

ผลการติดตามการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐตาม

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

โดย ที่ปรึกษาการพัฒนาระบบราชการ (นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข)

วันศุกร์ที่ 23 ธันวาคม 2559

ณ โรงแรมโกลเด้น ทิวลิป ซอฟเฟอริน กรุงเทพฯ



1. หลักการและเหตุผล

2. แนวทางการติดตามผลการดำเนินงาน
ตามคู่มือสำหรับประชาชน











3. สรุปผลการวิเคราะห์ผลการติดตาม
การดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน

1. หลักการและเหตุผล

- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 22 มกราคม 2558 โดยตามมาตรา 7 วรรคสาม กำหนดว่า “ให้เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการตรวจสอบขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตที่กำหนดตามวรรคหนึ่ง ว่าเป็นระยะเวลาที่เหมาะสมตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือไม่ ในกรณีที่เห็นว่าขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร ให้เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาและสั่งการให้ผู้อนุญาตดำเนินการแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็ว”
- เพื่อให้การปรับปรุงงานบริการของภาครัฐเป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้ดำเนินการติดตามการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง โดยสุ่มตรวจติดตามจำนวน 130 หน่วยงาน แบ่งเป็นส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ 100 หน่วยงาน และจังหวัดจำนวน 30 จังหวัด

2. แนวทางการติดตามผลการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน

2.1 หลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน

	ปัจจัย	คำอธิบาย	ปัจจัยที่ส่งผลบวก
	1) กฎหมายที่ให้อนุญาต	จำนวนกฎหมายที่เกี่ยวข้อง น้อย ทำให้การบริการได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงกฎหมายต่ำ	น้อย ถือว่า ดี 
	2) ช่องทางการให้บริการ	จำนวนช่องทางการให้บริการ มาก ทำให้ประชาชนมีความสะดวกในการเข้าถึงการรับบริการมาก	มาก ถือว่า ดี 
	3) ขั้นตอนในการรับบริการ	จำนวนขั้นตอนการรับบริการ น้อย ทำให้ประชาชนได้รับการบริการที่ไม่ยุ่งยาก	น้อย ถือว่า ดี 
	4) ระยะเวลาในการให้บริการ	ระยะเวลาในการให้บริการ น้อย ทำให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็ว	น้อย ถือว่า ดี 
	5) หลักฐานเอกสารประกอบ	จำนวนหลักฐานเอกสารประกอบ น้อย ทำให้ประชาชนมีความสะดวก รวดเร็ว ลดค่าใช้จ่ายในการจัดเตรียมเอกสาร	น้อย ถือว่า ดี 

2. แนวทางการติดตามผลการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน

2.2 การกำหนดหรือคัดเลือกหน่วยงานกลุ่มเป้าหมาย และวิธีการติดตามผลการดำเนินงาน

- 2.2.1 สุ่มเลือกหน่วยงานส่วนกลางครบทุกประเภท ได้แก่ ส่วนราชการ กรม รัฐวิสาหกิจ มหาวิทยาลัย องค์การมหาชน และ กรุงเทพมหานคร และเป็นหน่วยงานที่มีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
- 2.2.2 สุ่มเลือกจังหวัดให้มีการกระจายทุกภูมิภาค และสุ่มดูหน่วยงาน ในจังหวัด (ส่วนภูมิภาค ส่วนกลาง ในภูมิภาค เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล รัฐวิสาหกิจ (สาขา)
- 2.2.3 สำนักงาน ก.พ.ร. จัดทำ “แบบรายงานการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ของหน่วยงานของรัฐ” ให้หน่วยงานรัฐ ดำเนินการกรอกข้อมูลและข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ส่งกลับมายังสำนักงาน ก.พ.ร.
- 2.2.4 จัดประชุมโดยเชิญส่วนราชการส่วนกลางมารับฟังและสัมภาษณ์กลุ่มย่อยเป็นรายหน่วยงาน เพื่อติดตามผลการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 โดยผู้แทนสำนักงาน ก.พ.ร. ได้สัมภาษณ์หน่วยงาน เพื่อประเมินระดับ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคู่มือฯ / พ.ร.บ.ฯ และการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.ฯ การติดตามผลการปฏิบัติงาน ตาม พ.ร.บ.ฯ ของหน่วยงาน

2.3 ระบบคู่มือสำหรับประชาชน เพื่อวิเคราะห์กระบวนการ

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



1. ระบบคู่มือสำหรับประชาชน

(ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ครบถ้วน ทันสมัย ในจุดเดียว)

ส่วนการใช้งานของผู้ขอรับบริการ

- รายละเอียดของงานบริการ + การดาวน์โหลดคู่มือฯตามแบบฟอร์ม
- การสืบค้นคู่มือสำหรับประชาชน และงานบริการ
- การเชื่อมโยงข้อมูลงานบริการที่มีความต่อเนื่องและเกี่ยวข้องกัน

ส่วนการใช้งานของหน่วยงานภาครัฐ

- การนำเข้า / กรอกข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชน
- การแสดงสถานะการจัดส่งข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชน
- การอนุมัติการเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชน

ส่วนการใช้งานของสำนักงาน ก.พ.ร.

- การแสดงสถานะการจัดส่งข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชนของหน่วยงานภาครัฐทั้งหมด
- การอนุมัติการเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชน



2. ระบบหนังสือแจ้งล่าช้า

(ลดภาระหน่วยงานภาครัฐในการจัดส่งหนังสือ เพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบกระบวนการของ สกพร.)

ส่วนการใช้งานของผู้ขอรับบริการ

- ติดตามสถานะการดำเนินงานของกรณีล่าช้า

ส่วนการใช้งานของหน่วยงานภาครัฐ

- การนำเข้า / กรอกข้อมูลการดำเนินงานล่าช้ากว่าที่กำหนดในคู่มือสำหรับประชาชน
- การติดตาม / อัปเดตสถานะของกรณีล่าช้า
- การส่งพิมพ์หนังสือล่าช้าเพื่อจัดส่งให้ผู้ขอรับบริการ
- 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. ระบบวิเคราะห์กระบวนการ

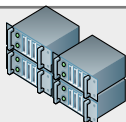
(เพิ่มประสิทธิภาพ สกพร. ในการนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อเสนอต่อ ครม. ในการพัฒนาการให้บริการ)

ส่วนการใช้งานของหน่วยงานภาครัฐ

- การเปรียบเทียบกระบวนการชนิดเดียวกันแต่ต่างหน่วยงาน

ส่วนการใช้งานของสำนักงาน ก.พ.ร.

