



ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๑ (สุราษฎร์ธานี) ส่วนอำนวยการ โทร. ๐ ๓/๓๒๓/ ๕๕๑๖

ที่ ทส.๑๖๒๔.๑/ ๒๗๐ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๐

เรื่อง... สรุปรายงานการประชุมสัมมนาเผยแพร่ผลการพัฒนาแนวทางการปรับปรุงงานบริการของ
หน่วยงานของรัฐ

เรียน ผู้อำนวยการส่วนทุกส่วน
ป่าไม้จังหวัดทุกจังหวัด

สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๑ (สุราษฎร์ธานี) ขอส่งสำเนาหนังสือกรมป่าไม้ ด่วนที่สุด
ที่ ทส. ๑๖๐๐.๙/ว ๑๒๕ ลงวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๐ เรื่อง สรุปรายงานการประชุมสัมมนาเผยแพร่ผลการ
พัฒนาแนวทางการปรับปรุงงานบริการของหน่วยงานของรัฐ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

(นายณนัท ศรีขันธ์ยศ)

ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานรองผู้อำนวยการส่วนป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า
รักษาการแทนผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๑

ที่ ๓๐๓
วันที่ ๑๖ มี.ค. ๒๕๖๐
ความที่สุด

สำนักงานคณะกรรมการป่าไม้
ที่ ๑๑๖
๑๖ มี.ค. ๒๕๖๐

11
19/1/60



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมป่าไม้ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โทร. ๐๒ ๕๖๑ ๔๒๙๒-๓ ต่อ ๕๒๔๐ โทรสาร ๐๒ ๕๓๙๙ ๕๖๙๒

ที่ ทส ๑๖๐๐.๙/ว ๑๒๕ วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๐

เรื่อง สรุปรายงานการประชุมสัมมนาเผยแพร่ผลการพัฒนาแนวทางการปรับปรุงงานบริการของหน่วยงานของรัฐ

- เรียน รองอธิบดีกรมป่าไม้ทุกท่าน
- ผู้ตรวจราชการกรมป่าไม้ทุกท่าน
- ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก
- ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ ๑-๑๓
- ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้สาขาทุกสาขา
- ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
- หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน

กรมป่าไม้ ขอส่งสำเนาหนังสือกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ความที่สุด ที่ ทส ๑๖๐๐.๙/ ลงวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๐ เรื่อง สรุปรายงานการประชุมสัมมนาเผยแพร่ผลการพัฒนาแนวทางการปรับปรุงงานบริการของหน่วยงานของรัฐ เรียนมาเพื่อโปรดทราบ

สำหรับสำนักแผนงานและสารสนเทศ สำนักการอนุญาต สำนักส่งเสริมการปลูกป่า สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟ และสำนักบริหารกลาง เพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

18 ม.ค. 60

10 สิงหาคม ๖๐

(นายชลธิศ สุรัสวดี)
อธิบดีกรมป่าไม้

ทพ/นสว ไร่ยกทอง

- เรียน ผอ.ทสพ.ที่ 11 (สย)
- เพื่อโปรดทราบ
- กรรมาธิการ สภาประชาชนการประมงสัตว์น้ำทะเลและน้ำจืด
- เนื้อหาเรื่องสัมมนา สำนักทุกสำนัก / ป่าไม้จังหวัด เมื่อทราบแล้ว
- มีตราครุฑในสัปดาห์ที่ส่งมา

(นายจรงค์ ทวีทองพันธ์)
ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑ (สวนรุกขชาติ)
๑๘ มี.ค. ๒๕๖๐

๒๒ ๑๙/1/๖๐
(นางสาวปานทิพย์ ปลอดแก้ว)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการ
นายบัณฑิต...



ค ่วนที่สุค

บ ันที่กข ้อค วาม

ห ้องร องอ ธิบ ติกร มป ่าไม ้ (นายจเรศค ์ค ์)
เลช ร ับ..... ๔
ว ันที่ร ับ..... ๕ ม.ค. ๒๕๖๐
เวล าม.....

ส ่วนร าชการ ก ลุ มพั ฒนาระบบบริห าร ฝ่ายเลริ มสร ้างการเปลี่ ยนเป ลัง โทร ภายใ น ๕๒๔๐

ที่ ทส ๑๖๐๐.๙/ ๔

ว ันที่ ๔ มกราค ม ๒๕๖๐

เรื่ อง สร ุปรายงานการประช มส ัมมนาเผยแพร ์ผล การพั ฒนาแนวท างการป รั บร ุงงานบริห ารของ
ห ่วงงา นของร ัฐ

เรื่ ยน อ ธิบ ติกร มป ่าไม ้

ห ้องอ ธิบ ติกร มป ่าไม ้
ร ับที่ ๒๕
ว ันที่ = ๕ ม.ค. ๒๕๖๐
เวล าม.....

๑. เรื่ องเดิ ม

ร องอ ธิบ ติกร มป ่าไม ้ (นายประล อง ค ำร งค ์ไท ะ) ปฏิบ ติร าชการแทนอ ธิบ ติกร มป ่าไม ้ได้ มีบ ันที่กล งว ันที่ ๘ ธ ันวาค ม ๒๕๕๙ ท ำยห ังส ื่อส ำนักงา น ก.พ.ร. ค ่วนมก ที่ นร ๑๒๐๕.๑/๑๒๖๘ ลงว ันที่ ๖ ธ ันวาค ม ๒๕๕๙ มอ บก ลุ มพั ฒนาระบบบริห ารไปเข ำร วมประช มส ัมมนาเผยแพร ์ผล การพั ฒนาแนว ท างการป รั บร ุงงานบริห ารของห ่วงงา นของร ัฐ ในว ันที่ ๒๓ ธ ันวาค ม ๒๕๕๙ เวล าม ๐๘.๓๐-๑๔.๐๐ น. ณ ห ้องจตุร ทิศ ช ั้น ๓ ร วมเร มไกลเด ้น ทิวสิป ซอ ฟเพอริ น ก รุงเท พฯ (เอ กสร วมห ายเลช ๑)

๒. ข ้อเท็ จจ ริ ง

ก ลุ มพั ฒนาระบบบริห ารขอเรื่ ยนว ่า นางส วาสิตา นัน ธิ จัน ทร ีสมบุ รุ ณ์ น กวิ เคระ ะห ์ นโยบ ายและแพ นช ำนาญการ ก ลุ มพั ฒนาระบบบริห าร และนางส วาร ัตนา ส อาค ัน ก นักวิ ชาการป ่าไม ้ ช ำนาญการ ส ำนักการอนุญ าด ได้ไปเข ำร วมประช มด ังกล ำว สร ุปรผล การประช มด ังนี้

๒.๑ ส ำนักงา น ก.พ.ร. ได ้นำเสน อผลสร ุปรการติ ดตามการค ำเนิ งงานของห ่วงงา นของร ัฐตามพระร าชบ ัญญ ติการอ ำนวยค วามสะดวกใ นการพิ จารณ อนุญ าดของท างร าชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ร วมท ั้งได้ร ายงานผลสร ำรวจค วามพิ ังพ อใจของประช ามต ่อการให้บริห ารตามค ุมือส ำห รั บประช ามของห ่วงงา นภ าคร ัฐ และแนวท างใ นการพั ฒนาและป รั บร ุงงานบริห ารของห ่วงงา นภ าคร ัฐ ในอน าคต : กรณ ีตัวอย ่างวิ ธีการวัดและเป รียบเท็ ยบ (Benchmarking) และการจ ักระบบช ่อท างพิเศ (Fast Track)

๒.๒ ส ำนักงา น ก.พ.ร. ได้ให้ข ้อเสน อแนวท างแ ก่ส ่วนร าชการใ นการพั ฒนาและป รั บร ุงประสิทธิภ าวการให้บริห ารใ นเบื่ องต ้น โดยให้ค ำเนิ งการ ด ังนี้

๒.๒.๑ ประช ามส ัมพ ัน ธิเก็ ยวกับพระร าชบ ัญญ ติการอ ำนวยค วามสะดวกใ นการพิ จารณ อนุญ าดของท างร าชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และค ุมือส ำห รั บประช าม เพื่ อให้ประช ามได้ร ับทร าบและเข ำม ำใช้บริห ารได้ม ำกย ิ่งช ั้น

๒.๒.๒ ทบทวนคู่มือสำหรับประชาชนในระบบสารสนเทศการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ตามระเบียบกฎหมายที่ให้บริการ ตลอดจนตรวจสอบข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการตามเว็บไซต์ของหน่วยงานให้ตรงกับคู่มือสำหรับประชาชนที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ www.info.go.th

๒.๒.๓ จัดทำระบบตรวจสอบและติดตามการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ อย่างต่อเนื่อง และปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การจัดเก็บข้อมูลสถิติการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอนย่อยให้ชัดเจนและเป็นระบบ เพื่อจะได้ทราบถึงสิ่งที่ต้องปรับปรุงหรือจุดอ่อนของกระบวนการให้บริการ

๒.๒.๔ ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ ให้บริการเบ็ดเสร็จทุกขั้นตอนในจุดเดียว (One Stop Service) โดยอาจปรับลดขั้นตอนการให้บริการที่มีความซับซ้อนหรือไม่จำเป็น หรือการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ เช่น ใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นคำขอ การออกใบอนุญาต การเพิ่มช่องทางในการรับชำระค่าธรรมเนียม ตลอดจนการจัดทำระบบงาน Software หรือ Program ที่ช่วยเพิ่มความสะดวกในการให้บริการและสามารถติดตามสถานะความคืบหน้า และแจ้งเตือนได้ (Notification) เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถตรวจสอบติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการผ่านหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงานได้

๒.๒.๕ ปรับปรุงรายการเอกสารประกอบ โดยลดรายการเอกสารที่ไม่จำเป็น ยุบรวมเอกสารที่ซ้ำซ้อน รวมถึงศึกษาแนวทางการจัดการเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form & e-Document) รวมถึงการเชื่อมโยงการส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ (G2G) เช่น การใช้เครื่องช่วยอ่านบัตรประชาชน (Card Reader) ในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเลขประจำตัวประชาชน การเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เพื่อลดการใช้เอกสาร เช่น ทะเบียนบ้าน เอกสารบัตรประจำตัวประชาชน และเอกสารเกี่ยวกับนิติบุคคล (เอกสารหมายเลข ๒)

๓. การปรับปรุงประสิทธิภาพงานบริการของกรมป่าไม้

ร่างพระราชกฤษฎีกากำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต พ.ศ.

