


ความคืบหน้าการดำเนินการตามพระราชบัญญัติ
การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558


วันที่ 5 กรกฎาคม 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)



กำหนดให้ยื่นคำขอผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (มาตรา 7 วรรคหนึ่ง)



ศูนย์รับคำขออนุญาต

กรณีจำเป็นและสมควร เสนอ ครม. จัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต (มาตรา 14)

- ☺ จัดทำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รองรับกรรงานงานคู่มือสำหรับประชาชน 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

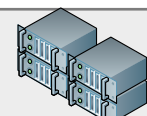
(เพิ่มประสิทธิภาพ สกพร. ในการนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อเสนอต่อ ครม. ในการพัฒนาการให้บริการ)

ส่วนการใช้งานของหน่วยงานภาครัฐ

- การเปรียบเทียบกระบวนการงานชนิดเดียวกันแต่ต่างหน่วยงาน

ส่วนการใช้งานของสำนักงาน ก.พ.ร.

- การเปรียบเทียบกระบวนการงาน กับมาตรฐานกลาง
- รายงานและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ



ฮาร์ดแวร์ +



ซอฟต์แวร์ สนับสนุนการดำเนินงาน

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

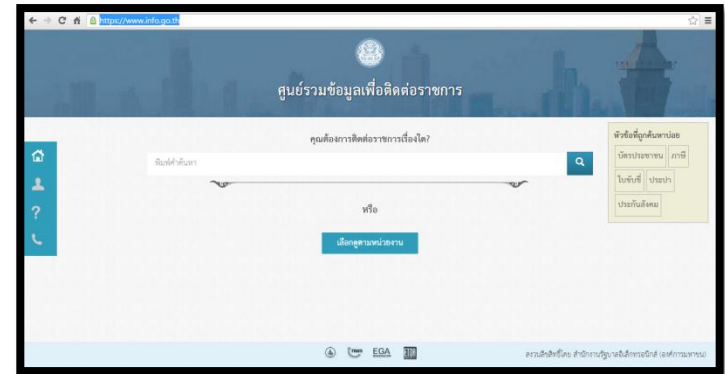


เสนอ ก.พ.ร. ทราบ

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

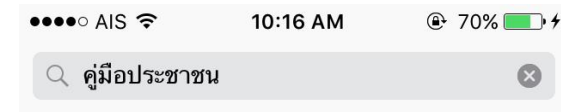


- Android เช่น Samsung LG Sony ผ่าน Google Play



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

- ใช้คำค้นหา "คู่มือประชาชน"



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

แอปพลิเคชันคู่มือประชาชน



- องค์ประกอบหลักของแอปพลิเคชัน (สาธิตโดยใช้หน้าจอไอแพดมินิ)



