


ผลการติดตามการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐตาม  
พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

โดย ที่ปรึกษาการพัฒนาระบบราชการ (นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข)

วันศุกร์ที่ 23 ธันวาคม 2559

ณ โรงแรมโกลเด้น ทิวลิป ซอฟเฟอริน กรุงเทพฯ



ประเด็นนำเสนอ 

- 1. หลักการและเหตุผล
- 2. แนวทางการติดตามผลการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน
- 3. สรุปผลการวิเคราะห์ผลการติดตามการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน

# 1. หลักการและเหตุผล













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

# 2. แนวทางการติดตามผลการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน



## 2.1 หลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน

ปัจจัย	ค่าอธิบาย	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบ
 1) กฎหมายที่ให้อนุญาต	จำนวนกฎหมายที่เกี่ยวข้อง น้อย ทำให้การบริการได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงกฎหมายต่ำ	น้อย ถือว่า ดี 
 2) ช่องทางการให้บริการ	จำนวนช่องทางการให้บริการ มาก ทำให้ประชาชนมีความสะดวกในการเข้าถึงการรับบริการมาก	มาก ถือว่า ดี 
 3) ขั้นตอนในการรับบริการ	จำนวนขั้นตอนการรับบริการ น้อย ทำให้ประชาชนได้รับค่าบริการที่ไม่ยุ่งยาก	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 องค์กรมหาชน และ กรุงเทพมหานคร และเป็นหน่วยงานที่มีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
- 2.2.2 สุ่มเลือกจังหวัดให้มีการกระจายทุกภูมิภาค และสุ่มดูหน่วยงาน ในจังหวัด (ส่วนภูมิภาค ส่วนกลาง ในภูมิภาค เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล รัฐวิสาหกิจ (สาขา)
- 2.2.3 สำนักงาน ก.พ.ร. จัดทำ “แบบรายงานการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ของหน่วยงานของรัฐ” ให้หน่วยงานรัฐ ดำเนินการกรอกข้อมูลและข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ส่งกลับมายังสำนักงาน ก.พ.ร.
- 2.2.4 จัดประชุมโดยเชิญส่วนราชการส่วนกลางมารับฟังและสัมภาษณ์กลุ่มย่อยเป็นรายหน่วยงาน เพื่อ ติดตามผลการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาต ของทางราชการ พ.ศ. 2558 โดยผู้แทนสำนักงาน ก.พ.ร. ได้สัมภาษณ์หน่วยงาน เพื่อประเมินระดับ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคู่มือฯ / พ.ร.บ.ฯ และการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.ฯ การติดตามผลการ ปฏิบัติงาน ตาม พ.ร.บ.ฯ ของหน่วยงาน

## 2.3 ระบบคู่มือสำหรับประชาชน เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบงาน



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

Link กับสำนักงาน ก.พ.ร. และ ก.พ.ค.

