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

ทำความเข้าใจ พฤติ + SLA

ใช้ระบบกำกับติดตามผลการดำเนินงาน ตาม พรบ. อำนวยความสะดวก.

→ ข้อดี = กรมบ่าไม่ทราบอำนาจให้ระดับ ผอ. สำนัก เป็นผู้อนุมัติ / อนุญาตได้ >> ลดระยะเวลาการรอคอย

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 จึงมิได้มุ่งเน้นเรื่องระยะเวลาเป็นหลัก 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.บฯ
- ส่วนใหญ่จึงกำหนดระยะเวลาและขั้นตอนในคู่มือสำหรับประชาชนจะเป็นไปตามกฎหมายตามที่หน่วยงานกำหนดเท่านั้น แต่มิได้กำหนดตามที่หน่วยงานปฏิบัติได้จริง 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 และการรับใบอนุญาตดิจิตอลหรือทางออนไลน์ รวมทั้งการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ให้คำปรึกษาต่างๆ เป็นต้น

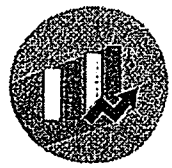
3. สรุปผลการวิเคราะห์ผลการติดตามการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน

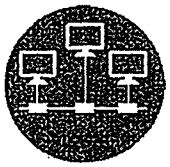
จุดเด่นและจุดด้อยของหน่วยงานในภาพรวม

<u>จุดด้อย</u>

ส่วนใหญ่กำหนดระยะเวลาการให้บริการในคู่มือสำหรับประชาชนแต่เป็นระยะเวลาที่กำหนดไว้ขั้นต่ำในกฎหมาย ซึ่งปัจจุบันส่วนใหญ่หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ดีกว่าที่กฎหมายกำหนด แต่ไม่ได้ระบุไว้ในคู่มือประชาชน ทำให้ไม่สะท้อนข้อเท็จจริงหรือประสิทธิภาพของหน่วยงาน

ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลสถิติการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอนย่อยที่ชัดเจน และเป็นระบบ ทำให้ไม่ทราบถึงสิ่งที่ต้องปรับปรุงหรือจุดอ่อนของกระบวนการให้บริการ





ระบบ Server หรือระบบงานมีปัญหาขัดข้องบ่อย ไม่มีความเสถียร ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

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

3. สรุปผลการวิเคราะห์ผลการติดตามการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน

3.4 ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง

<u>สำนักงาน ก.พ.ร.</u>

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

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

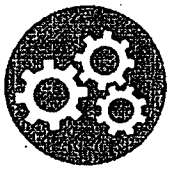
3. สรุปผลการวิเคราะห์ผลการติดตามการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน

3.4 ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง

<u>หน่วยงานของรัฐ</u>

ช่องทางการให้บริการ

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



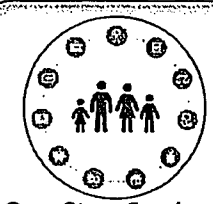
ปรับปรุงการให้บริการ

เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อลดระยะเวลาในการให้บริการ โดยให้มีการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ รวมถึงกรณีตัวอย่างของหน่วยงานชั้นนำอื่นที่ให้บริการในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน และนำมาประยุกต์ปรับปรุงการให้บริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยการจัดทำมาตรฐานข้อตกลงการให้บริการเพื่อกำหนดให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้ภายในเวลาที่กำหนด

3. สรุปผลการวิเคราะห์ผลการติดตามการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน

3.4 ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง

<u>หน่วยงานของรัฐ</u> (ต่อ)



One Stop Service

เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อลดขั้นตอนการให้บริการลง โดยจัดทำ One-Stop Services โดยคัดเลือกกระบวนงานที่มีความสำคัญ มีผู้ใช้บริการมาก และมีคุณค่าหรือผลกระทบต่อผู้ใช้บริการสูง หรือเป็นกระบวนงานที่มีโอกาสในการปรับปรุงสูงเมื่อเทียบกับกระบวนการอื่นนำมาพัฒนาปรับปรุงก่อน

