


ความคืบหน้าการดำเนินการตามพระราชบัญญัติ
การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558


วันที่ 22 สิงหาคม 2559






 จัดทำคู่มือสำหรับประชาชน และเผยแพร่ (มาตรา 7)

- จัดทำแนวทางการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน (มาตรา 7)
- ตรวจสอบคู่มือสำหรับประชาชน (มาตรา 7 วรรคสาม)
- ตรวจสอบกรณีล่าช้า (มาตรา 10 วรรคสอง)


 - เจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอปฏิบัติตามที่ พ.ร.บ.ฯ กำหนด

- ผู้อนุญาตพิจารณาปรับปรุงกฎหมายทุก 5 ปี (มาตรา 6)
- กำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการตรวจสอบการประกอบกิจการของผู้ได้รับอนุญาต (มาตรา 13)
- ตราพระราชกฤษฎีกาการชำระค่าธรรมเนียมต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอ (มาตรา 12)


หรือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาต เสนอต่อคณะรัฐมนตรี (มาตรา 12 วรรคสี่)

 ให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอและชี้แจง (มาตรา 7 วรรคสี่)

กำหนดแนวทางศูนย์บริการร่วม (มาตรา 7 วรรคสี่)

 **ศูนย์รับคำขออนุญาต**

กรณีจำเป็นและสมควร เสนอ กรม. จัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต (มาตรา 14)

 กำหนดให้ยื่นคำขอผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (มาตรา 7 วรรคหนึ่ง)

- ☺ จัดทำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รองรับบริการงานคู่มือสำหรับประชาชน และรายงานกรณีล่าช้า
- ☺ ส่งเสริมความรู้และสื่อสารสร้างความเข้าใจ

การดำเนินการที่ผ่านมา

- ◎ การพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตาม พ.ร.บ.ฯ
- ◎ คู่มือสำหรับประชาชน
- ◎ การส่งเสริมความรู้สื่อสารสร้างความเข้าใจ
- ◎ ศูนย์อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ
- ◎ การศึกษาวิเคราะห์งานบริการและประชุมรับฟังความคิดเห็นจากภาคเอกชนเพื่อปรับปรุงงานบริการภาครัฐ
- ◎ การปรับปรุงแบบฟอร์มในการยื่นคำขออนุญาตของทางราชการ
- ◎ การติดตามผลการดำเนินการตามพระราชบัญญัติฯ
- ◎ การศึกษาศูนย์บริการร่วม ตามพระราชบัญญัติฯ
- ◎ การศึกษาแนวทางการชำระค่าธรรมเนียมแทนการต่อใบอนุญาต ตามพระราชบัญญัติฯ

◎ การพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตาม พ.ร.บ.๑

ระบบ IT เพื่อสนับสนุนการดำเนินการตาม พ.ร.บ. อำนาจความสะดวกฯ แบ่งออกเป็น 4 ระบบย่อย ดังนี้

1. ระบบคู่มือสำหรับประชาชน

(ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ครบถ้วน ทันสมัย ในจุดเดียว)

ส่วนการใช้งานของผู้ขอรับบริการ

- รายละเอียดของงานบริการ + การดาวน์โหลดคู่มือฯตามแบบฟอร์ม
- การสืบค้นคู่มือสำหรับประชาชน และงานบริการ
- การเชื่อมโยงข้อมูลงานบริการที่มีความต่อเนื่องและเกี่ยวข้งกัน

ส่วนการใช้งานของหน่วยงานภาครัฐ

- การนำเข้า / กรอกข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชน
- การแสดงสถานะการจัดส่งข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชน
- การอนุมัติการเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชน

ส่วนการใช้งานของสำนักงาน ก.พ.ร.

- การแสดงสถานะการจัดส่งข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชนของหน่วยงานภาครัฐทั้งหมด
- การอนุมัติการเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชน

2. ระบบหนังสือแจ้งล่าช้า

(ลดภาระหน่วยงานภาครัฐในการจัดส่งหนังสือ เพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบกระบวนการของ สกพร.)

ส่วนการใช้งานของผู้ขอรับบริการ

- ติดตามสถานะการดำเนินงานของกรณีล่าช้า

ส่วนการใช้งานของหน่วยงานภาครัฐ

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

ส่วนการใช้งานของ สำนักงาน ก.พ.ร.

- การรับข้อมูลการดำเนินงานล่าช้าจากหน่วยงานภาครัฐ
- การติดตามกรณีล่าช้าตามเกณฑ์ที่กำหนด
- การวิเคราะห์และรายงานทางสถิติ

3. ระบบรับเรื่องร้องเรียน

(ประชาชนสามารถร้องเรียนปัญหาการให้บริการ และ สกพร. สามารถใช้ตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ)

ส่วนการใช้งานของผู้ขอรับบริการ

- กรอกข้อมูลและเรื่องร้องเรียนในการให้บริการด้านการอนุญาต
- การติดตามสถานะการดำเนินการ

ส่วนการใช้งานของหน่วยงานภาครัฐ

- รับข้อมูลเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
- การติดตาม / อัปเดต สถานะการดำเนินการ
- การจัดทำรายงานข้อมูลทางสถิติ

ส่วนการใช้งานของ สำนักงาน ก.พ.ร.

- การติดตามสถานะการดำเนินการ
- การจับคู่เรื่องร้องเรียนและหนังสือแจ้งล่าช้า
- การจัดทำรายงานและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

4. ระบบวิเคราะห์กระบวนการงาน

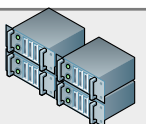
(เพิ่มประสิทธิภาพ สกพร. ในการนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อเสนอต่อ ครม. ในการพัฒนาการให้บริการ)

ส่วนการใช้งานของหน่วยงานภาครัฐ

- การเปรียบเทียบกระบวนการงานชนิดเดียวกันแต่ต่างหน่วยงาน

ส่วนการใช้งานของสำนักงาน ก.พ.ร.

- การเปรียบเทียบกระบวนการงาน กับมาตรฐานกลาง
- รายงานและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ



ฮาร์ดแวร์ +



ซอฟต์แวร์ สนับสนุนการดำเนินงาน

นำขึ้นสู่เว็บไซต์ศูนย์กลางเผยแพร่
"ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ"
(www.info.go.th)

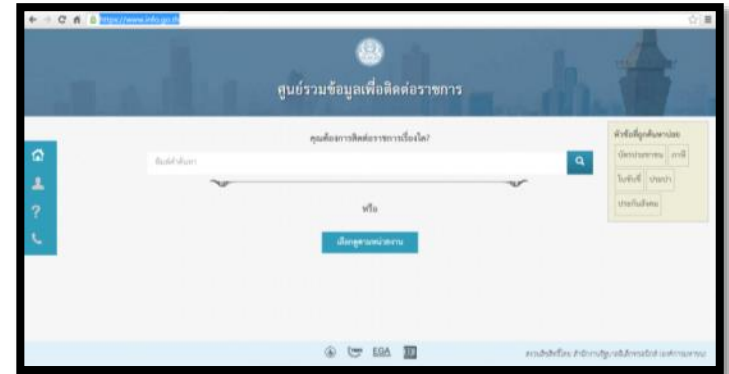


เสนอ ก.พ.ร. ทราบ

เสนอ อ.ก.พ.ร. พิจารณาเห็นชอบ

จัดทำเว็บไซต์รองรับการ
ดำเนินงานร่วมกับสำนักงาน
รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ทดสอบระบบการรายงานคู่มือ
เมื่อวันที่ 12 มี.ค. 58
ส่งคู่มือผ่านเว็บไซต์ ภายใน
วันที่ 23 มี.ค. 58



แอปพลิเคชันคู่มือประชาชน

- วัตถุประสงค์ เพื่อให้ประชาชนสามารถทราบข้อมูลคู่มือประชาชน



- ค้นหาคู่มือประชาชนสำหรับเรื่องที่ต้องการติดต่อราชการ
- ดูรายละเอียดคู่มือประชาชนสำหรับการติดต่อราชการในแต่ละเรื่อง อาทิ ช่องทางการให้บริการ ขั้นตอน ระยะเวลาที่ต้องใช้ ค่าใช้จ่าย แบบฟอร์ม ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ช่องทางการร้องเรียน เป็นต้น
- บันทึกคู่มือประชาชนไว้บนเครื่องเพื่อเรียกดูในภายหลัง
- ติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม

- การติดตั้ง: สามารถดาวน์โหลดและติดตั้งได้แล้ววันนี้ ฟรี!

- iOS เช่น iPhone iPad ผ่าน App Store

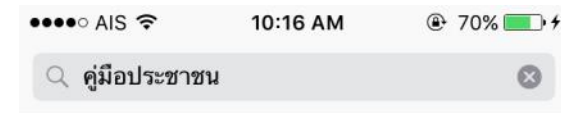


- Android เช่น Samsung LG Sony ผ่าน Google Play



- หรือผ่านทางเว็บไซต์ Government App Center (GAC) ที่ apps.go.th

- ใช้คำค้นหา "คู่มือประชาชน"



- โดยความร่วมมือของ สำนักงาน ก.พ.ร. และ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

แอปพลิเคชันคู่มือประชาชน

- องค์ประกอบหลักของแอปพลิเคชัน (สาธิตโดยใช้หน้าจอไอแพดมินิ)



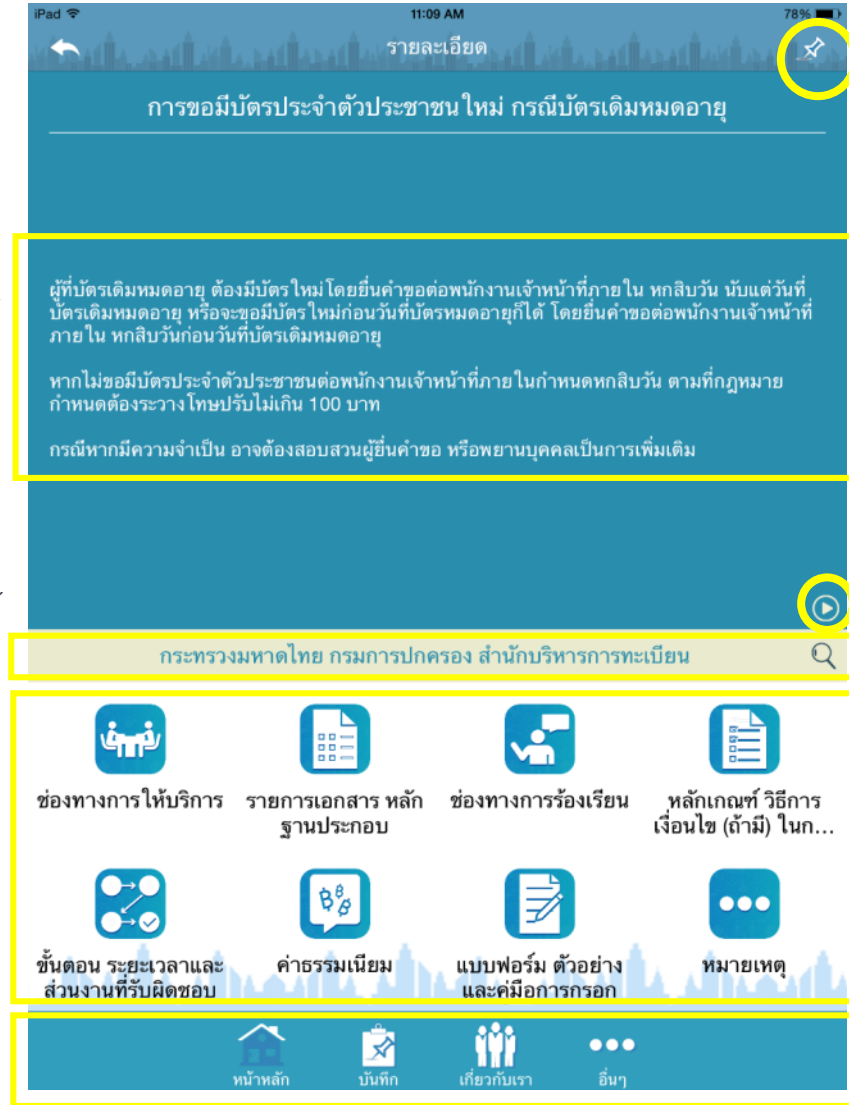
- ข้อมูลคู่มือประชาชน:
แอปจะแสดงหลักเกณฑ์ เงื่อนไข วิธีการในการยื่นคำขอ และพิจารณาเป็นครั้งแรก

- คู่มือของช่องทาง:
ผู้ใช้สามารถแตะแล้วระบุช่องทางในการให้บริการใกล้ตัวได้ เช่น ระบุอำเภอ หรือจังหวัด

- ข้อมูลคู่มือประชาชน:
ผู้ใช้สามารถแตะที่ไอคอนเพื่อเลือกดูรายละเอียดในหัวข้อต่างๆ ของคู่มือฉบับนี้

• เมนูหลัก:

ผู้ใช้สามารถเลือกใช้บริการอื่นของแอป เช่น รายละเอียดของ พ.ร.บ. การแนะนำ/ร้องเรียน หรือ FAQ เป็นต้น



- ฟังก์ชันบันทึก:
สามารถบันทึกคู่มือที่สนใจเพื่อเปิดใช้ได้ง่ายขึ้นภายหลัง

- การแสดงผล:
สามารถแตะที่นี้เพื่อดูรายละเอียดในหน้าถัดไป หรือแตะที่ไอคอนด้านล่างได้

1. คู่มือสำหรับประชาชน

จัดทำระบบอิเล็กทรอนิกส์



www.info.go.th

Viewed : 1,070,622 ครั้ง



“คู่มือประชาชน” Mobile App.

