

**มติคณะรัฐมนตรีวันที่ ๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓**

**เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามแผนยกระดับการบริการภาครัฐ ระยะที่ ๒ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘**

คณะรัฐมนตรีมีมติรับทราบรายงานผลการดำเนินงานตามแผนยกระดับการบริการภาครัฐ ระยะที่ ๒ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) เสนอ สรุปได้ ดังนี้

๑. ผลการดำเนินงานตามแผนฯ ระยะที่ ๒ ได้แก่ การปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชน ระยะที่ ๒ การจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ ๒ ภาษา การพัฒนาระบบติดตามการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการจองคิวกลาง และการให้ข้อมูลป้อนกลับของประชาชนต่อการให้บริการ และการทบทวนกฎหมายการยกเลิกใบอนุญาตที่ไม่จำเป็น ซึ่งหน่วยงานส่วนใหญ่ได้มีการดำเนินการเป็นไปตามแผน ส่งผลให้การพัฒนาบริการภาครัฐโดยรวมดีขึ้น

๒. การดำเนินการในระยะต่อไป สำนักงาน ก.พ.ร. จะดำเนินการปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชน เช่น ปรับปรุงระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ พัฒนาระบบกลางของภาครัฐในการนำข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชนหรืองานบริการภาครัฐเชื่อมโยงกับระบบ Citizen Portal เป็นต้น รวมทั้งเร่งรัดให้หน่วยงานของรัฐที่ยังไม่ได้จัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ ๒ ภาษา จัดทำให้แล้วเสร็จตามแผน และส่งเสริมให้หน่วยงานต่าง ๆ เผยแพร่ขึ้นสู่เว็บไซต์ศูนย์รวบรวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (www.info.go.th)

[http://www.cabinet.soc.go.th/soc/Program2-3.jsp?top\\_serl=99334290&key\\_word=&owner\\_dep=&meet\\_date\\_dd=07&meet\\_date\\_mm=01&meet\\_date\\_yyyy=2563&doc\\_id1=&doc\\_id2=&meet\\_date\\_dd2=07&meet\\_date\\_mm2=01&meet\\_date\\_yyyy2=2563](http://www.cabinet.soc.go.th/soc/Program2-3.jsp?top_serl=99334290&key_word=&owner_dep=&meet_date_dd=07&meet_date_mm=01&meet_date_yyyy=2563&doc_id1=&doc_id2=&meet_date_dd2=07&meet_date_mm2=01&meet_date_yyyy2=2563)

เอกสารที่หน่วยงานเสนอคณะรัฐมนตรี

ทวค. 105  
วันที่ 15 พย 62  
เวลา 15:41

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี  
รหัสเรื่อง : ส32978 NOV  
รับที่ : 514397/62 ส-ปธ  
วันที่ : 25 พ.ย. 62 เวลา : 15:40



ที่ นร ๑๒๐๐/๑๔๖

สำนักงาน ก.พ.ร.  
ถนนพิษณุโลก  
กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

### ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามแผนยกระดับการบริการภาครัฐ ระยะที่ ๒ ตามพระราชบัญญัติ  
การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือรองนายกรัฐมนตรีเห็นชอบให้เสนอคณะรัฐมนตรี จำนวน ๙๐ ชุด  
๒. บันทึกสรุปเสนอคณะรัฐมนตรี เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามแผนยกระดับ  
การบริการภาครัฐ ระยะที่ ๒ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการ  
พิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ จำนวน ๙๐ ชุด

ด้วยสำนักงาน ก.พ.ร. ขอเสนอเรื่องรายงานผลการดำเนินงานตามแผนยกระดับการบริการ  
ภาครัฐ ระยะที่ ๒ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ  
พ.ศ. ๒๕๕๘ มาเพื่อคณะรัฐมนตรีทราบ โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามมาตรา ๔ (๑)  
แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ และรองนายกรัฐมนตรี  
(นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักงาน ก.พ.ร. ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอ  
คณะรัฐมนตรีด้วยแล้ว (รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑)

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

#### ๑. ที่มา

คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๐ ได้มีมติรับทราบ  
และเห็นชอบเรื่อง แผนการยกระดับการบริการภาครัฐ ระยะที่ ๒ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก  
ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อเป็นการยกระดับประสิทธิภาพ  
การบริการให้ดีขึ้น ประชาชนได้รับการบริการจากภาครัฐที่รวดเร็ว ง่ายขึ้น และค่าใช้จ่ายที่ถูกลง  
โดยระบุเป้าหมายและตัวชี้วัดของกิจกรรมต่าง ๆ ให้ชัดเจน และกำหนดกรอบเวลาและเร่งรัดการดำเนิน  
กิจกรรมดังกล่าวให้แล้วเสร็จภายในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งกำหนดแผนการดำเนินการเป็น ๕ แผนงาน ดังนี้