ปรับปรุงกฎหมาย

ทบทวนพัฒนาปรับปรุงกฎหมายให้ทันสมัยและมีความยืดหยุ่นมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะกฎหมาย ที่ใช้มาเป็นเวลานาน (Deregulation) หรือมีการมอบอำนาจหรือกระจายอำนาจเพื่อให้การดำเนินการมีความคล่องตัว มากยิ่งขึ้น

นำเทคโนโลยีมาใช้

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

3. สรุปผลการวิเคราะห์ผลการติดตามการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน

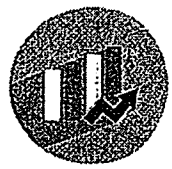
จุดเด่นและจุดด้อยของหน่วยงานในภาพรวม

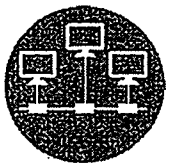
จุดด้อย

ส่วนใหญ่กำหนดระยะเวลาการให้บริการในคู่มือสำหรับประชาชนแต่เป็นระยะเวลาที่กำหนดไว้ขั้นต่ำในกฎหมาย ซึ่งปัจจุบันส่วนใหญ่หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ดีกว่าที่กฎหมายกำหนด แต่ไม่ได้ระบุไว้ในคู่มือประชาชน ทำให้ไม่สะท้อนข้อเท็จจริงหรือประสิทธิภาพของหน่วยงาน

สถานที่มีปัญหา ทำให้ระบบงานติดต่อหน่วยงาน เช่น ธ พรม.ที่ขอยกเลิกบัตร

ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลสถิติการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอนย่อยที่ชัดเจน และเป็นระบบ ทำให้ไม่ทราบถึงสิ่งที่ต้องปรับปรุงหรือจุดอ่อนของกระบวนการให้บริการ





ระบบ Server หรือระบบงานมีปัญหาขัดข้องบ่อย ไม่มีความเสถียร ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

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

ไม่เหมือนคู่มือมาตรฐานรูปแบบให้หน่วยงานในสังกัดใช้บริการบ่อยๆ

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 ของกระบวนงานได้ ระบบงานบางช่วงเวลามีความล่าช้าและไม่เสถียร ทำให้ผู้ใช้งานต้องใช้งานในเวลาตอนเย็น หรือช่วงเวลาที่มีคนใช้น้อย

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

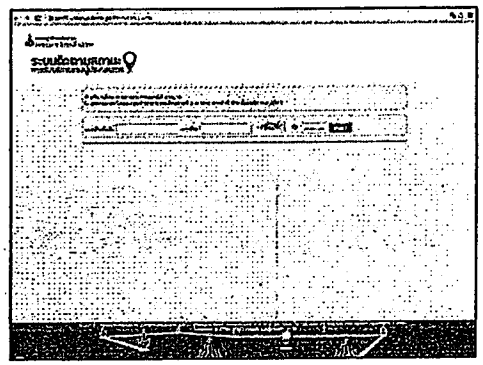
3. สรุปผลการวิเคราะห์ผลการติดตามการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน

3.5 ตัวอย่างหน่วยงานที่มีการดำเนินงานที่ดี (Best Practices)

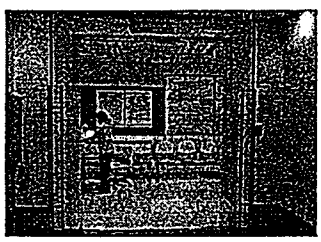
กรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน

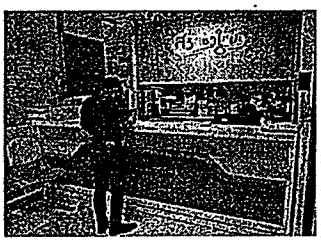
<u>กรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน</u>