Viewed : 92,102 ครั้ง

คู่มือที่จัดส่งมายังสำนักงาน ก.พ.ร. ทั้งหมด 719,183 คู่มือ
จำแนกเป็น

~~✍~~ คู่มือกลาง จำนวน 5,767 คู่มือ

~~✍~~ คู่มือสาขาหรือคู่มือภูมิภาค จำนวน 713,416 คู่มือ

เผยแพร่บนเว็บไซต์แล้ว จำนวน 28,769 คู่มือ

ข้อมูล ณ วันที่ 5 กรกฎาคม 2559

ทบทวนคู่มือสำหรับประชาชน



คู่มือประชาชน
(ส่วนภูมิภาค)



มาตรฐานคู่มือส่วนกลาง



คู่มือประชาชน
(ส่วนท้องถิ่น)

หนังสือเวียนที่ นร 1200/ว 4 ลงวันที่ 17 มีนาคม 2559

◎ คู่มือสำหรับประชาชน

จัดเก็บฐานข้อมูลกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ (กฎหมายที่เกี่ยวข้อง 446 ฉบับ และ 2,578 กระบวนงาน)

จัดทำแนวทางการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน และเวียนไปยังหน่วยงานของรัฐให้ทราบ

คัดเลือกหน่วยงานตัวอย่าง 21 หน่วยงาน

จัดทำหลักเกณฑ์การตรวจสอบคู่มือ ให้เหมาะสมตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

จัดส่งหนังสือเวียนเพื่อแจ้ง ชักซ้อมความเข้าใจ และเร่งรัดเกี่ยวกับคู่มือสำหรับประชาชน

แต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิเป็นคณะทำงาน เพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนงานให้บริการภาครัฐ

จัดส่งหนังสือเวียนเกี่ยวกับคู่มือสำหรับประชาชน ตาม พ.ร.บ.๓

ว 2 10 ก.พ. 58 เรื่อง การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

แจ้งให้หน่วยงานของรัฐที่มีการดำเนินการตามมาตรา 3 ของ พ.ร.บ.๓ จัดทำและส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 21 พ.ค. 58 ตามมติคณะรัฐมนตรี วันที่ 6 ม.ค. 58

ว 5 1 พ.ค. 58 เรื่อง การจัดส่งคู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

แจ้งให้หน่วยงานของรัฐส่วนกลางเร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 21 พ.ค. 58 และให้หน่วยงานของรัฐดังกล่าวตรวจสอบความครบถ้วนของขอบข่ายงานอีกครั้ง และหากมีประเด็นที่ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับงานที่จะต้องจัดทำคู่มือฯ ให้จัดส่งหนังสือมายังสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อวิเคราะห์และรวบรวมส่งให้สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาพิจารณาต่อไป

ว 6 8 พ.ค. 58 เรื่อง การจัดส่งคู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

แจ้งให้จังหวัดและท้องถิ่นตรวจสอบความครบถ้วนของขอบข่ายงานอีกครั้ง และเร่งรัดดำเนินการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนให้แล้วเสร็จ

ว 7 9 มิ.ย. 58 เรื่อง คู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

เร่งรัดให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการจัดทำคู่มือให้เสร็จและส่งมายังสำนักงาน ก.พ.ร. โดยเร็ว เพื่อให้ ก.พ.ร. ได้มีระยะเวลาในการตรวจสอบความเหมาะสมของคู่มือ เพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการให้บริการได้ตั้งแต่วันที่ 21 ก.ค. 58

ว 9 14 ก.ค. 58 เรื่อง แนวทางการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

ซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.๓ ให้หน่วยงานของรัฐทราบและถือปฏิบัติตั้งแต่วันที่ 21 ก.ค. 58

ว 13 10 ส.ค. 58 เรื่อง ระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

1. แจ้งให้หน่วยงานของรัฐทราบว่า ได้เผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชนบนเว็บไซต์ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (www.info.g.th) ซึ่งสามารถสืบค้นคู่มือได้โดยง่าย
2. เร่งรัดหน่วยงานที่จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนยังไม่แล้วเสร็จให้ดำเนินการภายในวันที่ 15 ส.ค. 58 (ส่วนกลาง) 31 ส.ค. 58 (ส่วนภูมิภาค) และ 15 ก.ย. 58 (ท้องถิ่น).
3. แจ้งหน่วยงานของรัฐให้ทราบเกี่ยวกับวิธีการจัดส่งสำเนาหนังสือแจ้งเหตุแห่งความล่าช้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
4. ขอให้หน่วยงานของรัฐนำ banner เพื่อประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ

ว 20 12 พ.ย. 58 เรื่อง การรายงานผลการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

ให้หน่วยงานของรัฐตอบแบบรายงานผลการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.๓ กำหนดไว้ รวมทั้งปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการดำเนินการ



ที่ นร ๑๒๐๐/ว ๔

สำนักงาน ก.พ.ร.
ถนนพิษณุโลก กทม. ๑๐๓๐๐

๑๗ มีนาคม ๒๕๕๙

เรื่อง การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘
เรียน (เวียนกระทรวง กรม จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา องค์การมหาชน รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานของรัฐ
รูปแบบอื่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)

อ้างถึง หนังสือสำนักงาน ก.พ.ร. ส่วนที่ ๑๒๐๐/ว ๒๐ ลงวันที่ ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักงาน ก.พ.ร. แจ้งให้หน่วยงานของรัฐรายงานผลการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งพระราชบัญญัติดังกล่าวได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๘๓๒ ตอนที่ ๔ ก ลงวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๕๘ โดยมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ ๑๘๐ วันนับแต่วันที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา คือมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๕๘ เป็นต้นไป สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการแจ้งชักชวนความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติดังกล่าวให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องทราบอย่างต่อเนื่อง โดยการชี้แจงแนวทางการปฏิบัติ และการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน การเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชนผ่านเว็บไซต์ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (www.info.go.th) และ Mobile Application "คู่มือประชาชน" การเปิดศูนย์อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้รับบริการที่ไม่ได้รับความสะดวกในการดำเนินการตามที่ระบุไว้ในคู่มือ นอกจากนี้ ได้ดำเนินการปรับปรุงงานบริการ โดยการศึกษาวิเคราะห์งานบริการ การรับฟังความคิดเห็นจากภาคเอกชนและผู้ทรงคุณวุฒิ และการติดตามผลการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติฯ ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาตั้งแต่วันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๘ - ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ นั้น

ในการนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ขอขอบคุณที่หน่วยงานของรัฐได้ให้ความร่วมมือในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน และดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งถือเป็นการดำเนินการในระยะที่ ๑ สำหรับการดำเนินการในระยะต่อไป เป็นการปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชนและงานบริการ ซึ่งจะส่งผลให้เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของภาครัฐมากยิ่งขึ้น สำนักงาน ก.พ.ร. จึงขอชักชวนแนวทางการปฏิบัติของหน่วยงานของรัฐที่ดำเนินการตามพระราชบัญญัติฯ ดังนี้

๑. ขอให้หน่วยงานของรัฐทบทวนและปรับปรุงงานบริการให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

๒. กรณีหน่วยงานของรัฐมีบริการในพื้นที่ขอให้ทบทวนคู่มือสำหรับประชาชน โดยใช้มาตรฐานคู่มือส่วนกลาง เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในการบริการประชาชน

๒

๓. สำนักงาน ก.พ.ร. จะติดตามผลการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชนของหน่วยงานของรัฐทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยลงพื้นที่ติดตามและให้คำปรึกษาแนะนำ ทั้งนี้ กำหนดการติดตามผลการดำเนินงานดังกล่าว จะแจ้งให้ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(นายชูเกียรติ รัตนชัยชาญ)
เลขาธิการ ก.พ.ร.

กองบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม

โทรศัพท์ ๐ ๒๒๕๐ ๙๙๙๙ ต่อ ๘๙๙๒ , ๘๙๙๓

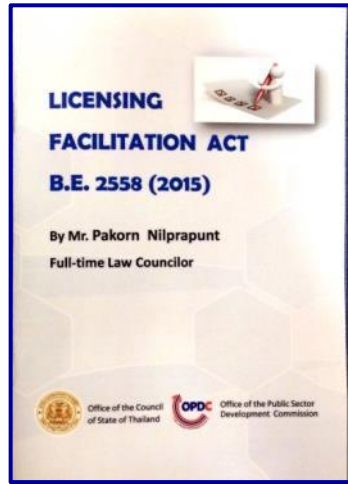
โทรสาร ๐ ๒๒๕๓ ๘๒๒๙, ๐ ๒๒๕๓ ๘๑๕๘

◎ การส่งเสริมความรู้สื่อสารสร้างความเข้าใจ



การแปลพระราชบัญญัติฯ เป็นภาษาอังกฤษ

➔ ส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา เพื่อแปลพระราชบัญญัติฯ เป็นภาษาอังกฤษ



การประกาศใช้พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558



พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี เป็นประธานในงานประกาศใช้พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 และการเปิดตัวคู่มือสำหรับประชาชนและเว็บไซต์ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ ในวันที่ 21 กรกฎาคม 2558 เวลา 08.00 - 08.45 น. โดยมีรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล) รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายสุวัพันธุ์ ต้นยวรรธนะ) เลขาธิการนายกรัฐมนตรี (พลเอก วิชาศ อรุณศรี) พร้อมผู้บริหารสำนักงาน ก.พ.ร. และผู้บริหารสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พร้อมด้วยสื่อมวลชนเข้าร่วม ณ บริเวณลานหน้าตึกบัญชาการ ทำเนียบรัฐบาล

4. การประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจและจัดกิจกรรมเวทีสัญจร 4 ภูมิภาค และกรุงเทพมหานคร

เวทีสัญจร วันที่ 4 พ.ค. 59 ณ วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น



กิจกรรมเวทีสัมมนา 4 ภูมิภาค และกรุงเทพมหานคร

เวทีสัมมนา วันที่ 5 ก.ค. 59 ณ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร



กิจกรรมเวทีสัญจร 4 ภูมิภาค และกรุงเทพมหานคร

เวทีสัญจร วันที่ 1 ส.ค. 59 ณ โรงแรมฮอลิเดย์ อินน์ จังหวัดเชียงใหม่



กิจกรรมเวทีเสัญจร 4 ภูมิภาค และกรุงเทพมหานคร

เวทีเสัญจร วันที่ 16 ส.ค. 59 ณ โรงแรมบ้านสวนคุณตา ไฮเต็ล แอนด์ รีสอร์ท จังหวัดอุบลราชธานี




