

พลิกโฉมบริการภาครัฐ

พิชิต วรรณ กิติคุณ

วิทยากรชำนาญการ

กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ

การปฏิรูประบบราชการเป็นงานสำคัญที่รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยได้ให้ความสนใจ และดำเนินการอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด จวบจนในปัจจุบันที่ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่ความเป็นสากล โดยมีการขับเคลื่อน Thailand 4.0 เป็นแรงผลักดันให้ภาครัฐยกระดับการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนด้วยการพัฒนางานบริการภาครัฐโดยวิธีการทำงานแบบเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected) โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centric) ด้วยขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & high performance) ซึ่งสอดคล้องกับการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556-2561 ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 เรื่องการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน ที่ต้องมีการพัฒนาบริการของส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน และการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง ตลอดจนพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ

ด้วยความตระหนักถึงการบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน รัฐบาล จึงให้มี “โครงการการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Citizen Feedback) และโครงการยกเลิกสำเนาเอกสาร (No Copy)” ขึ้น โดยมีความมุ่งหมายที่จะปรับเปลี่ยนรูปแบบงานบริการของหน่วยงานภาครัฐให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของส่วนรวม โดยนำการบริการภาครัฐที่ดีมีคุณภาพมาสู่ประชาชน และสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อระบบราชการ ตลอดจนยกระดับขีดความสามารถของระบบราชการให้สามารถขับเคลื่อนประเทศไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลภายใต้การปฏิรูประบบราชการในยุค Thailand 4.0 อย่างเป็นรูปธรรมและชัดเจน

โครงการการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Citizen Feedback) และโครงการยกเลิกสำเนาเอกสาร (No Copy)

1. ความเป็นมาของโครงการ

โครงการการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Citizen Feedback) และโครงการยกเลิกสำเนาเอกสาร (No Copy) เป็นผลมาจากการออกพระราชบัญญัติ

มติคณะรัฐมนตรี และข้อสั่งการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ดังนี้

ในปี 2558 ภาครัฐได้ออกพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐอย่างต่อเนื่อง ซึ่งปรากฏผลเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนจากคู่มือสำหรับประชาชนที่ระบุกระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลา เกี่ยวกับการอนุญาต และการทำธุรกรรมต่าง ๆ กับภาครัฐ

ต่อมาในปี 2560 คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีคำสั่ง ที่ 21/2560 เรื่อง การแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายเพื่ออำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ ข้อที่ 17* โดยมีเจตนารมณ์ให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้การทำธุรกรรมกับภาครัฐได้ง่ายและรวดเร็วมากขึ้น โดยมีเป้าประสงค์หลักอย่างหนึ่งคือ การยกเลิกการขอสำเนาเอกสารจากประชาชนในการทำธุรกรรมหรือการติดต่อราชการ เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น ต่อมานายกรัฐมนตรีได้มีข้อสั่งการจากการประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม 2560 ขอให้ทุกหน่วยงานภาครัฐลดปริมาณการใช้เอกสาร/กระดาษ/ทรัพยากร โดยให้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้แทน และเมื่อวันที่ 26 กันยายน 2560 คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบแผนการอำนวยความสะดวกในการจูงใจกลางและการให้ข้อมูลป้อนกลับของประชาชนต่อการบริการภายใต้แผนการยกระดับการบริการภาครัฐ ระยะที่ 2 ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 และถัดมาเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2560 คณะกรรมการขับเคลื่อนปฏิรูปเพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนตามนโยบาย Thailand 4.0 ครั้งที่ 1/2560 ได้มีข้อสั่งการเรื่องแนวทางในการพัฒนาระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลและเอกสารภาครัฐในรูปแบบดิจิทัล โดยรัฐบาลดิจิทัลต้องเชื่อมโยงข้อมูลกับบัตรประชาชนเพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่ายให้แก่ประชาชนที่มาขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ (โครงการพัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และการยกเลิกสำเนาเอกสาร CITIZENinfo, ม.ป.ป.; สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.), ม.ป.ป.ก; สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.), ม.ป.ป.ข)

จนกระทั่งในปี 2561 ภาครัฐได้มีเป้าหมายที่จะพัฒนาการบริการประชาชนอย่างเป็นรูปธรรมและมีการเชื่อมโยงข้อมูลอย่างรวดเร็ว โดยมีการขับเคลื่อนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ดังนี้