<p><b>1. ระบบคู่มือสำหรับประชาชน</b> (ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ครบถ้วน ทันสมัย (ในจุดเดียว))</p> <p><b>ส่วนการใช้งานของผู้ขอรับบริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>รายละเอียดของงานบริการ + การดาวน์โหลดคู่มือตามแบบฟอร์ม</li> <li>การสืบค้นคู่มือสำหรับประชาชน และงานบริการ</li> <li>การเชื่อมโยงข้อมูลงานบริการที่มีความต่อเนื่องและเกี่ยวข้องกัน</li> </ul> <p><b>ส่วนการใช้งานของหน่วยงานภาครัฐ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>การนำเข้า / กรอกข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชน</li> <li>การแสดงผลสถานะการจัดส่งข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชน</li> <li>การอนุมัติการเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชน</li> </ul> <p><b>ส่วนการใช้งานของสำนักงาน ก.พ.ร.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>การแสดงผลสถานะการแจ้งส่งข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชน ของหน่วยงานภาครัฐทั้งหมด</li> <li>การอนุมัติการเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชน</li> </ul>	<p><b>2. ระบบหนังสือแจ้งสาขา</b> (ลดภาระหน่วยงานภาครัฐ ในการจัดส่ง หนังสือเห็นประสิทธิภาพในการตรวจสอบ กระบวนการของ สกพร.)</p> <p><b>ส่วนการใช้งานของผู้ขอรับบริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ติดตามสถานะการดำเนินงานของกรณีสาขา</li> </ul> <p><b>ส่วนการใช้งานของหน่วยงานภาครัฐ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>การนำเข้า / กรอกข้อมูลการดำเนินงานสาขาที่กว่าที่กำหนดในคู่มือสำหรับประชาชน</li> <li>การติดตาม / อัปเดตสถานะของกรณีสาขา</li> <li>การส่งหนังสือแจ้งสาขาเพื่อจัดส่งให้ผู้ขอรับบริการ</li> <li>การส่งสำเนาหนังสือ / ข้อมูลการดำเนินงานสาขา มายังสำนักงาน ก.พ.ร.</li> </ul> <p><b>ส่วนการใช้งานของ สำนักงาน ก.พ.ร.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>การรับข้อมูลการดำเนินงานสาขาจากหน่วยงานภาครัฐ</li> <li>การติดตามกรณีสาขาตามเกณฑ์ที่กำหนด</li> <li>การวิเคราะห์และรายงานทางสถิติ</li> </ul>	<p><b>3. ระบบรับเรื่องร้องเรียน</b> (ประชาชนสามารถร้องเรียนปัญหาการให้บริการ และ สกพร. สามารถไป ตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ)</p> <p><b>ส่วนการใช้งานของผู้ขอรับบริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>กรอกข้อมูลและเรื่องร้องเรียนในการให้บริการ ด้านการอนุญาต</li> <li>การติดตามสถานะการดำเนินการ</li> </ul> <p><b>ส่วนการใช้งานของหน่วยงานภาครัฐ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>รับข้อมูลเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน</li> <li>การติดตาม / อัปเดต สถานะการดำเนินการ</li> <li>การจัดทำรายงานข้อมูลทางสถิติ</li> </ul> <p><b>ส่วนการใช้งานของ สำนักงาน ก.พ.ร.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>การติดตามสถานะการดำเนินการ</li> <li>การจัดทำเรื่องร้องเรียนและหนังสือแจ้งสาขา</li> <li>การจัดทำรายงานและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ</li> </ul>
<p><b>4. ระบบวิเคราะห์กระบวนการ</b> (เพิ่มประสิทธิภาพ สกพร. ในการนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อเสนอต่อ ครม. ในการพัฒนาการให้บริการ)</p> <p><b>ส่วนการใช้งานของหน่วยงานภาครัฐ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>การเปรียบเทียบกระบวนการขั้นตอนเดียวกันแต่ต่างหน่วยงาน</li> </ul> <p><b>ส่วนการใช้งานของสำนักงาน ก.พ.ร.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>การเปรียบเทียบกระบวนการ กับมาตรฐานกลาง</li> <li>รายงานและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ</li> </ul>		