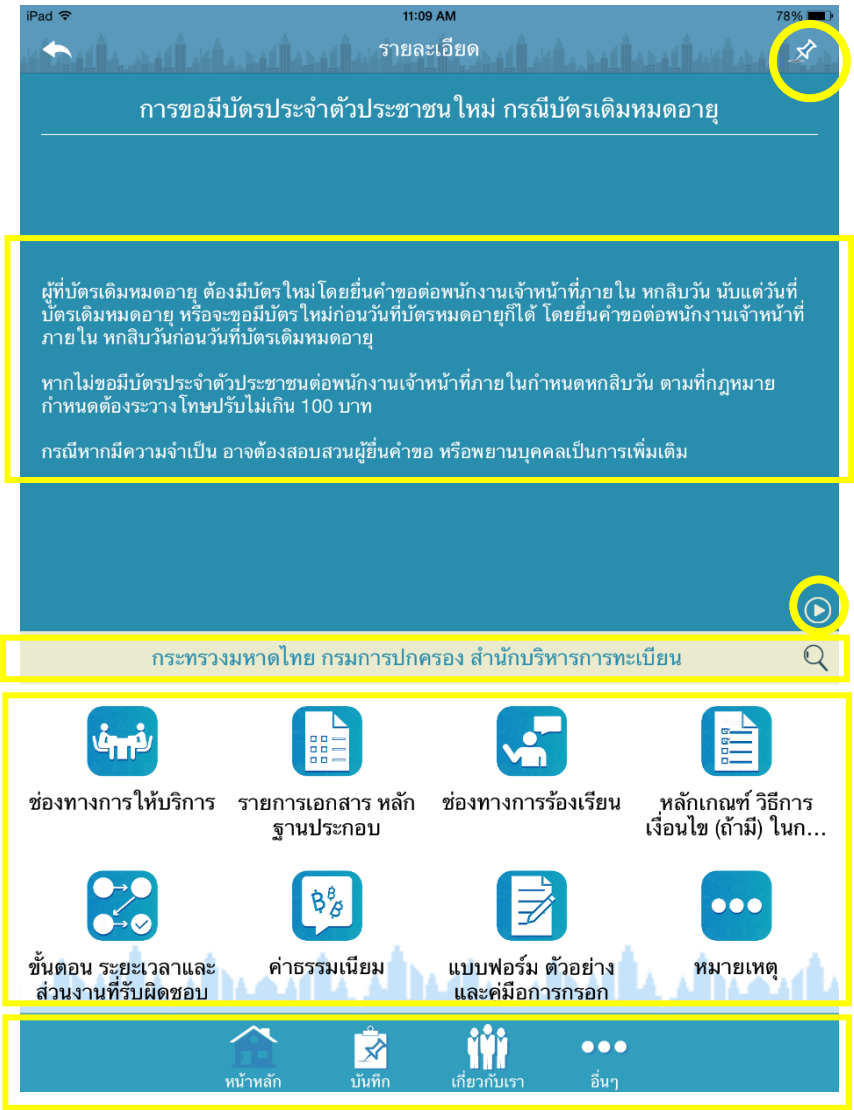
- ข้อมูลคู่มือประชาชน: แอปจะแสดงหลักเกณฑ์ เงื่อนไข วิธีการในการยื่นคำขอ และพิจารณาเป็นครั้งแรก

- ฟังก์ชันการค้นหา: แอปจะแสดงคำค้นหาที่ถูกใช้บ่อย หรือผู้ใช้สามารถพิมพ์คำค้นได้เอง

- คู่มือของช่องทาง: ผู้ใช้สามารถแตะแล้วระบุ ช่องทางการให้บริการใกล้ตัวได้ เช่น ระบุอำเภอ หรือจังหวัด

- ข้อมูลคู่มือประชาชน: ผู้ใช้สามารถแตะที่ไอคอน เพื่อเลือกดูรายละเอียดในหัวข้อต่างๆ ของคู่มือฉบับนี้

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



- ฟังก์ชันบันทึก: สามารถบันทึกคู่มือที่สนใจเพื่อเปิดใช้ได้ง่ายขึ้นภายหลัง

- การแสดงผล: สามารถแตะที่นี้เพื่อดูรายละเอียดในหน้าถัดไป หรือแตะที่ไอคอนด้านล่างได้

๑ คู่มือสำหรับประชาชน

จัดเก็บฐานข้อมูลกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ

จัดทำแนวทางการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน และเวียนไปยังหน่วยงานของรัฐให้ทราบ

คัดเลือกหน่วยงานตัวอย่าง 21 หน่วยงาน

จัดทำหลักเกณฑ์การตรวจสอบคู่มือ ให้เหมาะสมตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

จัดส่งหนังสือเวียนเพื่อแจ้ง ชักข้อมความเข้าใจ และเร่งรัดเกี่ยวกับคู่มือสำหรับประชาชน

แต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิเป็นคณะทำงาน เพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้บริการภาครัฐ