๑) แผนงานที่ ๑ การปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชน ระยะที่ ๒ โดยมีเป้าหมาย  
การดำเนินการ ประกอบด้วยการดำเนินการตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๒๑/๒๕๖๐  
เรื่อง การแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายเพื่ออำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ พุทธศักราช ๒๕๖๐  
ข้อ ๑๗ ที่ไม่ขอเอกสารหลักฐานที่เป็นเอกสารของหน่วยงานภาครัฐ ลดรายการเอกสารประกอบ  
ในการยื่นคำขอ การลดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๓๐ - ๕๐ และการปรับปรุง  
คู่มือสำหรับประชาชนให้มีข้อมูลชัดเจนและครบถ้วน อ่านเข้าใจง่าย มีรูปภาพประกอบ และรูปแบบ  
สวยงาม และปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชนให้เป็นไปตามเป้าหมาย และตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

๓) แผนงานที่...

๒) แผนงานที่ ๒ การจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ ๒ ภาษา โดยกำหนดให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องทบทวนและปรับปรุงแผนการดำเนินงานและเร่งรัดการดำเนินงานให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ภายในปี พ.ศ. ๒๕๖๒

๓) แผนงานที่ ๓ การพัฒนาระบบติดตามการให้บริการ (Tracking system) โดยสำนักงาน ก.พ.ร. และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ร่วมดำเนินการศึกษาและวางระบบ

๔) แผนงานที่ ๔ การอำนวยความสะดวกในการจ้องคิวกลางและการให้ข้อมูลป้อนกลับของประชาชนต่อการบริการ (Citizen Feedback Survey) โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการศึกษาและวางระบบ

๕) แผนงานที่ ๕ การทบทวนกฎหมายในการยกเลิกใบอนุญาตที่ไม่จำเป็น โดยสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) ได้ทบทวนกระบวนการที่เป็นอุปสรรคต่อการประกอบอาชีพและการดำเนินธุรกิจของประชาชน โดยมีสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาและสำนักงานขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติและการสร้างความสามัคคีปรองดอง (สำนักงาน ป.ย.ป.) ดำเนินการขับเคลื่อนใบอนุญาตและกระบวนการที่ได้ทบทวนแล้ว

## ๒. ผลการดำเนินการ

### ๒.๑ แผนงานที่ ๑ การปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชนระยะที่ ๒

๒.๑.๑ สำนักงาน ก.พ.ร. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการในการปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชนตามแผนการยกระดับการบริการภาครัฐ ระยะที่ ๒ จำนวนทั้งหมด ๙ ครั้ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ส่วนราชการสามารถปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชนให้มีมาตรฐานเดียวกัน ลดความซ้ำซ้อน และเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชนที่ปรับปรุงใหม่ในระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (www.info.go.th) เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถค้นหาข้อมูลในการติดต่อราชการได้ง่าย สะดวก รวดเร็วและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ ทั้งนี้ ยังเป็นการลดภาระของเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ สำนักงาน ก.พ.ร. และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ในการจัดทำ ตรวจสอบ อนุมัติ และการบำรุงรักษาระบบ และสามารถนำข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชนที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนาการบริการภาครัฐต่อไป โดยมีหน่วยงานเข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการทั้งสิ้น ๑๕๑ หน่วยงาน ประกอบด้วยส่วนราชการ ๘๙ หน่วยงาน รัฐวิสาหกิจ ๒๓ หน่วยงาน องค์การมหาชน ๒๔ หน่วยงาน หน่วยงานอิสระ ๑๔ หน่วยงาน และกรุงเทพมหานคร ๑ หน่วยงาน

๒.๑.๒ สรุปผลการรายงานผลการปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชน ตามแผนการยกระดับการบริการภาครัฐ ระยะที่ ๒ จากการปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชนระยะที่ ๒ มีรายละเอียด ดังนี้

๑) การพิจารณาลดรายการเอกสารหลักฐานประกอบ เพื่อเป็นการลดภาระในเรื่องค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการเตรียมเอกสารในการติดต่อราชการของประชาชน รวมทั้งให้ภาครัฐลดระยะเวลาการตรวจสอบเอกสารให้น้อยลงโดยลดรายการเอกสารที่ไม่จำเป็น ยุบรวมเอกสารที่ซ้ำซ้อน และดำเนินการตามมาตรการอำนวยความสะดวกและลดภาระแก่ประชาชน (การไม่เรียกเก็บสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้ จากประชาชน) รวมถึงยุบรวมแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้มีความชัดเจน ใช้งานได้ง่าย และจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนที่เป็นคู่มือกลางของหน่วยงาน เพื่อกำหนดขั้นตอน ระยะเวลา และเอกสารในการติดต่อราชการให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ (ข้อมูล ณ วันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๒) พบว่า