- การเปรียบเทียบกระบวนการ กับมาตรฐานกลาง
- รายงานและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ



ฮาร์ดแวร์ +

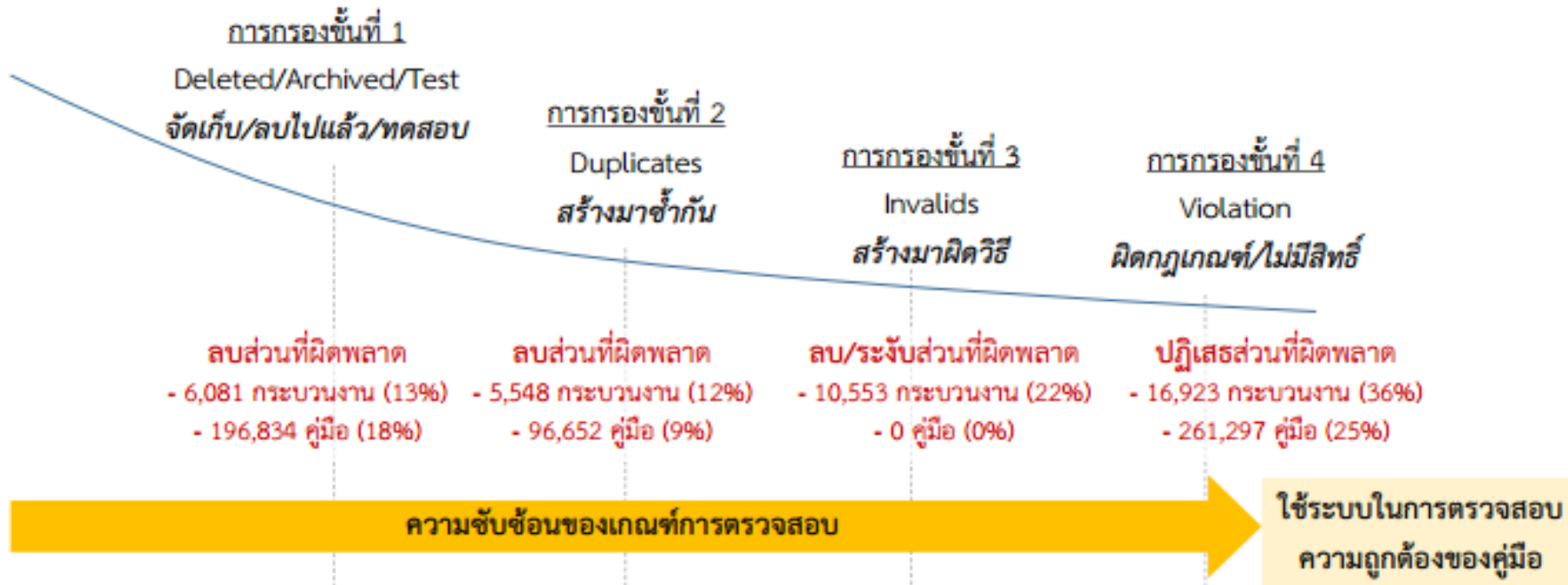


ซอฟต์แวร์ สนับสนุนการดำเนินงาน

2.3 ระบบคู่มือสำหรับประชาชน เพื่อวิเคราะห์กระบวนการงาน

จากการศึกษาวิเคราะห์ฐานข้อมูลในระบบ พบว่ามีกระบวนการงานและคู่มือสำหรับประชาชนที่มีโครงสร้างความสัมพันธ์ที่ผิดกว่าครึ่ง

การตรวจสอบความถูกต้องของโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการงานและคู่มือมีทั้งสิ้น 4 ขั้นตอนหลัก



กระบวนการงาน	47,343
คู่มือประชาชน	1,066,217

(คงเหลือกระบวนการงานที่มีความถูกต้อง จำนวน 17%)

- 83%

(คงเหลือคู่มือสำหรับประชาชนที่มีความถูกต้อง จำนวน 48%)





- 52%

จำนวนที่มีอยู่ในระบบปัจจุบัน

จำนวนที่สามารถลดได้

2.3 ระบบคู่มือสำหรับประชาชน เพื่อวิเคราะห์กระบวนการ

จากการศึกษาวิเคราะห์สาเหตุเจ้าหน้าที่ ก.พ.ร. ไม่นุมัติคู่มือสำหรับประชาชนในระบบกว่า 12,000 สาเหตุ พบว่า มีข้อผิดพลาดหลัก 4 ประการ คิดเป็นกว่า 80% ของสาเหตุทั้งหมด

	ประเภทข้อผิดพลาด	ตัวอย่างกรณีที่ผิดพลาด	สัดส่วน	% สะสม
1	 ระบุขั้นตอน ระยะเวลา ส่วนงานที่รับผิดชอบ ไม่ถูกต้อง	<ul style="list-style-type: none"> ไม่ระบุระยะเวลาการดำเนินการในบางขั้นตอน ระบุระยะเวลาไม่สอดคล้องกับคู่มือกลาง ระยะเวลาแต่ละขั้นตอนรวมกันแล้วไม่ตรงกับระยะเวลารวมที่ระบุ ไม่ระบุชื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบ ใส่ชื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบผิด 	54%	54%
2	 ระบุช่องทางการให้บริการ ไม่ถูกต้อง	<ul style="list-style-type: none"> ระบุช่องทางการให้บริการผิด/ ไม่ระบุช่องทางของตนเอง กรอกข้อมูลของทางการให้บริการไม่ครบถ้วน (ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทร) 	17%	71%
3	 ระบุช่องทางการร้องเรียน ไม่ถูกต้อง	<ul style="list-style-type: none"> ไม่ระบุหน่วยงานกลางเป็นหนึ่งในช่องทางการร้องเรียน ไม่ระบุหน่วยงานของตนเองเป็นหนึ่งในช่องทางการร้องเรียน ใส่รายละเอียดช่องทางการร้องเรียนไม่ครบถ้วน (ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทร) 	8%	79%
4	 ระบุรายละเอียดรายการเอกสาร ไม่ถูกต้อง	<ul style="list-style-type: none"> ระบุจำนวนรายการเอกสารที่ต้องใช้ไม่ตรงกับคู่มือกลาง รายละเอียดรายการเอกสารไม่ตรงกับคู่มือกลาง 	2%	81%

2.3 ระบบคู่มือสำหรับประชาชน เพื่อวิเคราะห์กระบวนการ

แนวทางการสร้างคู่มือสำหรับประชาชนที่ถูกต้อง

หัวข้อ

แนวทางการสร้างคู่มือที่ถูกต้อง

1



ช่องทางการให้บริการ

สถานที่ให้บริการ/ช่องทางการให้บริการ

- ✓ ระบุชื่อหน่วยงานตนเองเป็นช่องทางการให้บริการ
- ✓ ใส่รายละเอียดชื่อ ที่อยู่ เบอร์ติดต่อ ครบถ้วน

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

- ✓ ระบุวันและเวลาให้บริการ (ไม่เว้นว่าง)
- ✓ ระบุวันและเวลาให้บริการให้ตรงกับคู่มือกลาง
- ✓ ระบุหมายเหตุที่ชัดเจนหากมีการเปลี่ยนแปลง