มาตรา ๔ (๑) ให้ผู้รับใบอนุญาตที่ประสงค์จะต่ออายุใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกานี้

มาตรา ๖ ผู้รับใบอนุญาตที่ประสงค์จะขอต่ออายุใบอนุญาตตามพระราชกฤษฎีกานี้ให้ชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแก่ผู้ชำระค่าธรรมเนียมตามอัตราและภายในเวลาที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยการนั้น โดยให้ชำระผ่านช่องทางหนึ่งช่องทางใดดังต่อไปนี้

(๑) จุดบริการ...

- (๑) จุดบริการรับชำระค่าธรรมเนียม
- (๒) ธนาคาร
- (๓) ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (e-payment)
- (๔) ศูนย์บริการร่วมหรือศูนย์รับคำขออนุญาต
- (๕) วิธีการอื่นตามที่คณะรัฐมนตรีประกาศกำหนดโดยแนะนำของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

มาตรา ๑๕ ให้ผู้รับใบอนุญาตตามที่กำหนดไว้ในบัญชี ๒ ทำยพระราชกฤษฎีกานี้ดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกานี้ภายในหนึ่งปีนับแต่วันที่พระราชกฤษฎีกานี้ใช้บังคับ

จากข้อกำหนดในร่างพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้ประกอบการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) เพื่อหาโอกาสในการปรับปรุงประสิทธิภาพงานบริการของกรมป่าไม้เรียบร้อยแล้ว (เอกสารหมายเลข ๓) โดยเบื้องต้นให้คัดเลือกงานบริการด้านการอนุญาตที่มีการต่ออายุใบอนุญาต จำนวน ๔ งานบริการ ประกอบด้วยใบอนุญาตตั้งโรงค้ำไม้แปรรูป ใบอนุญาตค้าสิ่งประดิษฐ์ ใบอนุญาตตั้งโรงงานแปรรูปไม้โดยใช้เครื่องจักร และใบอนุญาตตั้งโรงงานแปรรูปไม้โดยใช้แรงคน เป็นงานบริการที่ต้องดำเนินการปรับปรุงในลำดับแรก เนื่องจากเป็นกระบวนการที่ถูกกำหนดไว้ในบัญชี ๒ ทำยร่างพระราชกฤษฎีกาการกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต พ.ศ. ... มาตรา ๑๕ ให้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพงานบริการตามพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวภายใน ๑ ปี นับจากที่ร่างพระราชกฤษฎีกา ประกาศใช้

๔. ข้อพิจารณา

กลุ่มพัฒนาระบบบริหารพิจารณาแล้ว เพื่อให้งานบริการของกรมป่าไม้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และร่างพระราชกฤษฎีกาการกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต พ.ศ. ที่จะมีผลบังคับใช้ในอนาคต รวมทั้งเตรียมความพร้อมรองรับการดำเนินการตามนโยบายประเทศไทย ๔.๐ เห็นควรดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ มอบหมายให้สำนักแผนงานและสารสนเทศเพิ่มเติมกลยุทธ์ด้านการปรับปรุงประสิทธิภาพงานบริการของกรมป่าไม้ ลงในแผนยุทธศาสตร์ของกรมป่าไม้ เพื่อให้การดำเนินงานดังกล่าวมีแนวทาง/ มาตรการ และงบประมาณที่ชัดเจน

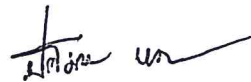
๔.๒. มอบหมายสำนักบริหารกลาง (ส่วนประชาสัมพันธ์และเผยแพร่) ดำเนินการประชาสัมพันธ์งานบริการของกรมป่าไม้ คู่มือสำหรับประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ และเข้ามาใช้บริการมากยิ่งขึ้น

๔.๓ มอบหมายให้หน่วยงานที่รับผิดชอบงานบริการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้แก่ สำนักส่งเสริมการปลูกป่า สำนักการอนุญาต และสำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า (ส่วนด้านป่าไม้) ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตามแนวทางและข้อเสนอแนะของสำนักงาน ก.พ.ร. ข้อ ๒.๒

๔.๔ มอบหมายสำนักการอนุญาตให้เตรียมการปรับปรุงประสิทธิภาพงานบริการด้านการอนุญาตที่มีการต่ออายุใบอนุญาต จำนวน ๔ งานบริการ ประกอบด้วย ใบอนุญาตตั้งโรงค้ำไม้แปรรูป ใบอนุญาตค้าสิ่งประดิษฐ์ ใบอนุญาตตั้งโรงงานแปรรูปไม้โดยใช้เครื่องจักร และใบอนุญาตตั้งโรงงานแปรรูปไม้โดยใช้แรงคน พร้อมทั้งดำเนินการจัดประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบแนวทางในการปรับปรุงที่ชัดเจน

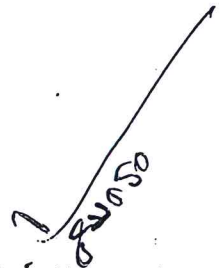
๔.๕ มอบหมายสำนักบริหารกลาง (ส่วนการคลัง) ศึกษาข้อมูลเพื่อเตรียมความพร้อมในการเพิ่มช่องทางการชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาต เพื่อให้เป็นไปตามมาตรา ๖ ของร่างพระราชกฤษฎีกากำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต พ.ศ.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในร่างหนังสือถึงหน่วยงานที่แนบมาพร้อมนี้



(นายปราโมท ห่านวิไล)

ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



(นายจเรศักดิ์ นันตะวงษ์)

รองอธิบดีกรมป่าไม้



(นายชลธิศ สุรัสวดี)

อธิบดีกรมป่าไม้

ผลการติดตามการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐตาม
พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

โดย ที่ปรึกษาการพัฒนาระบบราชการ (นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข)

วันศุกร์ที่ 23 ธันวาคม 2559

ณ โรงแรมโกลเด้น ทิวลิป ซอฟเฟอริน กรุงเทพฯ



ประเด็นนำเสนอ 

- 1. ทักการและเหตุผล
- 2. แนวทางการติดตามผลการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน
- 3. สรุปผลการวิเคราะห์ผลการติดตามค่าเป็นงานตามคู่มือสำหรับประชาชน

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	ค่าดัชนี	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบ
 1) กฎหมายที่ให้อนุญาต	จำนวนกฎหมายที่เกี่ยวข้อง <u>น้อย</u> ทำให้การบริการได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงกฎหมายต่ำ	<u>น้อย</u> ถือว่า ดี 
 2) ช่องทางการให้บริการ	จำนวนช่องทางการให้บริการ <u>มาก</u> ทำให้ประชาชนมีความสะดวกในการเข้าถึงการรับบริการมาก	<u>มาก</u> ถือว่า ดี 
 3) ขั้นตอนในการรับบริการ	จำนวนขั้นตอนการรับบริการ <u>น้อย</u> ทำให้ประชาชนได้รับบริการที่ไม่ยุ่งยาก	<u>น้อย</u> ถือว่า ดี 
 4) ระยะเวลาในการให้บริการ	<u>ระยะเวลา</u> ในการให้บริการ <u>น้อย</u> ทำให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็ว	<u>น้อย</u> ถือว่า ดี 
 5) หลักฐานเอกสารประกอบ	จำนวนหลักฐานเอกสารประกอบ <u>น้อย</u> ทำให้ประชาชนมีความสะดวก รวดเร็ว ลดค่าใช้จ่ายในการจัดเตรียมเอกสาร	<u>น้อย</u> 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

5

2.3 ระบบคู่มือสำหรับประชาชน เพื่อวิเคราะห์กระบวนการงาน



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

Link กับสำนักงาน ก.พ.ร. และ สกพร.