- จำนวนคู่มือสำหรับประชาชน สามารถปรับลดจำนวนคู่มือสำหรับประชาชน จาก ๗๐๐,๐๐๐ กว่าคู่มือ เหลือ ๒,๑๑๕ คู่มือ ซึ่งเป็นคู่มือกลางที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ

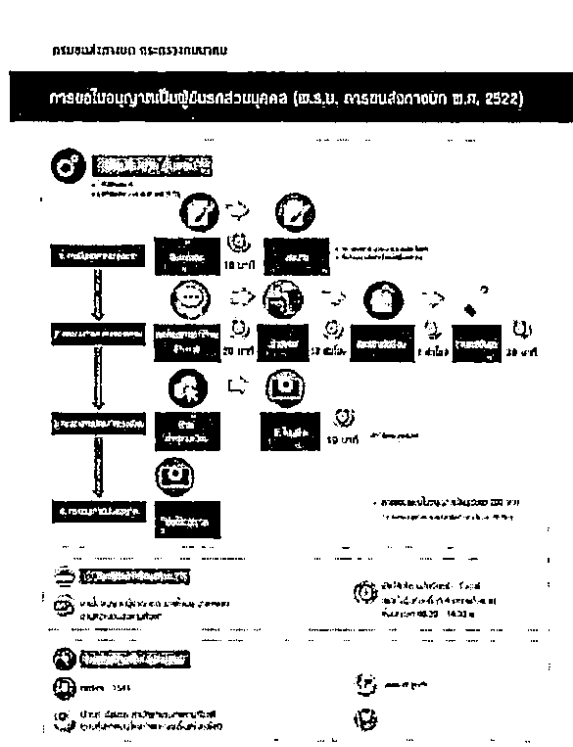
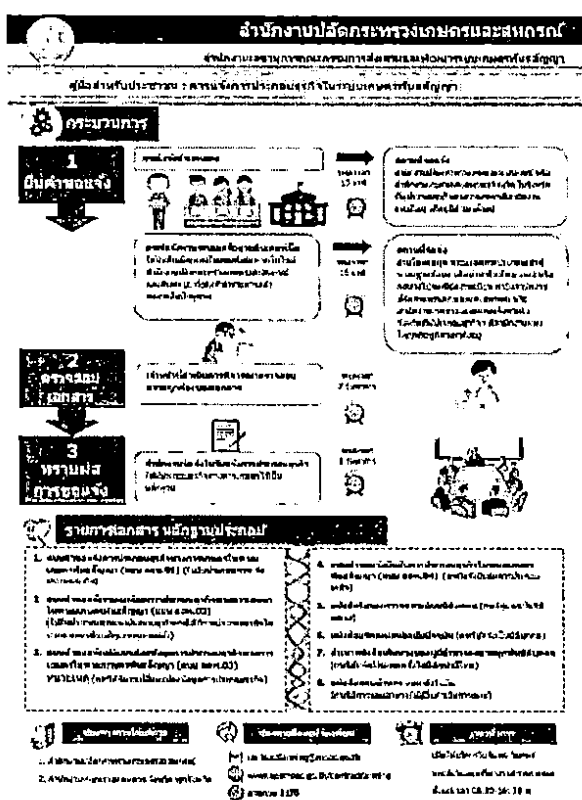
- รายการเอกสารที่ลดลง ๑,๒๑๒ รายการ จากส่วนราชการ ๕๘ หน่วยงาน รวม ๕๓๐ ใบอนุญาต

- รายการเอกสารที่ลดได้ ได้แก่ สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ รายการเอกสารที่เชื่อมโยงผ่านระบบ e-Services ของหน่วยงาน เป็นต้น

๒) การลดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จตามคู่มือสำหรับประชาชน ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๓๐ - ๕๐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน และลดระยะเวลารอคอยหรือขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ต้องไม่กระทบต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่าหน่วยงานที่ปรับลดระยะเวลาลงได้ โดยเฉลี่ยร้อยละ ๔๑.๗๑ มีทั้งหมด ๖๓ หน่วยงาน รวมทั้งหมด ๕๓๒ ใบอนุญาต โดยมีระยะเวลาที่ลดลงทั้งหมด ๒,๙๐๓,๓๑๔ นาที หรือเท่ากับ ๖,๐๔๙ วัน