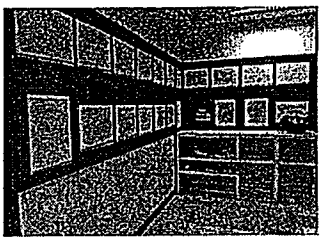
1. มีการพัฒนาระบบติดตามสถานการณ์รับบริการของผู้ประกอบการ เพื่อให้ผู้ประกอบการที่ยื่นคำขอไว้แล้วสามารถตรวจสอบติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการที่เกี่ยวกับคำขอที่ยื่นไว้ได้ผ่านหน้าเว็บไซต์ของกรมธุรกิจพลังงาน
2. ทุกหน่วยงานในสังกัดต้องรายงานผลการออกใบอนุญาต การตรวจสอบ การรับรองมาตรฐาน ที่อยู่ในความรับผิดชอบเสนอต่ออธิบดีกรมธุรกิจพลังงาน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

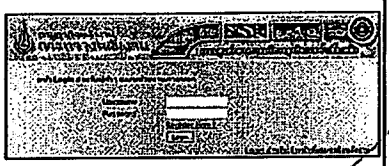


ระบบติดตามสถานะ ระบบ Tracking









e-service สำหรับผู้ประกอบการ

3. สรุปผลการวิเคราะห์ผลการติดตามการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน

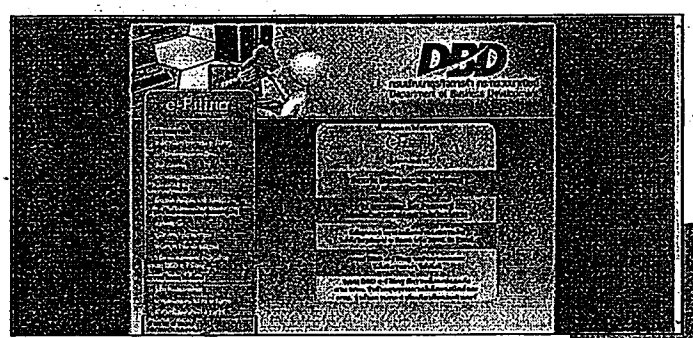
3.5 ตัวอย่างหน่วยงานที่มีการดำเนินงานที่ดี (Best Practices) (ต่อ)

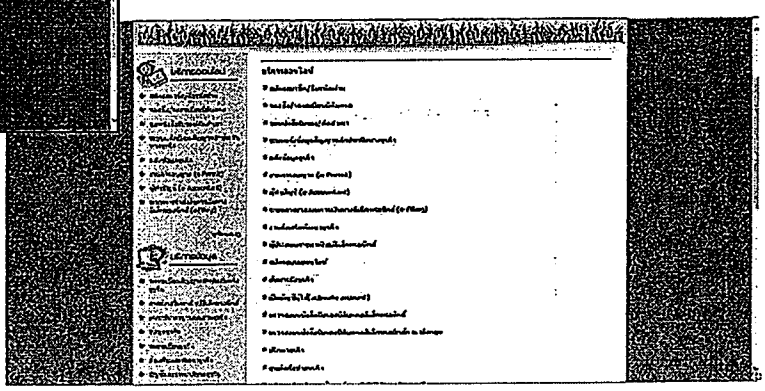
กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
Department of Business Development