<p>1. ระบบคู่มือสำหรับประชาชน (ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้จากครบถ้วน ทันสมัย (ในจุดเดียว))</p> <p>ส่วนการใช้งานของผู้ขอรับบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> รายละเอียดของงานบริการ + การดาวน์โหลดคู่มือฯตามแบบฟอร์ม การสืบค้นคู่มือสำหรับประชาชน และงานบริการ การเชื่อมโยงข้อมูลงานบริการที่มีความต่อเนื่องและเกี่ยวข้องกัน <p>ส่วนการใช้งานของหน่วยงานภาครัฐ</p> <ul style="list-style-type: none"> การนำเข้า / กรอกข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชน ทบทวนสถานะการจัดส่งข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชน การอนุมัติการเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชน <p>ส่วนการใช้งานของสำนักงาน ก.พ.ร.</p> <ul style="list-style-type: none"> การแสดงสถานะการจัดส่งข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชนของหน่วยงานภาครัฐทั้งหมด การอนุมัติการเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชน 	<p>2. ระบบหนังสือแจ้งสาขา (ลดภาระหน่วยงานภาครัฐในการจัดส่งหนังสือ เพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบกระบวนการงานของ สกพร.)</p> <p>ส่วนการใช้งานของผู้ขอรับบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ติดตามสถานะการดำเนินงานของกรณีสาขา <p>ส่วนการใช้งานของหน่วยงานภาครัฐ</p> <ul style="list-style-type: none"> การนำเข้า / กรอกข้อมูลการดำเนินงานสาขาที่กำหนดในคู่มือสำหรับประชาชน การติดตาม / อัปเดตสถานะของกรณีสาขา การส่งพิมพ์หนังสือสาขาเพื่อจัดส่งให้ผู้ขอรับบริการ การส่งสำเนาหนังสือ / ข้อมูลการดำเนินงานสาขาไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. <p>ส่วนการใช้งานของ สำนักงาน ก.พ.ร.</p> <ul style="list-style-type: none"> การรับข้อมูลการดำเนินงานสาขาจากหน่วยงานภาครัฐ การติดตามกรณีสาขาตามเกณฑ์ที่กำหนด การวิเคราะห์และรายงานทางสถิติ 	<p>3. ระบบรับเรื่องร้องเรียน (ประชาชนสามารถร้องเรียนปัญหาการให้บริการ และ สกพร. สามารถใช้ตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ)</p> <p>ส่วนการใช้งานของผู้ขอรับบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> กรอกข้อมูลและเรื่องร้องเรียนในการให้บริการด้านการอนุญาต การติดตามสถานะการดำเนินการ <p>ส่วนการใช้งานของหน่วยงานภาครัฐ</p> <ul style="list-style-type: none"> รับข้อมูลเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน การติดตาม / อัปเดต สถานะการดำเนินการ การจัดทำรายงานข้อมูลทางสถิติ <p>ส่วนการใช้งานของ สำนักงาน ก.พ.ร.</p> <ul style="list-style-type: none"> การติดตามสถานะการดำเนินการ การจับคู่เรื่องร้องเรียนและหนังสือแจ้งสาขา การจัดทำรายงานและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ
--	--	---

4. ระบบวิเคราะห์กระบวนการงาน * -> วิเคราะห์เพื่อค้นหา จุดไหนที่เกิดปัญหา/จุดไหนที่สะดวก / เพิ่มประสิทธิภาพ สกพร. ในการนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อเสนอต่อ ครม. ในการพัฒนาการให้บริการ)

<p>ส่วนการใช้งานของหน่วยงานภาครัฐ</p> <ul style="list-style-type: none"> การเปรียบเทียบกระบวนการงานชนิดเดียวกันแต่ต่างหน่วยงาน 	<p>ส่วนการใช้งานของสำนักงาน ก.พ.ร.</p> <ul style="list-style-type: none"> การเปรียบเทียบกระบวนการงาน กับมาตรฐานกลาง รายงานและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ
--	--

ฮาร์ดแวร์ + ซอฟต์แวร์ สนับสนุนการดำเนินงาน

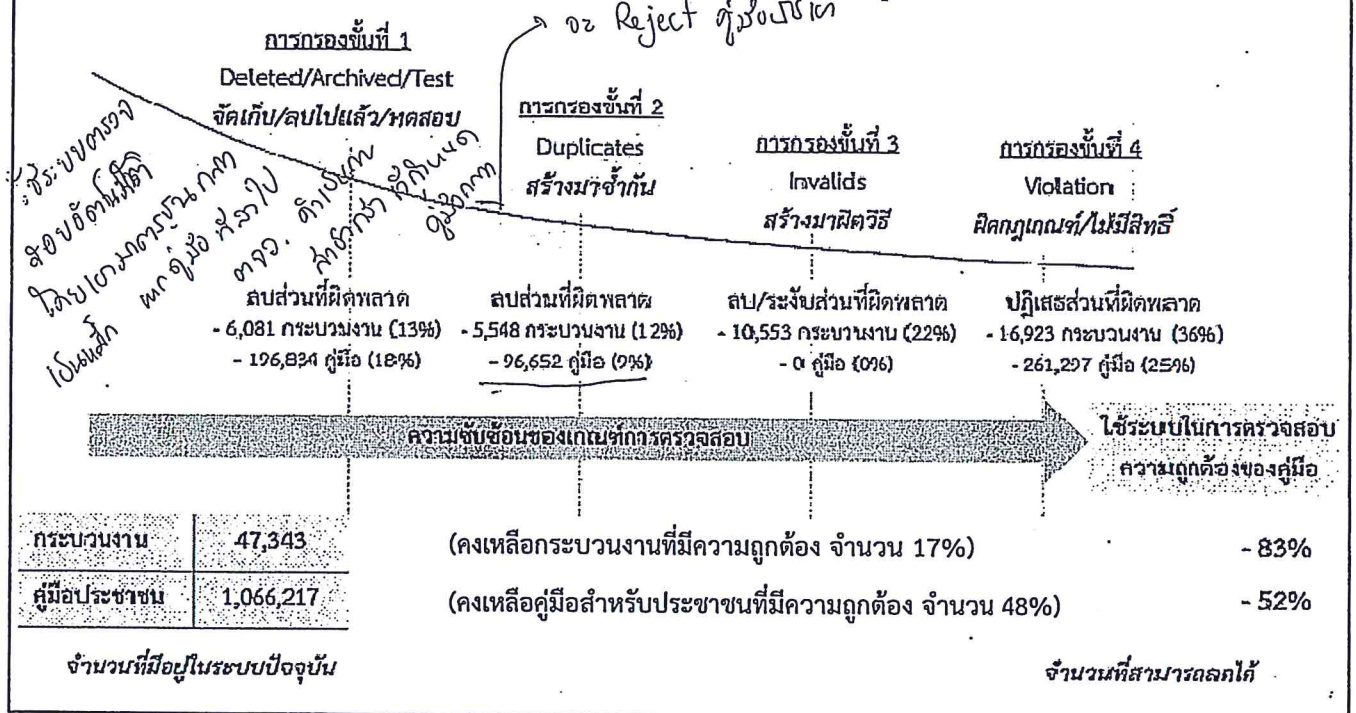
6

2.3 ระบบคู่มือสำหรับประชาชน เพื่อวิเคราะห์กระบวนการงาน



จากการศึกษาวิเคราะห์ฐานข้อมูลในระบบ พบว่ามีกระบวนการและคู่มือสำหรับประชาชนที่มีโครงสร้างความสัมพันธ์ที่ผิดกว่าครึ่ง

การตรวจสอบความถูกต้องของโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการและคู่มือมีทั้งสิ้น 4 ขั้นตอนหลัก



2.3 ระบบคู่มือสำหรับประชาชน เพื่อวิเคราะห์กระบวนการงาน



จากการศึกษาวิเคราะห์สาเหตุเจ้าหน้าที่ ก.พ.ร. ไม่นุ่มนั้คู่มือสำหรับประชาชนในระบบกว่า 12,000 สาเหตุพบว่า มีข้อผิดพลาดหลัก 4 ประการ คิดเป็นกว่า 80% ของสาเหตุทั้งหมด

ประเภทข้อผิดพลาด	ตัวอย่างกรณีที่เกิดพลาด	สัดส่วน	% สะสม
1. ระบบขั้นตอน ระยะเวลา ส่วนงานที่รับผิดชอบ ไม่ถูกต้อง	<ul style="list-style-type: none"> ไม่ระบุระยะเวลาการดำเนินการในบางขั้นตอน ระบุระยะเวลาไม่สอดคล้องกับคู่มือกลาง ระยะเวลาแต่ละขั้นตอนรวมกันแล้วไม่ตรงกับระยะเวลารวมทั้งระบบ ไม่ระบุชื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบ ใส่ชื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบผิด 	54%	54%
2. ระบบช่องทางการให้บริการไม่ถูกต้อง	<ul style="list-style-type: none"> ระบบช่องทางการให้บริการผิด/ไม่ระบุช่องทางของตนเอง กรอกข้อมูลของทางการให้บริการไม่ครบถ้วน (ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทร) 	71%	71%
3. ระบบช่องทางการร้องเรียนไม่ถูกต้อง	<ul style="list-style-type: none"> ไม่ระบุหน่วยงานกลางเป็นหนึ่งในช่องทางการร้องเรียน ไม่ระบุหน่วยงานของตนเองเป็นหนึ่งในช่องทางการร้องเรียน ใส่รายละเอียดของทางการร้องเรียนไม่ครบถ้วน (ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทร) 	83%	79%
4. ระบบรายละเอียดรายการเอกสารไม่ถูกต้อง	<ul style="list-style-type: none"> ระบุจำนวนรายการเอกสารที่ต้องใช้ไม่ตรงกับคู่มือกลาง รายละเอียดรายการเอกสารไม่ตรงกับคู่มือกลาง 	87%	81%

2.3 ระบบคู่มือสำหรับประชาชน เพื่อวิเคราะห์กระบวนการงาน



แนวทางการสร้างคู่มือสำหรับประชาชนที่ถูกต้อง

- เริ่มปรับปรุ่ดูมือเล่ม phase 2
- ได้พิจารณา และวางแผนการพิจารณา 15 34

หัวข้อ

แนวทางการสร้างคู่มือที่ถูกต้อง + สืบค้นพจนานุกรม 7 หน้า

<p>1</p> <p>ช่องทางให้บริการ</p>	<p>สถานที่ให้บริการ/ช่องทางให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ระบุชื่อหน่วยงานตนเองเป็นช่องทางให้บริการ ✓ ใส่รายละเอียดชื่อ ที่อยู่ เบอร์ติดต่อ ครบถ้วน 	<p>ระยะเวลาเปิดให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ระบุวันและเวลาให้บริการ (ไม่เว้นว่าง) ✓ ระบุวันและเวลาให้บริการให้ตรงกับคู่มือกลาง ✓ ระบุหมายเหตุที่ชัดเจนหากมีการเปลี่ยนแปลง 	
<p>2</p> <p>ขั้นตอน ระยะเวลา ส่วนงานที่รับผิดชอบ</p>	<p>ขั้นตอน</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ จำนวนขั้นตอนเท่ากับคู่มือกลาง ✓ รายละเอียดในแต่ละขั้นตอนตรงกับคู่มือกลาง 	<p>ระยะเวลา</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ระบุระยะเวลาไม่ทุกขั้นตอนครบถ้วน ✓ ระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนสอดคล้องกับคู่มือกลาง (เท่ากันหรือน้อยกว่า) ✓ ระยะเวลารวมทั้งขั้นตอนเท่ากับ ระยะเวลารวมทั้งระบบไว้ 	<p>หน่วยงานที่รับผิดชอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ระบุหน่วยงานที่รับผิดชอบทุกขั้นตอน ✓ ระบุหน่วยงานตนเองเป็นหน่วยงานผู้รับผิดชอบ
<p>3</p> <p>รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ จำนวนเอกสารเท่ากับคู่มือกลาง ✓ รายละเอียดเอกสารตรงกับคู่มือกลาง 		
<p>4</p> <p>ช่องทางร้องเรียน</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ระบุหน่วยงานตนเองเป็นหนึ่งในช่องทางร้องเรียน ✓ ใส่รายละเอียด ชื่อ ที่อยู่ เบอร์ติดต่อ ของช่องทางร้องเรียนครบถ้วน ✓ ไม่ต้องเพิ่ม "ศูนย์บริการประชาชน 111" เป็นช่องทาง (ระบบจะจัดทำให้โดยอัตโนมัติ) 		