๓) การปรับปรุงรูปแบบของคู่มือสำหรับประชาชน ให้มีรูปแบบสวยงาม นำเสนอข้อมูลให้อ่านเข้าใจง่าย ข้อมูลชัดเจนและครบถ้วน มีรูปภาพประกอบ แสดงผังขั้นตอน หรือจัดทำในรูปแบบอินโฟกราฟฟิก พบว่าจำนวนคู่มือสำหรับประชาชนที่มีการปรับปรุงและเผยแพร่ในรูปแบบ Infographic มีจำนวน ๔๕๔ คู่มือจากส่วนราชการ ๔๓ หน่วยงาน

ตัวอย่างรูปแบบการเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชนในรูปแบบ Infographic



๔) การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยหรือนวัตกรรมมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีหน่วยงานที่พัฒนารูปแบบการให้บริการ E-Services จำนวน ๒๓๕ กระบวนงาน จากส่วนราชการ ๒๕ หน่วยงาน

## ๒.๒ แผนงานที่ ๒ การจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ ๒ ภาษา

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดทำสรุปผลการดำเนินงานของหน่วยงานตามแผนการจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ ๒ ภาษา จากข้อมูลการรายงานผลการดำเนินการในรอบเดือนกันยายน ๒๕๖๒ พบว่าจากแผนการจัดทำแบบฟอร์มเอกสาร ๒ ภาษา มีหน่วยงานจำนวนทั้งสิ้น ๑๙๔ หน่วยงาน มีแผนที่จะจัดทำเอกสารราชการ ๒ ภาษา จำนวน ๕,๕๘๘ รายการ ทั้งนี้ มีหน่วยงานรายงานผลการดำเนินการทั้งสิ้น ๑๘๕ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๖ ของหน่วยงานที่จัดทำแผน (ข้อมูล ณ วันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๒) รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ สถิติหน่วยงานของรัฐจัดทำแผนและรายงานผลการจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ ๒ ภาษา จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน

ประเภทหน่วยงาน	หน่วยงานของรัฐ ที่จัดทำแผนจัดทำ แบบฟอร์ม เอกสารราชการ ๒ ภาษา	แผนการจัดทำ แบบฟอร์ม เอกสารราชการ ๒ ภาษา	หน่วยงานของรัฐ ที่รายงานผล การดำเนินการ
ส่วนราชการ	๙๒	๒,๕๑๙	๙๐
สถาบันอุดมศึกษา	๔๐	๑,๒๗๔	๓๗
องค์การมหาชน	๒๐	๒๑๑	๑๙
รัฐวิสาหกิจ	๓๑	๗๒๐	๓๐
หน่วยงานอิสระ	๑๐	๖๖๒	๘
กรุงเทพมหานคร	๑	๒๐๒	๑
รวม	๑๙๔	๕,๕๘๘	๑๘๕

ทั้งนี้ จากข้อมูลการรายงานดังกล่าว พบว่าแผนการจัดทำเอกสารที่ประชาชนต้องใช้ในชีวิตประจำวัน และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ (Ease of Doing Business) ที่ต้องแล้วเสร็จภายในปี ๒๕๖๐ รวมจำนวน ๑,๐๑๔ รายการ และเอกสารอื่น ๆ ที่ต้องแล้วเสร็จภายในปี ๒๕๖๒ จำนวน ๔,๕๗๔ รายการ (รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ ๒) ซึ่งผลการจัดทำรายงาน ๒ ภาษา พบว่า

- ๑) เอกสารที่ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในปี ๒๕๖๐ ประกอบด้วย
  - เอกสารที่ประชาชนต้องใช้ในชีวิตประจำวัน ดำเนินการได้ร้อยละ ๑๐๐ ตามแผนที่กำหนด
  - เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ (Ease of Doing Business) ดำเนินการได้ จำนวน ๗๘๓ รายการ จาก ๗๙๔ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๑
- ๒) เอกสารที่ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในปี ๒๕๖๒ ประกอบด้วย
  - แบบฟอร์มการยื่นคำขอ ดำเนินการได้แล้วเสร็จ จำนวน ๒,๓๓๓ รายการ จาก ๒,๓๘๓ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙๐

▪ คู่มือสำหรับ...

