหม่ และมีบุคลากรที่มีศักยภาพในการให้คำปรึกษาแก่หน่วยราชการ และสามารถออกแบบระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมได้

- ผลักดันการประกาศใช้กฎหมายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

- ส่งเสริมการพัฒนา หรือใช้ซอฟต์แวร์ที่พัฒนาในประเทศ

3. หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้เป็นหน่วยงานหลักต้องถือเป็นหน้าที่รับผิดชอบและให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ (Back Office) ที่ตนเป็นเจ้าภาพให้ได้มาตรฐานและเป็นระบบกลาง สำหรับหน่วยงานอื่นมีส่วนร่วมคิดร่วมทำ ยอมรับและนำไปใช้ด้วย

4. รัฐบาลชั้นนำและผลักดันการใช้ข้อมูลร่วมกัน และการบูรณาการข้อมูล เช่น ข้อมูลระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ข้อมูลสารสนเทศด้านบุคคล เป็นต้นโดยควรกำหนดให้ความสำเร็จในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศตามยุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพ เป็นส่วนหนึ่งของคำรับรองการปฏิบัติราชการระหว่างรัฐมนตรีกับนายกรัฐมนตรี และระหว่างรัฐมนตรีกับปลัดกระทรวง

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้นำเสนอกรอบการพัฒนา ระบบการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ (Back office) ของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้เป็นหน่วยงานหลัก ต่อ คณะรัฐมนตรี และในการประชุม คณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2548 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบ ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ โดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับ ความเห็นของคณะกรรมการกฤษฎีกาเรื่องเสนอ

คณะรัฐมนตรี คณะที่ 6.2 ที่เห็นว่า ระบบใหม่จะต้องไม่สร้างขั้นตอนหรือกำหนดรูปแบบการทำงานที่เกินความจำเป็น และควรเริ่มดำเนินการนำร่องในกลุ่มงานที่มีความพร้อมเข้าสู่ระบบ เพื่อทดลองให้สามารถนำไปใช้ได้จริงหรือประยุกต์ใช้ได้ มีการจัดทำระบบงาน (Business Process) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพลดขั้นตอนการทำงาน และแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการทำงานที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต ไปประกอบการพิจารณาดำเนินการ สำหรับการสร้างการมีส่วนร่วมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การพัฒนาข้าราชการและเจ้าหน้าที่ให้สามารถใช้ระบบจนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กรต่อไปนั้น มีความจำเป็นที่จะต้องมีการฝึกอบรมในการกำกับควบคุมดูแล ให้คำปรึกษาและติดตามประเมินผล ในเบื้องต้นจึงเห็นควรมอบหมายให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นผู้รับผิดชอบร่วมกับ ก.พ.ร.

เพื่อเป็นการดำเนินการสืบเนื่องจากมติ คณะรัฐมนตรีดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. จะได้ทำการศึกษาเพื่อการดำเนินการต่อ ใน 2 เรื่อง คือ

- การประชุมสัมมนาเรื่องกรอบการพัฒนา ระบบการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ (Back office) ของหน่วยงานที่เลือกมาเป็นโครงการนำร่อง

- แนวทางการทำงานร่วมกับกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

