



บันทึกข้อความ

สำนักงานผู้ตรวจราชการกรม
เลขที่รับ ๐๑๓๕
เลขที่ ๑๙๑๔
วันที่ ๓๐ มี.ค. ๒๕๖๓
เวลา ๑๐.๐๐ น.
วันที่ 27 มี.ค. 2563
เวลา 12.16 น.

ส่วนราชการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ฝ่ายพัฒนาระบบบริหารการจัดการภาครัฐ โทรศัพท์ ๖๑๓

ที่ รง ๐๔๑๑/ ๐๑๔๓

วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการโครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์การสู่ระบบราชการ ๔.๐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ กิจกรรมย่อยที่ ๒.๓ สัมมนายกระดับการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล

เรียน อธิบดี

๑. เรื่องเดิม

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้อนุมัติให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ดำเนินกิจกรรมหลักที่ ๒ ยกระดับการให้บริการภาครัฐ ประกอบด้วย ๑) กิจกรรมย่อยที่ ๒.๒ ประชุมเชิงปฏิบัติการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล ระหว่างวันที่ ๕ - ๖ มีนาคม ๒๕๖๓ และกิจกรรมย่อยที่ ๒.๓ สัมมนายกระดับการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล ในวันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๓ ซึ่งเป็นกิจกรรมภายใต้โครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์การสู่ระบบราชการ ๔.๐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๒. ขอรายงาน

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้ดำเนินกิจกรรมย่อยที่ ๒.๓ สัมมนายกระดับการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล ในวันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๓ ณ โรงแรม ปริ๊นส์ตัน พาร์ค สวีท แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร เสร็จเรียบร้อยแล้ว ในการนี้ ขอรายงานผล ดังนี้

๒.๑ ผู้เข้าร่วมสัมมนา ประกอบด้วย ผู้บริหาร ผู้อำนวยการ เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในส่วนกลาง ผู้อำนวยการ เจ้าหน้าที่ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ สถาบันพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนอะไหล่ยานยนต์ และสถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สำหรับอุตสาหกรรมบริการสุขภาพ จำนวน ๑๘๐ คน โดยมีอธิบดีเป็นประธานพิธีเปิดการสัมมนาดังกล่าว

๒.๒ การสัมมนาดำเนินการเป็นระยะเวลา ๑ วัน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๒.๒.๑ ช่วงเช้า ระหว่างเวลา ๐๙.๓๐ - ๑๐.๓๐ น. หัวข้อบรรยาย “๔ ปี ก้าวข้ามขีดความสามารถอำนาจความสะดวกเพื่อบริการภาครัฐที่ฉับไวแก่ประชาชน” โดยนางสาววิริยา เนตรน้อย ที่ปรึกษาการพัฒนาระบบราชการ สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นวิทยากร ซึ่งได้ชี้แจงผลการดำเนินงานตลอด ๔ ปี ตั้งแต่มีพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ จนถึงปัจจุบัน ซึ่งสรุปได้ ดังนี้

๑) ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ มีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเป็นครั้งแรก เพื่อให้ประชาชนรับทราบระยะเวลาในการบริการของภาครัฐ

๒) ปี พ.ศ. ๒๕๕๙ คู่มือสำหรับประชาชนเน้นความง่าย สะดวก รวดเร็ว ประหยัด และมีความทันสมัยในการให้บริการ ซึ่งภาครัฐ ได้มีการปรับตัวทำให้งานบริการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากขึ้น

๓) ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ สำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ได้ทดลองระบบ biz portal เพื่ออำนวยความสะดวกกับภาครัฐกิจในการติดต่องานบริการกับภาคราชการ (One Stop Service Online) โดยมีแนวคิดว่าการติดต่อราชการควรมีช่องทางเดียว เพราะหากต้องติดต่อราชการหลาย ๆ แห่งจะทำให้ภาคเอกชนเสียเวลาและค่าใช้จ่ายมากขึ้น ซึ่งเบื้องต้นดำเนินการได้เฉพาะองค์การภาครัฐกิจ

๔) ปี พ.ศ. ๒๕๖๑...