- คู่มือสำหรับประชาชน ดำเนินการได้แล้วเสร็จ จำนวน ๘๖๕ รายการ จาก ๑,๔๐๘ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๖๑
- เอกสารอื่น ๆ ดำเนินการได้แล้วเสร็จ จำนวน ๕๗๔ รายการ จาก ๗๘๓ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๑

ตารางที่ ๒ รายงานความก้าวหน้าในการจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ ๒ ภาษา จำแนกตามประเภทเอกสาร

ประเภท	แผนการจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ ๒ ภาษา				รายงานผลการดำเนินงาน (ณ วันที่ ๒๗ ก.ย. ๒๕๖๒)	ความก้าวหน้าร้อยละ
	ปี ๖๐	ปี ๖๑	ปี ๖๒	รวม		
เอกสารราชการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน	๒๒๐			๒๒๐	๒๒๐	๑๐๐.๐๐
เอกสารราชการที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ	๗๙๔			๗๙๔	๗๘๓	๙๘.๖๑
แบบฟอร์มในการยื่นคำขอ	๑,๐๖๕	๗๗๕	๕๔๓	๒,๓๘๓	๒,๓๓๓	๙๗.๙๐
คู่มือสำหรับประชาชน	๒๐๐	๔๐๙	๗๙๙	๑,๔๐๘	๘๖๕	๖๑.๔๓
เอกสารราชการอื่น ๆ	๒๔๙	๒๔๙	๒๘๕	๗๘๓	๕๗๔	๗๓.๓๑
<b>รวม</b>	<b>๒,๕๒๘</b>	<b>๑,๔๓๓</b>	<b>๑,๖๒๗</b>	<b>๕,๕๘๘</b>	<b>๔,๗๗๕</b>	<b>๘๕.๔๕</b>

นอกจากนี้ กระทรวงการต่างประเทศโดยกรมการกงสุล และกระทรวงมหาดไทย โดยกรมการปกครอง ได้พัฒนาระบบโปรแกรมการคัดกรองเอกสารการขึ้นทะเบียนเป็นภาษาอังกฤษ Single Sign-on ซึ่งเป็นโปรแกรมการปฏิบัติงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ที่สามารถตรวจข้อมูลรายการทะเบียนที่ประชาชนยื่นคำร้องขอคัดสำเนาจากฐานข้อมูลการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน และสามารถสั่งพิมพ์เอกสารออกมาเป็นภาษาอังกฤษเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนโดยตรงในการลดขั้นตอนและเวลาการรับรองเอกสาร และลดภาระค่าใช้จ่ายในการแปลเอกสารของประชาชน โดยจัดทำเอกสารราชการเป็นสองภาษา (ภาษาไทยควบคู่ภาษาอังกฤษ) จำนวน ๑๒ ประเภท ทั้งนี้ จากความร่วมมือดังกล่าวทำให้การบริการประชาชนด้านการรับรองนิติกรรมเอกสารที่กรมการกงสุล โดยเฉพาะเอกสารทะเบียนราษฎรและทะเบียนครอบครัว มีความสะดวกสบายขึ้น ประชาชนไม่ต้องนำเอกสารไปแปล ทั้งนี้ จากสถิติการขอรับบริการระหว่างวันที่ ๑ มกราคม - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๒ มีประชาชนขอรับบริการจำนวน ๕๐,๙๕๐ ฉบับ โดยเอกสารทะเบียนบ้าน (ท.ร.๑๔/๑) มีจำนวนการขอมากที่สุดคือ ๒๓,๑๕๗ ฉบับ (รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ ๓) ตารางที่ ๓ จำนวนเอกสารที่มีผู้มาขอคัดกรองเป็นภาษาอังกฤษ จำแนกออกเป็น ๑๒ ประเภท (ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๒)

ลำดับที่	ประเภทเอกสาร	จำนวน (ฉบับ)
๑	ทะเบียนบ้าน (ท.ร.๑๔/๑)	๒๓,๑๕๗
๒	รายการบัตรประจำตัวประชาชน (บ.ป.๔)	๗,๘๘๔
๓	ทะเบียนคนเกิด/สูติบัตร (ท.ร.๑/ก)	๖,๔๑๘

ลำดับที่	ประเภทเอกสาร	จำนวน (ฉบับ)
๔	ทะเบียนการเปลี่ยนชื่อตัว (ข.๓, ข.๓/๑)	๔,๒๔๗
๕	ใบสำคัญ/ทะเบียนสมรส (คร.๒, คร.๓)	๓,๘๙๓
๖	ทะเบียนเปลี่ยนชื่อสกุล (ข.๕, ข.๕/๑)	๑,๙๔๙
๗	ใบสำคัญ/ทะเบียนหย่า (คร.๖, คร.๗)	๑๒๐๘
๘	ทะเบียนคนตาย/มรณบัตร (ท.ร.๔/ก)	๗๑๒
๙	ทะเบียนการตั้งชื่อสกุล (ข.๒, ข.๒/๑)	๕๘๐
๑๐	หนังสือรับรองการเกิด (ท.ร. ๒๐/๑)	๕๓๙
๑๑	ทะเบียนการร่วมใช้ชื่อสกุล (ข.๔, ข.๔/๑)	๒๑๓
๑๒	ทะเบียนบันทึกฐานะแห่งครอบครัว (คร.๒๒)	๑๕๐
รวม		๕๐,๙๕๐