๑ การจัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ



ศูนย์อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ

- ให้คำปรึกษาในการติดต่องานอนุญาตของทางราชการ
- ให้คำปรึกษาข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ
- รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน เมื่อได้รับบริการไม่เป็นไปตามคู่มือประชาชน

รูปแบบการบริการ ศูนย์อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ

- สายด่วน  1111 กด 22
- ติดต่อโดยตรงบริเวณ ชั้น 1 อาคารสำนักงาน ก.พ. (เดิม) ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กทม.
- ให้บริการทุกวันตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการ)
- เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ วันละ 4 คน

สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนของศูนย์อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ

ประจำเดือน	โทร 1111 ต่อ 22 (จำนวนสายที่โทรฯร้องเรียน)		
	บุคลากรภาครัฐ	ประชาชน	รวม
กรกฎาคม 2558	17	13	30
สิงหาคม 2558	50	10	60
กันยายน 2558	9	7	16
ตุลาคม 2558	1	6	7
พฤศจิกายน 2558	0	1	1
ธันวาคม 2558	1	2	3
มกราคม 2559	2	4	6
กุมภาพันธ์ 2559	2	1	3
มีนาคม 2559	0	2	2
เมษายน 2559	4	0	4
พฤษภาคม 2559	0	0	0
มิถุนายน 2559	0	1	1
รวม	86	47	133

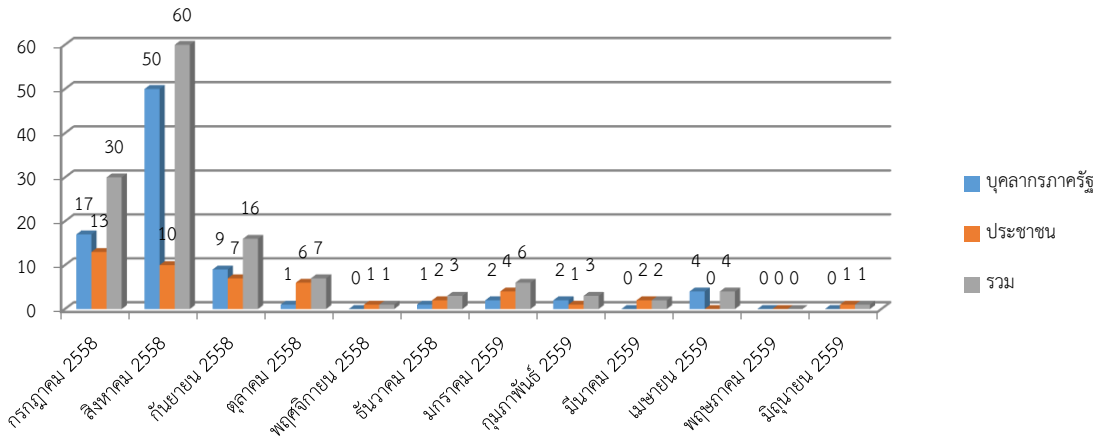
หมายเหตุ : walk in จำนวน 31 ราย

สถิติการร้องเรียนไปยังศูนย์บริการประชาชน (สปน.)
 เกี่ยวกับ พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกฯ (วันที่ 22 ก.ค.-17 มิ.ย. 59)
 จำนวน 5 ราย ได้แก่
 1) ระบบ IT
 2) การปรับปรุงเว็บไซต์ของหน่วยงาน
 3) การติดต่อราชการ ล่าช้า
 4) การปรับปรุงการบริการของ อปท.
 5) การต่อใบอนุญาต

สถิติการสอบถามข้อมูล (สปน.) เกี่ยวกับ พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกฯ (วันที่ 22 ก.ค.58 – 17 มิ.ย. 59)
 จำนวน 133 ราย ได้แก่
 1) พ.ร.บ. 69 ราย 2) คู่มือฯ 64 ราย

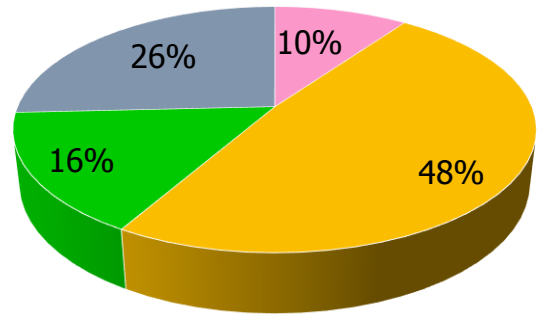
ข้อมูล ณ วันที่ 17 มิ.ย. 59

สถิติการใช้บริการศูนย์อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ



หมายเหตุ : เริ่มตั้งแต่ วันที่ 22 ก.ค. 58 - 17 มิ.ย. 59

ประเภทของเรื่องที่มาใช้บริการจากศูนย์อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ



- การร้องเรียนเกี่ยวกับการรับบริการ ตาม พรบ.ฯ เช่น การออกสำเนาหนังสือล่าช้า
- ระบบสารสนเทศ เช่น ไม่สามารถคัดลอกคู่มือฯ ในระบบ การดาวน์โหลดคู่มือ
- กฎหมาย เช่น หน่วยงานใดบ้างที่ต้องทำคู่มือฯ
- อื่นๆ เช่น ให้คำปรึกษาเรื่องทั่วไป อาทิ พรบ. ข้อมูลข่าวสาร ขอคำปรึกษาการใช้บริการภาครัฐ

๑ การศึกษาวิเคราะห์งานบริการและการประชุมรับฟังความคิดเห็นจากภาคเอกชนเพื่อปรับปรุงงานบริการภาครัฐ

ดำเนินการศึกษาวิเคราะห์งานบริการที่มีความสำคัญสูงจำนวน 10 งานบริการ และนำผลการศึกษาดังกล่าวไปจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากภาคเอกชนและผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับคู่มือสำหรับประชาชนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งภาคเอกชนได้ให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อนำไปปรับปรุงงานบริการต่อไป

โดยให้หน่วยงานของรัฐนำเสนอผลงานจากการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนจำนวน 5 หน่วยงาน ได้แก่

ผู้แทนหน่วยงานภาครัฐ 5 หน่วยงาน นำเสนอภาพรวมการดำเนินงานที่ผ่านมาเกี่ยวกับคู่มือสำหรับประชาชน และการปรับปรุงงานที่สำคัญ (หน่วยงานละประมาณ 10 นาที)

- 1) กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
- 2) กรมที่ดิน
- 3) กรมโรงงานอุตสาหกรรม
- 4) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
- 5) กรมศุลกากร



ผู้แทนภาคเอกชนและผู้ทรงคุณวุฒิร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชนภายใต้แนวคิด **Faster, Cheaper และ Easier** (แบ่งกลุ่ม 5 กลุ่ม)

- กลุ่มที่ 1 ด้านการจัดตั้งธุรกิจ
- กลุ่มที่ 2 ด้านอสังหาริมทรัพย์
- กลุ่มที่ 3 ด้านการประกอบกิจการโรงงานอุตสาหกรรม
- กลุ่มที่ 4 ด้านอาหารและยา
- กลุ่มที่ 5 ด้านการนำเข้า – ส่งออก



ด้านภาพรวมการปรับปรุง
คู่มือสำหรับประชาชน

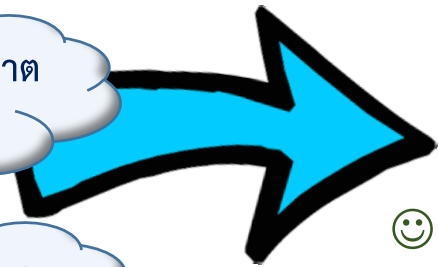
ด้านการจดทะเบียน
การค้าปลีก



ผู้แทนภาคเอกชน
และภาคประชาชน

ด้านการออกใบอนุญาต
อาหารและยา

ด้านการออกใบอนุญาต
เครื่องสำอาง



ด้าน VISA & Immigration

ด้านธุรกิจพาณิชย์

☺ เพื่อผลักดันการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง
ให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติ
การอำนวยความสะดวกฯ

☺ เพื่อการปรับปรุงการบริการให้มีความเหมาะสม
สอดคล้องกับความต้องการต่อการให้บริการ
ของหน่วยงานของรัฐ



การออกใบอนุญาตอาหาร
และยา, เครื่องสำอาง



ภาพรวมการปรับปรุงคู่มือ
สำหรับประชาชน



VISA
&
IMMIGRATION



การประกอบกิจการค้าปลีก



ธุรกิจพาณิชย์นาวี

จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นของภาคเอกชน

- ☺ เพื่อผลักดันการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก
- ☺ เพื่อการปรับปรุงการบริการให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ



เมื่อวันจันทร์ที่ 4 กรกฎาคม 2559 ณ ห้องประชุม ก.พ.ร. ชั้น 4 สำนักงาน ก.พ.ร. ประชุมหารือร่วมกับ Joint Foreign Chamber of Commerce in Thailand (JFCCT) เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ซึ่ง JFCCT มีความสนใจผลการดำเนินการตาม พ.ร.บ.ฯ รวมทั้งมีข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงงานบริการภาครัฐที่จะได้มีส่วนร่วมในการทำงานกับสำนักงาน ก.พ.ร. ต่อไป ซึ่งมีประเด็น ดังนี้

- 1) Work permit - immigration area
- 2) VAT refunds - tax area
- 3) Customs clearance - export/ import area
- 4) Factory license - industrial operation area
- 5) Company registration - business development and promotion issue.



◎ การปรับปรุงแบบฟอร์มในการยื่นคำขออนุญาตของทางราชการ

- ◎ บันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือในการเชื่อมโยงข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่ออำนวยความสะดวกในการขออนุญาตของทางราชการ เมื่อวันที่ 17 ธันวาคม 2558 ณ ตึกนารีสโมสร ทำเนียบรัฐบาล โดยรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เป็นประธาน



เพื่อลดการบันทึกข้อมูลเรื่องเดียวกัน หรือการขอเอกสารซ้ำซ้อน โดยใช้วิธีการเชื่อมโยงข้อมูล โดยหน่วยงานภาคเอกชนผู้ขอรับการส่งเสริมการลงทุนไม่ต้องยื่นสำเนาในการยื่นคำขอ ได้แก่ หนังสือรับรองนิติบุคคล บัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น งบการเงิน และหนังสือบริคณห์สนธิ

- ◎ บันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือในการเชื่อมโยงข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ในส่วนภูมิภาคเพื่ออำนวยความสะดวกในการขออนุญาตของทางราชการ เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2559 ณ ตึกนารีสโมสร ทำเนียบรัฐบาล โดยรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เป็นประธาน



เพื่อพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลไปยังส่วนภูมิภาค โดยให้บริการแก่ผู้ขอรับการส่งเสริมการลงทุนในการขอวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน พัฒนาระบบการยื่นคำขอและพิจารณาคำขอแบบออนไลน์ผ่านระบบนาร่อง Single Window for Visa and Work Permit และนาร่องเปิดบริการออนไลน์ไปยังส่วนภูมิภาคในจังหวัดที่เป็นเขตเศรษฐกิจสำคัญ คือ จังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดภูเก็ต

การปรับปรุงการให้บริการด้านวิชาและใบอนุญาตทำงาน ด้วยโครงการนำร่อง Single Window for Visa & Work Permit

ระยะเวลา : 8 เดือน: เริ่มใช้เดือนกรกฎาคม 2559



บริษัทที่ได้รับการส่งเสริม

ยื่นคำร้องขอเข้าทำงานในบริษัท



Phase 2 : โครงการนำร่องการพัฒนาระบบ Single Window for Visa & Work Permit

เริ่มทดสอบเดือนกรกฎาคม 2560



- ไฟล์เอกสาร
1. หนังสือรับรองนิติบุคคล
 2. บัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น
 3. งบการเงิน
 4. หนังสือบริคณห์สนธิ

(ผู้รับบริการไม่ต้องยื่น)

นำร่องการรับข้อมูลผ่านทาง web service แบบ Real-Time และ e-file ทั้งหนังสือรับรองจดทะเบียนนิติบุคคล บัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น หนังสือบริคณห์สนธิ และงบการเงิน ไปใช้กับสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และกรมการจัดหางาน