๔) ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบให้ดำเนินการแผนยกระดับการให้บริการภาครัฐ ระยะที่ ๒ จำนวน ๕ แผนงาน ประกอบด้วย แผนงานที่ ๑ การปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชน แผนงานที่ ๒ การจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ ๒ ภาษา แผนงานที่ ๓ การพัฒนาระบบติดตามการให้บริการ (Tracking system) (สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นผู้ดำเนินการ) แผนงานที่ ๔ การอำนวยความสะดวกในการจองคิวกลางและการให้ข้อมูลป้อนกลับของประชาชนต่อการบริการ (Citizen Feedback Survey) (สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นผู้ดำเนินการ) และแผนงานที่ ๕ การทบทวนกฎหมายในการยกเลิกใบอนุญาตที่ไม่จำเป็น (ให้หน่วยงานที่มีการอนุมัติ อนุญาตของทางราชการทบทวนกฎหมายทุกห้าปี ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘) นอกจากนี้ ได้มีนโยบายไม่เรียกสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้ โดยให้เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างส่วนราชการ เช่น บัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน หนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล เพราะปัญหาที่ผ่านมา มีการปลอมแปลงเอกสาร ซึ่งเมื่อมีการเชื่อมโยงปัญหาดังกล่าวจะหมดไป

๕) ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ การออกเอกสารราชการเป็นระบบดิจิทัล โดยต่อไปเอกสารที่ทางราชการออกให้ต้องไม่ใช้กระดาษ และการให้บริการของภาครัฐควรใช้ระบบ e-service โดยอาจเริ่มต้นจากต้นทาง และปลายทางเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ และในอนาคตขยายการให้บริการแบบ end to end process

๒.๒.๒ ระหว่างเวลา ๑๐.๔๕ - ๑๒.๐๐ น. หัวข้อเสวนา “การให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในยุคดิจิทัล” โดยมีนางศรีวรรณ ประเสริฐทอง นักวิชาการพัฒนามีอรรถงานชำนาญการพิเศษ เป็นผู้ดำเนินการเสวนา ซึ่งมีผู้ร่วมเสวนา ประกอบด้วย นางสาววิริยา เนตรน้อย ที่ปรึกษาการพัฒนาระบบราชการ สำนักงาน ก.พ.ร. นายอิทธิรักษ์ อิทธิสุขนันท์ นักวิเคราะห์อาวุโส สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ว่าที่ร้อยตรีหญิง นวลพร ไชยเดชกำจร หัวหน้าส่วนใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๕ กรมการขนส่งทางบก และนางสาวแก้วตา แต่งอ่อน นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา โดยขอสรุปผลการเสวนา ดังนี้

๑) นางสาววิริยา เนตรน้อย ที่ปรึกษาการพัฒนาระบบราชการ สำนักงาน ก.พ.ร. กล่าวว่า คู่มือสำหรับประชาชนประกอบด้วย ขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลา เอกสารประกอบการพิจารณา สถานที่ให้บริการ และค่าธรรมเนียมในการให้บริการ โดยคู่มือสำหรับประชาชนจะต้องเผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบ ซึ่งบางส่วนราชการอาจจะทำงานโดยขาดความระมัดระวัง ทำให้ที่ผ่านมาสำนักงาน ก.พ.ร. พบว่า เมื่อหน่วยงานราชการประกาศขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ แล้วไม่สามารถปฏิบัติตามระยะเวลาที่ประกาศได้ หรือเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน เช่น กรณีที่ระบุระยะเวลาให้บริการ เป็นวันหรือวันทำการ ซึ่งทางเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะเข้าใจว่าจะไม่นับระยะเวลาวันหยุด แต่ผู้รับบริการจะนับเวลาวันหยุดรวมด้วยทำให้เกิดการฟ้องร้องจากผู้รับบริการว่าละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยไม่ปฏิบัติตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือสำหรับประชาชน ดังนั้น หน่วยงานราชการจึงไม่ควรละเลยในเรื่องดังกล่าว เพราะเป็นสิ่งที่ต้องปฏิบัติตามข้อกำหนด

๒) นายอิทธิรักษ์ อิทธิสุขนันท์ นักวิเคราะห์อาวุโส สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) กล่าวว่า หน่วยงานราชการต้องเข้าใจและปฏิบัติตามพระราชบัญญัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๒ พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. ๒๕๖๒ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฉบับใหม่ ซึ่งจะมีผลบังคับใช้ในวันที่ ๒๔ พฤษภาคม ๒๕๖๓ หน่วยงานภาครัฐและเอกชนจะต้องทำการ

คุ้มครอง...

คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งพระราชบัญญัติดังกล่าวจะสอดคล้องกับแผนพัฒนาดิจิทัล โดยมีรายละเอียดครอบคลุมและเกี่ยวข้องกับกิจกรรม ดังนี้

- (๑) เชื่อมโยงข้อมูลเอกสารการบริการและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
- (๒) ยกเลิกการเรียกสำเนาเอกสารจากประชาชน
- (๓) มาตรการหรือระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยในการเข้าสู่ระบบดิจิทัล
- (๔) ระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล
- (๕) จัดทำข้อมูล/ระบบการให้บริการตามภารกิจ รวมทั้ง เอกสารต่าง ๆ

ให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล

- (๖) ระบบการชำระเงินทางดิจิทัล/พัฒนาทักษะบุคลากรด้านดิจิทัล
- (๗) จัดทำธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ
- (๘) ปรับปรุงแผนดิจิทัลกรมให้สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
- (๙) จัดทำข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของ

ราชการในรูปแบบข้อมูลดิจิทัลต่อสาธารณะ (Open Data)

๓) ว่าที่ร้อยตรีหญิง นวลพร ไชยเดชกำจร หัวหน้าส่วนใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๕ กรมการขนส่งทางบก กล่าวว่า กรมการขนส่งทางบกได้พัฒนางานบริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการ โดยผู้นำองค์กรมีบทบาทสำคัญมากในการขับเคลื่อน ติดตามการดำเนินงาน รวมทั้งทำงานเป็นทีมจากผู้ได้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากการทำงานทุกด้านต้องมีความสัมพันธ์กัน ตั้งแต่การออกแบบ การบริหารงาน จนไปสู่ความสำเร็จ โดยต้องมีการพูดคุย การอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งพักรอ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ พร้อมทั้งต้องคำนึงถึงเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

๔) นางสาวแก้วตา แต่งอ่อน นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กล่าวว่า สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาไม่ได้กำกับดูแลเพียงแค่อาหารและยา แต่ครอบคลุมไปถึงเครื่องสำอาง สิ่งวัตถุอันตราย สิ่งเสพติดที่ใช้ในการแพทย์ ซึ่งในแต่ละปีต้องออกใบอนุญาตเป็นล้านใบ ดังนั้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและความคล่องตัวในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จึงได้มีการบันทึกข้อตกลงเชื่อมโยงเอกสารกับกรมการปกครอง โดยใช้เลขบัตรประจำตัวประชาชน แทนการใช้สำเนาเอกสาร โดยสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เคยพบปัญหาว่า เลขบัตรประจำตัวประชาชนที่ใช้ในการตรวจสอบถูกต้อง แต่ชื่อ-นามสกุลไม่ถูกต้อง จึงประสานงานไปที่กรมการปกครองพบที่มีการเปลี่ยนชื่อ-นามสกุลแต่ไม่มีการมาแจ้งสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ในการออกใบอนุญาตใหม่ จึงเห็นว่าประโยชน์ในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานราชการ ทำให้เจ้าหน้าที่ได้ข้อมูลที่ต้องการ และป้องกันปัญหาความผิดพลาดทางเอกสารให้กับเจ้าหน้าที่ได้

๒.๒.๓ ช่วงบ่าย ระหว่างเวลา ๑๓.๐๐ – ๑๔.๓๐ น. หัวข้อบรรยาย “ยกระดับการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัลของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน” โดยนายไกรวิทย์ เอกธรรมสุทธิ ผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้บรรยายความคืบหน้าและผลการดำเนินการตาม Roadmap การยกระดับการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล ประกอบด้วย ๑) เชื่อมโยงข้อมูลเอกสารการบริการและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ๒) ยกเลิกการเรียกสำเนาเอกสารจากประชาชน ๓) มาตรการหรือระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยในการเข้าสู่ระบบดิจิทัล ๔) ระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ๕) จัดทำข้อมูล/ระบบการให้บริการตามภารกิจ รวมทั้ง เอกสารต่าง ๆ ให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล ๖) ระบบ