ฮาร์ดแวร์ + ซอฟต์แวร์ สนับสนุนการดำเนินงาน

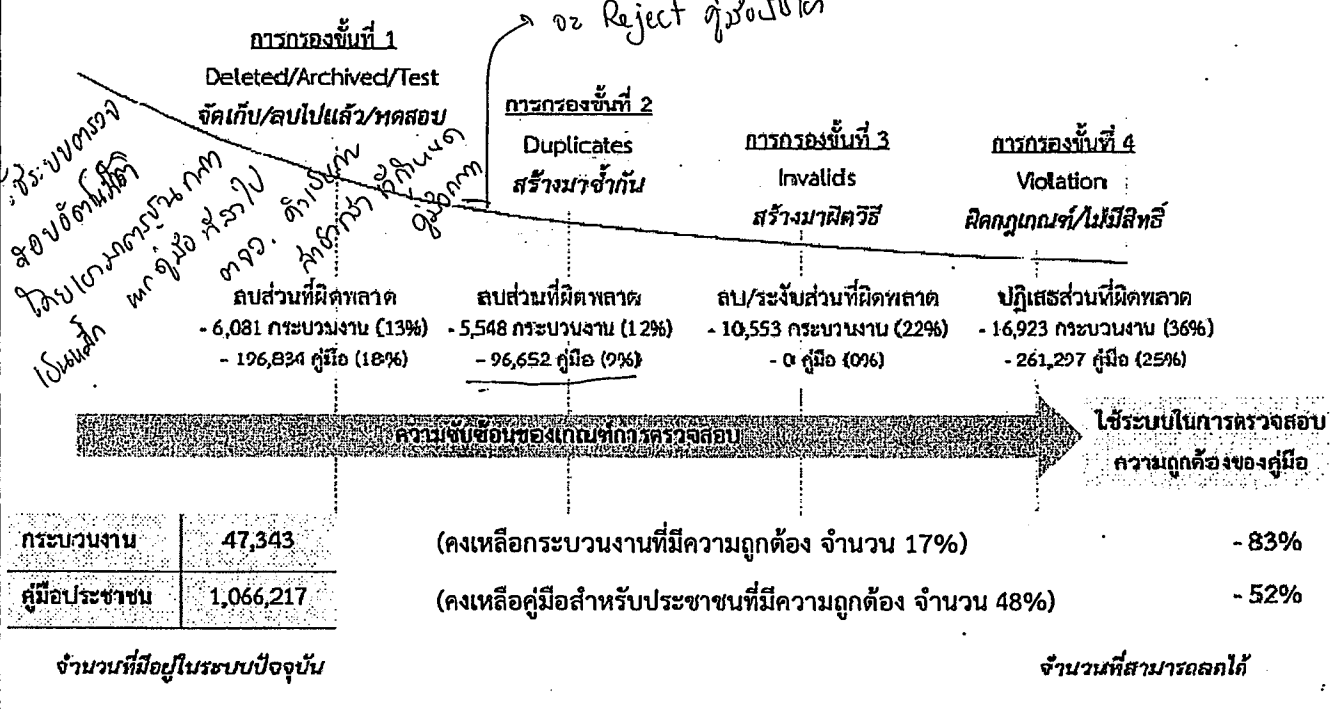
## 2.3 ระบบคู่มือสำหรับประชาชน เพื่อวิเคราะห์กระบวนการงาน



จากการศึกษาวิเคราะห์ฐานข้อมูลในระบบ พบว่ามีกระบวนการงานและคู่มือสำหรับประชาชนที่มีโครงสร้างความสัมพันธ์ที่ผิดกว่าครึ่ง

การตรวจสอบความถูกต้องของโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการงานและคู่มือมีทั้งสิ้น 4 ขั้นตอนหลัก

ช่วงของ electron  
ของฟ



## 2.3 ระบบคู่มือสำหรับประชาชน เพื่อวิเคราะห์กระบวนการงาน



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

ประเภทข้อผิดพลาด	ตัวอย่างกรณีผิดพลาด	สัดส่วน	% สะสม
1. ระบุขั้นตอน ระยะเวลา ส่วนงานที่รับผิดชอบ ไม่ถูกต้อง	<ul style="list-style-type: none"> <li>ไม่ระบุระยะเวลาการดำเนินการในบางขั้นตอน</li> <li>ระบุระยะเวลาไม่สอดคล้องกับคู่มือกลาง</li> <li>ระยะเวลาแต่ละขั้นตอนรวมกันแล้วไม่ตรงกับระยะเวลารวมทั้งระบุ</li> <li>ไม่ระบุชื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบ</li> <li>ใส่ชื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบผิด</li> </ul>	54%	54%
2. ระบุช่องทางการให้บริการไม่ถูกต้อง	<ul style="list-style-type: none"> <li>ระบุช่องทางการให้บริการผิด/ ไม่ระบุช่องทางของตนเอง</li> <li>กรอกข้อมูลช่องทางการให้บริการไม่ครบถ้วน (ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทร)</li> </ul>	17%	71%
3. ระบุช่องทางการร้องเรียนไม่ถูกต้อง	<ul style="list-style-type: none"> <li>ไม่ระบุหน่วยงานกลางเป็นหนึ่งในช่องทางการร้องเรียน</li> <li>ไม่ระบุหน่วยงานของตนเองเป็นหนึ่งในช่องทางการร้องเรียน</li> <li>ใส่รายละเอียดช่องทางการร้องเรียนไม่ครบถ้วน (ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทร)</li> </ul>	3%	79%
4. ระบุรายละเอียดรายการเอกสารไม่ถูกต้อง	<ul style="list-style-type: none"> <li>ระบุจำนวนรายการเอกสารที่ต้องใช้ไม่ตรงกับคู่มือกลาง</li> <li>รายละเอียดรายการเอกสารไม่ครบกับคู่มือกลาง</li> </ul>	2%	81%