30 วัน

↓
ไว้
ใหม่

2.3 ระบบคู่มือสำหรับประชาชน เพื่อวิเคราะห์กระบวนการงาน



ช่องทางให้บริการ กรณีระบุช่องทางให้บริการไม่ถูกต้อง

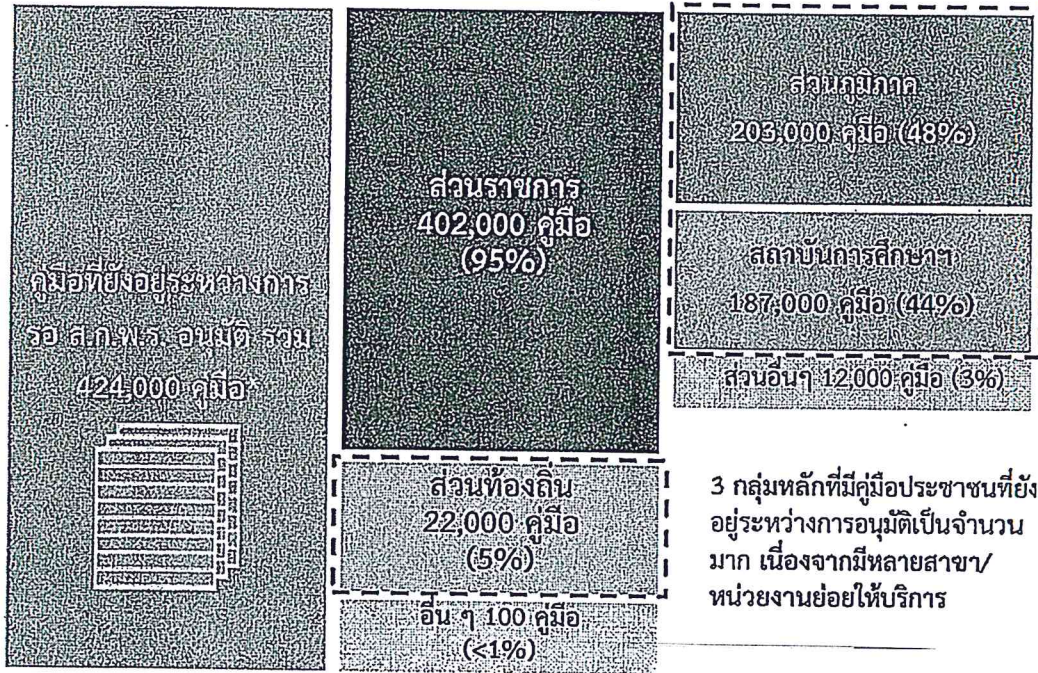
	<p>ลักษณะการกรอกข้อมูลที่ต้อง</p>	<p>ตัวอย่าง</p>
<input checked="" type="checkbox"/>	<p>ระบุชื่อหน่วยงานตนเองเป็นช่องทางให้บริการ</p>	<p>สำนักงานทะเบียนอำเภอเมือง X หมู่ที่ X ถนน X ตำบล X อำเภอเมือง X จังหวัด X xxxxx เบอร์ติดต่อ 02-xxx-xxxx เบอร์โทรสาร 02-xxx-xxxx /ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน</p>
<input checked="" type="checkbox"/>	<p>ใส่รายละเอียดชื่อ ที่อยู่ เบอร์ติดต่อ ให้ครบถ้วน</p>	

	<p>ตัวอย่างการกรอกข้อมูลที่ผิด</p>	<p>ตัวอย่าง</p>
<input checked="" type="checkbox"/>	<p>ไม่ใช่ชื่อและช่องทางของหน่วยงานตนเอง เช่น ใส่ชื่อหน่วยงานกลาง</p>	<p>กระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง สำนักบริหารการทะเบียน</p>
<input checked="" type="checkbox"/>	<p>ใส่รายละเอียดไม่ครบถ้วน (ชื่อ ที่อยู่ เบอร์ติดต่อ)</p>	<p>สำนักทะเบียนอำเภอเมือง D / ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน</p>
<input checked="" type="checkbox"/>	<p>ระบุช่องทางให้บริการซ้ำซ้อน</p>	<p>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</p>

2.3 ระบบคู่มือสำหรับประชาชน เพื่อวิเคราะห์กระบวนการงาน

ปัจจุบันคู่มือสำหรับประชาชนที่อยู่ระหว่างการอนุมัติโดยสำนักงาน 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

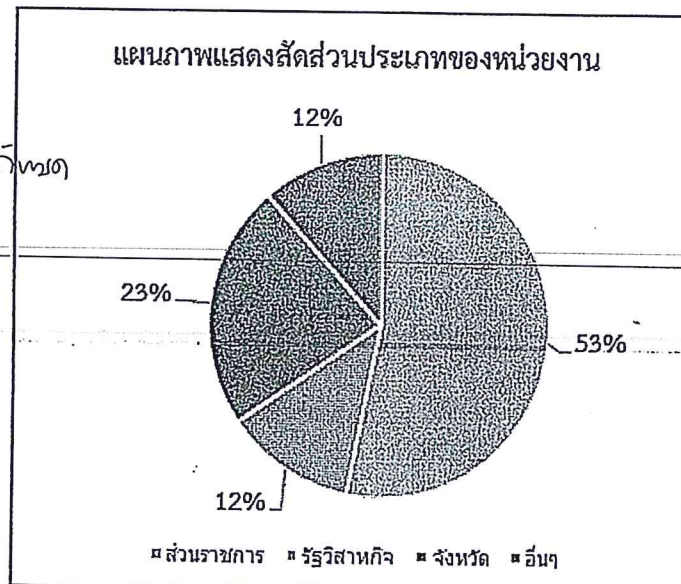
* ผ่ ออกคิดค้น คู่มือ

↳ กพร. ดรมนด

ชดกรม + ศึกษารศทวิฑูรฑ



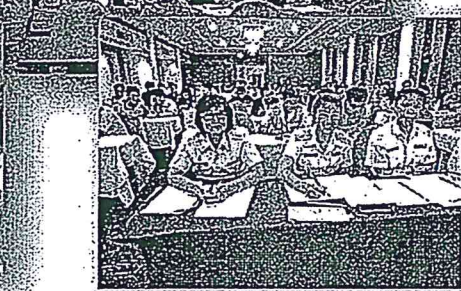
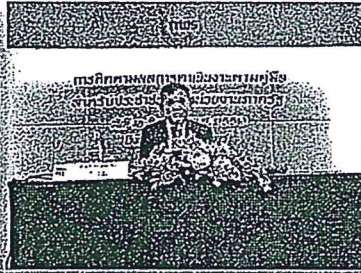
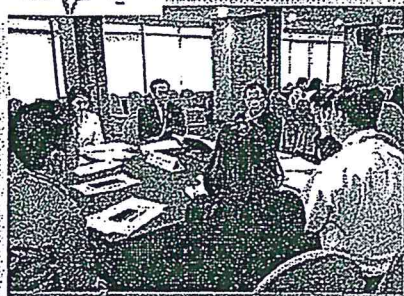
ลั้แบบรชงนง ๔๐๐ป.