2



ขั้นตอน ระยะเวลา ส่วนงานที่รับผิดชอบ

ขั้นตอน

- ✓ จำนวนขั้นตอนเท่ากับคู่มือกลาง
- ✓ รายละเอียดในแต่ละขั้นตอนตรงกับคู่มือกลาง

ระยะเวลา

- ✓ ระบุระยะเวลาในทุกขั้นตอนครบถ้วน
- ✓ ระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนสอดคล้องกับคู่มือกลาง (เท่ากันหรือน้อยกว่า)
- ✓ ระยะเวลารวมทุกขั้นตอนเท่ากับ ระยะเวลารวมที่ระบุไว้

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

- ✓ ระบุหน่วยงานที่รับผิดชอบทุกขั้นตอน
- ✓ ระบุหน่วยงานตนเองเป็นหน่วยงานผู้รับผิดชอบ

3



รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ

- ✓ จำนวนเอกสารเท่ากับคู่มือกลาง
- ✓ รายละเอียดเอกสารตรงกับคู่มือกลาง

4



ช่องทางการร้องเรียน

- ✓ ระบุหน่วยงานตนเองเป็นหนึ่งในช่องทางการร้องเรียน
- ✓ ใส่รายละเอียด ชื่อ ที่อยู่ เบอร์ติดต่อ ของช่องทางการร้องเรียนครบถ้วน
- ✓ ไม่ต้องเพิ่ม “ศูนย์บริการประชาชน 111” เป็นช่องทาง (ระบบจะจัดทำให้โดยอัตโนมัติ)

2.3 ระบบคู่มือสำหรับประชาชน เพื่อวิเคราะห์กระบวนการงาน

ช่องทางการให้บริการ กรณีระบุช่องทางการให้บริการไม่ถูกต้อง



ลักษณะการกรอกข้อมูลถูกต้อง

ตัวอย่าง

- ระบุชื่อหน่วยงานตนเองเป็นช่องทางการให้บริการ
- ใส่รายละเอียดชื่อ ที่อยู่ เบอร์ติดต่อ ให้ครบถ้วน

สำนักงานทะเบียนอำเภอเมือง X หมู่ที่ X ถนน X ตำบล X อำเภอเมือง X จังหวัด X xxxxx เบอร์ติดต่อ 02-xxx-xxxx เบอร์โทรสาร 02-xxx-xxxx /ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน



ตัวอย่างการกรอกข้อมูลที่ผิด

ตัวอย่าง

- ไม่ใส่ชื่อและช่องทางของหน่วยงานตนเอง
เช่น ใส่ชื่อหน่วยงานกลาง

กระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง สำนักบริหารการทะเบียน

- ใส่รายละเอียดไม่ครบถ้วน (ชื่อ ที่อยู่ เบอร์ติดต่อ)

สำนักทะเบียนอำเภอเมือง D / ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน

- ระบุช่องทางการให้บริการซ้ำซ้อน

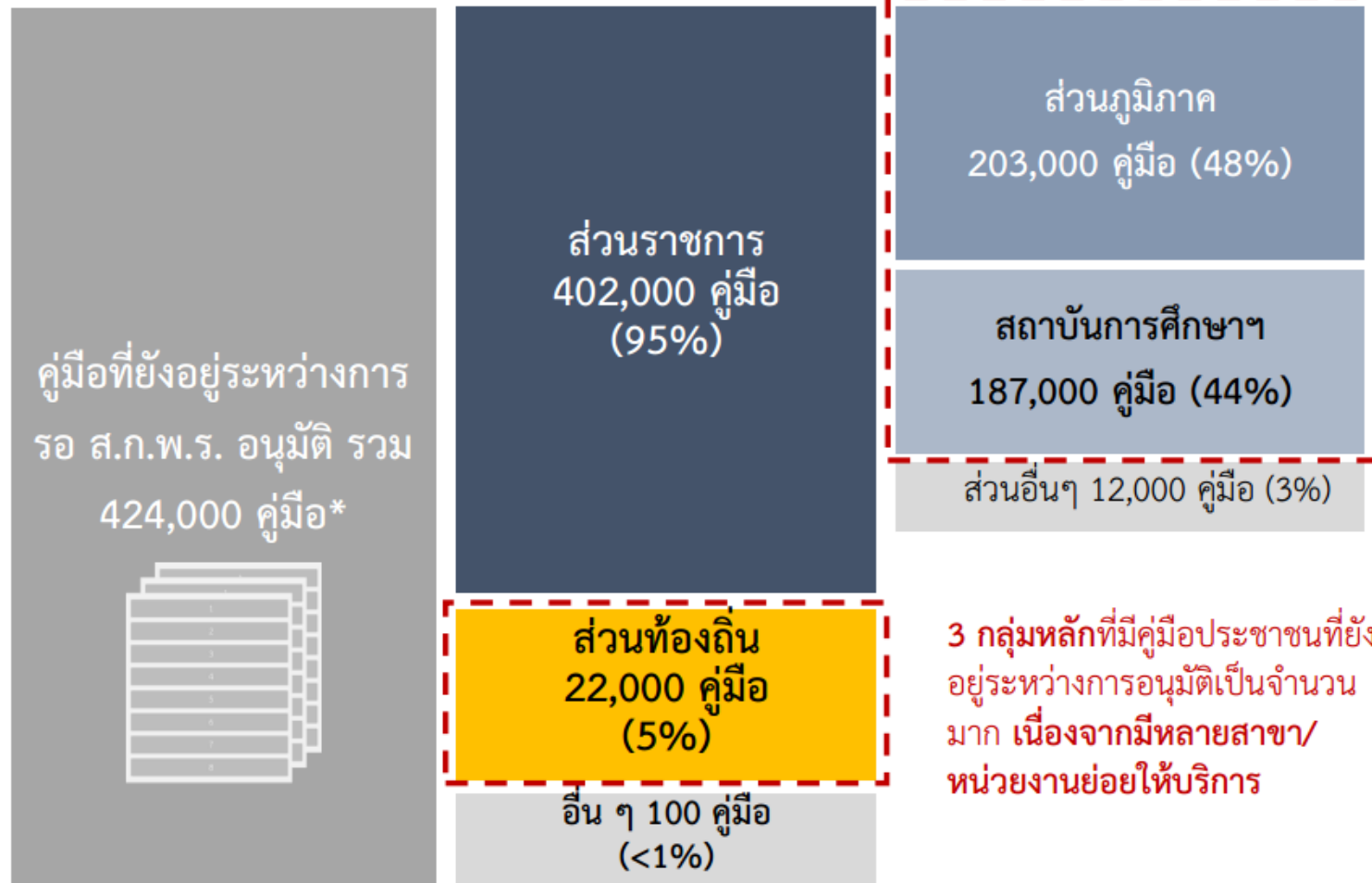
สำนักงานทะเบียนอำเภอเมือง X หมู่ที่ X ถนน X ตำบล X อำเภอเมือง X จังหวัด X xxxxx เบอร์ติดต่อ 02-xxx-xxxx /ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน

สำนักงานทะเบียนอำเภอเมือง X หมู่ที่ X ถนน X ตำบล X อำเภอเมือง X จังหวัด X xxxxx เบอร์ติดต่อ 02-xxx-xxxx /ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน

2.3 ระบบคู่มือสำหรับประชาชน เพื่อวิเคราะห์กระบวนการงาน

ปัจจุบันคู่มือสำหรับประชาชนที่อยู่ระหว่างการรออนุมัติโดยสำนักงาน ก.พ.ร. กว่า 97% คือคู่มือสำหรับประชาชนของหน่วยงานส่วนท้องถิ่น (อปท.) หน่วยงานส่วนภูมิภาค และสถาบันการศึกษา

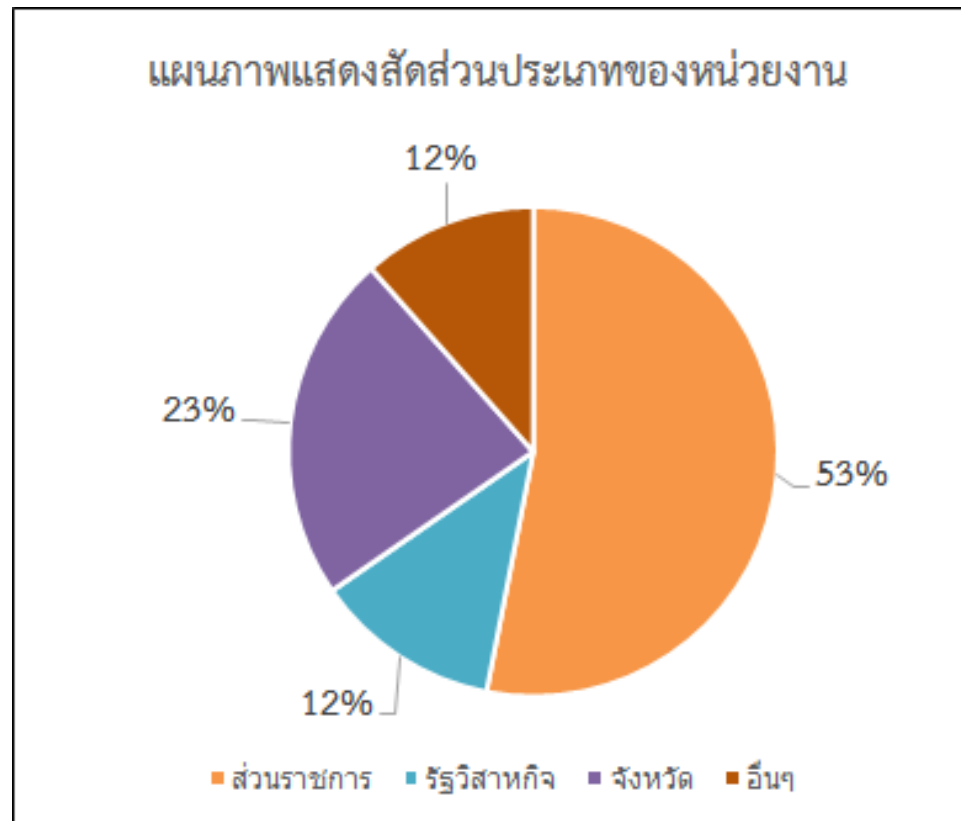
จำนวนคู่มือที่ยังอยู่ระหว่างการรอสำนักงาน ก.พ.ร. อนุมัติ หลังการ Re-Structure



3 กลุ่มหลักที่มีคู่มือประชาชนที่ยังอยู่ระหว่างการอนุมัติเป็นจำนวนมาก เนื่องจากมีหลายสาขา/หน่วยงานย่อยให้บริการ

3. สรุปผลการวิเคราะห์ผลการติดตามการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน

- จากการตรวจติดตามโดยสุ่มตัวอย่างหน่วยงานส่วนกลางจำนวน 100 หน่วยงาน และจังหวัด 30 จังหวัด สามารถแบ่งสัดส่วนได้ดังนี้



*อื่น ๆ ได้แก่ สถาบันอุดมศึกษา องค์กรมหาชน หน่วยงานของรัฐรูปแบบอื่น/หน่วยงานอิสระ และกรุงเทพมหานคร

ตัวอย่างภาพกิจกรรมการติดตามการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน



ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานส่วนกลาง



ตัวอย่างภาพกิจกรรมการติดตามการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน



ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานส่วนกลาง



ภาพกิจกรรมการติดตามการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน



ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานในจังหวัด



ภาพกิจกรรมการติดตามการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน



ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานในจังหวัด



ประเภทหนังสือ	ระยะเวลา
บัตรประชาชน	1 ชั่วโมง
บัตรกดเงิน	1 ชั่วโมง
บัตรประชาชน	1 ชั่วโมง
บัตรประชาชน	1 ชั่วโมง
บัตรประชาชน	1 ชั่วโมง
บัตรประชาชน	1 ชั่วโมง
บัตรประชาชน	1 ชั่วโมง
บัตรประชาชน	1 ชั่วโมง
บัตรประชาชน	1 ชั่วโมง
บัตรประชาชน	1 ชั่วโมง

* ระยะเวลาขึ้นอยู่กับชนิดของหนังสือ และสาขาที่ดำเนินการ
 * ระยะเวลาขึ้นอยู่กับประเภทของหนังสือ

หากมีปัญหาก็ติดต่อให้หน่วยงาน



3. สรุปผลการวิเคราะห์ผลการติดตามการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน

3.1 สรุปผลการติดตามผลการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

มิติการประเมิน	คะแนนเฉลี่ย
1. ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน*	4.6642
2. การปฏิบัติตาม พ.ร.บ.ฯ	4.2239
3. การติดตามผลการปฏิบัติงานตาม พ.ร.บ.ฯ ภายในหน่วยงาน	4.0224
รวม	4.1866

3. สรุปผลการวิเคราะห์ผลการติดตามการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน

ผลการประเมินการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 แยกตามประเภทของหน่วยงาน

ประเภทของหน่วยงาน	คะแนนเฉลี่ย
1. ส่วนราชการ*	4.3976
2. รัฐวิสาหกิจ	3.9824
3. อื่นๆ	4.2614
4. จังหวัด	4.2157
รวม	4.1866

อื่น ๆ ได้แก่ สถาบันอุดมศึกษา องค์การมหาชน หน่วยงานของรัฐรูปแบบอื่น/หน่วยงานอิสระ และกรุงเทพมหานคร

3. สรุปผลการวิเคราะห์ผลการติดตามการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน

3.2 ข้อจำกัดหรือปัญหาอุปสรรค แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ



ด้านกฎหมาย : การแจ้งเหตุแห่งความล่าช้าทุกเจ็ดวันตามมาตรา 10 วรรคสอง ทำให้หน่วยงานต้องมีขั้นตอนการดำเนินงานเพิ่มขึ้น จากเดิมที่มีปริมาณงานมากอยู่แล้ว จึงทำให้ส่งผลต่อการดำเนินงานที่ล่าช้ามากยิ่งขึ้น