## 2.3 ระบบคู่มือสำหรับประชาชน เพื่อวิเคราะห์กระบวนการงาน



### แนวทางการสร้างคู่มือสำหรับประชาชนที่ถูกต้อง

- เริ่มปรับปรุงคู่มือ phase 2
- ได้พิจารณา และ แจ้งแผนพิจารณา วันที่ 15/34

#### หัวข้อ

แนวทางการสร้างคู่มือที่ถูกต้อง + สืบค้นแก้ไขในคู่มือ

<p>1</p> <p>ช่องทางให้บริการ</p>	<p>สถานที่ให้บริการ/ช่องทางให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ระบุชื่อหน่วยงานตนเองเป็นช่องทางให้บริการ</li> <li>✓ ใส่รายละเอียด ชื่อ ที่อยู่ เบอร์ติดต่อ ครบถ้วน</li> </ul>	<p>ระยะเวลาเปิดให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ระบุวันและเวลาให้บริการ (ไม่เว้นวัน)</li> <li>✓ ระบุวันและเวลาให้บริการให้ตรงกับคู่มือกลาง</li> <li>✓ ระบุหมายเหตุที่ชัดเจนหากมีการเปลี่ยนแปลง</li> </ul>	<p>ทศ.ใน 30 วัน</p>	
<p>2</p> <p>ขั้นตอน ระยะเวลา ส่วนงานที่รับผิดชอบ</p>	<p>ขั้นตอน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ จำนวนขั้นตอนเท่ากับคู่มือกลาง</li> <li>✓ รายละเอียดในแต่ละขั้นตอนตรงกับคู่มือกลาง</li> </ul>	<p>ระยะเวลา</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ระบุระยะเวลาในทุกขั้นตอนครบถ้วน</li> <li>✓ ระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนสอดคล้องกับคู่มือกลาง (เท่ากันหรือน้อยกว่า)</li> <li>✓ ระยะเวลารวมทั้งขั้นตอนเท่ากับ ระยะเวลารวมทั้งคู่มือ</li> </ul>	<p>หน่วยงานที่รับผิดชอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ระบุหน่วยงานที่รับผิดชอบทุกขั้นตอน</li> <li>✓ ระบุหน่วยงานตนเองเป็นหน่วยงานผู้รับผิดชอบ</li> </ul>	<p>↓ ใช้ 1 หน้า คู่มือ</p>
<p>3</p> <p>รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ จำนวนเอกสารเท่ากับคู่มือกลาง</li> <li>✓ รายละเอียดเอกสารตรงกับคู่มือกลาง</li> </ul>			
<p>4</p> <p>ช่องทางร้องเรียน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ระบุหน่วยงานตนเองเป็นหนึ่งในช่องทางร้องเรียน</li> <li>✓ ใส่รายละเอียด ชื่อ ที่อยู่ เบอร์ติดต่อ ของช่องทางร้องเรียนครบถ้วน</li> <li>✓ ไม่ต้องเพิ่ม "ศูนย์บริการประชาชน 111" เป็นช่องทาง (ระบบจะจัดทำโดยอัตโนมัติ)</li> </ul>			

## 2.3 ระบบคู่มือสำหรับประชาชน เพื่อวิเคราะห์กระบวนการงาน



### ช่องทางให้บริการ กรณีระบุช่องทางให้บริการไม่ถูกต้อง

**✓** ลักษณะการกรอกข้อมูลที่ถูกต้อง

**ตัวอย่าง**

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ระบุชื่อหน่วยงานตนเองเป็นช่องทางให้บริการ</li> <li>✓ ใส่รายละเอียดชื่อ ที่อยู่ เบอร์ติดต่อ ให้ครบถ้วน</li> </ul>	<p>สำนักงานทะเบียนอำเภอเมือง X หมู่ที่ X ถนน X ตำบล X อำเภอเมือง X จังหวัด X xxxxx เบอร์ติดต่อ 02-xxx-xxxx เบอร์โทรสาร 02-xxx-xxxx /ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน</p>
---	--

