

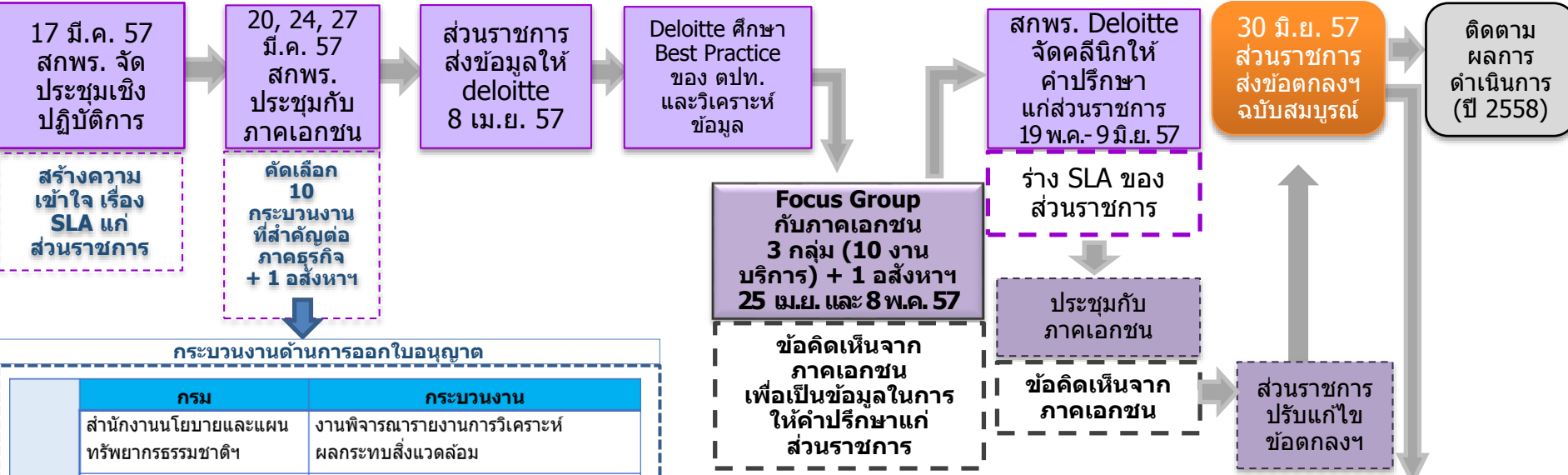
การวัดคุณภาพการให้บริการประชาชน



1 แนวทางการดำเนินการที่ผ่านมา และปัจจุบัน

2 ระดับความสำเร็จของการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ
(Service Level Agreement) ประจำปี 2557

Road Map การดำเนินงาน SLA



กระบวนงานด้านการออกใบอนุญาต

กลุ่ม	กรม	กระบวนงาน
กลุ่ม 1	สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติฯ	งานพิจารณารายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม
	กรมการจัดหางาน	งานพิจารณาใบอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวระดับฝีมือชำนาญการ
	กรมโรงงานอุตสาหกรรม	งานออกใบอนุญาตประกอบกิจการโรงงาน
	กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานฯ*	งานออกใบอนุญาตนำเข้าและส่งออกแร่

กระบวนงานด้านการนำเข้า - ส่งออก

กลุ่ม	กรม	กระบวนงาน
กลุ่ม 2	กรมศุลกากร*	งานบริหารจัดการนำเข้า-ส่งออก
	กรมวิชาการเกษตร*	งานออกใบรับรองคุณภาพสินค้าเกษตรเพื่อการส่งออก : งานออกใบรับรองสุขอนามัยผลิตภัณฑ์เกษตรเพื่อการส่งออก
	กรมการค้าต่างประเทศ*	งานออกหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้า
	กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานฯ*	งานออกใบอนุญาตนำเข้าและส่งออกแร่

กระบวนงานด้านภาษี

กลุ่ม	กรม	กระบวนงาน
กลุ่ม 3	กรมสรรพากร	งานยื่นภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-revenue)
	กรมการขนส่งทางบก	ภารกิจด้านทะเบียนและภาษีรถ : งานรับชำระภาษีรถประจำปี
	กรมที่ดิน	งานรังวัดสอยเขต แบ่งแยกและรวมโฉนดที่ดิน