- **สำรวจจากเว็บไซต์**
 - จำนวนคู่มือฯ ทั้งหมด = 623,604 คู่มือ
 - จำนวนคู่มือฯ ที่เผยแพร่ = 28,456 คู่มือ
- **สำรวจจากแบบสอบถาม**
 - จำนวนคู่มือฯ ทั้งหมด = 200,481 คู่มือ
 - จำนวนคู่มือฯ ที่เผยแพร่ผ่านช่องทางที่ พ.ร.บ.ฯ กำหนด = 197,613 คู่มือ

คำขอ/เอกสารไม่ถูกต้อง

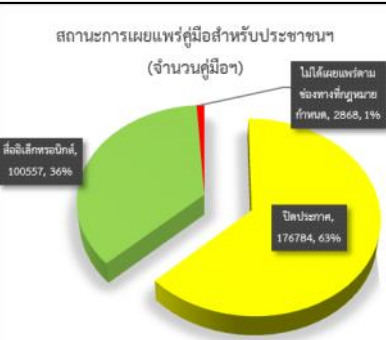
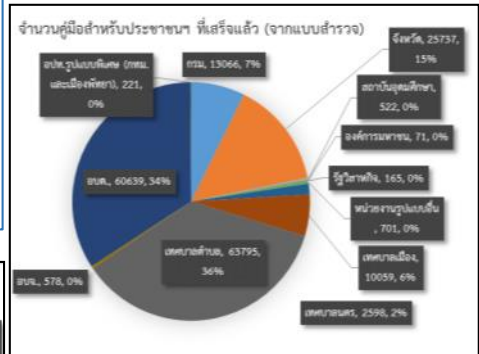
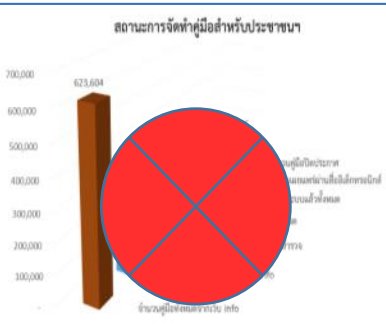
- ผู้รับคำขอตรวจสอบทันทีทุกครั้ง (92.51%)
- จัดทำบันทึก 2 ฝ่าย และมอบสำเนา โดยเก็บคำขอไว้ที่หน่วยงาน (61.10%)
- ไม่เคยขอเอกสารเพิ่มเติม (67.21%)

เรื่องไม่แล้วเสร็จ

- ผู้อนุญาตแจ้งผลให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายใน 7 วัน นับแต่วันพิจารณาแล้วเสร็จทุกครั้ง (90.86%)
 - การแจ้งเหตุแห่งความล่าช้าเป็นหนังสือให้ผู้ยื่นคำขอทราบทุก 7 วัน จนกว่าจะพิจารณาแล้วเสร็จทุกครั้ง (86.61%)
 - ส่งสำเนาแจ้งล่าช้าให้ ก.พ.ร. ทราบเมื่อพิจารณาเสร็จไม่ทันตามคู่มือฯ (91.29%)
- โดยเหตุที่ไม่แจ้งส่วนใหญ่เกิดจากเจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจวิธีปฏิบัติตาม พ.ร.บ.ฯ*
- มีข้อร้องเรียนกรณีเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ.ฯ (0.07%) โดยมี 3 ข้อร้องเรียน ได้แก่ การออกเอกสารรับรองคุณวุฒิทางการศึกษา, การยื่นคำขอต่อใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และ ไม่ได้ระบุ)

ปัญหา/อุปสรรค เช่น

- กรม :- ดำเนินการต่อ 1 คำขอ อาจมาพร้อมๆ กันมาก จึงตรวจไม่ทันตามกำหนด
 - เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.
- จังหวัด :- อำนวยการพิจารณาอนุญาตเป็นของหวง. แต่ระเบียบเป็นของส่วนกลาง (จัดทำคู่มือฯ) ทำให้ไม่ทราบข้อมูล จึงเกิดปัญหาในทางปฏิบัติ
 - งานมากกว่างานท. เสร็จไม่ทันตามเวลาที่กำหนด
- สถาบันอุดมศึกษา :- ขาดบุคลากรที่มีความรู้และความชำนาญในการกรอกข้อมูลเข้าระบบ
 - คู่มือที่กำหนดเป็นมาตรฐานกลางยังไม่ชัดเจน และบุคลากรใหม่
- องค์กรมหาชน :- ผู้ตรวจเอกสารอาจไม่ใช่เจ้าหน้าที่โดยตรง คกก.กลางอาจต้องขอเอกสารเพิ่ม เกิดความล่าช้า
 - บางช่วงผู้รับบริการมากไม่สอดคล้องกับเวลาในคู่มือ
- รัฐวิสาหกิจ :- การแจ้งเหตุล่าช้าที่เกิดจากผู้ยื่นคำขอ ทุก 7 วัน ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์
- หน่วยงานรูปแบบอื่น :- คกก.หมวดระ รอดังตั้ง ทำให้การพิจารณาไม่เสร็จตามคู่มือฯ
 - ขาดคนด้าน IT
 - มีคำขอหลายประเภท ใช้เวลาตรวจนานเพราะไม่ใช่งานท.โดยตรง
- อปท. :- ประชาชนขาดความรู้เกี่ยวกับคู่มือฯ ไม่เข้าใจขั้นตอน ไม่ได้ตรวจสอบข้อมูลที่กำหนดในคู่มือฯ ทำให้ยื่นเอกสารไม่ครบ ทำให้ล่าช้า
 - บุคลากรไม่เข้าใจการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.ฯ และระบบ



เพื่อเป็นการติดตามผลการดำเนินงาน รับทราบปัญหาอุปสรรค และให้คำปรึกษาแนะนำ รวมถึงข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

หน่วยงานส่วนกลาง

กลุ่มเป้าหมาย

100 หน่วยงาน

ตรวจติดตามแล้ว

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (25 เม.ย. 59)
- กรมทรัพย์สินทางปัญญา (17 มิ.ย. 59)

จังหวัด

30 จังหวัด

- จังหวัดขอนแก่น (3 พ.ค. 59)
- จังหวัดร้อยเอ็ด (25 พ.ค. 59)
- จังหวัดมหาสารคาม (3 พ.ค. 59)
- จังหวัดกาฬสินธุ์ (25 พ.ค. 59)
- จังหวัดศรีสะเกษ (16 พ.ค. 59)
- จังหวัดพังงา (6 มิ.ย. 59)
- จังหวัดอุบลราชธานี (16 พ.ค. 59)
- จังหวัดตรัง (7 มิ.ย. 59)
- จังหวัดยโสธร (17 พ.ค. 59)
- จังหวัดอำนาจเจริญ (17 พ.ค. 59)

● การลงพื้นที่ติดตามผลการดำเนินการตามพระราชบัญญัติฯ

เพื่อเป็นการติดตามผลการดำเนินงาน รับทราบปัญหาอุปสรรค และให้คำปรึกษาแนะนำ รวมถึงข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



ประเด็นขอรับฟังความคิดเห็น

1. ความเข้าใจเกี่ยวกับคู่มือ / พ.ร.บ.ฯ
2. การติดตาม พ.ร.บ.ฯ เช่น จัดทำคู่มือครบถ้วน มีการแจ้งเหตุแห่งความล่าช้า
3. มีการติดตามผลการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน
4. ความใส่ใจในการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.ฯ
5. ปัญหาอุปสรรค
 - 1) กฎหมาย
 - 2) บุคลากร
 - 3) กระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน
 - 4) ความรู้ ความเข้าใจ
 - 5) อื่น ๆ
6. ข้อเสนอแนะ

ประเด็นปัญหาอุปสรรคจากการตรวจติดตามผลการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.ฯ

□ กฎหมาย

- กฎหมายบางฉบับ เช่น เรื่องการให้อนุญาตเปิดร้านเกม กำหนดเรื่องการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ เพื่อความมั่นคง ทำให้เกิดมาตรฐานการให้บริการที่แตกต่างกัน อาจมีการเรียกเอกสารเพิ่มจากคู่มือที่กำหนดไว้ ทำให้เกิดความล่าช้า และเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในการขอรับบริการ
- กรณีกระบวนการแจ้งตาย ภายใน 24 ชั่วโมง แต่หากตรงกับช่วงวันหยุด เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนไม่ได้มาทำงาน จึงใช้วิธีการให้นำศพทำพิธีก่อน แล้วค่อยมาติดต่อแจ้งการตายเมื่อเปิดให้บริการ นอกจากนี้ ระบบสำนักบริหารทะเบียนจะปิดระบบ online ภายใน 16.00 น.
- การให้บริการเรื่องขออนุญาตอาวุธปืน มีขั้นตอนการตรวจสอบประวัติ จึงไม่สามารถอำนวยความสะดวกให้บริการได้ทุกคน ดังนั้นควรเป็นงานบริการที่เป็นข้อยกเว้น ใดๆ ก็ตามขณะนี้เรื่องอยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะกรรมการกฤษฎีกา

□ บุคลากร

- ปริมาณงานมากในช่วงเวลา เช่น ช่วงการต่อใบอนุญาตที่หมดอายุพร้อมกัน แต่บุคลากรมีน้อยไม่เพียงพอ บางงานไม่สามารถทำแทนกันได้ ทำให้ประชาชนรอคอย

□ กระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน

- การให้บริการจริงบางงานสามารถทำได้ดีกว่ามาตรฐานกลางที่กำหนดไว้ในคู่มือ รวมทั้ง ส่วนใหญ่พบว่า การปฏิบัติจริงสามารถให้บริการโดยใช้ระยะเวลาสั้นกว่าในคู่มือ
- ขั้นตอนที่มีคณะกรรมการพิจารณา ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ เนื่องจากการนัดประชุมยากและใช้เวลานาน
- บางกระบวนการ เช่น การขออนุญาตก่อสร้าง สามารถดำเนินการได้เร็วกว่าคู่มือกลาง ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่เร่งรีบ และอาจเป็นการเปิดช่องให้อื้อประโยชน์ค่าตอบแทนได้
- การทำหนังสือแจ้งผู้ยื่นคำขอทราบเหตุแห่งความล่าช้าทุก 7 วันจนกว่าจะพิจารณาแล้วเสร็จ ในกรณีงานบริการที่มีผู้มารับบริการต่อวันจำนวนมาก และหากไม่เสร็จในระยะเวลาที่กำหนด โดยเฉพาะงานที่ต้องรอการประสานตอบรับจากหน่วยงานอื่น ๆ จะทำให้เกิดความไม่สะดวกและสิ้นเปลืองกระดาษ และที่จัดเก็บเอกสาร จึงอาจจะใช้วิธีการรวบรวมแล้วแจ้ง
- บางงานบริการระยะเวลาของหน่วยงานในภูมิภาคมีความแตกต่างกันในแต่ละจังหวัด ทั้งนี้ ระยะเวลาที่ 2 จะมีการใช้คู่มือมาตรฐานกลางให้เหมือนกันทุกจังหวัด
- บางงานบริการที่ประกาศในคู่มือสำหรับประชาชน ยังไม่ได้ทบทวนปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลา
- บางงานบริการที่เป็นงานเชื่อมโยงหลายหน่วยงาน ยังไม่ระบุเวลาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- บางงานบริการมีการจำกัดจำนวนคำขอต่อวัน (เกิดขึ้นภายหลัง พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกประกาศใช้)

□ ความรู้ความเข้าใจ

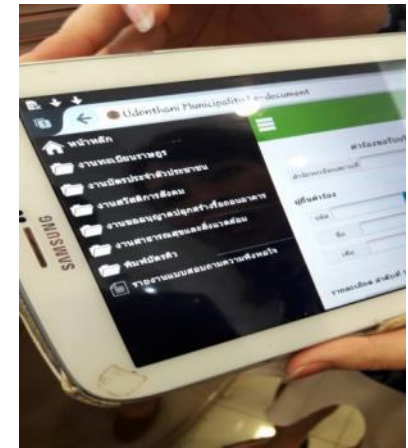
- ผู้รับบริการส่วนใหญ่ขาดความรู้ความเข้าใจใน พ.ร.บ.ฯ ไม่ค่อยใส่ใจ และหน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์น้อย
- การเผยแพร่ข้อมูลยังไม่เหมาะสม มีรูปแบบที่เข้าใจยาก ควรปรับปรุงรูปแบบที่ง่ายและน่าสนใจ
- โครงสร้างระบบฐานข้อมูลของภาครัฐยังไม่พร้อมสำหรับการเชื่อมโยงข้อมูล ทำให้ต้องเรียกเอกสารหลักฐานจำนวนมาก
- การค้นคำคู่มือสำหรับประชาชน ต้องค้นให้ถูกต้องตามชื่อคู่มือระบุทุกประการ ไม่สามารถใช้คำใกล้เคียงได้