จากการสำรวจอัตราค่าบริการแปลสำหรับเอกสารราชการทั่วไป เฉพาะค่าแปลเอกสาร แบบฟอร์มละ ๑๕๐ - ๔๐๐ บาท ดังนั้น จึงเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการแปลเอกสารได้ประมาณ ๒๐,๓๘๐,๐๐๐ บาท (เมื่อคำนวณค่าแปลในอัตรา ๔๐๐ บาท/หน้า)

#### ๒.๓ แผนงานที่ ๓ การพัฒนาระบบติดตามการให้บริการ (Tracking system)

อยู่ระหว่างการดำเนินการพัฒนาระบบติดตามสถานะการให้บริการตามคู่มือสำหรับประชาชนด้วยการทดลองทำในระบบศูนย์กลางข้อมูลให้ธุรกิจติดต่อราชการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร ณ จุดเดียว (Biz Portal) โดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) เป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลักภายใต้การดูแลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

#### ๒.๔ แผนงานที่ ๔ การอำนวยความสะดวกในการของคิวกลางและการให้ข้อมูลป้อนกลับของประชาชนต่อการบริการ (Citizen Feedback Survey)

๒.๔.๑ พัฒนาระบบคิวกลางสำหรับนัดหมายเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาล ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

- แจ้งขั้นตอนการรับบริการตั้งแต่ต้นจนจบ
- แจ้งเตือนเมื่อใกล้ถึงคิวรับบริการ
- บันทึกประวัติของผู้ป่วย และการพบแพทย์ที่ผ่านมา
- ประวัติการได้รับยาในแต่ละครั้งที่พบแพทย์และวิธีการกินยา
- Feedback ความพึงพอใจ หรือร้องเรียนการรับบริการ

โดยมีกลุ่มเป้าหมายที่เป็นโรงพยาบาลศูนย์ ซึ่งมีการให้บริการที่ครบถ้วนและมีผู้รับบริการจำนวนมาก และอยู่ในระหว่างการดำเนินการของงบประมาณของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒.๔.๒ การให้ข้อมูลป้อนกลับของประชาชนต่อการบริการ (Citizen Feedback Survey) ดำเนินการโดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) อยู่ระหว่างการดำเนินการร่วมกับสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) ภายใต้โครงการพัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และการยกเลิกสำเนาเอกสาร



(CITIZENinfo) ซึ่งขณะนี้ได้พัฒนาระบบสำหรับหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาคแล้ว มีรายละเอียดในการดำเนินการ ดังนี้

- ๑) ระบบตำแหน่งที่กักพร้อมเส้นทางการเดินทางไปยังจุดให้บริการภาครัฐ
  - หน่วยงานทั้งหมดในระบบ ๕๒๙ หน่วยงาน (๒๖ กระทรวง ๕๒๙ กรมหรือเทียบเท่า) จำนวน ๘๑,๓๑๙ จุดบริการ (ข้อมูล ณ วันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๒)
    - จุดบริการที่ปิดหมดแล้ว ๗๓,๘๖๕ หน่วยงาน
    - จุดบริการที่ตอบแบบสำรวจแล้ว ๕๑,๗๙๕ หน่วยงาน
    - จุดบริการที่ปิดหมดถูกต้อง ๗๒,๖๑๒ หน่วยงาน
    - จุดบริการที่ยกเลิกสำเนาแล้ว ๒๐,๔๑๒ หน่วยงาน
- ๒) แสดงขั้นตอนและเอกสารที่ต้องใช้ (อยู่ในระหว่างปรับปรุงข้อมูล)
- ๓) แสดงสถานะของหน่วยงานว่ามีการรับสำเนาเอกสารหรือไม่
- ๔) ให้ความเห็นและคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ (อยู่ระหว่างการเพิ่มช่องทางการรับ Feedback ของหน่วยงาน)
- ๕) ระบบการประมวลผลข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนสำหรับผู้บริหารภาครัฐ (อยู่ระหว่างการเพิ่มช่องทาง Feedback สำหรับประชาชน)