* วันที่ 4 เมษายน 2560 หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีคำสั่ง ที่ 21/2560 เรื่อง การแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายเพื่ออำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ ข้อ 17 โดยกำหนดว่า “ในกรณีที่กฎหมาย กฎ หรือระเบียบใดกำหนดให้ผู้ขอรับอนุมัติ อนุญาต หรือใบอนุญาต หรือผู้ยื่นขอจดทะเบียนหรือจดทะเบียน หรือผู้แจ้ง ต้องใช้เอกสารที่ทางราชการออกให้แก่ผู้นั้น เพื่อประกอบการพิจารณาหรือดำเนินการ ให้เป็นหน้าที่ของผู้อนุมัติ อนุญาต ออกใบอนุญาต รับจดทะเบียน รับจดทะเบียน หรือรับแจ้งนั้น ที่จะต้องดำเนินการให้หน่วยงานที่ออกเอกสารราชการเช่นว่านั้น ส่งข้อมูลหรือสำเนาเอกสารดังกล่าวมาเพื่อประกอบการพิจารณาหรือดำเนินการ ในกรณีที่ผู้อนุมัติดังกล่าว ประสงค์ได้สำเนาเอกสารนั้นจากผู้ขอรับอนุมัติ อนุญาต หรือใบอนุญาต หรือผู้ยื่นขอจดทะเบียน หรือจดทะเบียน หรือผู้แจ้ง ให้ผู้อนุมัติผู้นั้นเป็นผู้จัดทำสำเนาเอกสารดังกล่าวเอง เพื่อประโยชน์แห่งการนี้ ห้ามมิให้เรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการทำสำเนาดังกล่าวจากผู้ขอรับอนุมัติ อนุญาต หรือใบอนุญาต หรือผู้ยื่นขอจดทะเบียนหรือจดทะเบียน หรือผู้แจ้ง”

1) คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2561 เห็นชอบในหลักการให้กัวงเงินกู้เพื่อปรับโครงสร้างทางเศรษฐกิจ (Structural Adjustment Loan: SAL) ที่เหลือ จำนวน 800 ล้านบาท เพื่อสนับสนุนการดำเนินการตามแผนการยกระดับการบริการภาครัฐ ระยะที่ 2 ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 เพื่อขับเคลื่อนการยกระดับการบริการภาครัฐตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) เสนอใน 3 เรื่อง ได้แก่ 1) โครงการพัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Citizen Feedback) จำนวนวงเงิน 250 ล้านบาท 2) โครงการพัฒนาระบบติดตามการให้บริการภาครัฐ (Tracking System) จำนวนวงเงิน 400 ล้านบาท และ 3) โครงการพัฒนาระบบการจองคิวกลาง (Queue Online) เพื่อไม่ให้ต้องเสียเวลาในการเดินทางไปรับบริการของภาครัฐซึ่งจะต้องรอคิวในระยะเวลาอันยาวนาน จำนวนวงเงิน 150 ล้านบาท และให้สำนักงาน ก.พ.ร. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามความเห็นของกระทรวงการคลัง รวมทั้งให้รับความเห็นของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติไปพิจารณาดำเนินการด้วย โดยเริ่มดำเนินการใน พ.ศ. 2561-2563 (กรม. ไฟเขียวยกเลิก “ไทยแลนด์เกตเวย์”, 2561; สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2561)

2) คณะกรรมการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลได้มีการประชุม ครั้งที่ 1/2561 เมื่อวันที่ 9 มีนาคม 2561 ตามคำสั่ง พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ที่ 325/2561 ซึ่งได้ให้แนวทางขับเคลื่อนประเทศด้วยเครื่องมือและเทคโนโลยีดิจิทัลผ่านการบูรณาการการทำงานและการเชื่อมโยงข้อมูลซึ่งกันและกันอันสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ให้นำเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือที่ดีในการตรวจสอบและสร้างความโปร่งใสในการบริการราชการที่รวดเร็ว อำนวยความสะดวก และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนและภาคส่วนต่าง ๆ มากขึ้น โดยมีมติเห็นชอบการจัดตั้งศูนย์กลางแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัลภาครัฐ (Government Data Exchange Center: GDX)* พร้อมทั้งมอบนโยบายเป็นมาตรการเร่งด่วนที่ดำเนินการได้ทันทีคือ การจัดเก็บตำแหน่งที่อยู่ของทุกสถานที่ราชการในประเทศไทยให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลด้วยวิธีการปกปิดพิกัดตำแหน่งจุดบริการ** ของหน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศ (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.), มปป.; สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สโร.), ม.ป.ป.ช)