ภาพการลงพื้นที่ที่ตรวจติดตามผลการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.๓



ตัวอย่าง...การปรับปรุงงานบริการของเทศบาลนครอุดรธานี

ศูนย์แห่งการบริการนานาชาตินครอุดรธานี เทศบาลนครอุดรธานี มีแนวความคิดปรับปรุงงานบริการศูนย์บริการร่วมให้เหมือน “ห้าง โรงแรม ธนาคาร” พัฒนาการให้บริการรูปแบบ “Smart Service” ระบบ e-Service และ e-Form รวมทั้ง การลดขั้นตอนและระยะเวลา เช่น การขออนุญาตก่อสร้าง สามารถลดระยะเวลาเหลือเพียง 3 , 5 , 12 วัน (จากเดิม อาคารไม่เกิน 150 ตร.ม.--> 17 วัน/ อาคารเกิน 150 ตร.ม.--> 25 วัน/ อาคารขนาดใหญ่--> 33 วัน) โดยเปลี่ยนจากการเสนอเจ้าหน้าที่แต่ละขั้นตอน มาเป็นการจัดพื้นที่ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนมารวมกันพิจารณาในวงโต๊ะกลมทุกวันช่วงเช้า



ภาพการตรวจแบบโต๊ะกลม



People



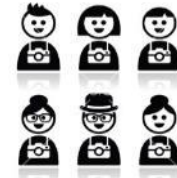
Life-Cycle

Business

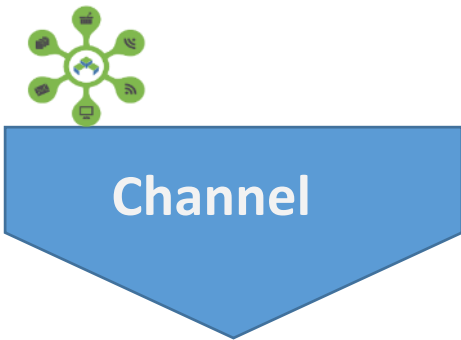


Doing Business

Tourist



Info / Visa / Accommodation /
Transportation



Physical



ศูนย์รับคำขอ / ศูนย์บริการร่วม

Phone



Emergency &
Non-Emergency

Online



E-service / Application /
Thailand Gateway



Information and Technology

Public Sector Reengineering





1) ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับคำขออนุมัติอนุญาตของส่วนราชการ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาของงานบริการ



2) ให้บริการรับคำขอแทนหน่วยงานในสังกัด สำหรับงานบริการที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมสูง หรือมีเอกสารประกอบไม่มากเกินไป



3) พิจารณางานบริการที่สามารถให้บริการได้เปิดเสรี



4) คำนึงถึงการเข้าถึงได้ง่ายของผู้รับบริการเพื่อความคุ้มค่าในการให้บริการ

๑ การศึกษาแนวทางการชำระค่าธรรมเนียมแทนการต่อใบอนุญาต ตามพระราชบัญญัติฯ

- 1) ศึกษา วิเคราะห์กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตของหน่วยงานของรัฐ ที่ได้มีการกำหนดอายุใบอนุญาตอันมีลักษณะเป็นการประกอบกิจการหรือดำเนินการที่ต่อเนื่องกัน และได้มีการกำหนดค่าธรรมเนียมในการต่อใบอนุญาต (กฎหมายที่กำหนดเรื่องการต่ออายุใบอนุญาตจำนวนประมาณ พ.ร.บ.= 73 ฉบับ + กฎหมายลำดับรอง) โดยศึกษาในประเด็น
 - ☞ ประเภทของใบอนุญาตที่ควรกำหนดให้มีการชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต
 - ☞ วิธีการในการชำระเงินค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาต
 - ☞ วิธีการในการออกหลักฐานการต่ออายุใบอนุญาต
- 2) ทหาหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าว
- 3) จัดประชุมผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อให้ความเห็น และดำเนินการยกร่างพระราชกฤษฎีกาที่เกี่ยวข้องกับการชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต
- 4) นำร่างพระราชกฤษฎีกาฉบับดังกล่าวมารับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 5) เมื่อเสร็จเรียบร้อยแล้วจะนำเรื่องเสนอ ก.พ.ร. และ ครม. ต่อไป



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

ข้อมูลประกอบ

สรุปผลการติดตามผลการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก
สะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

ตั้งแต่วันที่ 21 กรกฎาคม 2558 – 29 กุมภาพันธ์ 2559



1.9 สรุปผลการติดตามผลการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้มีหนังสือแจ้งเวียนไปยังหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องขอให้รายงานผลการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาตั้งแต่วันที่ 21 กรกฎาคม 2558 - 29 กุมภาพันธ์ 2559 ในประเด็นต่าง ๆ ตามที่พระราชบัญญัติฯ กำหนดไว้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามผลการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติฯ รับทราบปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขของหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง สำนักงาน ก.พ.ร. จะได้นำข้อมูลที่ได้รับไปพัฒนาแนวทาง การดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ส่วนที่ 1 สถานะการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติฯ

- จำนวนคู่มือสำหรับประชาชนของหน่วยงาน
- การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนแล้วเสร็จหรือไม่
- การเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชนโดยการปิดประกาศ และทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 2 การรับคำขอตามพระราชบัญญัติฯ

- ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอได้ดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารในทันที
- การดำเนินการกรณีผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอได้ตรวจสอบแล้วพบว่าเอกสารไม่ครบถ้วนตามที่คู่มือสำหรับประชาชนกำหนด และผู้ยื่นคำขอไม่สามารถแก้ไขได้ในทันที
- ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอได้เคยขอเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่คู่มือสำหรับประชาชนกำหนดหรือไม่

ส่วนที่ 3 การพิจารณาคำขอตามพระราชบัญญัติฯ

- ผู้อนุญาตได้มีการขอเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมจากผู้ยื่นคำขออนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนหรือไม่
- เมื่อผู้อนุญาตได้พิจารณาคำขอแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่คู่มือสำหรับประชาชนกำหนดแล้ว ผู้อนุญาตได้แจ้งผลให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จหรือไม่
- เมื่อผู้อนุญาตไม่อาจพิจารณาคำขอให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่คู่มือสำหรับประชาชนกำหนดแล้ว ผู้อนุญาตส่งสำเนาการแจ้งล่าช้าให้ ก.พ.ร. ทราบหรือไม่

ส่วนที่ 4 เรื่องอื่น ๆ ในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติฯ

- ข้อร้องเรียนในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติฯ
- ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานของรัฐ

หน่วยงานของรัฐที่ตอบแบบสำรวจการรายงานผลการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติพระราชบัญญัติฯ

ตารางแสดงสัดส่วนจำนวนหน่วยงานของรัฐที่ตอบแบบสำรวจผลการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก
ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

ประเภทหน่วยงานของรัฐ	จำนวนทั้งหมด (ที่ตอบแบบสำรวจ)	จำนวนที่ตอบแบบสำรวจ	คิดเป็นร้อยละ
กรม	161	146	90.68
จังหวัด	76	35	46.05
สถาบันอุดมศึกษา	84	50	59.52
องค์การมหาชน	54	34	62.96
รัฐวิสาหกิจ	57	43	75.44
หน่วยงานรูปแบบอื่น	40	20	50.00
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	7,853	3,830 (เทศบาลนคร 23 แห่ง เทศบาล เมือง 107 แห่ง เทศบาลตำบล 1,130 แห่ง อบจ. 45 แห่ง และ อบต. 2,523 แห่ง อปท.รูปแบบพิเศษ (กทม.และเมืองพัทยา) 2 แห่ง)	48.75
รวม	8,325	4,158	49.95

อันดับหน่วยงานของรัฐที่มีสัดส่วนตอบแบบสำรวจฯ กลับมามากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ กรม รัฐวิสาหกิจ และองค์การมหาชน

คู่มือสำหรับประชาชน

มาตรา 7

- จัดทำคู่มือ
- ตรวจสอบ

มาตรา 10 ว.2

- ตรวจสอบกรณีล่าช้า



ยื่นคำขอรับบริการ

- **สำรวจจากเว็บไซต์**
 - จำนวนคู่มือฯ ทั้งหมด = 623,604 คู่มือ
 - จำนวนคู่มือฯ ที่เผยแพร่ = 28,456 คู่มือ
- **สำรวจจากแบบสอบถาม**
 - จำนวนคู่มือฯ ทั้งหมด = 200,481 คู่มือ
 - จำนวนคู่มือฯ ที่เผยแพร่ผ่านช่องทางที่ พ.ร.บ.ฯ กำหนด = 197,613 คู่มือ



ตรวจสอบคำขอ

มาตรา 8

- ไม่ถูก/ไม่ครบแจ้งทันที หรือบันทึกมอบผู้ยื่นคำขอ
- ขอเอกสารเพิ่มเติมครั้งเดียว

คำขอ/เอกสารถูกต้องครบถ้วน

คำขอ/เอกสารไม่ถูกต้อง

- ผู้รับคำขอตรวจสอบทันทีทุกครั้ง (92.51%)
- จัดทำบันทึก 2 ฝ่าย และมอบสำเนา โดยเก็บคำขอไว้ที่หน่วยงาน (61.10%)
- ไม่เคยขอเอกสารเพิ่มเติม (67.21%)



เรื่องแล้วเสร็จตามคำขอ

มาตรา 10

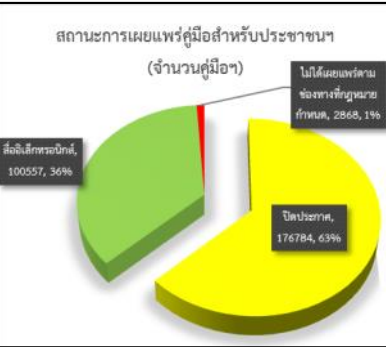
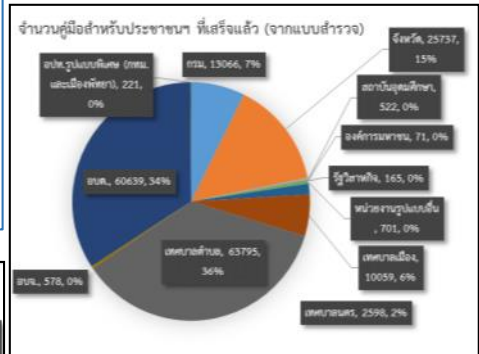
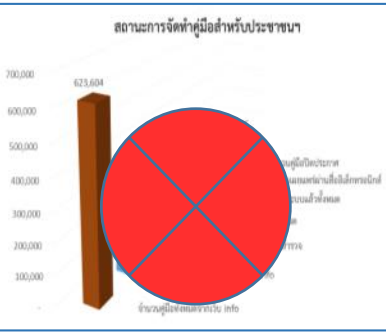
- แจ้งผู้ยื่นคำขอทราบทุก 7 วัน จนกว่าพิจารณาเสร็จ พร้อมส่งสำเนาให้ ก.พ.ร.