ด้านบุคลากร : ส่วนใหญ่มีปริมาณงานในการให้บริการมาก มีความต้องการอัตรากำลังเพิ่มขึ้นมากกว่าที่จะหาแนวทางปรับลดขั้นตอน ระยะเวลา หรือปรับปรุงกระบวนการทำงาน รวมถึงนำระบบ IT หรือนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือนวัตกรรมใหม่มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการบริการให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน :

- บางประเภทของงานให้บริการหรือในบางขั้นตอนต้องดำเนินการตามหลักวิชาการหรือเป็นงานเชิงคุณภาพ จึงมีได้มุ่งเน้นเรื่องระยะเวลาเป็นหลัก เช่น การทดสอบหรือทดลองทางการแพทย์ (การทดสอบวัคซีน) หรืองานด้านสังคม (การรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม) ซึ่งไม่สามารถลดขั้นตอนหรือระยะเวลา

- การตีความงานบริการที่ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนนั้น ยังคงมีความคลุมเครือ และการตีความที่ไม่ชัดเจนว่างานบริการใดต้องจัดทำหรือไม่ต้องจัดทำคู่มือ และในกรณีที่ต้องจัดทำคู่มือแล้วในขั้นตอนใด ต้องนำมานับจำนวนในการให้บริการ ทั้งนี้ เนื่องจากในบางงานต้องเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอกซึ่งไม่สามารถกำหนด ระยะเวลาที่แล้วเสร็จได้

ด้านความรู้ความเข้าใจ :

- ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจดีในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน และ พ.ร.บ.ฯ
- อย่างไรก็ตาม ยังขาดการมองในเชิงของการปรับปรุงกระบวนการให้บริการในเชิงรุก เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับประชาชน ตามเจตนารมณ์ของ พ.ร.บ.ฯ

- ส่วนใหญ่จึงกำหนดระยะเวลาและขั้นตอนในคู่มือสำหรับประชาชนจะเป็นไปตามกฎหมายตามที่หน่วยงานกำหนดเท่านั้น แต่มีได้กำหนดตามที่หน่วยงานปฏิบัติได้จริง ซึ่งส่วนใหญ่จะดีกว่าขั้นต่ำที่กฎหมายของหน่วยงานกำหนดอยู่แล้ว



3. สรุปผลการวิเคราะห์ผลการติดตามการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน

จุดเด่นและจุดด้อยของหน่วยงานในภาพรวม



จุดเด่น

ส่วนใหญ่ดำเนินการได้ตาม SLA ที่กำหนดหรือระบุไว้ในคู่มือสำหรับประชาชน และไม่มีข้อร้องเรียน รวมทั้งมีการดำเนินการตามขั้นตอนที่ พ.ร.บ.ฯ กำหนดไว้อย่างครบถ้วน เนื่องจากผู้บริหารให้ความสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุน และมีการติดตามประเมินผลอย่างใกล้ชิด



ปรับปรุงกระบวนการให้บริการแบบ One Stop Service ซึ่งทำให้ลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการและผู้ใช้บริการมีความสะดวกไม่ต้องไปติดต่อหลายหน่วยงาน



หน่วยงานที่สามารถให้บริการเป็นเลิศ ส่วนใหญ่มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือนวัตกรรมมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ หรือเพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-service) หรือผ่านระบบงานโปรแกรมของหน่วยงาน Mobile Application หรือ Website ของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับพฤติกรรมของประชาชนที่สามารถใช้บริการได้สะดวก ทุกที่ ทุกเวลา และทุกอุปกรณ์ (Devices) ทั้งในส่วนของการยื่นแบบคำขอ การยื่นเอกสารหลักฐาน การติดตามสถานะความคืบหน้า การแจ้งเตือนต่างๆ (Notification) การแจ้งผลอนุมัติ และการรับใบอนุญาตดิจิทัลหรือทางออนไลน์ รวมทั้งการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ให้คำปรึกษาต่างๆ เป็นต้น

3. สรุปผลการวิเคราะห์ผลการติดตามการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน

จุดเด่นและจุดด้อยของหน่วยงานในภาพรวม

จุดด้อย



ส่วนใหญ่กำหนดระยะเวลาการให้บริการในคู่มือสำหรับประชาชนแต่เป็นระยะเวลาที่กำหนดไว้ขั้นต่ำในกฎหมาย ซึ่งปัจจุบันส่วนใหญ่หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ดีกว่าที่กฎหมายกำหนด แต่ไม่ได้ระบุไว้ในคู่มือประชาชน ทำให้ไม่สะท้อนข้อเท็จจริงหรือประสิทธิภาพของหน่วยงาน

ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลสถิติการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอนย่อยที่ชัดเจน และเป็นระบบ ทำให้ไม่ทราบถึงสิ่งที่จะต้องปรับปรุงหรือจุดอ่อนของกระบวนการให้บริการ



ระบบ Server หรือระบบงานมีปัญหาขัดข้องบ่อย ไม่มีความเสถียร ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

การเผยแพร่แต่ยังไม่ทั่วถึง ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่ยังมีความรู้ความเข้าใจ หรือรับรู้เรื่อง พ.ร.บ.ฯ และการดำเนินงาน ตามคู่มือสำหรับประชาชนของหน่วยงานค่อนข้างน้อย นอกจากนี้ รูปแบบคู่มือยังไม่น่าสนใจ ทำให้ประชาชนไม่ยอมอ่าน



3. สรุปผลการวิเคราะห์ผลการติดตามการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน

3.4 ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง

สำนักงาน ก.พ.ร.

ควรทบทวนปรับแบบฟอร์มคู่มือประชาชน และทบทวน กระบวนการ Scan ข้อมูลบนระบบงาน การบันทึกข้อมูล การ Verify และ Approve คู่มือประชาชนของสำนักงาน ก.พ.ร. ให้มีความยืดหยุ่นและรวดเร็วยิ่งขึ้น ปรับเงื่อนไข แบบฟอร์ม ช่องต่างๆ รวมทั้งให้สามารถรองรับการใส่ Workflow ของกระบวนการได้ ระบบงานบางช่วงเวลามีความล่าช้าและไม่เสถียร ทำให้ผู้ใช้งานต้องใช้งานในเวลาตอนเย็น หรือช่วงเวลาที่มีคนใช้น้อย

เพื่อให้บุคลากรของกรมฯ มีความรู้ความเข้าใจตรงกันในทุกหน่วยงานในสังกัด และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เจตนารมณ์ของ พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกฯ จึงควรจัดให้มีการชี้แจง และร่วมกันทบทวนกระบวนการที่เข้าข่ายการอนุญาตตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกฯ (เช่น การคืนภาษี การขอโต้แย้งการประเมินภาษีอากร ถือว่าเป็นงานอนุญาตตาม พ.ร.บ.ฯ หรือไม่) หรือในบางหน่วยงาน หรือบางประเภทการให้บริการมีผู้ใช้บริการน้อยมาก ปีละไม่ถึง 10 ราย แต่ต้องมาจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนซึ่งอาจไม่คุ้มค่าในการดำเนินการ