* ศูนย์กลางแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ (Government Data Exchange Center: GDX) เป็นศูนย์กลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลและเอกสารทะเบียนดิจิทัลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและภาคเอกชนเมื่อใช้บริการช่วยให้หน่วยงานภาครัฐไม่ต้องเรียกสำเนาเอกสารจากผู้รับบริการอีกต่อไป ในระยะแรกจะเริ่มนำร่องกับบริการภาครัฐ จำนวน 40,000 จุดให้บริการ (อ้างอิงตามคู่มือประชาชน) ทั้งนี้ หน้าที่ของศูนย์กลางแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ คือ 1. ข้อมูลทะเบียนเอกสารยังคงเป็นของหน่วยงานเดิมไม่เปลี่ยนแปลง 2. เอกสารที่รับ/ส่ง ต้องเข้ารหัสลับโดยที่คนกลางเปิดอ่านไม่ได้ 3. ไม่มีการโอนฐานข้อมูลไปที่อื่น เพียงแค่บริการส่งสำเนาเอกสารเพื่อเก็บไว้อ้างอิงสำหรับการสอบทานข้อมูล หรือเพื่อนำไปวิเคราะห์ต่อยอด

** จุดบริการ หมายถึง จุดที่ให้บริการในการรับคำขออนุมัติ และอนุญาต ตามงานบริการที่ระบุไว้ตามคู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 โดยเป็นจุดที่ประชาชนสามารถมารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐได้ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบเคาน์เตอร์ ช่องรับบริการ แต่ไม่นับรวมตู้ Kiosk

3) คณะกรรมการขับเคลื่อนปฏิรูปเพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนตามนโยบาย Thailand 4.0 ได้มีการประชุมครั้งที่ 1/2561 เมื่อวันที่ 30 เมษายน 2561 โดยมีข้อสั่งการให้สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล* เริ่มปิดหมุดพิกัดตำแหน่งจุดบริการจำนวน 40,000 จุดบริการ ตามคู่มือสำหรับประชาชนที่ระบุใน info.go.th ภายในเดือนพฤษภาคม 2561 เพื่อใช้เป็นข้อมูลตั้งต้นในการจัดทำโครงการยกเลิกสำเนาเอกสาร (เฉพาะสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน) ให้แล้วเสร็จภายในเดือนสิงหาคม 2561 และเริ่มใช้งานแอปพลิเคชัน CITIZENinfo** จากนั้นเริ่มดำเนินการยกเลิกสำเนาหนังสือรับรองนิติบุคคลภายในเดือนตุลาคม 2561 และเริ่มใช้งานระบบ Citizen Feedback เพื่อให้ประชาชนสามารถประเมินความพึงพอใจจากการใช้บริการ และแสดงความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนภายในเดือนมกราคม 2562 (สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.), ม.ป.ป.ช; สำนักโฆษก, กลุ่มประชาสัมพันธ์และเผยแพร่, 2561)

2. กิจกรรมหลักของโครงการ

โครงการการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และโครงการยกเลิกสำเนาเอกสารประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 3 กิจกรรม คือ

1) การปิดหมุดพิกัดตำแหน่งหน่วยงานจุดบริการภาครัฐ หน่วยงานภาครัฐจะทำการปิดหมุดพิกัดตำแหน่งจุดบริการทางดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน Longdo Map เพื่อเก็บพิกัดข้อมูลสถานที่จุดบริการของหน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศ และจะนำมาเป็นข้อมูลตั้งต้นเพื่อต่อยอดแอปพลิเคชัน CITIZENinfo ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนทราบถึงตำแหน่งและเส้นทางการเดินทางไปยังจุดบริการของหน่วยงานภาครัฐ รวมถึงรายละเอียดขั้นตอนและเอกสารที่ประชาชนต้องจัดเตรียมในการติดต่อขอรับบริการ โดยประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นและให้คะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐภายหลังเข้ารับบริการได้ทันที โดยทุกความคิดเห็นจะถูกนำมาพัฒนางานบริการของภาครัฐเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการอย่างตรงใจประชาชนมากที่สุด

* สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ สรอ. (EGA) เปลี่ยนชื่อเป็น สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล หรือ สพร. (DGA) เมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2561 ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2561 และย้ายจากเดิมสังกัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมมาอยู่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี

** แอปพลิเคชัน CITIZENinfo เป็นความร่วมมือระหว่างสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) และกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ภายใต้โครงการการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และโครงการยกเลิกสำเนาเอกสาร เพื่อให้ประชาชนสามารถค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับบริการภาครัฐที่เข้ามาใช้บริการ และจะเปิดให้ประชาชนนำไปใช้ประโยชน์ได้ผ่านทางเว็บไซต์ data.go.th ต่อไป



ภาพ การปักหมุดของหน่วยงานภาครัฐ

ที่มา: โครงการการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Citizen Feedback) และโครงการยกเลิกสำเนาเอกสาร (No Copy). โดย สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.), ม.ป.ป.ช.

ปัจจุบันมีหน่วยงานภาครัฐปักหมุดจุดบริการแล้วจำนวน 40,000 จุด จาก 60,000 จุดทั่วประเทศ โดย พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติได้ปักหมุดพิกัดจุดบริการทำเนียบรัฐบาล เพื่อเป็นต้นแบบแก่หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศเมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2561 ทั้งนี้ ภาครัฐตั้งเป้าหมายว่าหน่วยงานภาครัฐต้องปักหมุดพิกัดจุดบริการให้เสร็จสิ้นภายในเดือนมิถุนายน 2561 (“พล.อ.ประยุทธ์” ปักหมุดพิกัดทำเนียบฯ ผ่านแอปฯ นำร่องติดต่อราชการไร้สำเนา ทะเบียนบ้าน-บัตร ปชช., 2561) ทั้งนี้ การปักหมุดพิกัดตำแหน่งหน่วยงานจุดบริการภาครัฐทำให้ได้พิกัดตำแหน่งจุดบริการหน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศซึ่งเป็นข้อมูลเปิด (Open Data) ที่สามารถนำไปใช้งานได้ทุกภาคส่วน และนำมาพัฒนาแอปพลิเคชัน CITIZENinfo ซึ่งจะแสดงแผนที่ของพิกัดตำแหน่งจุดบริการหน่วยงานภาครัฐพร้อมข้อมูลบริการผ่านแอปพลิเคชัน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเดินทางเพื่อติดต่อขอรับบริการภาครัฐ และยังสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนจากการประเมินความพึงพอใจจากการรับบริการภาครัฐได้อีกด้วย

2) โครงการยกเลิกสำเนาเอกสาร เป็นกิจกรรมต่อเนื่องจากการปักหมุดพิกัดตำแหน่งหน่วยงานจุดบริการภาครัฐ โดยภาครัฐจะเริ่มสำรวจระดับความพร้อมในการยกเลิกสำเนาเอกสาร (เฉพาะสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน) จากจุดบริการหน่วยงานภาครัฐที่มีการปักหมุดเรียบร้อยแล้วจำนวน 40,000 จุด และจะเริ่มดำเนินการยกเลิกการขอสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านก่อนในระยะแรก ต่อจากนั้นจะขยายผลไปยังสำเนาหนังสือรับรองนิติบุคคล และเอกสารอื่น ๆ ต่อไป

ทั้งนี้ โครงการยกเลิกสำเนาเอกสารประกอบด้วย 5 ระบบ คือ 1) ระบบลงทะเบียนเพื่อรับ Username/Password 2) ระบบสำรวจความพร้อมการยกเลิกสำเนาเอกสาร 3) ระบบติดตามและรายงานผลการปรับปรุงการยกเลิกสำเนา 4) ระบบ GDX/Linkage Center* และ 5) ระบบบริการของหน่วยงานต่าง ๆ

* Linkage Center เป็นระบบการเชื่อมโยงฐานข้อมูลประชาชนของทุกส่วนราชการกับฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรเพื่อให้เป็นระบบเดียวกัน เพื่อตรวจสอบยืนยันตัวตนและคุณสมบัติของผู้รับบริการแทนการเรียกสำเนาเอกสาร

อย่างไรก็ตาม ในเบื้องต้นภาครัฐต้องปรับปรุงกระบวนการงานเพื่อรองรับการยกเลิกสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน พร้อมทั้งต้องเตรียมการในด้านต่าง ๆ เช่น การจัดสรรงบประมาณ เครื่องมือทางดิจิทัลสำหรับการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล เพื่อสนับสนุนให้การยกเลิกสำเนาเอกสารสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ ภาครัฐยังต้องสื่อสารประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนทั่วประเทศอีกด้วย โดยภาครัฐกำหนดให้การดำเนินการยกเลิกสำเนาเอกสาร (บัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน) แล้วเสร็จภายในเดือนสิงหาคม 2561 (สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สโร.), ม.ป.ป.ช)

3) การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Citizen Feedback) เป็นการต่อยอดจากโครงการยกเลิกสำเนาเอกสาร โดยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐประกอบด้วย 3 ระบบ คือ 1) ระบบการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Citizen Feedback) ซึ่งประชาชนสามารถให้ความคิดเห็นและคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ทำให้ภาครัฐได้รับฟังเสียงสะท้อนของประชาชนที่มารับบริการภาครัฐ และสามารถนำไปใช้วางแผนปรับปรุงงานบริการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น 2) ระบบการแจ้งเรื่องร้องเรียน ซึ่งประชาชนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ได้ โดยระบบการแจ้งเรื่องร้องเรียนจะทำการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และ 3) ระบบการประมวลผลข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการ เพื่อให้ผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐสามารถวางแผนปรับปรุงคุณภาพการบริการได้ (กรมป่าไม้, กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร, 2561)

ทั้งนี้ โครงการการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และโครงการยกเลิกสำเนาเอกสารได้มีการบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ดังนี้ (สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สโร.), ม.ป.ป.ช)

(1) สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นผู้รับผิดชอบการปรับปรุงพัฒนางานบริการของหน่วยงานภาครัฐ (Citizen Feedback) โดยปรับปรุงกระบวนการ ผลักดันการยกเลิกสำเนาเอกสาร และดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

(2) กรมการปกครองเป็นผู้รับผิดชอบพัฒนาเครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูลทะเบียนราษฎร และ Linkage Center โดยสนับสนุนการสื่อสารกับสำนักทะเบียนทั่วประเทศ

(3) สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเป็นผู้รับผิดชอบพัฒนาเครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูลทะเบียนราษฎรและข้อมูลทะเบียนนิติบุคคล โดยให้คำปรึกษาในการเชื่อมโยงระบบบริการของหน่วยงานภาครัฐ พัฒนาเครื่องมือในส่วนการรับฟังความเห็นของประชาชนต่องานบริการภาครัฐ สนับสนุนการสื่อสารและสร้างการรับรู้ไปยังประชาชนและหน่วยงานภาครัฐ

(4) หน่วยงานภาครัฐผู้ให้บริการเป็นผู้รับผิดชอบผลักดันให้จุดบริการประชาชนของหน่วยงานยกเลิกการเรียกสำเนาเอกสาร (สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สโร.), ม.ป.ป.ช)

บทสรุปและข้อคิดเห็นของผู้ศึกษา

แม้ว่าโครงการการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และโครงการยกเลิกสำเนาเอกสารจะอยู่ในระยะแรกของการปฎิบัติที่กััดตำแหน่งจุดบริการของหน่วยงานภาครัฐ แต่โครงการการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และโครงการยกเลิกสำเนาเอกสารก็ถือเป็นอีกก้าวสำคัญในการพลิกโฉมการให้บริการภาครัฐและการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนด้วยแอปพลิเคชันซึ่งเป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่สอดรับกับวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชนในปัจจุบัน และเป็นประตูสำคัญที่จะเปิดสู่การบริการในยุคราชการ 4.0

การมีกิจกรรมหลักทั้ง 3 กิจกรรมภายใต้โครงการการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และโครงการยกเลิกสำเนาเอกสาร ทำให้สามารถระบุพิักัดตำแหน่งจุดบริการของหน่วยงานภาครัฐทางดิจิทัล และนำมาประยุกต์ใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน อีกทั้งการทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการจากหน่วยงานภาครัฐนั้น มีประโยชน์อย่างมากต่อการพัฒนางานบริการของภาครัฐให้สามารถตอบสนองตรงตามความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โครงการการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และโครงการยกเลิกสำเนาเอกสารจะสามารถขับเคลื่อนไปให้ถึงเป้าหมายตามที่ทุกฝ่ายต้องการได้ต้องอาศัยหน่วยงานภาครัฐทุกส่วนที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือเพื่อสร้างมิติใหม่ด้านการให้บริการที่สามารถตอบโจทย์ของการพัฒนาประเทศตามยุทธศาสตร์ Thailand 4.0 ได้อย่างแท้จริง

