การเตรียมความพร้อมการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในระบบสารสนเทศ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

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

26 มกราคม 2558

ภาพรวมการดำเนินการระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินการตาม พ.ร.บ.

1. ระบบคู่มือสำหรับประชาชน

(ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ครบถ้วน ทันสมัย ในจุดเดียว)

ส่วนการใช้งานของผู้ขอรับบริการ
- รายละเอียดของงานบริการ + การดาวน์โหลดคู่มือฯตามแบบฟอร์ม
- การสืบค้นคู่มือประชาชน และงานบริการ
- การเชื่อมโยงข้อมูลงานบริการที่มีความต่อเนื่องและเกี่ยวข้องกัน

ส่วนการใช้งานของหน่วยงานภาครัฐ
- การนำเข้า / กรอกข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชน
- การแสดงสถานะการจัดส่งข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชน
- การอนุมัติการเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชน

ส่วนการใช้งานของสำนักงาน ก.พ.ร.
- การแสดงสถานะการจัดส่งข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชนของหน่วยงานภาครัฐทั้งหมด
- การอนุมัติการเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชน

2. ระบบหนังสือแจ้งล่าช้า

(ลดภาระหน่วยงานภาครัฐในการจัดส่งหนังสือ เพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบกระบวนงานของ สกพร.)

ส่วนการใช้งานของผู้ขอรับบริการ
- ติดตามสถานะการดำเนินงานของกรณีล่าช้า

ส่วนการใช้งานของหน่วยงานภาครัฐ
- การนำเข้า / กรอกข้อมูลการดำเนินงานล่าช้ากว่าที่กำหนดในคู่มือสำหรับประชาชน
- การติดตาม / อัพเดทสถานะของกรณีล่าช้า
- การสั่งพิมพ์หนังสือล่าช้าเพื่อจัดส่งให้ผู้ขอรับบริการ
- การส่งสำเนาหนังสือ / ข้อมูลการดำเนินงานล่าช้ามายังสำนักงาน ก.พ.ร.

ส่วนการใช้งานของ สำนักงาน ก.พ.ร.
- การรับข้อมูลการดำเนินงานล่าช้าจากหน่วยงานภาครัฐ
- การติดตามกรณีล่าช้าตามเกณฑ์ที่กำหนด
- การวิเคราะห์และรายงานทางสถิติ

3. ระบบรับเรื่องร้องเรียน

(ประชาชนสามารถร้องเรียนปัญหาการให้บริการ และ สกพร. สามารถใช้ตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ)

ส่วนการใช้งานของผู้ขอรับบริการ
- รับการร้องเรียนผ่านช่องทาง 1111

ส่วนการใช้งานของหน่วยงานภาครัฐ
- รับข้อมูลเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
- การติดตาม / อัพเดท สถานะการดำเนินการ
- การจัดทำรายงานข้อมูลทางสถิติ

ส่วนการใช้งานของ สำนักงาน ก.พ.ร.
- การติดตามสถานะการดำเนินการ
- การจับคู่เรื่องร้องเรียนและหนังสือแจ้งล่าช้า
- การจัดทำรายงานและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

4. ระบบวิเคราะห์กระบวนงาน

(เพิ่มประสิทธิภาพ ในการนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อเสนอต่อ ครม. ในการพัฒนาการให้บริการ)

ส่วนการใช้งานของหน่วยงานภาครัฐ
- การเปรียบเทียบกระบวนงานชนิดเดียวกันแต่ต่างหน่วยงาน

ส่วนการใช้งานของสำนักงาน ก.พ.ร.
- การเปรียบเทียบกระบวนงาน กับมาตรฐานกลาง
- รายงานและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ฮาร์ดแวร์ + ซอฟท์แวร์ สนับสนุนการดำเนินงาน