+ 1 อสังหาฯ

ผลผลิตที่สำนักงาน ก.พ.ร. จะได้รับจาก ที่ปรึกษา Deloitte



















- SLA (to be) ของ 43 งานบริการ
- Blueprint ที่แสดงรายการปรับปรุงและแผนงานการจัดทำ SLA ที่ควรจะเป็น (To be)
- Guiding principles
- แนวทางการ monitoring

สรุปแนวทางการปรับปรุงสำหรับ กระบวนการ Focus Group จากการจัดคลินิกให้คำปรึกษา



กระบวนการ	การปรับปรุงที่ได้ทันที	แผนการปรับปรุงในลำดับต่อไป
งานออกใบอนุญาตนำเข้าและส่งออกแร่ 	 ลดเวลาพิจารณาของสภาการเหมืองแร่  เพิ่มช่องทางส่งเอกสารล่วงหน้า	 พัฒนาระบบบันทึกคำขอ ตรวจสอบโควตา และเชื่อมโยง NSW  ยกเลิกการส่งเอกสารระหว่างหน่วยงาน  ยกเลิกการจัดทำใบอนุญาตด้วยกระดาษ  แจ้งเตือน
งานออกหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้า 		 เพิ่มช่องทางการรับหนังสือรับรอง  ยกเลิกการจัดทำใบอนุญาตด้วยกระดาษ
งานออกใบอนุญาตประกอบกิจการโรงงาน 	 ลดความซ้ำซ้อนการรับฟังความเห็น	 เชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นรองรับการทำ Self Assessment  จัดทำหลักเกณฑ์การยื่นเอกสารแยกตามประเภทอุตสาหกรรม  One stop service งานขออนุญาต  Outsource งานตรวจสอบ
งานพิจารณารายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม 		 ปรับฐานข้อมูลระบบ และเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานอื่นๆ  กำหนดกรอบเวลาการแจ้งหนังสือเห็นชอบ
งานรังวัดสอบเขต แบ่งแยกและรวมโฉนดที่ดิน 	 มีค่าธรรมเนียมที่ชัดเจน	 ปรับฐานข้อมูลระบบ และเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานอื่นๆ  เพิ่มช่องทางการคืนค่าธรรมเนียม  แจ้งเตือน  เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่งานรังวัด
งานออกใบรับรองคุณภาพสินค้าปศุสัตว์เพื่อการส่งออก 	 กำหนดกรอบเวลา	 ทำระบบ E Service  จัดทำหลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้ประกอบการ  เปลี่ยนให้เจ้าหน้าที่สัตวแพทย์ประจำโรงงานตรวจสอบเอกสารแบบ

สรุปแนวทางการปรับปรุงสำหรับ กระบวนการงาน Focus Group จากการจัดคลินิกให้คำปรึกษา

กระบวนการงาน	การปรับปรุงที่ทำได้ทันที	แผนการปรับปรุงในลำดับต่อไป
งานสรรหาและเลือกสรรบุคคลเข้ารับราชการ		    <p>เชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่น</p> <p>ลดระยะเวลา</p> <ul style="list-style-type: none"> ตรวจสอบผลคะแนนภาษาฯ ยกเลิกการออกหนังสือรับรองผลสอบ <p>แจ้งเตือน</p>
งานออกหนังสือรับรองการประกอบธุรกิจนำเข้าและขายเครื่องซึ่งตั้งวัด		    <p>เปิดระบบบันทึกคำขอ และเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น</p> <p>กำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาที่ชัดเจน</p> <p>ลดขั้นตอนการอนุมัติ</p> <p>แจ้งเตือน</p>
งานอนุญาตส่งหรือนำโบราณวัตถุหรือศิลปวัตถุเข้าและออกราชอาณาจักร	  <p>กำหนดกรอบเวลา</p> <p>แจ้งเตือน</p>	 <p>ยกเลิกการจัดทำใบอนุญาตด้วยกระดาษ</p>
งานให้บริการศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ		  <p>เชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่น</p> <p>เพิ่มช่องทางให้คำปรึกษา</p>
งานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้กับประชาชนเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค		  <p>กำหนดกรอบเวลา</p> <p>ยุบรวมขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ย</p>
งานจดทะเบียนธุรกิจ: จดทะเบียนจัดตั้งบริษัทจำกัด	 <p>อนุญาตการจดทะเบียนข้ามเขต</p>	 <p>เชื่อมโยงข้อมูลให้หน่วยงานอื่น</p> <p>พัฒนาระบบ E Register</p>
งานออกหนังสือผ่านแดนชั่วคราวด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Border Pass)		 <p>เชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่น</p>