<u>กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์</u>

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



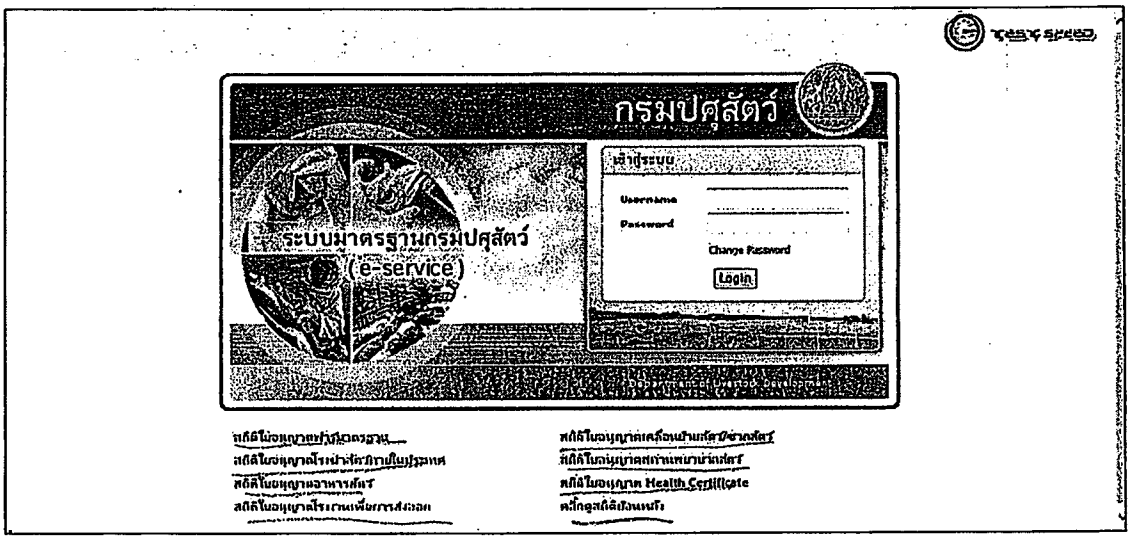


3. สรุปผลการวิเคราะห์ผลการติดตามการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน

3.5 ตัวอย่างหน่วยงานที่มีการดำเนินงานที่ดี (Best Practices) (ต่อ)

<u>กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์</u>

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

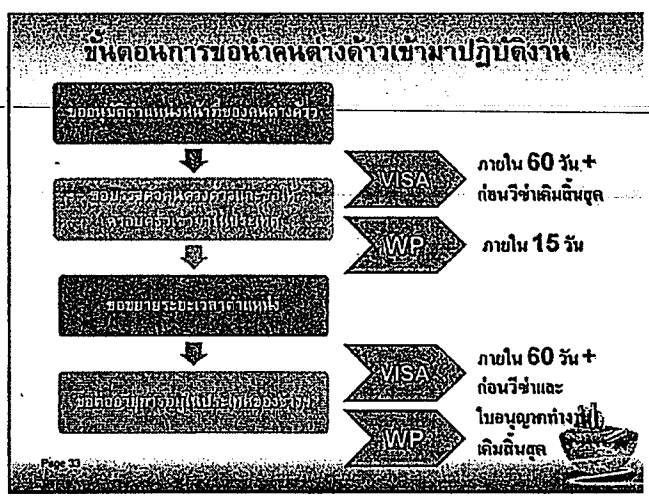


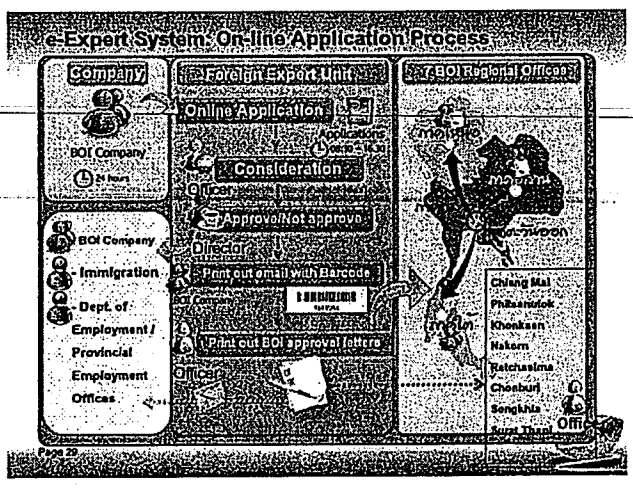
3. สรุปผลการวิเคราะห์ผลการติดตามการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน

3.5 ตัวอย่างหน่วยงานที่มีการดำเนินงานที่ดี (Best Practices) (ต่อ)

<u>สำนักงานตำรวจแห่งชาติ</u>

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

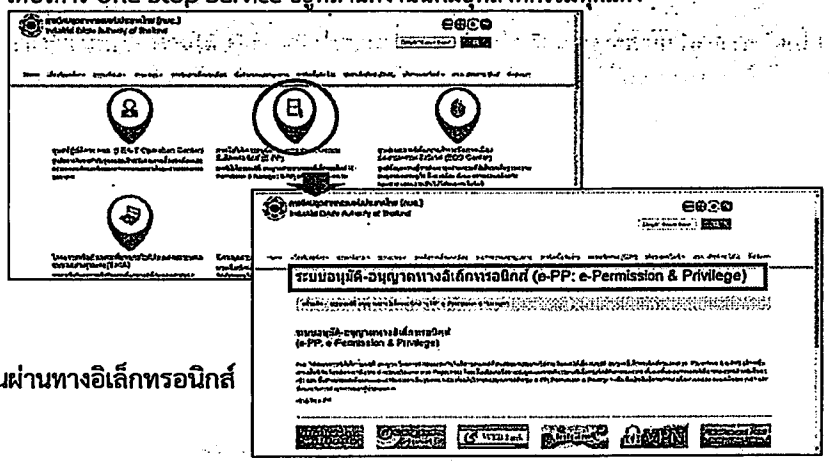




3.5 ตัวอย่างหน่วยงานที่มีการดำเนินงานที่ดี (Best Practices) (ต่อ)