ออกแบบกระบวนงานของระบบ (Business Process Design) → ออกแบบสถาปัตยกรรม (Solution & Detail Design) + การทดสอบระบบ (Testing) → (PHASE 1) อบรม + Upload 20 หน่วยงาน → (PHASE 2) อบรม + Upload หน่วยงานที่เหลือ (แบ่งช่วงเข้าระบบ)

ระบบคู่มือสำหรับประชาชน – กระบวนการจัดทำคู่มือ

1

- รวบรวมกระบวนงาน และข้อมูลตามกรอบการจัดทำคู่มือ
- เตรียมข้อมูลจากฟอร์ม Word
- ศึกษาหลักเกณฑ์การจัดทำจากแนวทางของสำนักงาน ก.พ.ร.

2

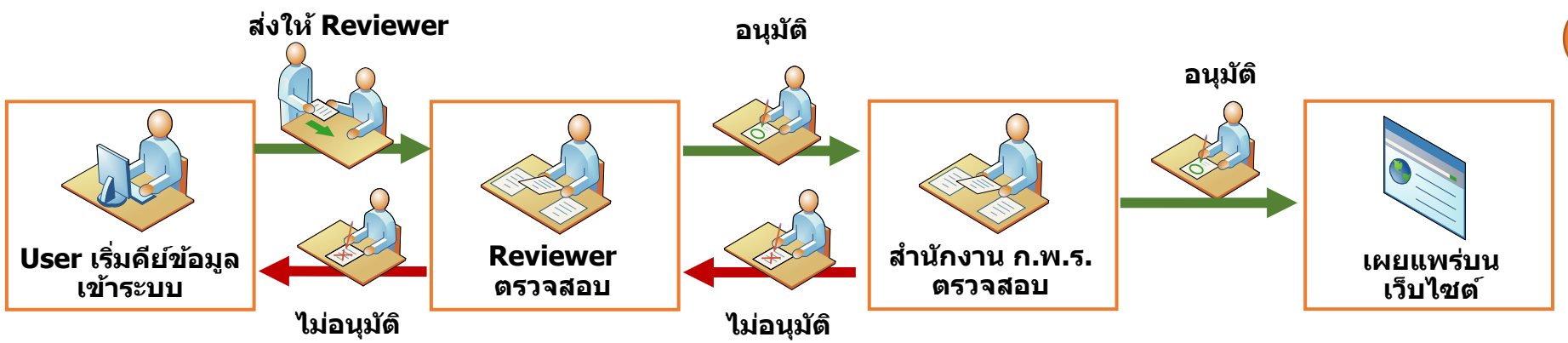
- จัดส่งชื่อผู้ประสานงาน และ Admin ให้กับสำนักงาน ก.พ.ร. ที่handbook@opdc.go.th **ภายในวันที่ 3 เมษายน**
- จัดส่งรายชื่อหน่วยงานเพื่อทำ Organization Code ในระบบ **ภายในวันที่ 10 เมษายน**

3

- จัดทัพผู้ใช้งาน 3 ประเภท
- Admin
- Reviewer 2 ระดับ คือ กรม,กอง
- User 2 ระดับ คือ กรม,กอง

- ส่งรายชื่อให้กับสำนักงาน ก.พ.ร. เพิ่มชื่อผู้ใช้ในระบบ

4



- จัดส่งชื่อผู้ประสานงาน และ Admin ให้กับสำนักงาน ก.พ.ร. ที่ handbook@opdc.go.th **ภายในวันที่ 3 เมษายน** สำนักงาน ก.พ.ร. จะจัดส่งแบบฟอร์มและข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับการเพิ่มชื่อผู้ใช้งานและโครงสร้างองค์กร
- จัดส่งรายชื่อหน่วยงานเพื่อทำ Organization Code ในระบบ **ภายในวันที่ 10 เมษายน**
- วันที่ให้เข้าใช้งานระบบจะแจ้งให้
- **มีข้อสงสัย อีเมล์สอบถามที่ handbook@opdc.go.th**