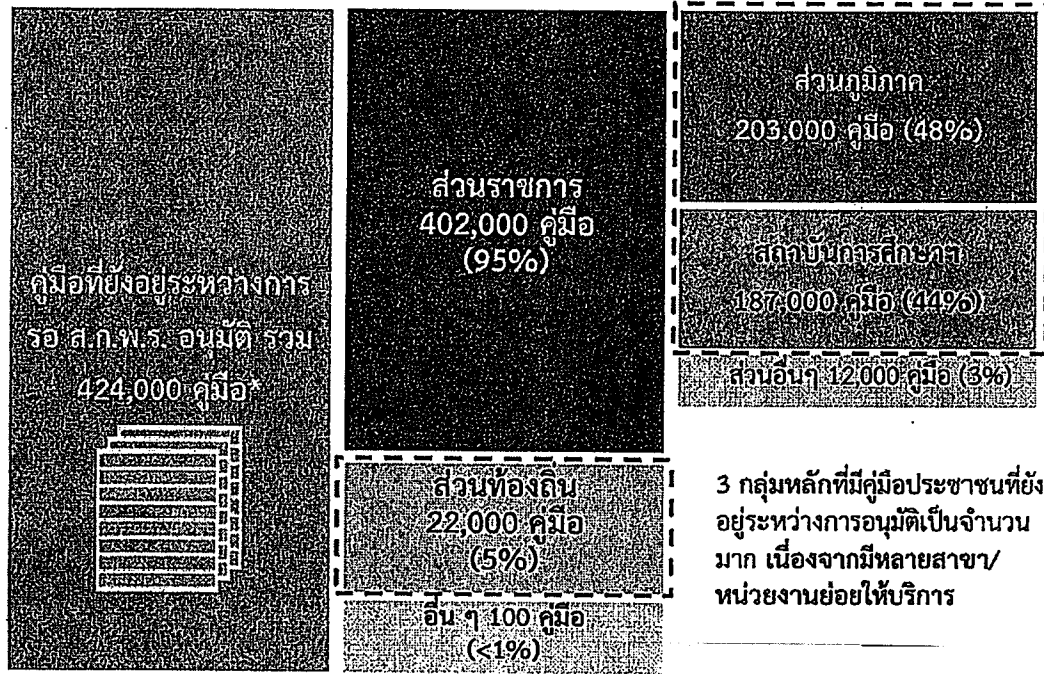
**✗** ตัวอย่างการกรอกข้อมูลที่ผิด

**ตัวอย่าง**

<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ ไม่ใส่ชื่อและช่องทางของหน่วยงานตนเอง เช่น ใส่ชื่อหน่วยงานกลาง</li> </ul>	<p>กระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง สำนักบริหารการทะเบียน</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ ใส่รายละเอียดไม่ครบถ้วน (ชื่อ ที่อยู่ เบอร์ติดต่อ)</li> </ul>	<p>สำนักทะเบียนอำเภอเมือง D / ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ ระบุช่องทางให้บริการซ้ำซ้อน</li> </ul>	<p>สำนักงานทะเบียนอำเภอเมือง X หมู่ที่ X ถนน X ตำบล X อำเภอเมือง X จังหวัด X xxxxx เบอร์ติดต่อ 02-xxx-xxxx /ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน</p> <p>สำนักงานทะเบียนอำเภอเมือง X หมู่ที่ X ถนน X ตำบล X อำเภอเมือง X จังหวัด X xxxxx เบอร์ติดต่อ 02-xxx-xxxx /ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน</p>

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

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



3 กลุ่มหลักที่มีคู่มือประชาชนที่ยังอยู่ระหว่างการอนุมัติเป็นจำนวนมาก เนื่องจากมีหลายสาขา/หน่วยงานย่อยให้บริการ

- จากการตรวจติดตามโดยสุ่มตัวอย่างหน่วยงานส่วนกลางจำนวน 100 หน่วยงาน และจังหวัด 30 จังหวัด สามารถแบ่งสัดส่วนได้ดังนี้