เรื่องไม่แล้วเสร็จ

- ผู้อนุญาตแจ้งผลให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายใน 7 วัน นับแต่วันพิจารณาแล้วเสร็จทุกครั้ง (90.86%)
- การแจ้งเหตุแห่งความล่าช้าเป็นหนังสือให้ผู้ยื่นคำขอทราบทุก 7 วัน จนกว่าจะพิจารณาแล้วเสร็จทุกครั้ง (86.61%)
- ส่งสำเนาแจ้งล่าช้าให้ ก.พ.ร. ทราบเมื่อพิจารณาเสร็จไม่ทันตามคู่มือฯ (91.29%)
โดยเหตุที่ไม่แจ้งส่วนใหญ่เกิดจากเจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจวิธีปฏิบัติตาม พ.ร.บ.ฯ
- มีข้อร้องเรียนกรณีเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ.ฯ (0.07%) โดยมี 3 ข้อร้องเรียน ได้แก่ การออกเอกสารรับรองคุณวุฒิทางการศึกษา, การยื่นคำขอต่อใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และ ไม่ได้ระบุ)

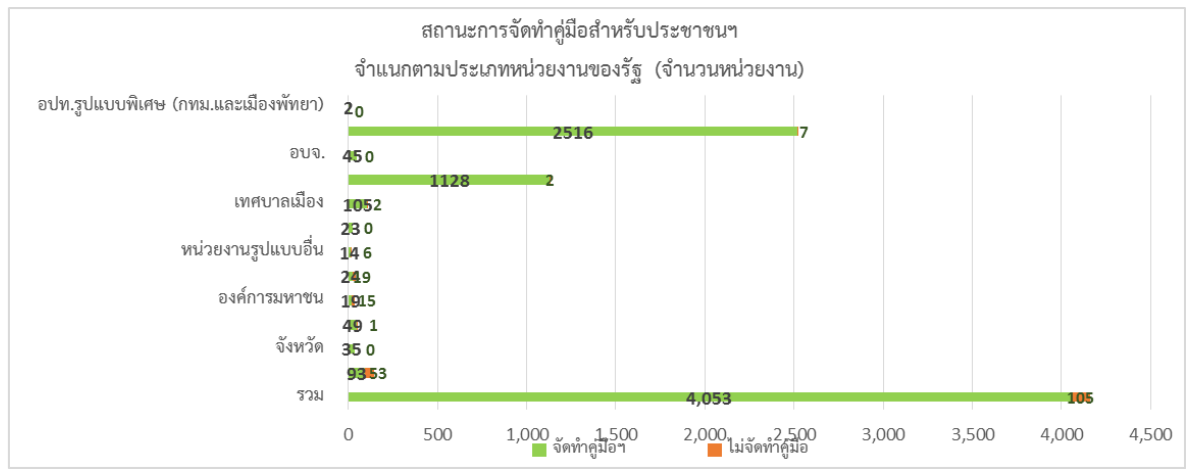
ปัญหา/อุปสรรค เช่น

- กรม :- ดำเนินการต่อ 1 คำขอ อาจมาพร้อมๆ กันมาก จึงตรวจไม่ทันตามกำหนด
 - เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.
- จังหวัด :- อำนวยการพิจารณาอนุญาตเป็นของหวง. แต่ระเบียบเป็นของส่วนกลาง (จัดทำคู่มือฯ) ทำให้ไม่ทราบข้อมูล จึงเกิดปัญหาในทางปฏิบัติ
 - งานมากกว่างานท. เสร็จไม่ทันตามเวลาที่กำหนด
- สถาบันอุดมศึกษา :- ขาดบุคลากรที่มีความรู้และความชำนาญในการกรอกข้อมูลเข้าระบบ
 - คู่มือที่กำหนดเป็นมาตรฐานกลางยังไม่ชัดเจน และบุคลากรใหม่
- องค์กรมหาชน :- ผู้ตรวจเอกสารอาจไม่ใช่เจ้าหน้าที่โดยตรง คกก.กลางอาจต้องขอเอกสารเพิ่ม เกิดความล่าช้า
 - บางช่วงผู้รับบริการมากไม่สอดคล้องกับเวลาในคู่มือ
- รัฐวิสาหกิจ :- การแจ้งเหตุล่าช้าที่เกิดจากผู้ยื่นคำขอ ทุก 7 วัน ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์
- หน่วยงานรูปแบบอื่น :- คกก.หมวดระยอง แต่งตั้ง ทำให้การพิจารณาไม่เสร็จตามคู่มือฯ
 - ขาดคนด้าน IT
 - มีคำขอหลายประเภท ใช้เวลาตรวจนานเพราะไม่ใช่งานท.โดยตรง
- อปท. :- ปชช.ขาดความรู้เกี่ยวกับคู่มือฯ ไม่เข้าใจขั้นตอน ไม่ได้ตรวจสอบข้อมูลที่กำหนดในคู่มือฯ ทำให้ยื่นเอกสารไม่ครบ ทำให้ล่าช้า
 - บุคลากรไม่เข้าใจการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.ฯ และระบบ

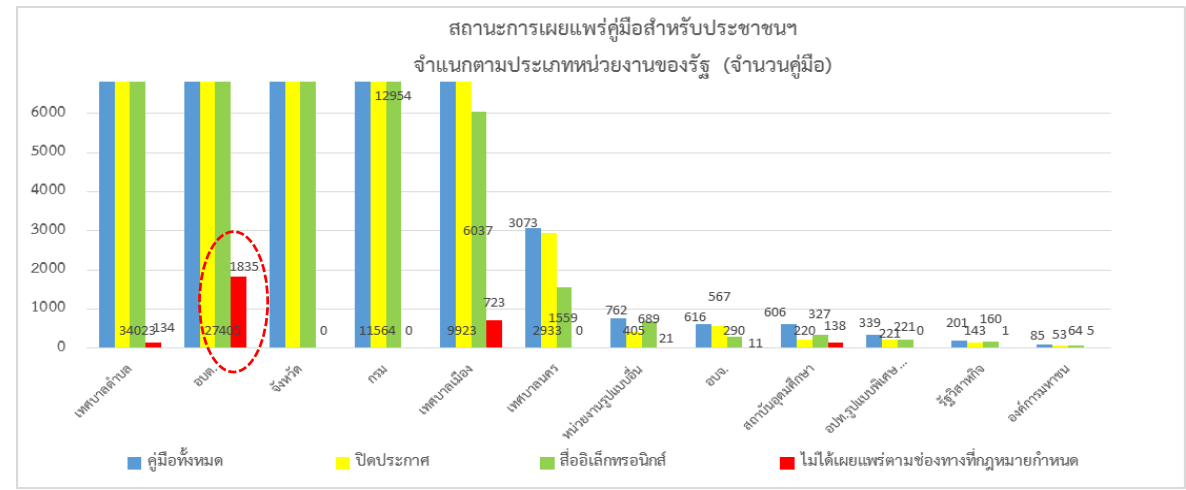
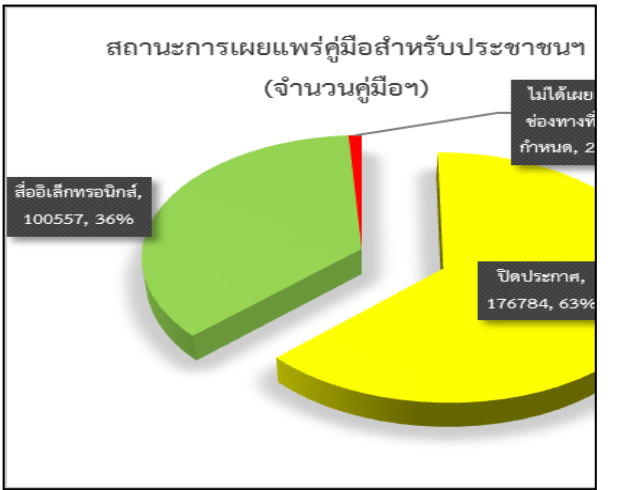


1. สถานะการจัดทำคู่มือฯ สำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติฯ

- จำนวนคู่มือสำหรับประชาชนที่ต้องจัดทำ

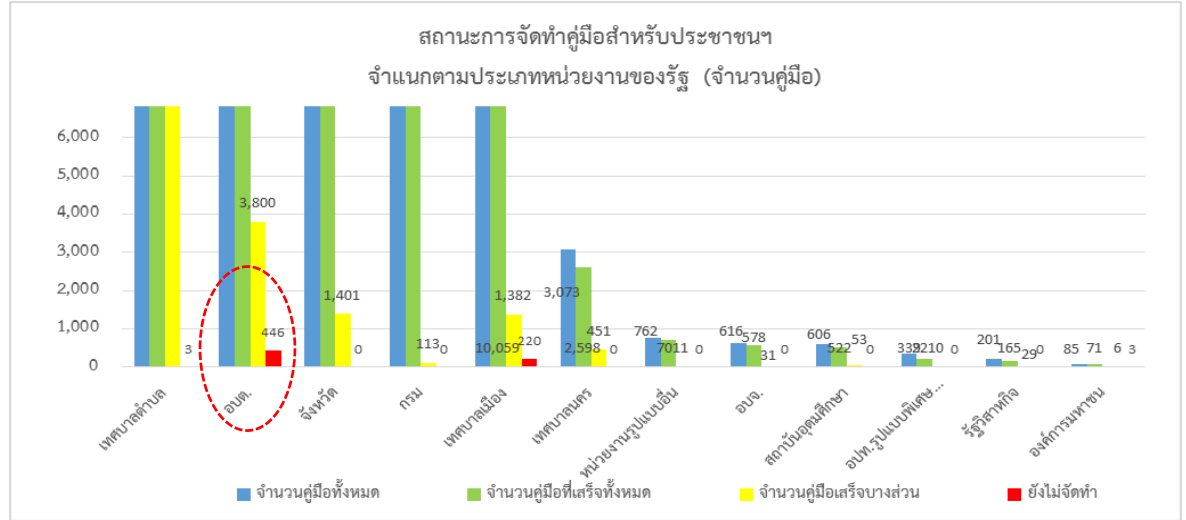


- สถานะการเผยแพร่คู่มือฯ

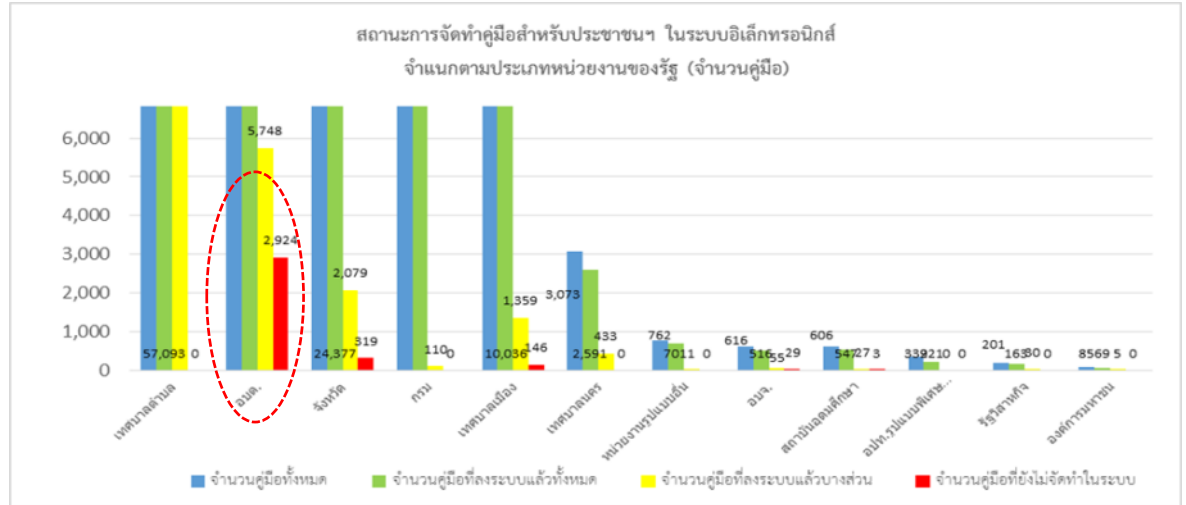
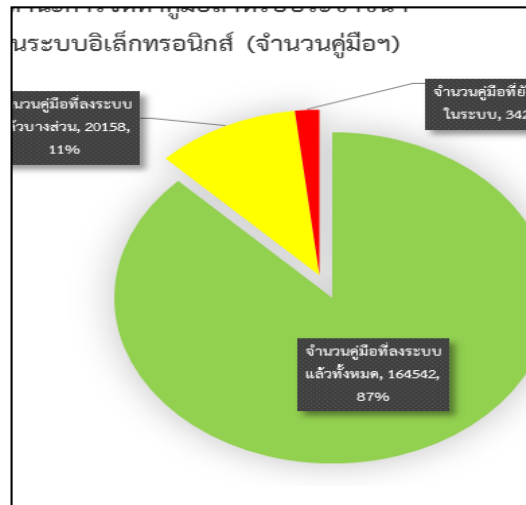