## ๒.๕ แผนงานที่ ๕ การทบทวนกฎหมายในการยกเลิกใบอนุญาตที่ไม่จำเป็น

๒.๕.๑ นายกรัฐมนตรี มีคำสั่งที่ ๑๒๓/๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาเพื่อกำกับการปฏิรูปกฎหมาย ลงวันที่ ๑๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ ให้ผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการปฏิรูปกฎหมาย เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของคณะอนุกรรมการ และคณะทำงานที่ได้รับแต่งตั้ง โดยคณะกรรมการที่ปรึกษา มีอำนาจหน้าที่พิจารณาปรับปรุงหรือยกเลิกกฎหมาย หรือกฎ ข้อบังคับที่หมดความจำเป็นหรือไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ ปรับปรุงกฎหมายหรือกฎข้อบังคับที่มีผลให้อยู่ในปัจจุบันให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ และการปฏิรูปประเทศ เสนอกฎหมายหรือกฎข้อบังคับที่จัดทำขึ้นใหม่ และกำกับการเสนอร่างกฎหมาย กฎหรือข้อบังคับให้สอดคล้องและไม่ขัดหรือแย้งหรือเป็นอุปสรรคต่อยุทธศาสตร์ชาติหรือการปฏิรูปประเทศ ฯลฯ

๒.๕.๒ วันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๐ คณะทำงานที่ปรึกษาเพื่อกำกับการปฏิรูปกฎหมาย ได้มีคำสั่งที่ ๐๐๑/ ๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการพิจารณาปรับปรุงหรือยกเลิกกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการประกอบอาชีพและการดำเนินธุรกิจของประชาชน ในปี พ.ศ. ๒๕๖๐ คณะอนุกรรมการพิจารณาปรับปรุงหรือยกเลิกกฎหมายฯ ได้ดำเนินการทบทวนกฎระเบียบและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับรายงานความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจ (Doing Business 2020) (วันที่ ๑ กรกฎาคม - ตุลาคม ๒๕๖๐) โดยดำเนินการ ดังนี้

- ๑) ให้ข้อเสนอแนะการปฏิรูปกฎหมาย (Legal reform)
  - ๒) ให้ข้อเสนอแนะกระบวนการงานที่เกี่ยวข้อง (Administrative reform)
- จำนวน ๘ ด้าน ได้แก่ ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ด้านการจดทะเบียนทรัพย์สิน ด้านการได้รับสินเชื่อ ด้านการคุ้มครองผู้ลงทุนรายย่อย ด้านการชำระภาษี ด้านการค้าระหว่างประเทศ ด้านการบังคับให้เป็นไปตามข้อตกลง และด้านการแก้ปัญหาการล้มละลาย และ
- ๓) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลกฎหมายและข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ประชาชนและภาคธุรกิจได้ทราบอย่างเป็นระบบ และเป็นการทั่วไป

๒.๕.๓ คณะอนุกรรมการพิจารณาปรับปรุงหรือยกเลิกกฎหมายฯ ได้ดำเนินการด้านการยกระดับความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจ (Doing Business 2020) เรียบร้อย ขณะนี้อยู่ระหว่างพิจารณาแก้ไขปรับปรุงกฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวกับการให้ใบอนุญาต (Licenses) เพื่อลดจำนวนใบอนุญาตและขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่จำเป็นหรือเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจ

### ๓. การดำเนินการในระยะต่อไป

#### ๓.๑ การปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชน

๓.๑.๑ การปรับปรุงระบบสารสนเทศ (<https://backend.info.go.th>) ให้สอดคล้องกับโครงสร้างของหน่วยงาน และให้หน่วยงานเร่งดำเนินการปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชน ตามแผนยกระดับการบริการภาครัฐ ระยะที่ ๒

๓.๑.๒ การปรับปรุงระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ ([www.info.go.th](http://www.info.go.th)) ในการดึงข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชนให้ทันสมัยไปใช้ในระบบอื่น ๆ ต่อไป เช่น ระบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (CITIZENinfo) ในการนำกระบวนการงานของแต่ละหน่วยงานลงแต่ละพิภคในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ เป็นต้น

๓.๑.๓ การพัฒนา Platform กลางของภาครัฐ ในการนำข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชน หรืองานบริการภาครัฐเชื่อมโยงระบบ Citizen Portal

๓.๑.๔ การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการร่วมกับกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นและสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) ในการดำเนินการปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชน ตามแผนยกระดับการให้บริการภาครัฐ และแนวทางการนำงานบริการขึ้นระบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (CITIZENinfo)

#### ๓.๒ การจัดทำฟอร์มเอกสารราชการ ๒ ภาษา

๓.๒.๑ ให้หน่วยงานที่ยังไม่ได้ดำเนินการ เร่งจัดทำฟอร์มเอกสารราชการ ๒ ภาษา ให้แล้วเสร็จภายในปี ๒๕๖๒