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



ยื่นผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

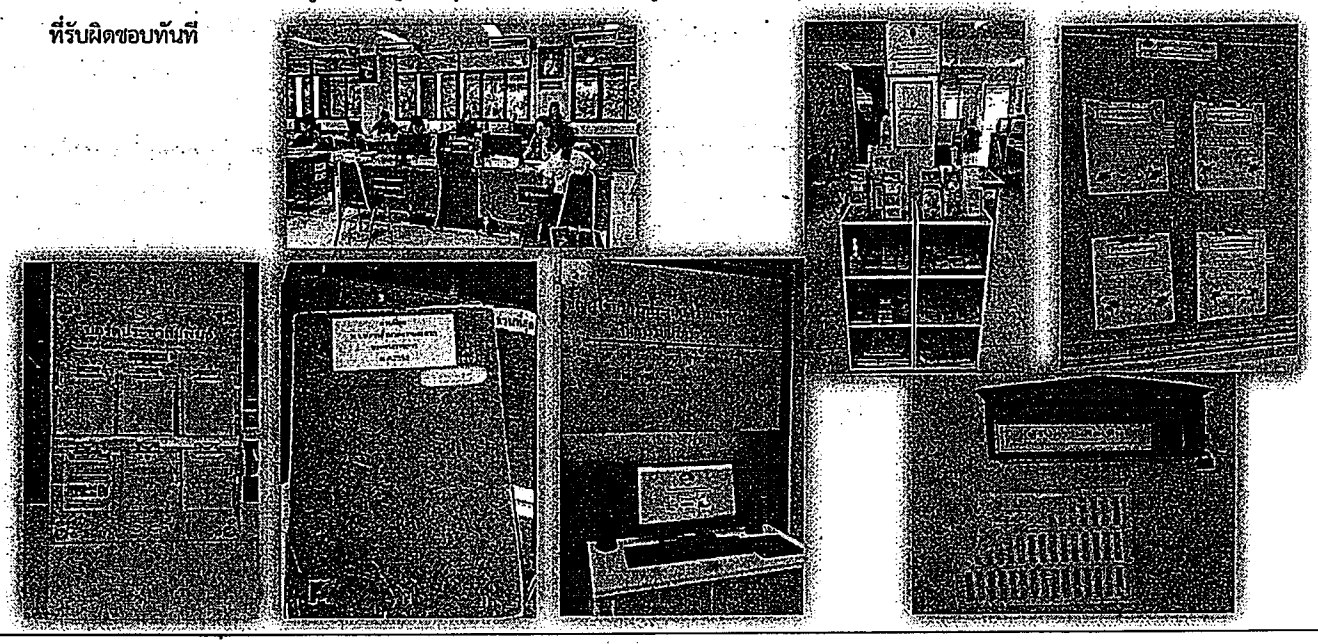
One Stop Service ณ สำนักงานฯ

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. โดยเฉพาะและรีบนำเสนอให้ผู้บังคับบัญชาอนุมัติภายใน 1 วัน เมื่อผู้บังคับบัญชาอนุมัติแล้วฝ่ายบริหารจะรีบส่งเรื่องต่อไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบทันที

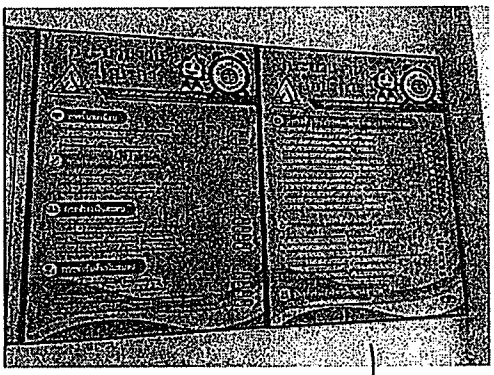


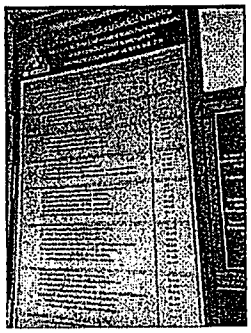
3. สรุปผลการวิเคราะห์ผลการติดตามการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน

3.5 ตัวอย่างหน่วยงานที่มีการดำเนินงานที่ดี (Best Practices) (ต่อ)

จังหวัดอำนาจเจริญ

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





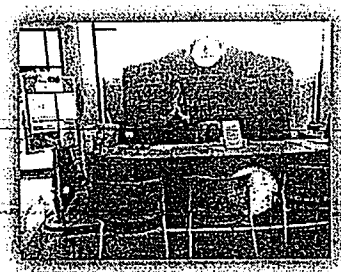
ชี้ผลออกแบบ
รายงาน
ผลการ ดำเนิน

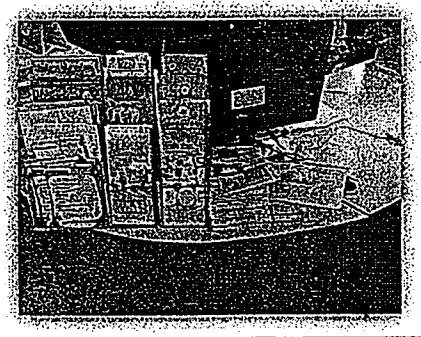
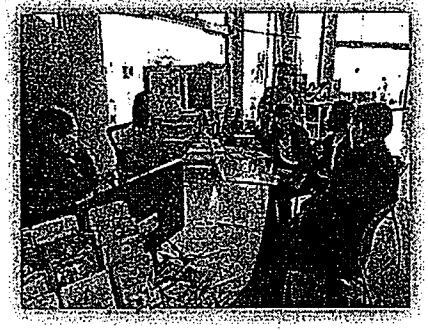
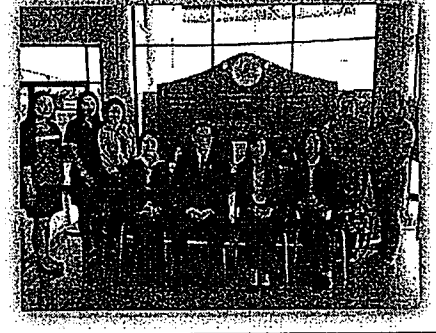
3. สรุปผลการวิเคราะห์ผลการติดตามการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน

3.5 ตัวอย่างหน่วยงานที่มีการดำเนินงานที่ดี (Best Practices) (ต่อ)

จังหวัดสมุทรสาคร

มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในแหล่งชุมชนที่มีผู้มารับบริการจำนวนมาก ซึ่งได้ร่วมมือกับสำนักงานเทศบาลนครอ้อมน้อย จังหวัดสมุทรสาคร ในการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม และการบูรณาการการให้บริการประชาชนระหว่างงานในภารกิจของหน่วยงาน

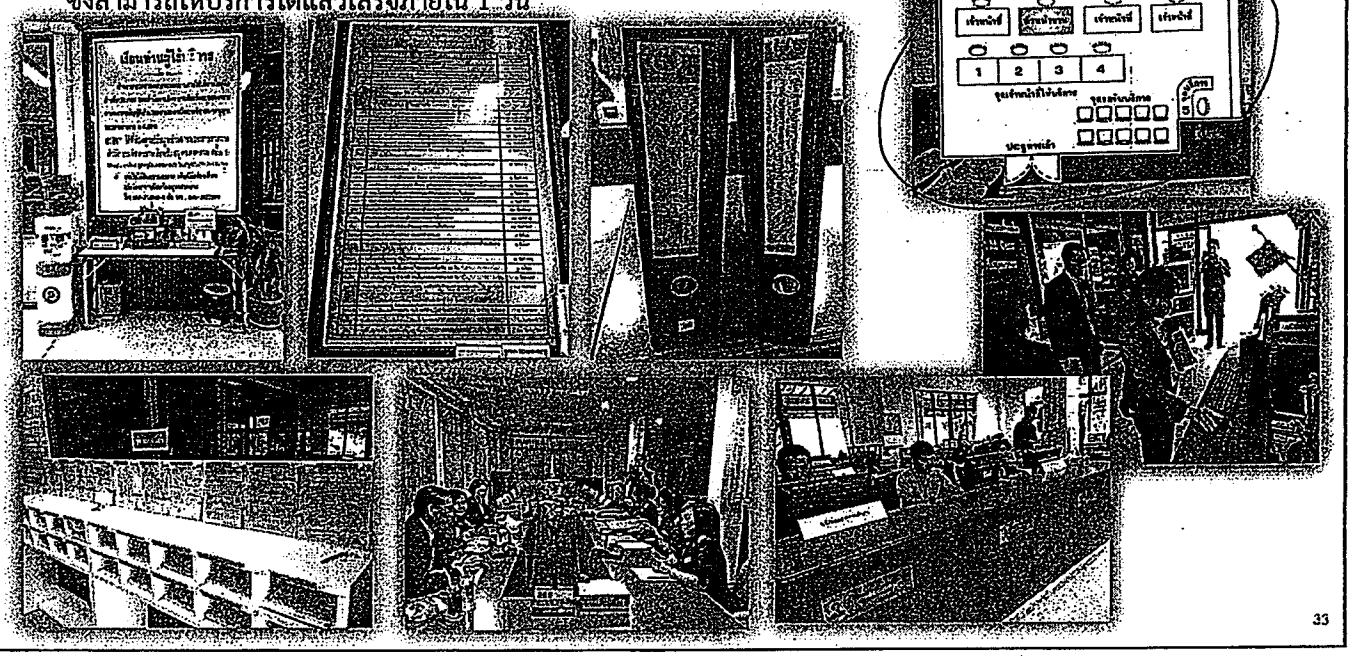


3.5 ตัวอย่างหน่วยงานที่มีการดำเนินงานที่ดี (Best Practices) (ต่อ)

จังหวัดสมุทรสงคราม

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



รางวัล UN เปรียบเทียบโอกาส SDGs.
① ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส และผู้ยากจน
② เท่าเทียมกัน
③ health service.