๑ การดำเนินการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

- สถานะการจัดทำคู่มือฯ

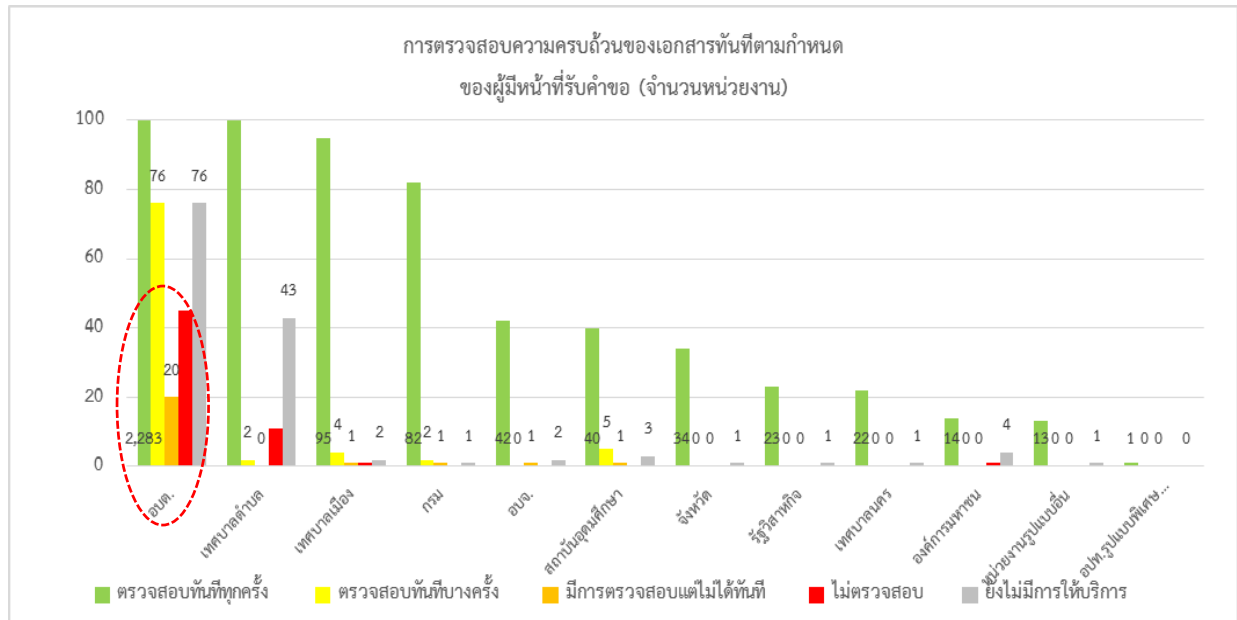


- สถานะการจัดทำคู่มือฯ ในระบบอิเล็กทรอนิกส์

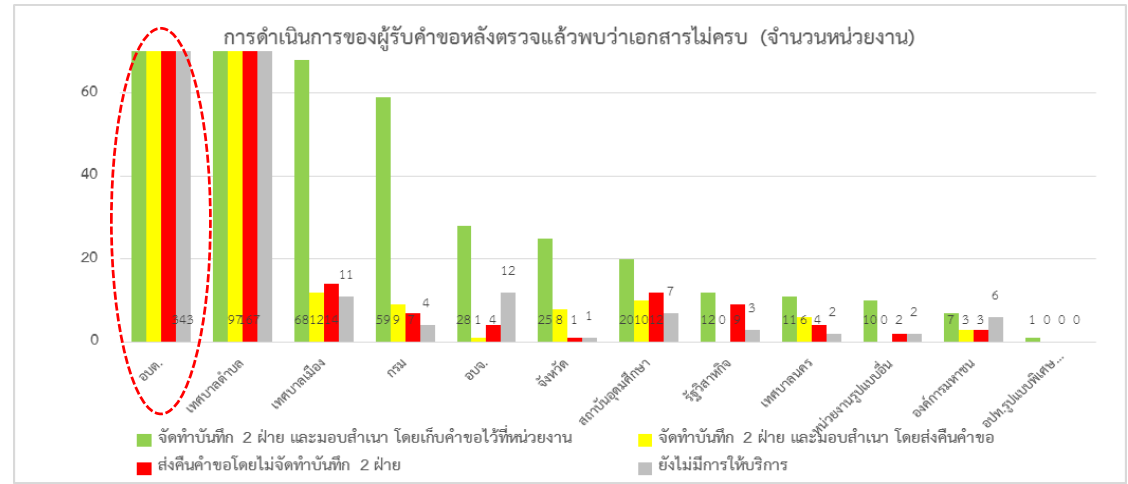
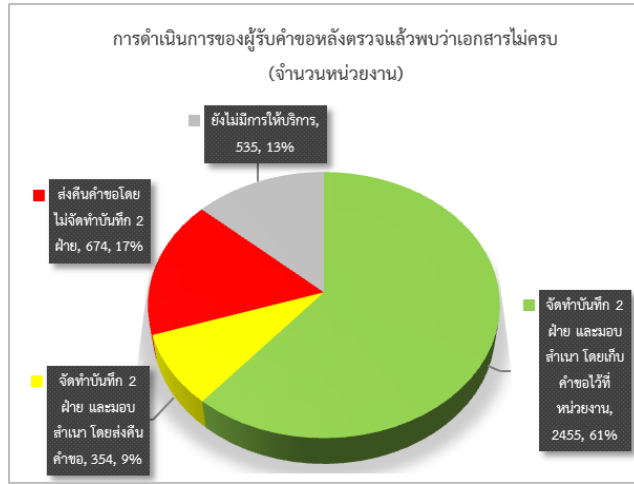


ส่วนที่ 2 : การรับคำขอตามพระราชบัญญัติฯ

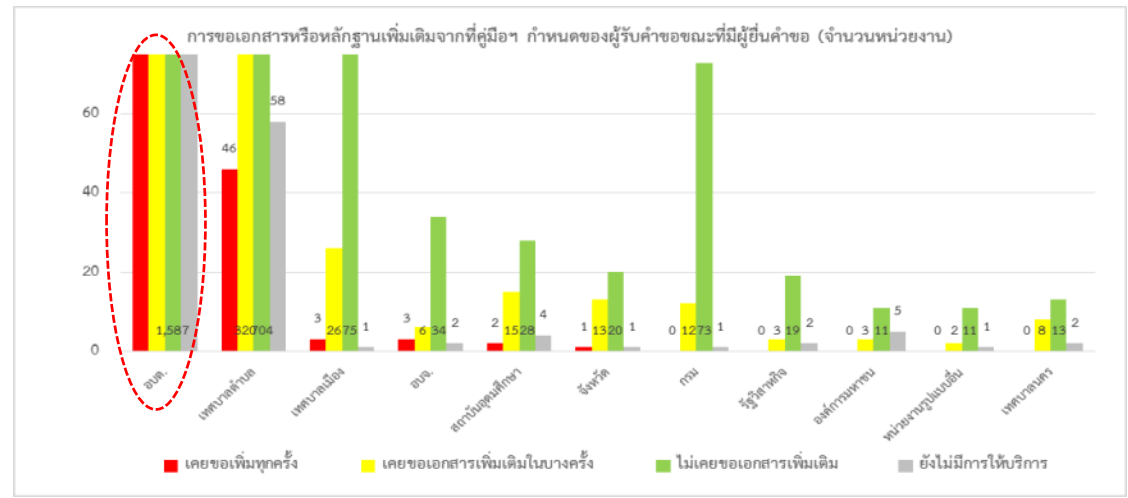
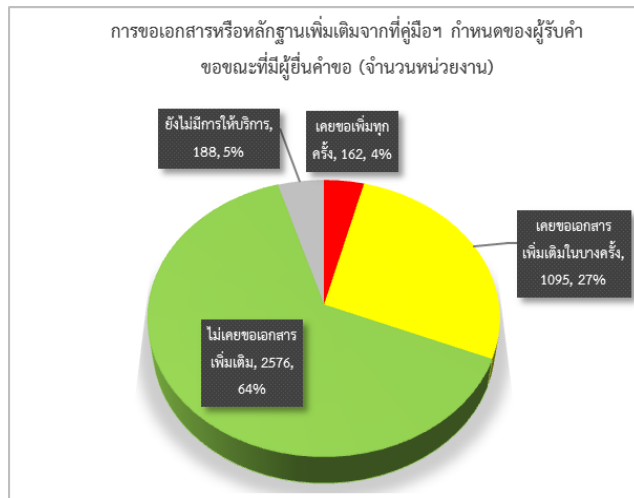
- ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอได้ดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารทันที



- การดำเนินการกรณีผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอได้ดำเนินการตรวจสอบแล้วพบว่าเอกสารไม่ครบถ้วนตามคู่มือสำหรับประชาชนกำหนด และผู้ยื่นคำขอไม่สามารถแก้ไขได้ในทันที

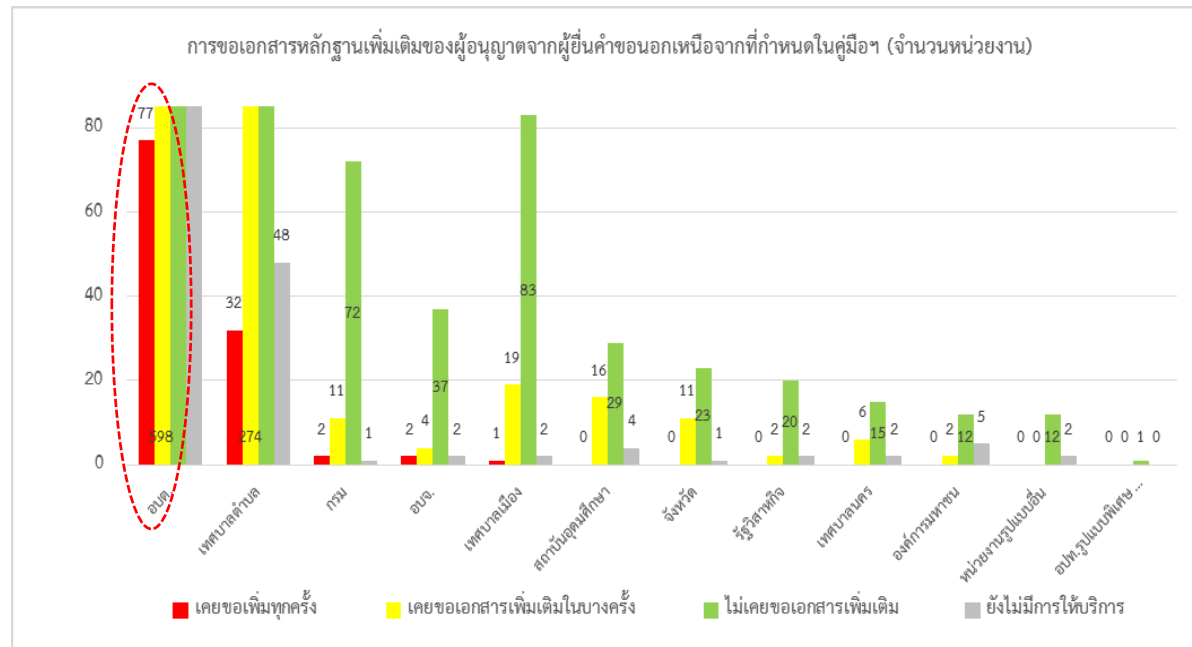
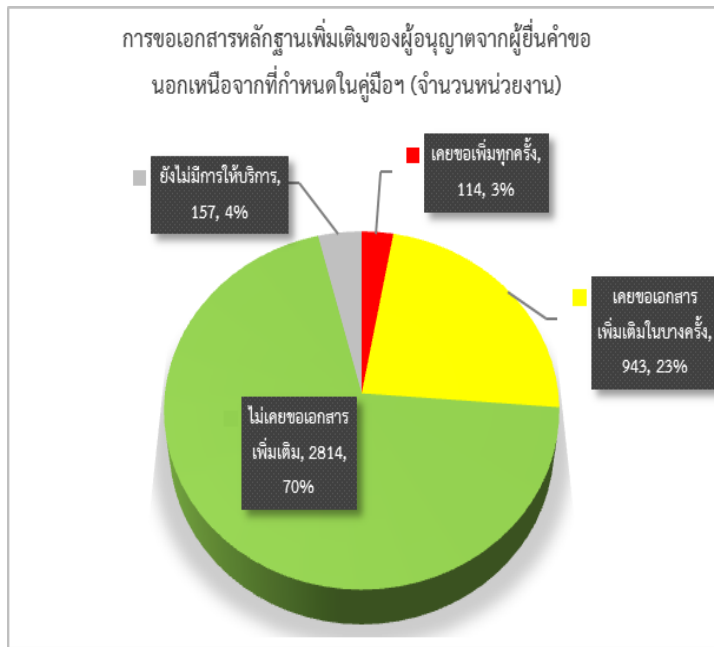


- ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอได้เคยขอเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่คู่มือสำหรับประชาชนกำหนดหรือไม่

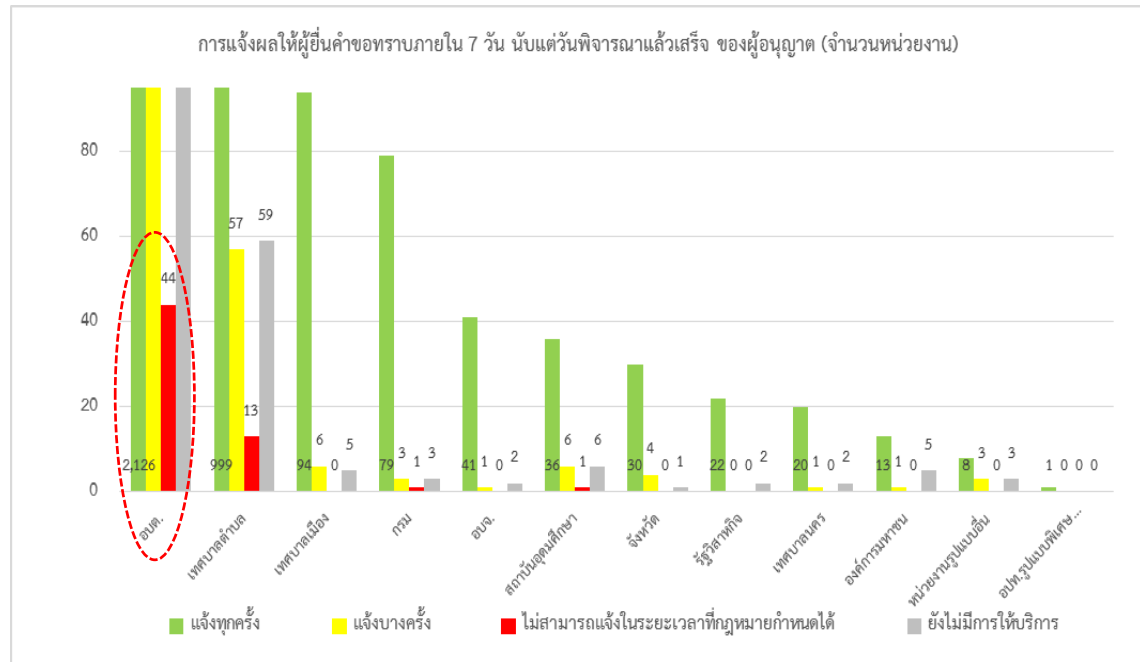


ส่วนที่ 3 : การพิจารณาคำขอตามพระราชบัญญัติฯ

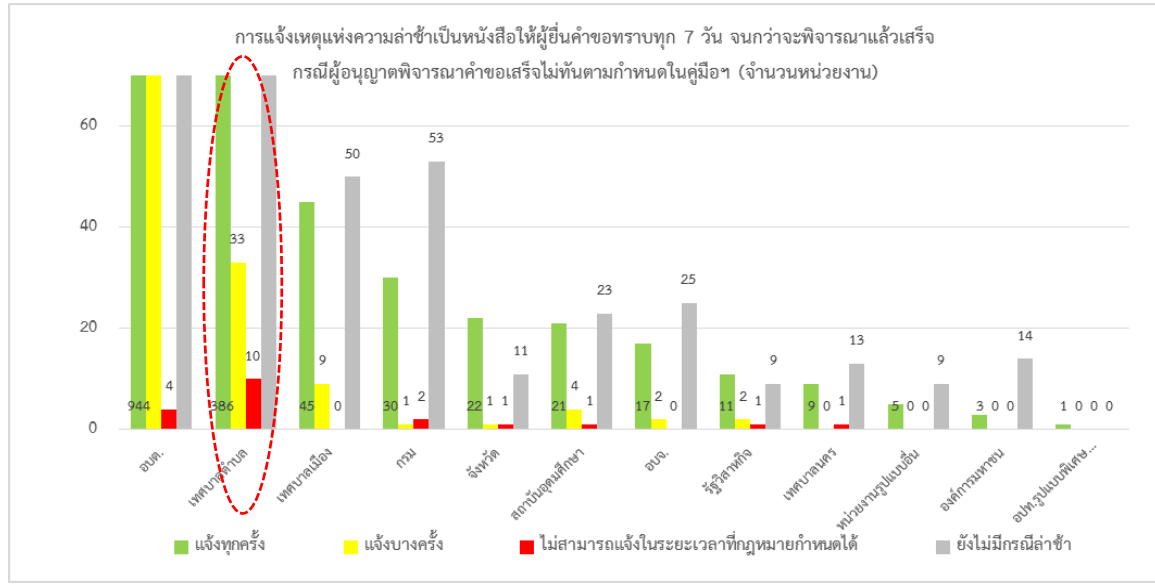
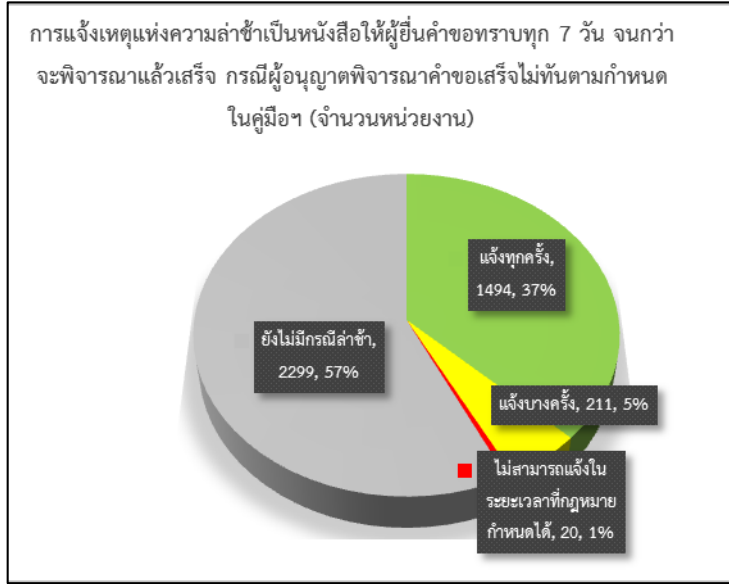
- การผู้อนุญาตได้มีการขอเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมจากผู้ยื่นคำขอ นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนหรือไม่



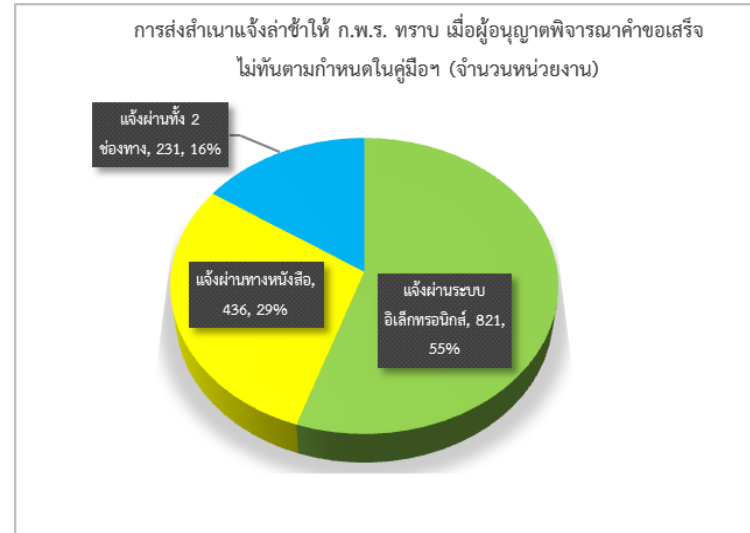
- เมื่อผู้อนุญาตได้พิจารณาคำขอแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่คู่มือสำหรับประชาชนกำหนดแล้ว ผู้อนุญาตได้แจ้งผลให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จหรือไม่
- การแจ้งผลของผู้อนุญาตให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายใน 7 วัน นับแต่วันพิจารณาแล้วเสร็จ (กรณีผู้อนุญาตพิจารณาคำขอเสร็จทันตามกำหนดในคู่มือฯ)



- การแจ้งเหตุแห่งความล่าช้าเป็นหนังสือให้ผู้ยื่นคำขอทราบทุก 7 วัน จนกว่าจะพิจารณาแล้วเสร็จ



- การส่งสำเนาแจ้งล่าช้าให้ ก.พ.ร. ทราบ เมื่อผู้อนุญาตพิจารณาคำขอเสร็จไม่ทันตามกำหนดในคู่มือฯ



ประเด็นปัญหาอุปสรรคส่วนใหญ่ พบว่า เป็นเรื่องของความรู้ความเข้าใจทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

กรม

- ดำเนินการต่อ 1 คำขอ อาจมาพร้อม ๆ กันมาก จึงตรวจไม่ทันตามกำหนด

จังหวัด

- อำนวยการพิจารณาอนุญาตเป็นของผู้ว่าราชการจังหวัด แต่ระเบียบเป็นของส่วนกลาง (จัดทำคู่มือฯ) ทำให้ไม่ทราบข้อมูล จึงเกิดปัญหาในทางปฏิบัติ
- ปริมาณงานมากกว่าเจ้าหน้าที่ ทำให้การดำเนินการเสร็จไม่ทันตามเวลาที่กำหนด

สถาบันอุดมศึกษา

- ขาดบุคลากรที่มีความรู้และความชำนาญในการกรอกข้อมูลเข้าระบบอิเล็กทรอนิกส์
- คู่มือที่กำหนดเป็นมาตรฐานกลางยังไม่ชัดเจน และบุคลากรใหม่

องค์กรมหาชน

- ผู้ตรวจเอกสารอาจไม่ใช่เจ้าหน้าที่โดยตรง คณะกรรมการกลางอาจต้องขอเอกสารเพิ่ม ทำให้เกิดความล่าช้า
- บางช่วงผู้รับบริการมากไม่สอดคล้องกับเวลาในคู่มือ

รัฐวิสาหกิจ

- การแจ้งเหตุล่าช้าที่เกิดจากผู้ยื่นคำขอ ทุก 7 วัน ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ เนื่องจากเหตุไม่ได้มาจากผู้พิจารณา ความล่าช้าขึ้นอยู่กับผู้ยื่นคำขอ ซึ่งไม่ยอมดำเนินการต่อให้ถูกต้อง

หน่วยงานรูปแบบอื่น

- คณะกรรมการหมดวาระ รอแต่งตั้ง ทำให้การพิจารณาไม่เสร็จตามคู่มือฯ
- ขาดบุคลากรด้าน IT
- มีคำขอหลายประเภท ใช้เวลาตรวจนาน เนื่องจากไม่ใช่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

- ประชาชนขาดความรู้เกี่ยวกับคู่มือฯ ไม่เข้าใจขั้นตอน
- ผู้ยื่นคำขอไม่ได้ตรวจสอบข้อมูลที่กำหนดในคู่มือฯ ทำให้ยื่นเอกสารไม่ครบ ทำให้ล่าช้า
- บุคลากรไม่เข้าใจการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.ฯ และระบบอิเล็กทรอนิกส์