3. สรุปผลการวิเคราะห์ผลการติดตามการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน

3.4 ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง

หน่วยงานของรัฐ



ช่องทางการให้บริการ

ควรพิจารณาเพิ่มช่องทางการให้บริการที่มีความเหมาะสม และเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถยื่นเอกสารหรือรับใบอนุญาต เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมประชาชน ให้สามารถติดต่อขอรับบริการได้สะดวกทุกที่ทุกเวลา โดยเฉพาะกระบวนการประเภทอนุญาต/ ออกใบอนุญาต/รับรอง และรับแจ้ง



ปรับปรุงการให้บริการ

เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อลดระยะเวลาในการให้บริการ โดยให้มีการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ รวมถึงกรณีตัวอย่างของหน่วยงานชั้นนำอื่นที่ให้บริการในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน และนำมาประยุกต์ปรับปรุงการให้บริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยการจัดทำมาตรฐานข้อตกลงการให้บริการเพื่อกำหนดให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้ภายในเวลาที่กำหนด

3. สรุปผลการวิเคราะห์ผลการติดตามการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน

3.4 ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง

หน่วยงานของรัฐ (ต่อ)



One Stop Service

เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อลดขั้นตอนการให้บริการลง โดยจัดทำ One-Stop Services โดยคัดเลือกกระบวนการที่มีความสำคัญ มีผู้ใช้บริการมาก และมีคุณค่าหรือผลกระทบต่อผู้ใช้บริการสูง หรือเป็นกระบวนการที่มีโอกาสในการปรับปรุงสูงเมื่อเทียบกับกระบวนการอื่นนำมาพัฒนาปรับปรุงก่อน



ปรับปรุงกฎหมาย

ทบทวนพัฒนาปรับปรุงกฎหมายให้ทันสมัยและมีความยืดหยุ่นมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะกฎหมาย ที่ใช้มาเป็นเวลานาน (Deregulation) หรือมีการมอบอำนาจหรือกระจายอำนาจ เพื่อให้การดำเนินการมีความคล่องตัว มากยิ่งขึ้น



นำเทคโนโลยีมาใช้

นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยหรือนวัตกรรม มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ , Mobile Application , Card Reader เครื่องช่วยอ่านบัตรประชาชน Smart Card การเชื่อมโยงฐานข้อมูลเลขประจำตัวประชาชน เพื่อลดการใช้เอกสาร ทะเบียนบ้านและเอกสารบัตรประจำตัวประชาชน และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลและการออกใบอนุญาต จัดทำระบบงาน Software หรือ Program ที่ช่วยเพิ่มความสะดวกในการให้บริการและสามารถติดตามสถานะความคืบหน้า และแจ้งเตือนได้ (Notification) เป็นต้น

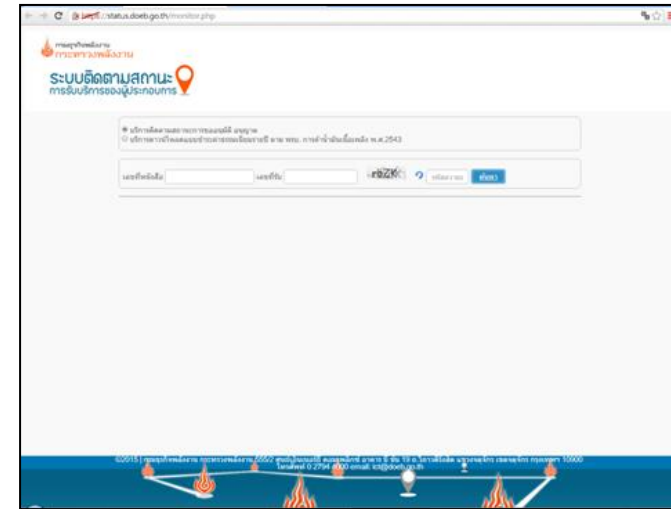
3. สรุปผลการวิเคราะห์ผลการติดตามการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน

3.5 ตัวอย่างหน่วยงานที่มีการดำเนินงานที่ดี (Best Practices)

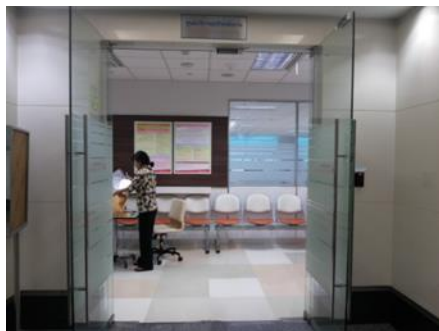
กรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน



1. มีการพัฒนาระบบติดตามสถานการณ์รับบริการของผู้ประกอบการ เพื่อให้ผู้ประกอบการที่ยื่นคำขอไว้แล้วสามารถตรวจสอบติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการที่เกี่ยวกับคำขอที่ยื่นไว้ได้ผ่านหน้าเว็บไซต์ของกรมธุรกิจพลังงาน
2. ทุกหน่วยงานในสังกัดต้องรายงานผลการออกใบอนุญาต การตรวจสอบ การรับรองมาตรฐาน ที่อยู่ในความรับผิดชอบเสนอต่ออธิบดีกรมธุรกิจพลังงาน และกรมธุรกิจพลังงานได้เสนอรายงานผลการออกใบอนุญาต การตรวจสอบ การรับรองมาตรฐาน ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมธุรกิจพลังงานต่อกระทรวงพลังงานเป็นประจำทุกเดือน
3. มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการธุรกิจพลังงาน เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการติดตามประเมินผลและปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชนและปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพมากขึ้น



ระบบติดตามสถานะ



e-service สำหรับผู้ประกอบการ

3. สรุปผลการวิเคราะห์ผลการติดตามการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน

3.5 ตัวอย่างหน่วยงานที่มีการดำเนินงานที่ดี (Best Practices) (ต่อ)

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

มีการพัฒนางานบริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่

1. ระบบการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 3 ลักษณะ 22 ว่าด้วยหุ้นส่วนและบริษัท
2. ระบบการให้บริการงานการอนุญาตและรับแจ้ง ตาม พ.ร.บ.การบัญชี พ.ศ. 2543 ทางอิเล็กทรอนิกส์
3. ระบบแจ้งยกเลิกการเป็นผู้ทำบัญชีและขอกลับผู้มาเป็นทำบัญชีผ่านระบบ e-Accountant ตาม พ.ร.บ. การบัญชี 2543




3. สรุปผลการวิเคราะห์ผลการติดตามการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน


3.5 ตัวอย่างหน่วยงานที่มีการดำเนินงานที่ดี (Best Practices) (ต่อ)

กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ได้พัฒนาระบบ e-Service ต่าง ๆ เช่น การขออนุญาตเคลื่อนย้ายสัตว์-ซากสัตว์ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ การขอจัดตั้งสถานพยาบาลสัตว์เอกชน การขอใบอนุญาตผลิต /ขาย /นำเข้าซึ่งอาหารสัตว์ เป็นต้น โดยการให้บริการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง







<ul style="list-style-type: none"> สถิติใบอนุญาตฟาร์มมาตรฐาน สถิติใบอนุญาตโรงฆ่าสัตว์ภายในประเทศ สถิติใบอนุญาตอาหารสัตว์ สถิติใบอนุญาตโรงงานเพื่อการส่งออก 	<ul style="list-style-type: none"> สถิติใบอนุญาตเคลื่อนย้ายสัตว์/ซากสัตว์ สถิติใบอนุญาตสถานพยาบาลสัตว์ สถิติใบอนุญาต Health Certificate คลังข้อมูลสัตว์ย้อนหลัง
--	---

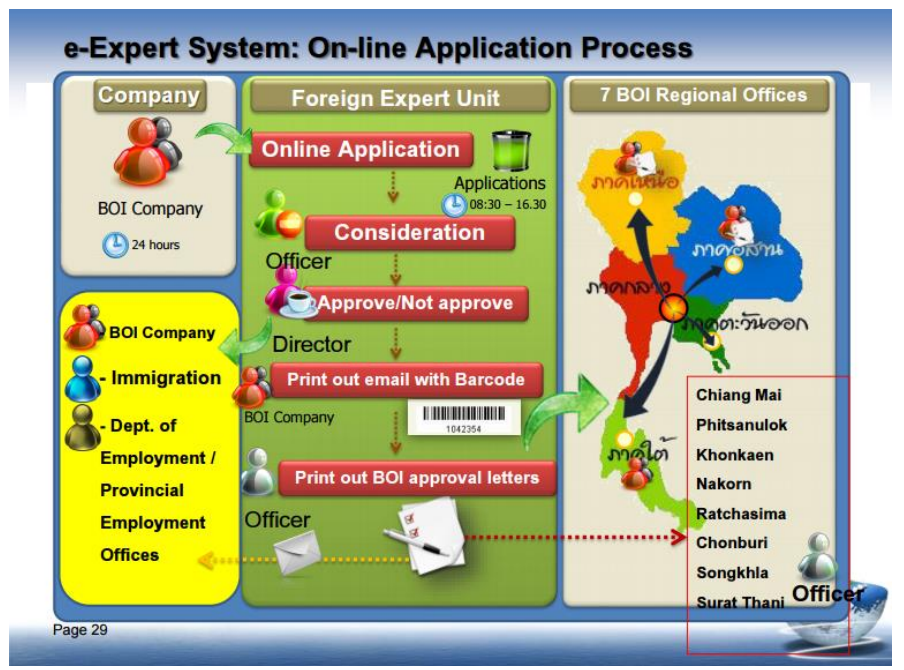
3. สรุปผลการวิเคราะห์ผลการติดตามการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน

3.5 ตัวอย่างหน่วยงานที่มีการดำเนินงานที่ดี (Best Practices) (ต่อ)



สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

เป็น One stop service ณ ศูนย์ OSOS โดยอยู่ระหว่างการพัฒนา Single window ในระบบงาน e-expert ร่วมกับ BOI รวมถึงมีการทำระบบ Biometric เพื่อไว้ใช้ตรวจจับใบหน้า และลายพิมพ์นิ้ว ในการตรวจสอบยืนยันตัวตนบุคคล

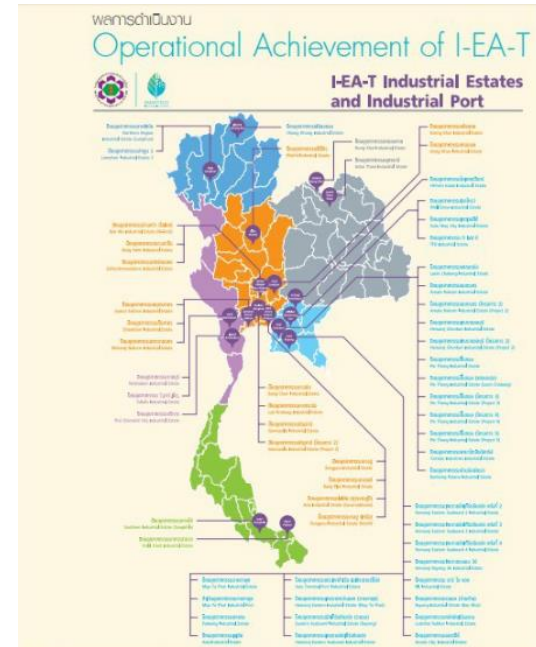
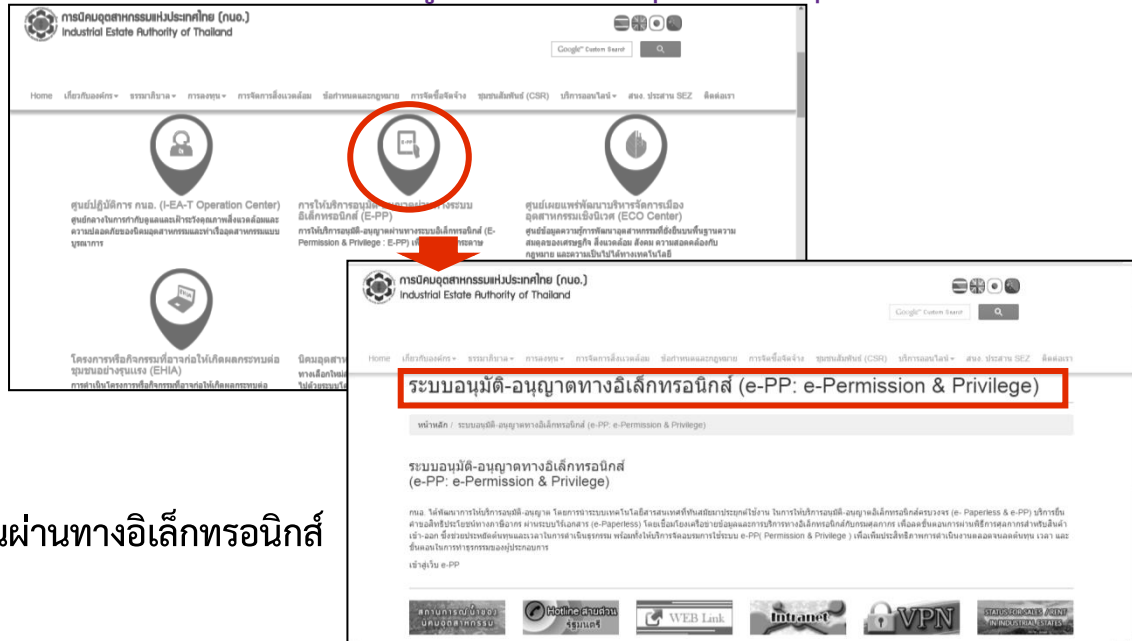


3. สรุปผลการวิเคราะห์ผลการติดตามการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน

3.5 ตัวอย่างหน่วยงานที่มีการดำเนินงานที่ดี (Best Practices) (ต่อ)