จัดส่งหนังสือเวียนเกี่ยวกับคู่มือสำหรับประชาชน ตาม พ.ร.บ.ฯ

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

แจ้งให้หน่วยงานของรัฐที่มีการดำเนินการตามมาตรา 3 ของ พ.ร.บ.ฯ 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.ฯ 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.ฯ 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. แจ้งให้หน่วยงานของรัฐรายงานผลการปฏิบัติงาน
ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘
ซึ่งพระราชบัญญัติดังกล่าวได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๓๓๒ ตอนที่ ๔ ก ลงวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๕๘
โดยมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ ๑๘๐ วันนับแต่วันที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา คือมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๒๓
กรกฎาคม ๒๕๕๘ เป็นต้นไป สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการแจ้งชักชวนความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตาม
พระราชบัญญัติดังกล่าวให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องทราบอย่างต่อเนื่อง โดยการชี้แจงแนวทางการปฏิบัติ
และการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน การเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชนผ่านเว็บไซต์ศูนย์รวมข้อมูล
เพื่อติดต่อราชการ (www.info.go.th) และ Mobile Application "คู่มือประชาชน" การเปิดศูนย์อำนวยความสะดวก
ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้รับบริการ
ที่ไม่ได้รับความสะดวกในการดำเนินการตามที่ระบุไว้ในคู่มือ นอกจากนี้ ได้ดำเนินการปรับปรุงงานบริการ
โดยการศึกษาวิเคราะห์งานบริการ การรับฟังความคิดเห็นจากภาคเอกชนและผู้ทรงคุณวุฒิ และการติดตาม
ผลการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติฯ ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาตั้งแต่วันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๕๘ -
๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ นั้น

ในการนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ขอขอบคุณที่หน่วยงานของรัฐได้ให้ความร่วมมือในการจัดทำคู่มือ
สำหรับประชาชน และดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณา
อนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งถือเป็นการดำเนินการในระยะที่ ๑ สำหรับการดำเนินการ
ในระยะต่อไป เป็นการปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชนและงานบริการ ซึ่งจะส่งผลให้เพิ่มประสิทธิภาพ
ในการให้บริการของภาครัฐมากยิ่งขึ้น สำนักงาน ก.พ.ร. จึงขอชักชวนแนวทางการปฏิบัติของหน่วยงาน
ของรัฐที่ดำเนินการตามพระราชบัญญัติฯ ดังนี้

๑. ขอให้หน่วยงานของรัฐทบทวนและปรับปรุงงานบริการให้มีความสอดคล้องกับ
ความต้องการของผู้รับบริการ และเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

๒. กรณีหน่วยงานของรัฐมีบริการในพื้นที่ขอให้ทบทวนคู่มือสำหรับประชาชน โดยใช้
มาตรฐานคู่มือส่วนกลาง เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในการบริการประชาชน

๒

๓. สำนักงาน ก.พ.ร. จะติดตามผลการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชนของ
หน่วยงานของรัฐทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยลงพื้นที่ติดตามและให้คำปรึกษา
แนะนำ ทั้งนี้ กำหนดการติดตามผลการดำเนินงานดังกล่าว จะแจ้งให้ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(นายชูเกียรติ รัตนชัยชาญ)
เลขาธิการ ก.พ.ร.

กองบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม

โทรศัพท์ ๐ ๒๒๕๒ ๕๙๙๙ ต่อ ๘๙๙๒ , ๘๙๙๑

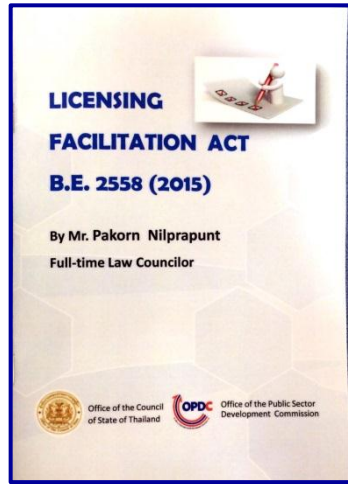
โทรสาร ๐ ๒๒๕๒ ๘๒๒๙ , ๐ ๒๒๕๒ ๘๑๕๘

◎ 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 (นายสุวัจน์ ตันยวรรณนะ) เลขาธิการนายกรัฐมนตรี (พลเอก วิชาศ อรุณศรี) พร้อมผู้บริหารสำนักงาน ก.พ.ร. และผู้บริหารสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พร้อมด้วยสื่อมวลชนเข้าร่วม ณ บริเวณลานหน้าตึกบัญชาการ ทำเนียบรัฐบาล