๓.๒.๒ ส่งเสริมให้หน่วยงานเผยแพร่แบบฟอร์มเอกสารราชการ ๒ ภาษา ในเว็บไซต์หรือช่องทางให้บริการของหน่วยงาน รวมถึงเชื่อมโยงการเผยแพร่ไปที่เว็บไซต์ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ ([www.info.go.th](http://www.info.go.th)) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและภาคเอกชน ในการใช้งานแบบฟอร์มดังกล่าว

### ๔. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

โดยที่ผลการดำเนินงานตามแผนยกระดับการบริการภาครัฐ ระยะที่ ๒ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องที่กำหนดให้ต้องเสนอคณะรัฐมนตรีตามมาตรา ๔ (๑) แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘

#### ๗. ความเร่งด่วนของเรื่อง

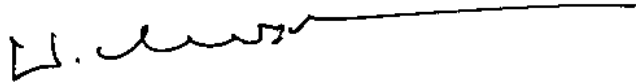
เพื่อเป็นการเร่งรัดให้หน่วยงานดำเนินการตามแผนยกระดับการบริการภาครัฐ ระยะที่ ๒ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และให้ส่วนราชการได้มีการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาการบริการให้เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-services)

๘. ประเด็น...

**๘. ประเด็นเพื่อโปรดทราบ**

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรี เพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีทราบ ผลการดำเนินงานตามแผนยกระดับการบริการภาครัฐ ระยะที่ ๒ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ตามบันทึกสรุปเสนอคณะรัฐมนตรีที่แนบท้ายนี้เพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีทราบต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายปกรณ์ นิลประพันธ์)

เลขาธิการ ก.พ.ร.

กองมาตรฐานการให้บริการภาครัฐ

กลุ่มพัฒนาและยกระดับการให้บริการ

โทร. ๐ ๒๓๕๖ ๙๙๙๙ ต่อ ๘๘๗๑ (นางสาวอักษรณ์ฯ)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๗๙๙๕

[www.opdc.go.th](http://www.opdc.go.th)

หนังสือยืนยันมติคณะรัฐมนตรี

# สำเนา

ที่ นร ๐๕๐๕/๖๐๖

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๗ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามแผนยกระดับการบริการภาครัฐ ระยะที่ ๒ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

เรียน เลขาธิการ ก.พ.ร.

อ้างถึง หนังสือสำนักงาน ก.พ.ร. ที่ นร ๑๒๐๐/๑๔๖ ลงวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

ตามที่ได้เสนอรายงานผลการดำเนินงานตามแผนยกระดับการบริการภาครัฐ ระยะที่ ๒ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ไปเพื่อดำเนินการ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีทราบแล้วเมื่อวันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องตามบัญชีแนบท้ายทราบด้วยแล้ว

ขอแสดงความนับถือ

กรุณา จุฑานนท์

(นางสาวกรุณา จุฑานนท์)

ผู้อำนวยการกองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ ปฏิบัติราชการแทน  
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๘๐๐๐ ต่อ ๑๖๕๓ (รัฐสภา) ๑๕๓๒ (ปลัดสรา)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖

www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ spt55@soc.go.th

บัญชีรายชื่อผู้ที่เกี่ยวข้องซึ่งได้แจ้งรายงานผลการดำเนินงานตามแผนยกระดับการบริการภาครัฐ  
ระยะที่ ๒ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘  
ให้ทราบ ดังนี้

๑. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศ
๒. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม
๓. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
๔. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย
๕. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข
๖. เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา
๗. เลขาธิการสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

# สำเนา

ที่ นร ๐๕๐๕/ว(ล) ๖๐๓

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๗ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามแผนยกระดับการบริการภาครัฐ ระยะที่ ๒ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

เรียน รัฐ-กต., คค., ดศ., มท., สธ., เลขา-สคก., สศช.

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ส่วนที่ ๓๒๐๖๖ - ๓๒๐๗๒  
ลงวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๐

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงาน ก.พ.ร. ที่ นร ๑๒๐๐/๑๔๖ ลงวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

ตามที่ได้ยืนยัน/แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๒๖ กันยายน ๒๕๖๐) เกี่ยวกับเรื่อง แผนการยกระดับการบริการภาครัฐ ระยะที่ ๒ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ มาเพื่อทราบ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้เสนอรายงานผลการดำเนินงานตามแผนยกระดับการบริการภาครัฐ ระยะที่ ๒ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ไปเพื่อดำเนินการ ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีทราบแล้วเมื่อวันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

กรุณา จุฑานนท์

(นางสาวกรุณา จุฑานนท์)

ผู้อำนวยการกองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ ปฏิบัติราชการแทน  
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๖๕๓ (รัฐสภา) ๑๕๓๒ (ปลัด)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖

www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ spt55@soc.go.th