การชำระเงินทางดิจิทัล/พัฒนาทักษะบุคลากรด้านดิจิทัล ๗) จัดทำธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ ๘) ปรับปรุงแผนดิจิทัลกรมให้สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ๙) จัดทำข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการในรูปแบบข้อมูลดิจิทัลต่อสาธารณะ (Open Data) ตามเอกสาร ๑

ระหว่างเวลา ๑๔.๔๕ - ๑๖.๐๐ น. หัวข้อบรรยาย "ยกระดับคู่มือสำหรับประชาชน" และ "ยกเลิกการเรียกสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้" โดยนายสมศักดิ์ สุขวิฑฒโก ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้บรรยายถึงความสำคัญของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งตั้งแต่ปี ๒๕๕๘ ได้มีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว โดยหน่วยงานที่เป็นเจ้าของคู่มือสำหรับประชาชนซึ่งประกอบด้วย ๔ หน่วยงาน ได้แก่ ๑) สำนักพัฒนามาตรฐานและทดสอบฝีมือแรงงาน ๒) สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก ๓) กองส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน ๔) สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ ซึ่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้มีการทบทวน ปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชนมาอย่างต่อเนื่อง ส่วนเรื่องการยกเลิกการเรียกเก็บสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้ กรมพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นหน่วยงานนำร่อง ๑ ใน ๔๑ หน่วยงานราชการ ผู้บริหารจึงมีมาตรการและกำชับให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างจริงจัง ตามเอกสาร ๒

๒.๓ สรุปแบบประเมิน ตามเอกสาร ๓ โดยสรุปได้ ดังนี้

๒.๓.๑ ประเมินภาพรวม โดยค่าคะแนนจะมี ๕ ระดับ ระดับ ๕ สูงสุด รองลงมา ระดับ ๔ ระดับ ๓ ระดับ ๒ และระดับ ๑ ต่ำสุด

(๑) ความรู้ก่อนการเข้าร่วมสัมมนา ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ๓ คิดเป็น ๕๕.๔ % รองลงมาระดับ ๒ คิดเป็น ๒๑.๕ % ระดับ ๔ คิดเป็น ๑๕.๔ % ระดับ ๕ คิดเป็น ๖.๒ % ระดับ ๑ คิดเป็น ๑.๕ %

(๒) ความรู้หลังจากการสัมมนา ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ๔ คิดเป็น ๕๖.๙ % รองลงมาระดับ ๕ คิดเป็น ๒๙.๒ % และระดับ ๓ คิดเป็น ๑๓.๘ %

(๓) ความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดสัมมนา ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ๔ คิดเป็น ๔๙.๒ % รองลงมาระดับ ๕ จำนวน ๓๖.๙ % ระดับ ๓ คิดเป็น ๑๓.๘ %

(๔) องค์กรความรู้ที่ได้รับจากการสัมมนา เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ๕ คิดเป็น ๔๗.๗ % รองลงมาระดับ ๔ คิดเป็น ๔๔.๖ % ระดับ ๓ คิดเป็น ๗.๗ %

(๕) ความคิดเห็นต่อการให้บริการของกรมผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ/อิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ๕ คิดเป็น ๔๔.๖ % รองลงมาระดับ ๔ คิดเป็น ๔๓.๑ % ระดับ ๓ คิดเป็น ๑๐.๘ % และระดับ ๒ คิดเป็น ๑.๕ %

๒.๓.๒ ข้อเสนอแนะในการยกระดับการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลของกรม ตามเอกสาร ๔

๒.๔ กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้บันทึกวิดีโอการสัมมนายกระดับการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล เมื่อวันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๓ ไว้ที่กลุ่ม Facebook Dsd ใ้รู้ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานที่สนใจได้ศึกษาองค์ความรู้และพัฒนางานในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อพิจารณา

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร พิจารณาแล้วเห็นควรแจ้งเวียนรายงานผลการสัมมนาให้ทุกหน่วยงานได้รับทราบ เพื่อพิจารณาดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้เข้าร่วมสัมมนาตามเอกสาร ๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบจะได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

นายรัช เบญจาทิกุล
อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
๑๖ มี.ค. ๒๕๖๓

นายสมศักดิ์ สุขวิฑฒโก
ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

เรียนอธิบดี ไปดำเนินการ
นายชาคริต์ เดชา
ผู้ตรวจราชการกรม
30 มี.ค. 2563