ศูนย์อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ

- ❑ ให้คำปรึกษาในการติดต่องานอนุญาตของทางราชการ
- ❑ ให้คำปรึกษาข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ
- ❑ รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน เมื่อได้รับบริการไม่เป็นไปตามคู่มือประชาชน

รูปแบบการบริการ ศูนย์อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ

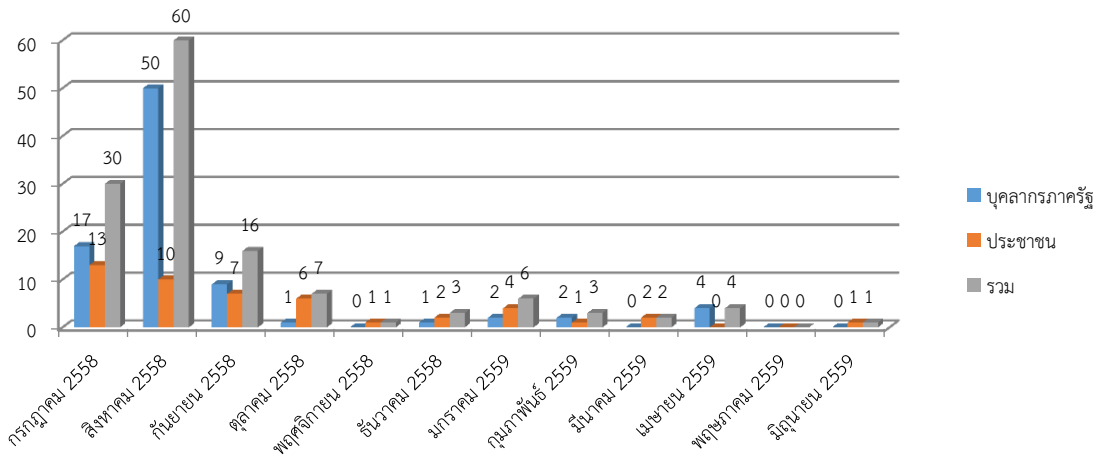
- ❑ สายด่วน  1111 กด 22
- ❑ ติดต่อโดยตรงบริเวณ ชั้น 1 อาคารสำนักงาน ก.พ. (เดิม) ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กทม.
- ❑ ให้บริการทุกวันตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการ)
- ❑ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ วันละ 4 คน

สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนของศูนย์อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ

ข้อมูล ณ วันที่ 17 มิ.ย. 59

ประจำเดือน	โทร 1111 ต่อ 22 (จำนวนสายที่โทรร้องเรียน)		
	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

สถิติการใช้บริการศูนย์อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ



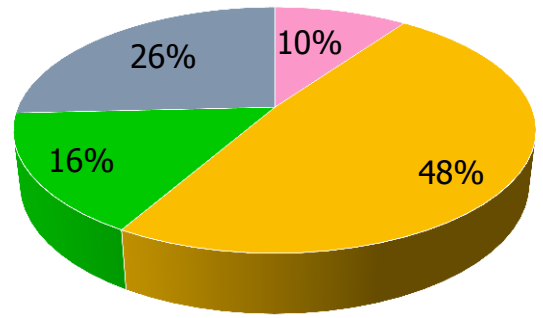
หมายเหตุ : เริ่มตั้งแต่ วันที่ 22 ก.ค. 58 - 17 มิ.ย. 59

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

ประเภทของเรื่องที่มาใช้บริการจากศูนย์อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ



- การร้องเรียนเกี่ยวกับการรับบริการ ตาม พรบ.ฯ เช่น การออกสำเนาหนังสือล่าช้า
- ระบบสารสนเทศ เช่น ไม่สามารถตัดลอกคู่มือฯ 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