ประเด็นที่หน่วยงานต้องการการสนับสนุน

การเชื่อมโยงข้อมูล



- การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งในส่วนเจ้าของข้อมูลและผู้ขอใช้ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูล
- การสนับสนุนในเรื่องงบประมาณและทางเทคนิคของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- ความชัดเจนของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

การชำระเงิน/การออกใบเสร็จ



- ระเบียบ/แนวทางการปฏิบัติของกรมบัญชีกลาง ซึ่งยังไม่เปิดโอกาสให้
 - ใช้ธนาคารที่ไม่ใช่รัฐวิสาหกิจรับชำระเงินค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้อง หรือใช้ธนาคารมากกว่าหนึ่งธนาคาร
 - ออกใบเสร็จรับเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

การเก็บเอกสาร



- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ยังไม่มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในเรื่องการขอ การรับ และการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์



- กฎระเบียบหรือแนวทางการปฏิบัติงานที่รองรับการดำเนินการโดยระบบ เช่น การอนุมัติ หรือการผลิตผลผลิต เป็นต้น

ตัวชี้วัดที่ 2 : ระดับความสำเร็จของการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ
(Service Level Agreement)



คำอธิบาย : เป็นเอกสารที่บันทึกข้อตกลงระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน โดยทั้ง 2 ฝ่ายต้องร่วมกันกำหนดขอบเขตของการให้บริการ ระดับการให้บริการ (Level of Service) ขั้นต่ำที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับได้ ซึ่งข้อตกลงระดับการให้บริการเปรียบเสมือนพันธสัญญาถึงระดับคุณภาพของบริการและความโปร่งใสที่ผู้ให้บริการมีให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น องค์ประกอบของข้อตกลงจะประกอบด้วย ขอบเขตการให้บริการ ข้อกำหนดการให้บริการ ระดับการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ และการรับเรื่องราวร้องเรียน

เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับ คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน												
1	ส่วนราชการจัดส่งข้อมูลกระบวนการงานที่จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ ตามแบบฟอร์มที่กำหนด (แบบฟอร์ม A-E)												
2	ส่วนราชการจัดทำแผนปรับปรุง/พัฒนากระบวนการบริการ และส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 30 มิถุนายน 2557												
3	- จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ และส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 - ติดประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ และส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 25 กรกฎาคม 2557												
4	ส่วนราชการรายงานผลการดำเนินการตามแผนการปรับปรุง/พัฒนากระบวนการบริการ ภายในรอบ 12 เดือน ในระบบรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-SAR card)												
5	มีผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อกระบวนการให้บริการตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ดังนี้												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>ระดับคะแนน</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ผลสำรวจ</td> <td>ร้อยละ 65</td> <td>ร้อยละ 70</td> <td>ร้อยละ 75</td> <td>ร้อยละ 80</td> <td>ร้อยละ 85</td> </tr> </tbody> </table>	ระดับคะแนน	1	2	3	4	5	ผลสำรวจ	ร้อยละ 65	ร้อยละ 70	ร้อยละ 75	ร้อยละ 80	ร้อยละ 85
ระดับคะแนน	1	2	3	4	5								
ผลสำรวจ	ร้อยละ 65	ร้อยละ 70	ร้อยละ 75	ร้อยละ 80	ร้อยละ 85								

หมายเหตุ สำนักงานจะดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ โดยการสอบถามกลุ่มผู้รับบริการจากหน่วยงาน



MAKE **SIMPLE** BE **MODERN**