

# #OPDC

แอทแท็ก โอปดีซี

## “ข้อตกลง ระดับการให้บริการ : ประกันคุณภาพ จากรัฐสู่ประชาชน”

ได้เริ่มนับหนึ่งไปแล้วสำหรับการประกาศ “ข้อตกลงระดับการให้บริการ” หรือที่เรียกสั้นๆ ว่า **SLA (Service Level Agreement)** โดยเมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 ได้มีการประกาศ SLA ในส่วนราชการ 40 หน่วยงานที่รับผิดชอบ 43 งานบริการ ณ จุดบริการของหน่วยงานนั้นๆ

**ข้อตกลงระดับการให้บริการเป็นมิติใหม่ของการปรับปรุงงานบริการภาครัฐ** การประกาศถือเป็นเพียงจุดเริ่มต้นที่ให้ประชาชนผู้รับบริการทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการหลักเกณฑ์การพิจารณา เอกสารที่ต้องใช้ ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่าย ซึ่งจะช่วยให้การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐมีความชัดเจน และโปร่งใสมากยิ่งขึ้น แต่การปรับปรุงงาน

บริการภาครัฐไม่ได้หยุดอยู่เพียงเท่านี้ การปรับปรุงดังกล่าวจะดำเนินการต่อเนื่องไปจนถึงปี 2560 โดยเน้นการปรับปรุงเกี่ยวกับการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน การบูรรวมขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน การกระจายอำนาจให้หน่วยงานระดับท้องที่ การยื่นเอกสารหลักฐานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ การเพิ่มช่องทางการรับชำระค่าธรรมเนียมและการแจ้งผล การเรียกดูสถานะและติดตามผล การจองเวลานัดหมายและยืนยันการนัดหมายล่วงหน้า การพัฒนาบุคลากรให้ดำเนินงานเป็นไปในมาตรฐานเดียวกัน

**การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐจะเป็นไปตามข้อตกลงหรือไม่** หลายท่านอาจตั้งคำถามในเรื่องนี้ว่าจะเกิดขึ้นได้จริงได้หรือไม่ การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐจะเป็นไปตามข้อตกลงได้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับทุกท่าน ในการเข้ามามีส่วนร่วมติดตามตรวจสอบ ซึ่งเสียงสะท้อนของท่านถือเป็น

ตัวอย่างรายชื่องานสำคัญๆ ที่ได้ประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ

| ส่วนราชการ   | กระบวนการบริการ   |
|--|---|
| <b>งานนำเข้า-ส่งออก</b><br>- กรมศุลกากร<br>- กรมวิชายาเกษตร<br>- กรมการค้าต่างประเทศ   | งานการส่งออก<br>งานออกใบรับรองสุขอนามัยผลิตภัณฑ์เกษตรเพื่อการส่งออก<br>งานออกหนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้า  |
| <b>งานออกใบอนุญาต</b><br>- สำนักนายทะเบียนและแผนกทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม<br>- กรมการรักษาดินแดน<br>- กรมโรมานด์สหกรณ์<br>- กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่<br>- กรมการรักษาดินแดน<br>- สำนักนายทะเบียนผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม | งานพิจารณารายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม<br>งานพิจารณาใบอนุญาตการค้าขายของกันข้ามพรมแดนด้วยวิธีมืออาชุนุกร<br>งานออกใบอนุญาตประกอบกิจการโรมานด์<br>งานออกใบอนุญาตนำเข้าและส่งออกแร่<br>งานพิจารณาใบอนุญาตการค้าขายของกันข้ามพรมแดนด้วยวิธีมืออาชุนุกร<br>งานออกใบรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ (บอจ.)  |
| <b>งานชำระภาษี</b><br>- กรมสรรพากร<br>- กรมการขนส่งทางบก<br>- กรมที่ดิน  | งานยื่นภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-revenue)<br>งานรับชำระภาษีรถประจำปี<br>งานริ้วสวนเขต แวะแขก และสวนโดนที่ดิน   |
| <b>งานบริการประชาชนทั่วไป</b><br>- สำนักนายทะเบียนกรมการคุ้มครองผู้บริโภค<br>- กรมบัญชีกลาง<br>- กรมการกงสุล<br>- สำนักนายประกันสังคม<br>- สำนักนายตรวจแห่งชาติ  | งานแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนให้กับประชาชนเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค<br>การยื่นขอรับบำนาญด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (pension's Electronic Filing)<br>งานหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์<br>การพัฒนาระบบสารสนเทศให้สามารถใช้เลขทะเบียนนิติบุคคล 13 หลักเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง<br>งานให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง |

หัวใจสำคัญในการช่วยผลักดันให้เกิดผลในทางปฏิบัติ โดยผู้รับบริการสามารถร่วมกันในการเป็นหูเป็นตาหรือเฝ้าระวังและหากได้รับบริการที่ไม่เป็นไปตามประกาศข้อตกลง **สามารถแจ้งข้อมูลได้ที่ [goodservice.opdc.go.th](http://goodservice.opdc.go.th) หรือ hotline หมายเลข 1111** ทั้งนี้ **ได้รวบรวมประกาศ SLA ทั้งหมดในเว็บไซต์สำนักงาน ก.พ.ร. ที่ [www.opdc.go.th](http://www.opdc.go.th)**

สำหรับการบริการในก้าวต่อไปสำนักงาน ก.พ.ร. ได้มีการดำเนินงานปรับปรุงงานบริการภาครัฐที่ต้องบูรณาการเชื่อมโยงกับหลายหน่วยงาน รายละเอียดของเรื่องนี้จะเป็นอย่างไรมัน ในบทความครั้งต่อไปจะได้นำมาเล่าสู่กันฟัง **ขอให้ติดตามกันในบทความ #OPDC ในฉบับต่อไป**

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)  
59/1 ถนนพินิจโลก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300  
โทร 0-2356-9999 โทรสาร 0-2281-8328 [www.opdc.go.th](http://www.opdc.go.th)

Facebook.com / Opdc ก.พ.ร.  
Twitter.com / OPDCThailand