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

มีช่องทางให้ผู้ประกอบการสามารถยื่นผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบอนุมัติ-อนุญาตทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-PP: e-Permission & Privilege)) มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้งาน ในการให้บริการอนุมัติ-อนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ครบวงจร (e- Paperless & e-PP) บริการยื่นคำขอสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ผ่านระบบไร้เอกสาร (e-Paperless) โดยเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลและการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์กับกรมศุลกากร เพื่อลดขั้นตอนการผ่านพิธีการศุลกากรสำหรับสินค้าเข้า-ออก ซึ่งช่วยประหยัดต้นทุนและเวลาในการดำเนินธุรกรรม พร้อมทั้งให้บริการจัดอบรมการใช้ระบบ e-PP (Permission & Privilege) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานตลอดจนลดต้นทุนเวลา และขั้นตอนในการทำธุรกรรมของผู้ประกอบการ รวมทั้งได้ปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้ได้ตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 และมีจุดให้บริการ One Stop Service อยู่ที่สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมทุกแห่ง



One Stop Service ณ สำนักงานฯ

ยื่นผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

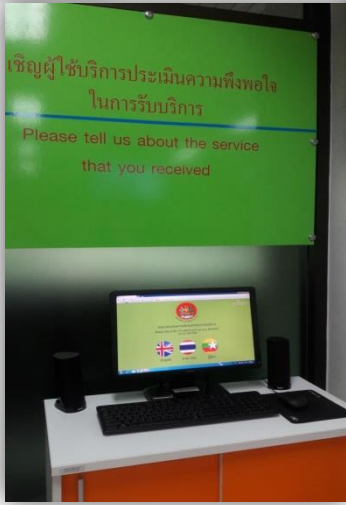
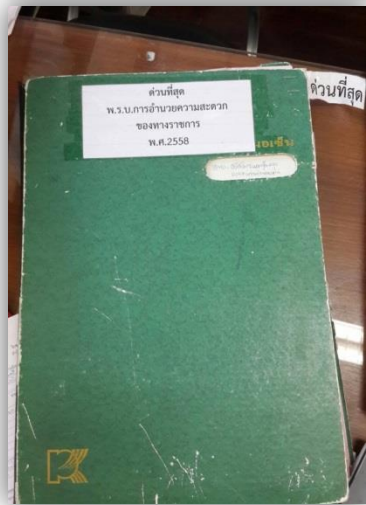
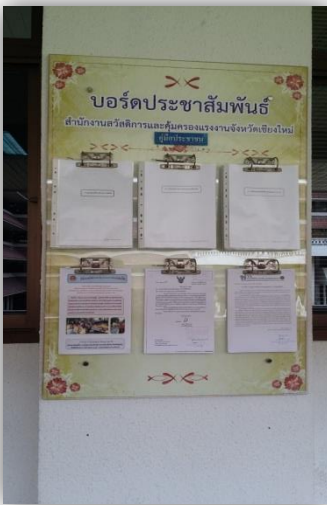
3. สรุปผลการวิเคราะห์ผลการติดตามการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน

3.5 ตัวอย่างหน่วยงานที่มีการดำเนินงานที่ดี (Best Practices) (ต่อ)

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน



หน่วยงานมีการวางระบบการจัดการที่ดี เริ่มตั้งแต่การรับเรื่อง มีขั้นตอนการแยกเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกฯ ออกจากเรื่องอื่น ๆ มีการประทับตรา พ.ร.บ. ด้วยหมึกสีแดง ในสมุดรับเรื่อง มีการแยกแฟ้มรับเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ พ.ร.บ. โดยเฉพาะและรับนำเสนอให้ผู้บังคับบัญชาอนุมัติภายใน 1 วัน เมื่อผู้บังคับบัญชาอนุมัติแล้วฝ่ายบริหารจะรีบส่งเรื่องต่อไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบทันที





3. สรุปผลการวิเคราะห์ผลการติดตามการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน

3.5 ตัวอย่างหน่วยงานที่มีการดำเนินงานที่ดี (Best Practices) (ต่อ)

จังหวัดอำนาจเจริญ

1. สำนักงานแรงงานจังหวัดมีการจัดกระบวนการให้บริการที่ชัดเจน มีคู่มือสำหรับประชาชน และมีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน จัดระบบบริการที่สะดวก เป็นลักษณะ One Stop Service เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ
2. มีการรายงานผลการดำเนินการตาม พ.ร.บ.ฯ ให้กับจังหวัดรับทราบ

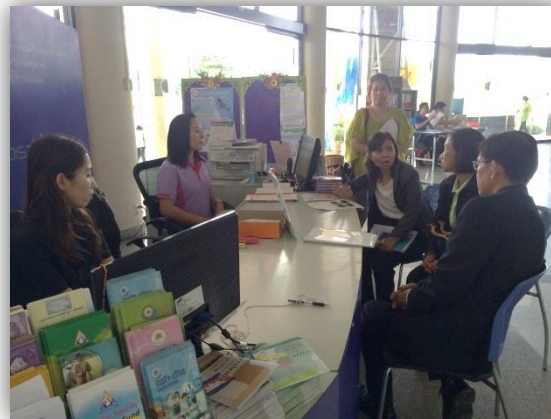


3. สรุปผลการวิเคราะห์ผลการติดตามการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน

3.5 ตัวอย่างหน่วยงานที่มีการดำเนินงานที่ดี (Best Practices) (ต่อ)

จังหวัดสมุทรสาคร

มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในแหล่งชุมชนที่มีผู้มารับบริการจำนวนมาก ซึ่งได้ร่วมมือกับสำนักงานเทศบาลนครอ้อมน้อย จังหวัดสมุทรสาคร ในการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม และการบูรณาการการให้บริการประชาชนระหว่างงานในภารกิจของหน่วยงาน

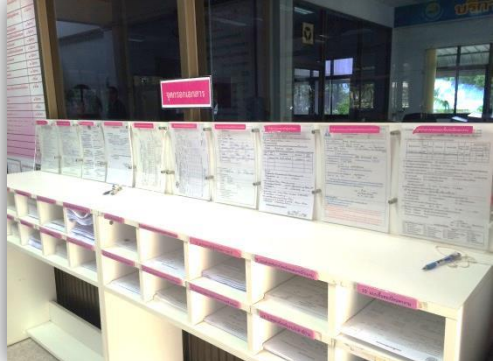


3. สรุปผลการวิเคราะห์ผลการติดตามการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน

3.5 ตัวอย่างหน่วยงานที่มีการดำเนินงานที่ดี (Best Practices) (ต่อ)

จังหวัดสมุทรสงคราม

1. มีการแสดงระยะเวลาให้บริการไว้อย่างชัดเจน
2. มีศูนย์ One Stop Service ในการให้บริการในช่วงที่มีผู้ขอรับบริการจำนวนมาก ซึ่งสามารถให้บริการได้แล้วเสร็จภายใน 1 วัน





BETTER GOVERNANCE, HAPPIER CITIZENS