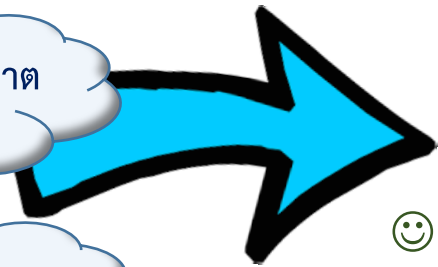
ด้านการจดทะเบียน
การค้าปลีก



ผู้แทนภาคเอกชน
และภาคประชาชน

ด้านการออกใบอนุญาต
อาหารและยา

ด้านการออกใบอนุญาต
เครื่องสำอาง



ด้าน VISA & Immigration

ด้านธุรกิจพาณิชย์

😊 เพื่อผลักดันการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง
ให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติ
การอำนวยความสะดวกฯ

😊 เพื่อการปรับปรุงการบริการให้มีความเหมาะสม
สอดคล้องกับความต้องการต่อการให้บริการ
ของหน่วยงานของรัฐ



ภาพรวมการปรับปรุงคู่มือ
สำหรับประชาชน



VISA
&
IMMIGRATION



การประกอบกิจการค้าปลีก



ธุรกิจพาณิชย์นาวี

จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นของภาคเอกชน

- ☺ เพื่อผลักดันการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก
- ☺ เพื่อการปรับปรุงการบริการให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ



◎ 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 พัฒนาระบบการยื่นคำขอและพิจารณาคำขอแบบออนไลน์ผ่านระบบนําร่อง Single Window for Visa and Work Permit และนําร่องเปิดบริการออนไลน์ไปยังส่วนภูมิภาคในจังหวัดที่เป็นเขตเศรษฐกิจสำคัญ คือ จังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดภูเก็ต

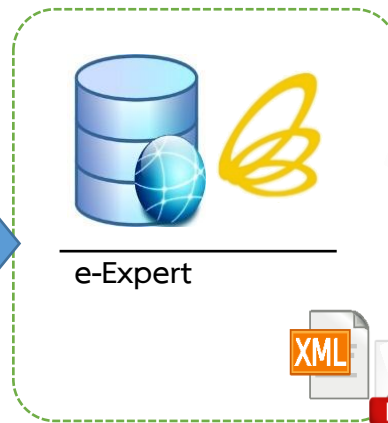
การปรับปรุงการให้บริการด้านวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน ด้วยโครงการนำร่อง Single Window for Visa & Work Permit

ระยะเวลา : 8 เดือน: เริ่มใช้เดือนกรกฎาคม 2559



บริษัทที่ได้รับการส่งเสริม

ยื่นคำร้องขอเข้าทำงานในบริษัท



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



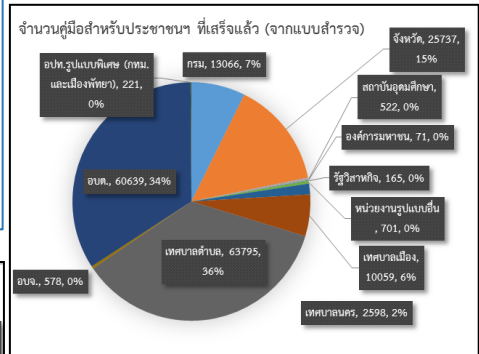
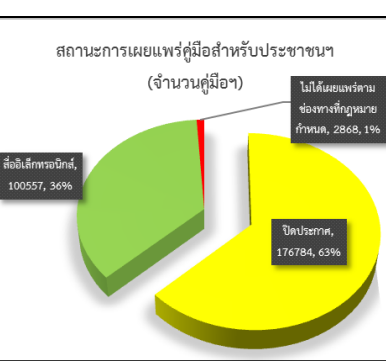
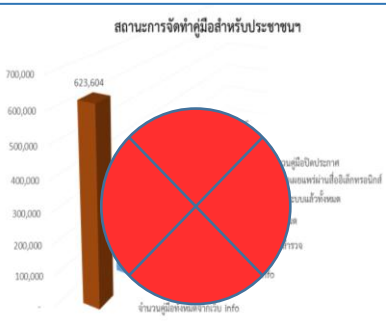
(ผู้รับบริการไม่ต้องยื่น)

Phase 2 : โครงการนำร่องการพัฒนาระบบ Single Window for Visa & Work Permit

เริ่มทดสอบเดือนกรกฎาคม 2560



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



ปัญหา/อุปสรรค เช่น

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

● 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
- กรณีกระบวนงานแจ้งตาย ภายใน 24 ชั่วโมง แต่หากตรงกับช่วงวันหยุด เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนไม่ได้มาทำงาน จึงใช้วิธีการให้นำศพทำพิธีก่อน แล้วค่อยมาติดต่อแจ้งตาย เมื่อเปิดให้บริการ นอกจากนี้ ระบบสำนักบริหารทะเบียนจะปิดระบบ online ภายใน 16.00 น.
- การให้บริการเรื่องขออนุญาตออกรูปมี มีขั้นตอนการตรวจสอบประวัติ จึงไม่สามารถอำนวยความสะดวกให้บริการได้ทุกคน ดังนั้นควรเป็นงานบริการที่เป็นช้อยกเว้น อย่างไรก็ตามขณะนี้เรื่องอยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะกรรมการกฤษฎีกา

□ บุคลากร

- ปริมาณงานมากในช่วงเวลา เช่น ช่วงการต่อใบอนุญาต แต่บุคลากรมีน้อยไม่เพียงพอ บางงานไม่สามารถทำแทนกันได้ ทำให้ประชาชนรอคอย

□ กระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน

- การให้บริการจริงบางงานสามารถทำได้ดีกว่ามาตรฐานกลางที่กำหนดไว้ในคู่มือ
- ขั้นตอนที่มีคณะกรรมการพิจารณา ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ เนื่องจากการนัดประชุมยากและใช้เวลา
- บางกระบวนงาน เช่น การขออนุญาตก่อสร้าง สามารถดำเนินการได้เร็วกว่าคู่มือกลาง ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่เร่งรีบ และอาจเป็นการเปิดช่องให้เอื้อประโยชน์ค่าตอบแทนได้
- การทำหนังสือแจ้งผู้ยื่นคำขอทราบเหตุแห่งความล่าช้าทุก 7 วันจนกว่าจะพิจารณาแล้วเสร็จ ในกรณีงานบริการที่มีผู้มารับบริการต่อวันจำนวนมาก และหากไม่เสร็จในระยะเวลาที่กำหนด โดยเฉพาะงานที่ต้องรอการประสานตอบรับจากหน่วยงานอื่น ๆ จะทำให้เกิดความไม่สะดวกและสิ้นเปลืองกระดาษ และที่จัดเก็บเอกสาร จึงอาจจะใช้วิธีการรวบรวมแล้วแจ้ง
- บางงานบริการของหน่วยงานในภูมิภาคมีความแตกต่างกันระหว่างระยะเวลาการให้บริการในแต่ละจังหวัด ทั้งนี้ระยะที่ 2 จะมีการใช้คู่มือมาตรฐานกลางให้เหมือนกันทุกจังหวัด
- บางงานบริการที่ประกาศในคู่มือสำหรับประชาชน ยังไม่ได้ทบทวนปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลา

□ ความรู้ความเข้าใจ

- ผู้รับบริการส่วนใหญ่ขาดความรู้ความเข้าใจใน พ.ร.บ.ฯ ไม่ค่อยใส่ใจ และหน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์น้อย
- โครงสร้างระบบฐานข้อมูลของภาครัฐยังไม่พร้อมสำหรับการเชื่อมโยงข้อมูล ทำให้ต้องเรียกเอกสารหลักฐานจำนวนมาก

ภาพการลงพื้นที่ที่ตรวจติดตามผลการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.ฯ





People



Life-Cycle

Business

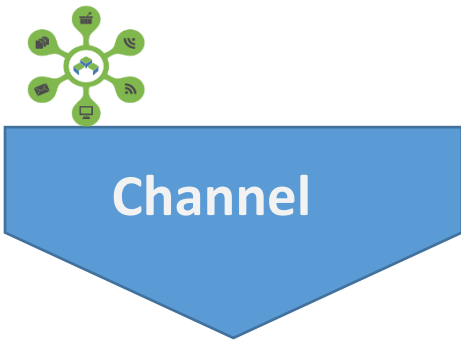


Doing Business

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**