บรรณานุกรม

กรมป่าไม้, กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร. (7 พฤษภาคม 2561). **สรุปรายงานการประชุมชี้แจงการดำเนินการ**

**โครงการพัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน
ภาครัฐ (Citizen Feedback) และการยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ (Zero Copy).**

สืบค้น 8 พฤษภาคม 2561 จาก <https://new.forest.go.th/psdg/สรุปผลการประชุม/กรม.ไฟเขียวยกเลิก“ไทยแลนด์เกตเวย์”>. (20 กุมภาพันธ์ 2561). **กรุงเทพธุรกิจ**. สืบค้น 8 พฤษภาคม 2561 จาก www.bangkokbiznews.com/news/detail/793086

คู่มือการลงทะเบียนโครงการการยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ และ CITIZEN FEEDBACK. (ม.ป.ป.).

สืบค้น 7 พฤษภาคม 2561 จาก https://citizen.info.go.th/wp-content/uploads/2018/04/howto_register_decrease.pdf

โครงการพัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

และการยกเลิกสำเนาเอกสาร CITIZENinfo. (ม.ป.ป.). สืบค้น 7 พฤษภาคม 2561 จาก

https://citizen.info.go.th/wp-content/uploads/2018/05/img_citizenfeedback1.pdf

นายกฯ ปักหมุดพิกัดทำเนียบฯ เลิกใช้สำเนาบัตร ปชช.-ทะเบียนบ้าน ส.ค.นี้. (5 มิถุนายน 2561).

ไทยรัฐออนไลน์. สืบค้น 8 พฤษภาคม 2561 จาก <https://www.thairath.co.th/content/1299917>

“พล.อ.ประยุทธ์” ปักหมุดพิกัดทำเนียบฯ ผ่านแอปฯ นำร่องติดต่อราชการไร้สำเนา ทะเบียนบ้าน-บัตร ปชช. (5 มิถุนายน 2561). **กรุงเทพธุรกิจ**. สืบค้น 7 พฤษภาคม 2561 จาก <http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/803839>

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) (ม.ป.ป.). **ที่มาโครงการ.** สืบค้น 20 มิถุนายน 2561

จาก <https://citizen.info.go.th/aboutus-1/>

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.). (ม.ป.ป.ก). **คู่มือการปักหมุดพิกัดสถานที่ราชการ.**

สืบค้น 7 พฤษภาคม 2561 จาก https://citizen.info.go.th/wp-content/uploads/2018/05/IOS_edit_resize.pdf

_____. (ม.ป.ป.ข). **โครงการการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ**

(Citizen Feedback) และโครงการยกเลิกสำเนาเอกสาร (No Copy). สืบค้น 7 พฤษภาคม 2561

จาก https://citizen.info.go.th/wpcontent/uploads/2018/05/CitizenFeedback&ZeroCopy_V2.pdf

สำนักโฆษก, กลุ่มประชาสัมพันธ์และเผยแพร่. (30 เมษายน 2561). **ผลการประชุมคณะกรรมการขับเคลื่อน**

การปฏิรูปเพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนตามนโยบาย Thailand 4.0. สืบค้น 7 พฤษภาคม 2561

จาก <http://www.thaigov.go.th/news/contents/details/11859>

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2 กุมภาพันธ์ 2561). มติคณะรัฐมนตรีเรื่องแผนงานโครงการขับเคลื่อนการยกระดับการบริการภาครัฐที่จะขอใช้เงินกู้เพื่อปรับโครงสร้างทางเศรษฐกิจ (Structural Adjustment Loan: SAL). สืบค้น 8 พฤษภาคม 2561 จาก http://www.cabinet.soc.go.th/soc/Program2-3.jsp?top_serl=99327701&key_word=&owner_dep=&meet_date_dd=20&meet_date_mm=02&meet_date_yyyy=2561&doc_id1=&doc_id2=&meet_date_dd2=20&meet_date_mm2=02&meet_date_yyyy2=2561