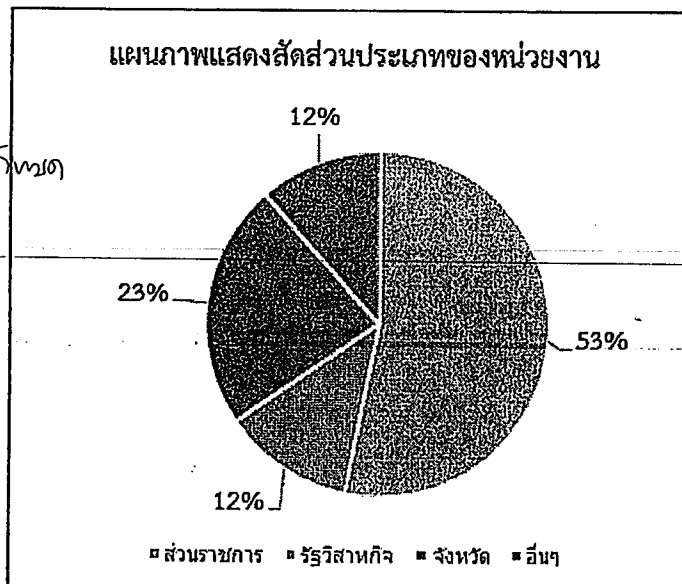
\* กศ. ออกคัดค้านคู่มือ

๒ กศ. ด่วนหมด

๗ กรม + ๖ องค์กรของรัฐที่พบ

↓

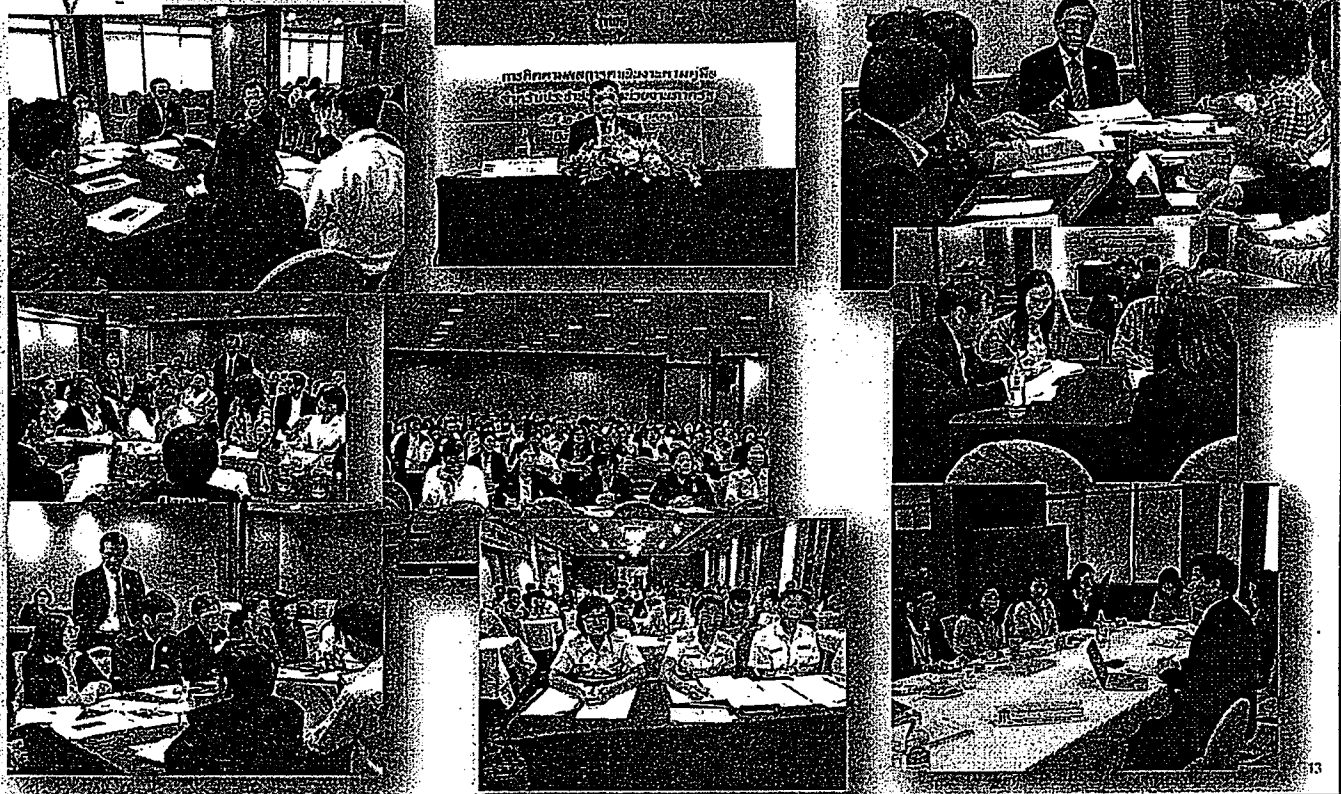
ใส่แบบร่างฯ ๒๐๑๒



\*อื่น ๆ ได้แก่ สถาบันอุดมศึกษา องค์กรมหาชน หน่วยงานของรัฐรูปแบบอื่น/หน่วยงานอิสระ และกรุงเทพมหานคร



ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานส่วนกลาง



ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานส่วนกลาง





ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานในจังหวัด



ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานในจังหวัด