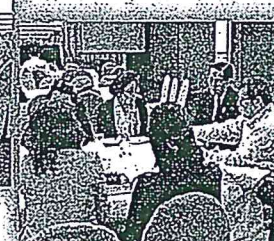
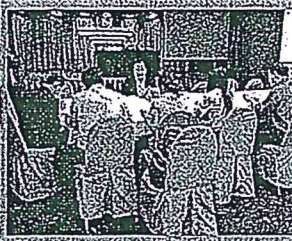
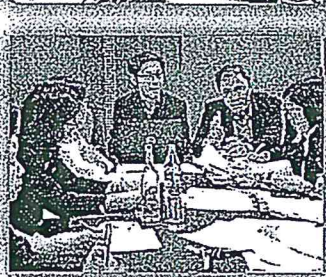
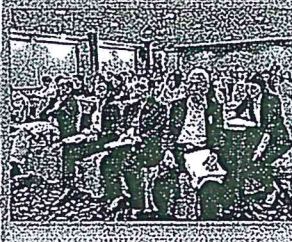
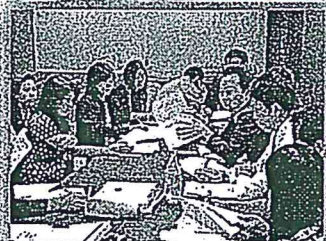
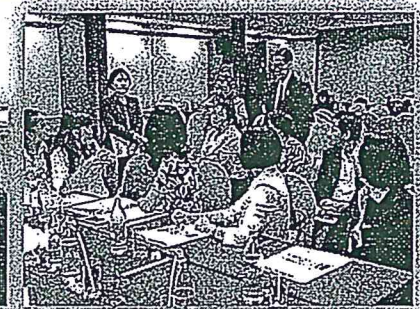
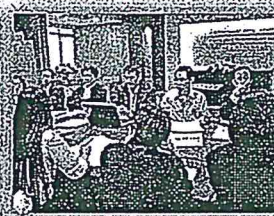
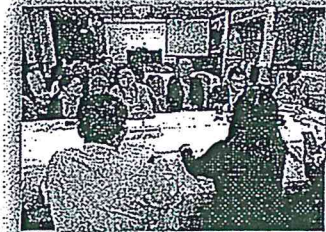
*อื่น ๆ ได้แก่ สถาบันอุดมศึกษา องค์การมหาชน หน่วยงานของรัฐรูปแบบอื่น/หน่วยงานอิสระ และกรุงเทพมหานคร



ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานส่วนกลาง



ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานส่วนกลาง

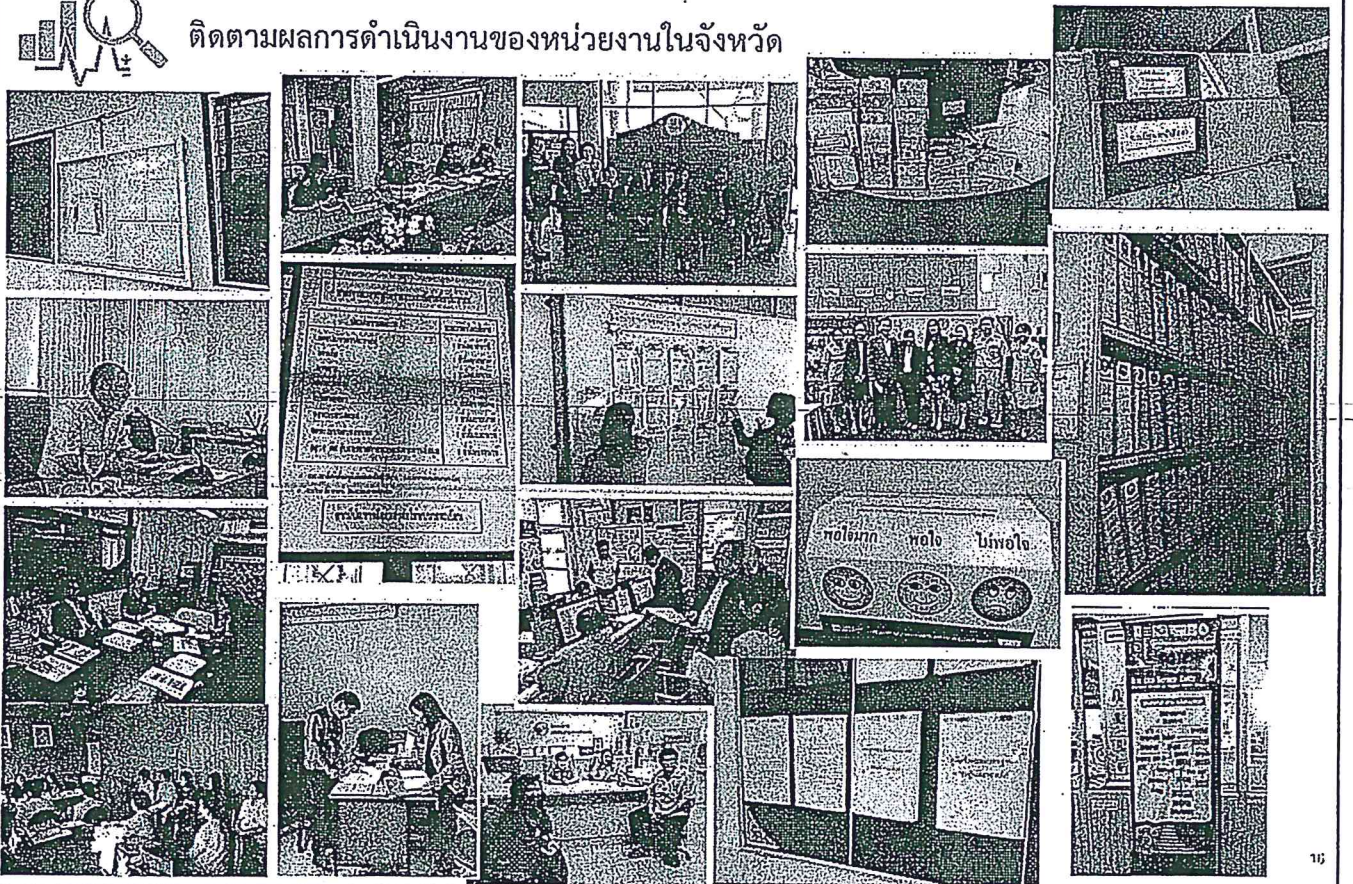




ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานในจังหวัด



ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานในจังหวัด



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

↓
 ขาดระบบติดตามผลการทำงาน ตาม พ.ร.บ. ด้านความสะดวก * กำหนดเวลา + SLA
 → ข้อดี = กรมทำไม่ทราบจำนวนหัวระดับ พอ สังเกต เป็นนวัตกรรม / อนาคต >> ลดระบบราชการ

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

ปกตชน 6/2564

3. สรุปผลการวิเคราะห์ผลการติดตามการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน



จุดเด่นและจุดด้อยของหน่วยงานในภาพรวม

จุดเด่น



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



ปรับปรุงกระบวนการให้บริการแบบ One Stop Service ซึ่งทำให้ลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการและผู้ใช้บริการมีความสะดวกไม่ต้องไปติดต่อหลายหน่วยงาน



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

ระบบ IT ของสอต.ธกส. (ธกส. + ธกส. + ธกส.)

รศ. นงน. กิจลา แห่ง ธกส. + ธกส. + ธกส.

ติดต่อที่ โทร. 02-111-1111

จุดเด่นและจุดด้อยของหน่วยงานในภาพรวม

จุดด้อย

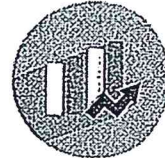


ส่วนใหญ่กำหนดระยะเวลาการให้บริการในคู่มือสำหรับประชาชนแต่เป็นระยะเวลาที่กำหนดไว้ขั้นต่ำในกฎหมาย ซึ่งปัจจุบันส่วนใหญ่หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ดีกว่าที่กฎหมายกำหนด แต่ไม่ได้ระบุไว้ในคู่มือประชาชน ทำให้ไม่สะท้อนข้อเท็จจริงหรือประสิทธิภาพของหน่วยงาน

สอดคล้องกับ พ.ร.บ. ภาครัฐ พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ร.บ. ราชการ



ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลสถิติการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอนย่อยที่ชัดเจน และเป็นระบบ ทำให้ไม่ทราบถึงสิ่งที่ต้องปรับปรุงหรือจุดอ่อนของกระบวนการให้บริการ



ระบบ Server หรือระบบงานมีปัญหาขัดข้องบ่อย ไม่มีความเสถียร ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

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



↳ แสดงช่องทางประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในภาพที่ใช้บริการบ่อย

3.4 ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง

สำนักงาน ก.พ.ร.

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

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

3.4 ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง

หน่วยงานของรัฐ



ช่องทางการให้บริการ

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



ปรับปรุงการให้บริการ

เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อลดระยะเวลาในการให้บริการ โดยให้มีการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ รวมถึงกรณีตัวอย่างของหน่วยงานชั้นนำอื่นที่ให้บริการในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน และนำมาประยุกต์ปรับปรุงการให้บริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยการจัดทำมาตรฐานข้อตกลงการให้บริการเพื่อกำหนดให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้ภายในเวลาที่กำหนด



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

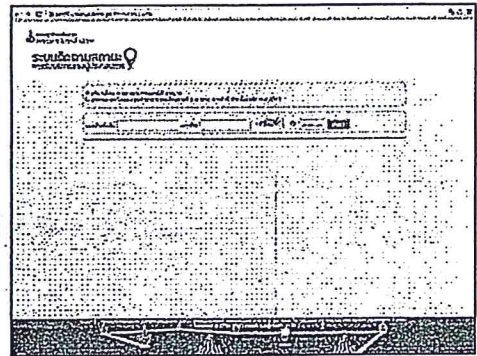


3.5 ตัวอย่างหน่วยงานที่มีการดำเนินงานที่ดี (Best Practices)

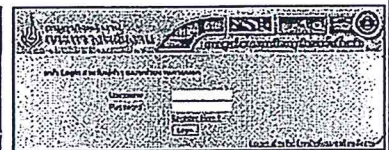


กรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน

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

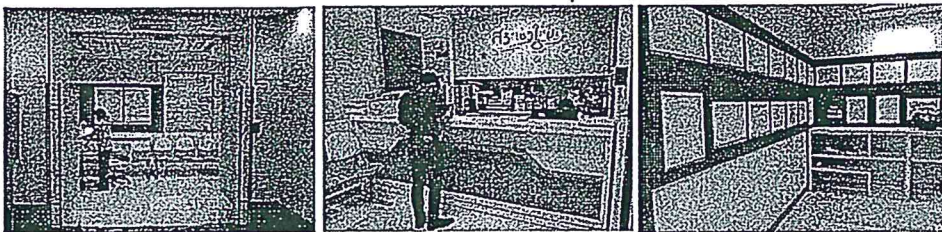


ระบบติดตามสถานะ ระบบ Tracking
สถานะ: 333 คำขอ 16 สถานะ: 9 คน



e-service สำหรับผู้ประกอบการ

อยู่ในหน้า e-service
ระบบรับบริการ



สถิติพบใช้เอกสารแค่
ว.ร.บ.บ.บ.บ *

3. สรุปผลการวิเคราะห์ผลการติดตามการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน



3.5 ตัวอย่างหน่วยงานที่มีการดำเนินงานที่ดี (Best Practices) (ต่อ)



กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
Department of Business Development

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

มีการพัฒนางานบริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่

1. ระบบการจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 3 ลักษณะ 22 ว่าด้วยหุ้นส่วนและบริษัท
2. ระบบการให้บริการงานการอนุญาตและรับแจ้ง ตาม พ.ร.บ.การบัญชี พ.ศ. 2543 ทางอิเล็กทรอนิกส์
3. ระบบแจ้งยกเลิกการเป็นผู้ทำบัญชีและขอลกลับผู้มาเป็นทำบัญชีผ่านระบบ 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



กรมปศุสัตว์

ระบบมาตรฐานกรมปศุสัตว์ (e-service)

เข้าสู่ระบบ

Username

Password

Change Password

Login

ชนิดใบอนุญาตที่ออกรวม

ชนิดใบอนุญาตใหม่ต่างประเทศ/ในประเทศ

ชนิดใบอนุญาตอาหารสัตว์

ชนิดใบอนุญาตโรคพิษเขตร้าสกล

ชนิดใบอนุญาตเคลื่อนย้ายสัตว์/ซากสัตว์

ชนิดใบอนุญาตสถานพยาบาลสัตว์

ชนิดใบอนุญาต Health Certificate

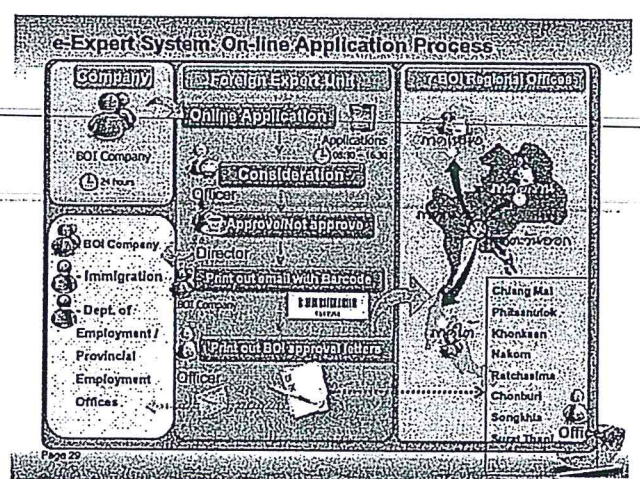
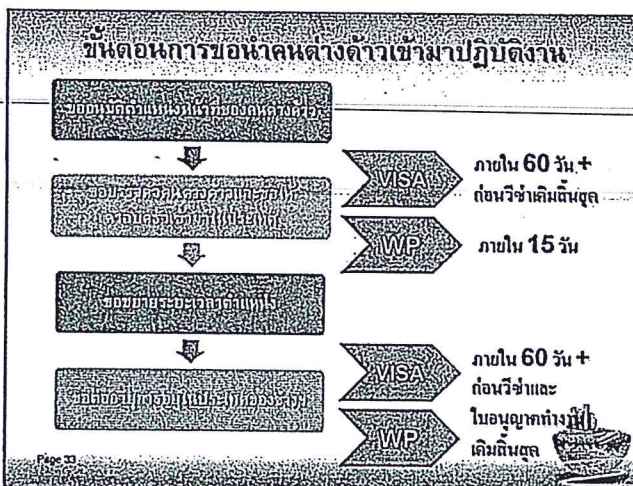
ชนิดลูกสัตว์กินนม

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 ในการตรวจสอบยืนยันตัวตน



3. สรุปผลการวิเคราะห์ผลการติดตามการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน

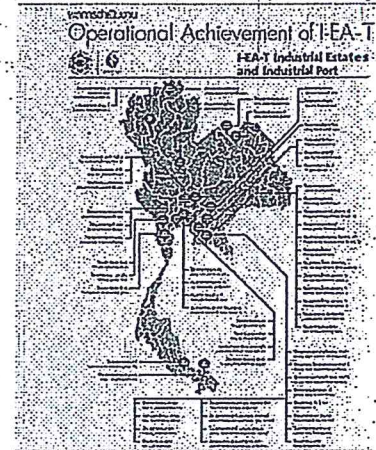
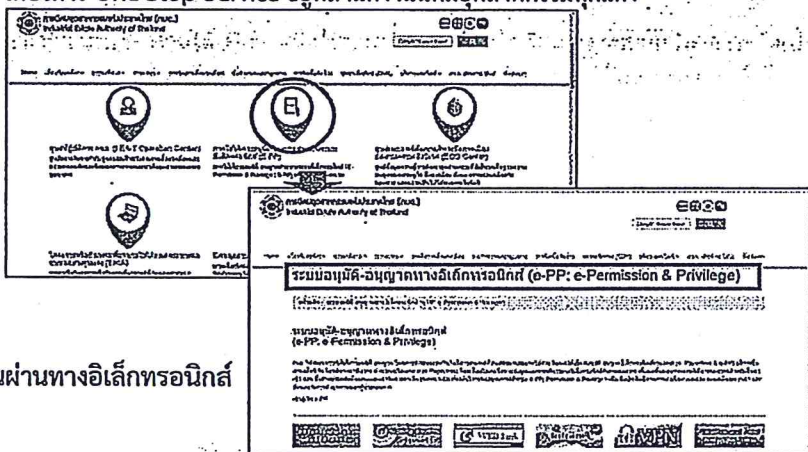


3.5 ตัวอย่างหน่วยงานที่มีการดำเนินงานที่ดี (Best Practices) (ต่อ)



การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

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



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. โดยเฉพาะและรับนำเสนอให้ผู้บังคับบัญชาอนุมัติภายใน 1 วัน เมื่อผู้บังคับบัญชาอนุมัติแล้วฝ่ายบริหารจะรีบส่งเรื่องต่อไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบทันที



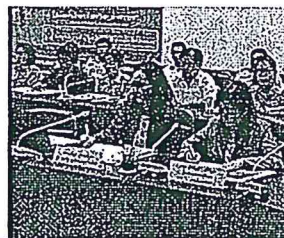
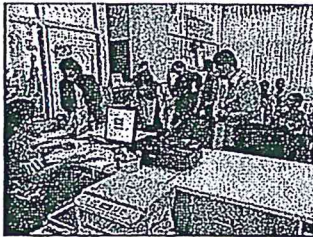
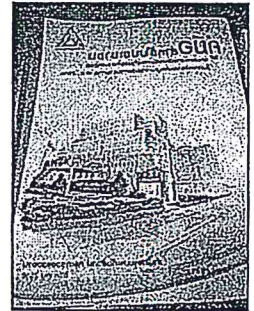
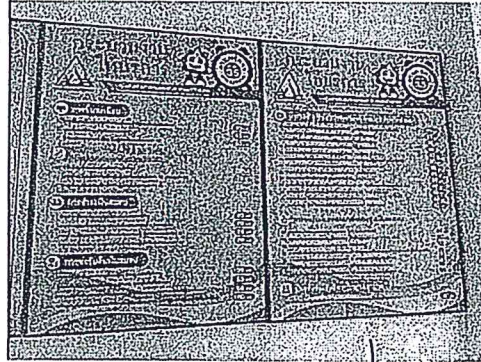
3. สรุปผลการวิเคราะห์ผลการติดตามการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน

3.5 ตัวอย่างหน่วยงานที่มีการดำเนินงานที่ดี (Best Practices) (ต่อ)

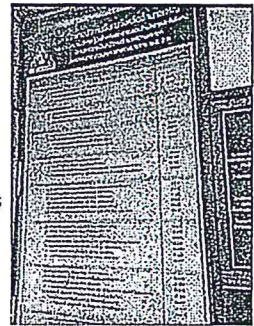


จังหวัดอำนาจเจริญ

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



↓
ส่งมอบแบบ
งานต่อเจ้า
ที่จังหวัดอำนาจ
เจริญ

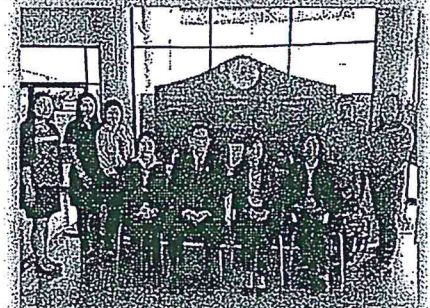
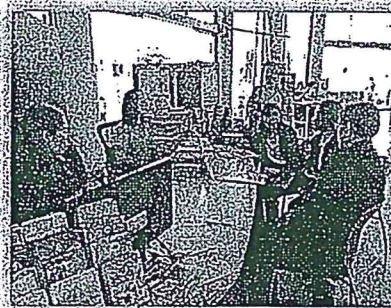
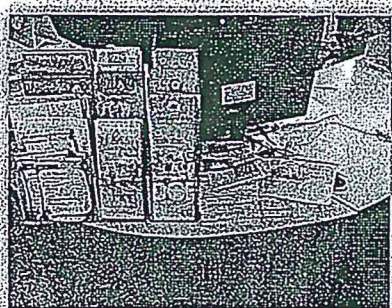
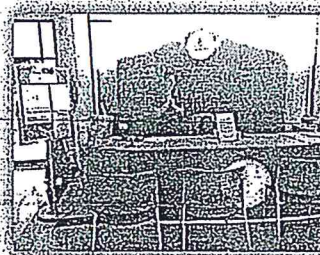


3. สรุปผลการวิเคราะห์ผลการติดตามการดำเนินงานตามคู่มือสำหรับประชาชน

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

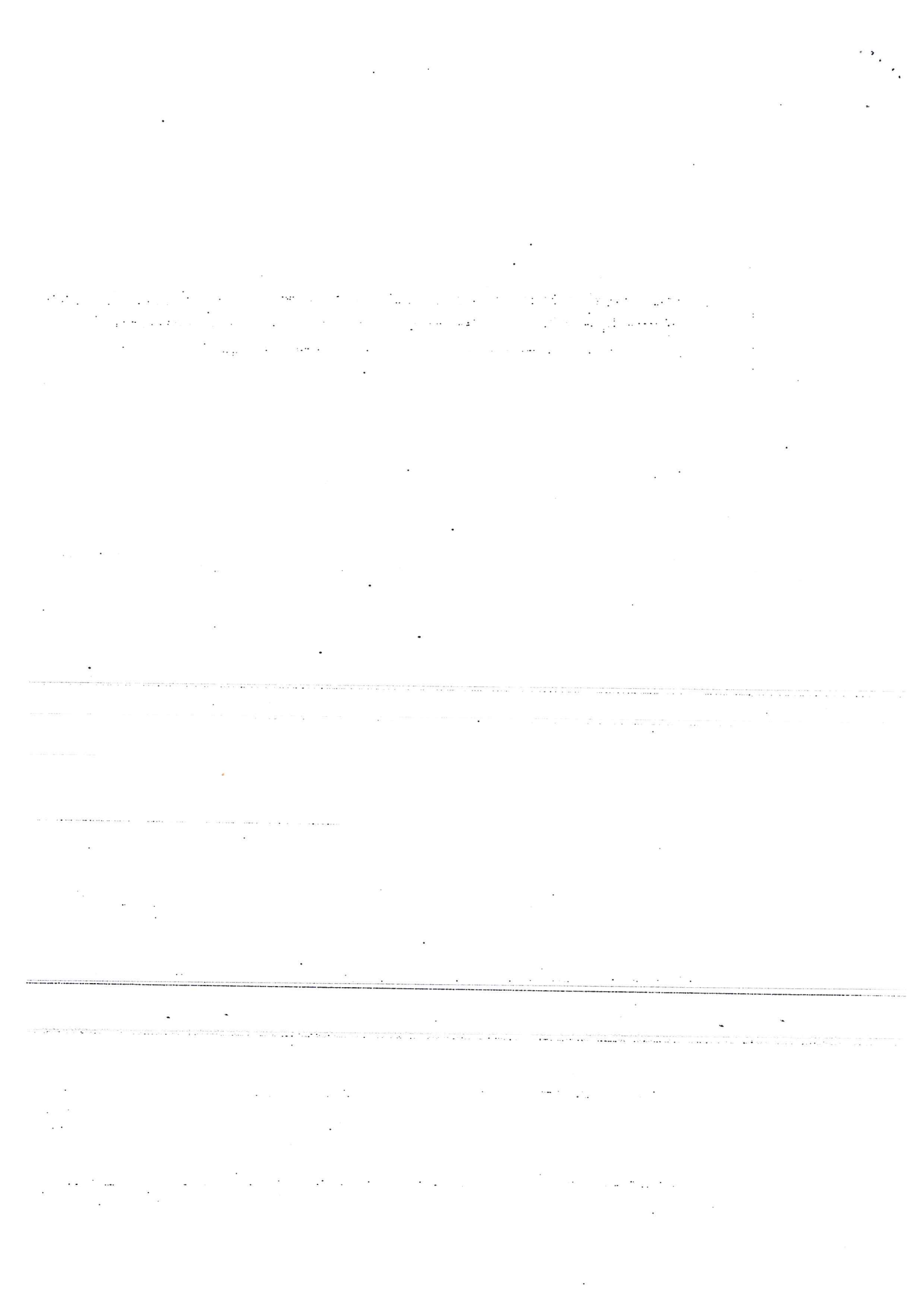


รางวัล UN เพื่อสังคม SDGs

- ① องค์กรเพื่อความโปร่งใสและยั่งยืน
- ② รับผิดชอบต่อสังคม
- ③ health service.



BETTER GOVERNANCE, HAPPIER CITIZENS

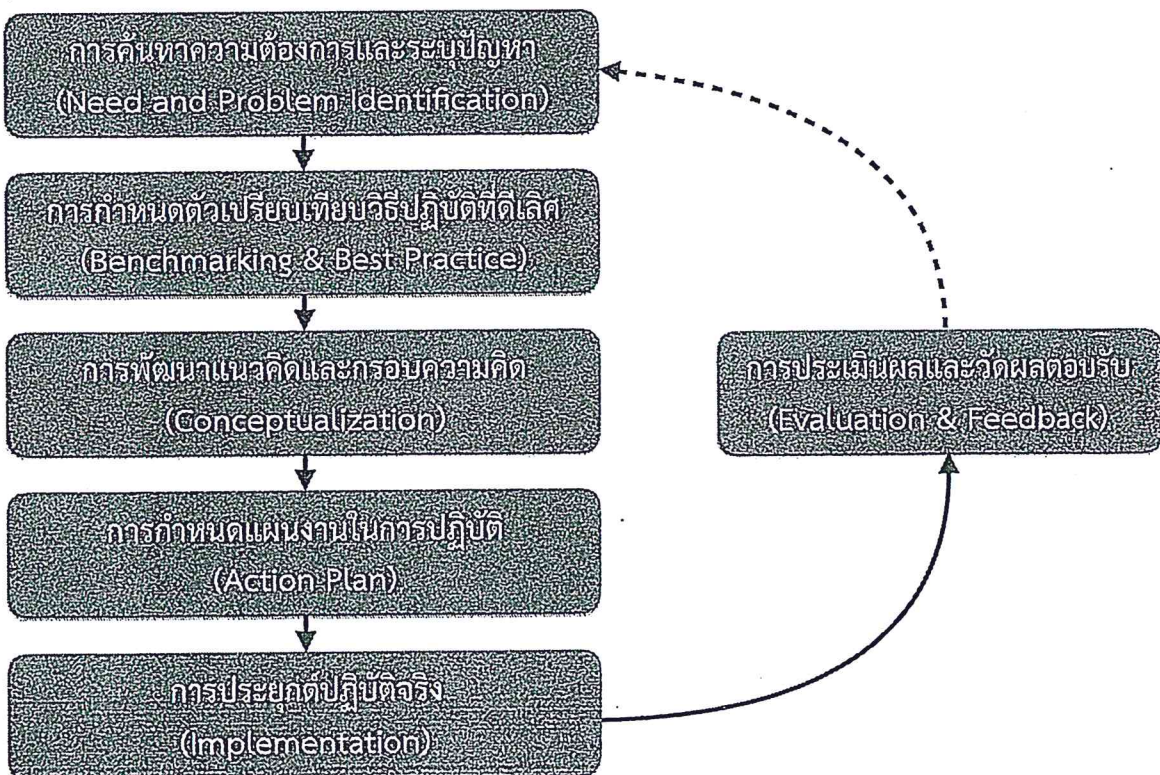


เอกสารประกอบการบรรยาย

กรอบความคิดในการพัฒนาและปรับปรุงบริการของหน่วยงานภาครัฐ

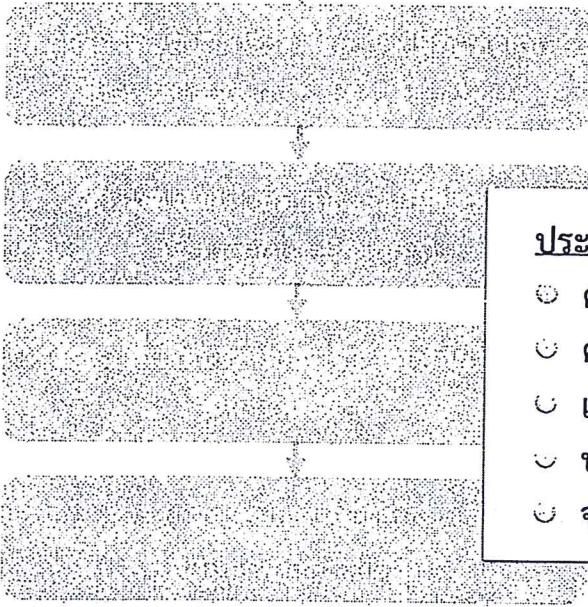
23 ธันวาคม 2559

กรอบความคิดในการพัฒนาและปรับปรุงบริการของหน่วยงานภาครัฐ



กรอบความคิดในการพัฒนาและปรับปรุงบริการของหน่วยงานภาครัฐ

การค้นหาคำความต้องการและระบุปัญหา
(Need and Problem Identification)

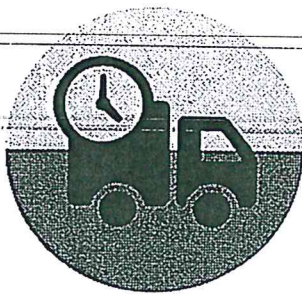


ประเด็นที่ควรพิจารณา

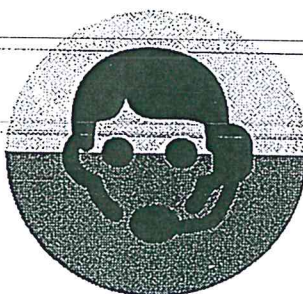
- ความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ
- ความต้องการขององค์กร / วิสัยทัศน์
- เหตุจำเป็นต่างๆ ในการพัฒนา - Trend ทั่วโลก, หน่วยงาน
- ประเด็นปัญหาในปัจจุบัน
- จุดแข็งและโอกาสในการพัฒนา

เป้าหมายของการปรับปรุงกระบวนการงาน

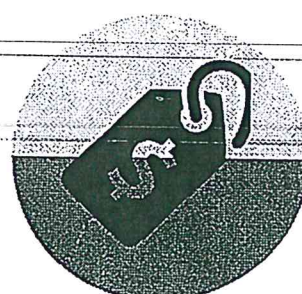
เป็นการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้การติดต่อกับทางราชการที่ "เร็วขึ้น (faster) ง่ายขึ้น (easier) ถูกลง (cheaper)" และมุ่งให้การปฏิบัติราชการเป็นไปด้วยความโปร่งใส การรับผิดชอบ ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน



FASTER



EASIER

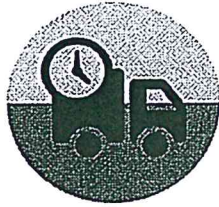


CHEAPER

↳ ประหยัดจากต้นทุน
ค่าใช้จ่าย

★ สถาบันไหน
หนังสือที่สนใจ
โปรดแนะนำ

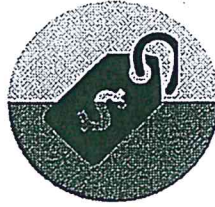
Lean Management



FASTER



EASIER



CHEAPER

Lean Management in Service Industry

มุ่งเน้นการกำจัดของเสียในระบบ (Waste Elimination) โดยมีเป้าหมายเพิ่ม
ให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจและได้บรรลุผลลัพธ์จากกรใช้บริการนั้น

Bicheno and Holweg (2009)

- | | |
|---|---|
| 1 ความล่าช้า (Delay) | 2 ความซ้ำซ้อน (Duplication) |
| 3 ความผิดพลาดทางธุรกรรม (Errors in Transaction) | 4 ปัญหาคุณภาพการบริการ (Quality Service Error) |
| 5 การเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็น (Unnecessary Movement) | 6 การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน (Unclear Communication) |
| 7 การสูญเสียโอกาสในการมัดใจลูกค้า (Lost Opportunity to Win Customers) | 8 ประเมินสินค้าคงคลัง / ทรัพยากรผิดพลาด (Incorrect Inventory / Resources) |

กระบวนการ 10 ขั้นตอน

Complaint

ตัดทิ้ง ข้อความ
ในหนังสือบริการ
แนวทางการบริการ
ที่ดีเยี่ยม

บริการใหม่
ข้อผิดพลาด

หยุด service

บริการที่มีคุณภาพ
ใน CS

สู่ความสำเร็จ

ประเภทหลักของประเด็นปัญหา

ประเด็นปัญหาเชิงหลักการ / นโยบาย (Principle / Policy)

แก้กฎเกณฑ์, นโยบาย

ประเด็นปัญหาเชิงกระบวนการ / การปฏิบัติ (Process / Practice)

กระบวนการ, 10 ขั้นตอน ซ้ำซ้อน → แก้ที่กระบวนการ

ประเด็นปัญหาที่เชิงทรัพยากรบุคคล (People)

e.g. คนใหม่ + ขาดความรู้
→ แก้ไขที่พนักงาน

* 10 ข้อแก้ไข → แนวปฏิบัติที่ดี



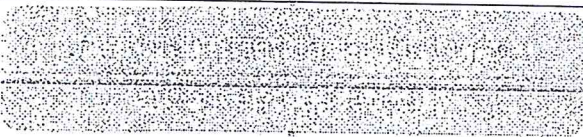
แหล่งข้อมูลในการระบุปัญหาและหาความต้องการ ในการพัฒนาและปรับปรุงบริการของหน่วยงานภาครัฐ

- ๐ วิเคราะห์จากแผนภาพกระบวนการ Flow chart
- ๐ การรับฟังลูกค้า (ภาคเอกชน/ประชาชน)
- ๐ การหารือภายในหน่วยงานผู้ให้บริการ - e.g. sharing ในหน่วยงาน ๑๓. ๖๐๖/๒๖๖๐
- ๐ การหารือกับหน่วยงานผู้ให้บริการหน่วยงานอื่นที่มีความใกล้เคียง
- ๐ การศึกษาค้นคว้าจากงานวิจัยและข้อมูลต่างๆ

กรอบความคิดในการพัฒนาและปรับปรุงบริการของหน่วยงานภาครัฐ

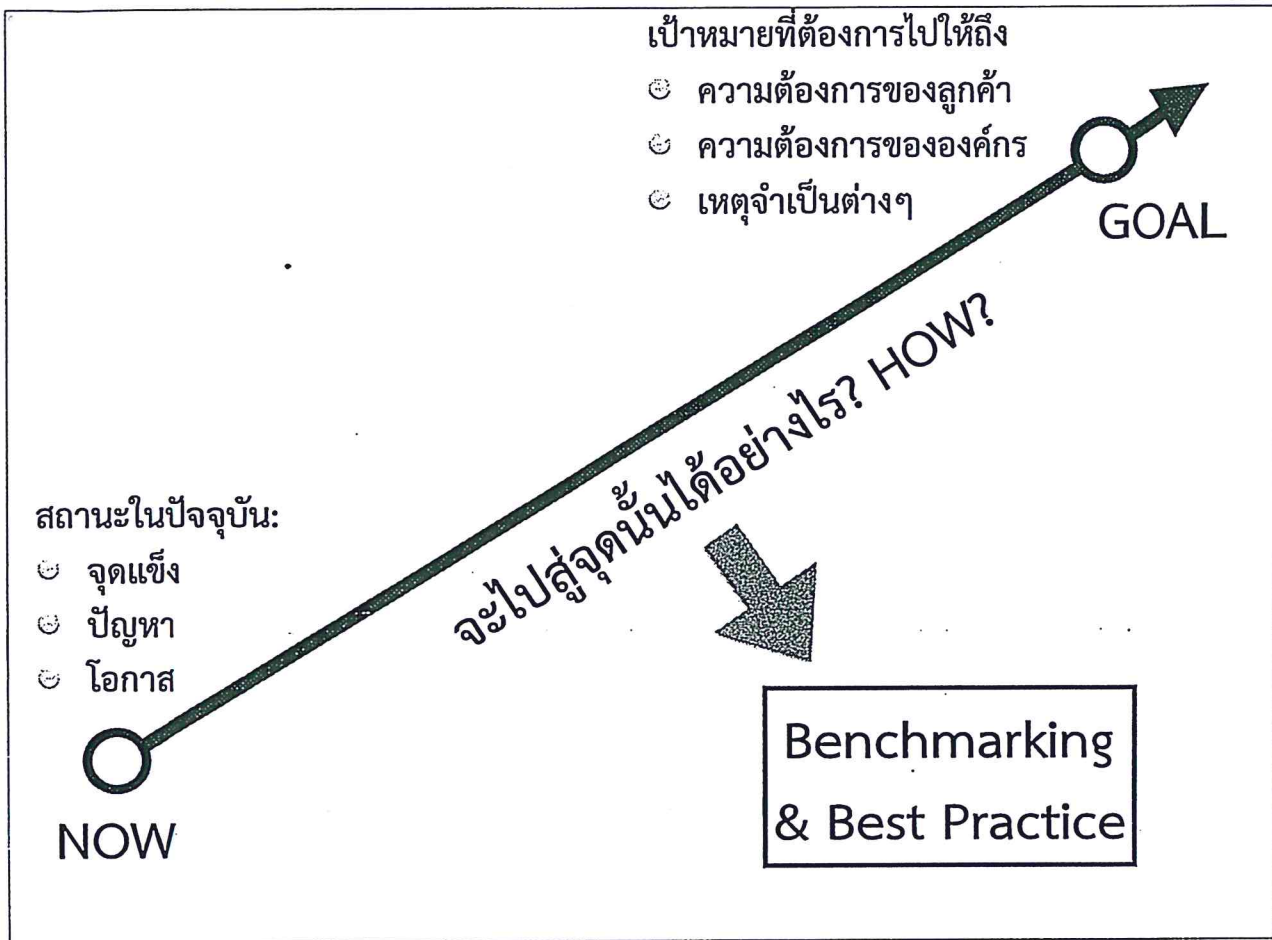


e.g. สหประชาชาติ benchmarking
กับ กรมวิสาหกิจ กอปร.



ประเด็นที่ควรพิจารณา

- ๐ การกำหนดคู่เทียบเคียง
- ๐ การกำหนดประเด็นเทียบเคียง
- ๐ ข้อสังเกตจากการเทียบเคียง
- ๐ แนวทางการประยุกต์การเทียบเคียง



Benchmarking

การประเมินหรือเทียบเคียงการดำเนินงานกับมาตรฐานใดๆที่กำหนดไว้

การเทียบเคียงภายในองค์กร
(Internal Benchmarking)

การเปรียบเทียบกระบวนการหรือหลักปฏิบัติเดียวกัน
กับหน่วยงานที่อยู่ภายใต้องค์กรเดียวกัน

การเทียบเคียงในภาคแข่งขัน
(Competitive Benchmarking)

การเปรียบเทียบกระบวนการหรือหลักปฏิบัติเดียวกัน
กับคู่แข่งในอุตสาหกรรมเดียวกัน

การเทียบเคียงในแนวทางปฏิบัติ
(Functional Benchmarking)

การเปรียบเทียบกระบวนการหรือหลักปฏิบัติเดียวกัน
กับหน่วยงานลักษณะเดียวกัน ภายนอกอุตสาหกรรม

การเทียบเคียงโดยไม่เฉพาะเจาะจง
(Generic Benchmarking)

การเปรียบเทียบระหว่างกระบวนการหรือหลักปฏิบัติ
ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกัน แต่สามารถประยุกต์แนวคิดใช้ได้

Benchmarking

การประเมินหรือเทียบเคียงการดำเนินงานกับมาตรฐานใดๆที่กำหนดไว้

การเทียบเคียงภายในองค์กร
(Internal Benchmarking)

การเปรียบเทียบกระบวนการหรือหลักปฏิบัติเดียวกัน
กับหน่วยงานที่อยู่ภายใต้องค์กรเดียวกัน

ข้อดี

ข้อเสีย

- ต้นทุนต่ำ
- สะดวก รวดเร็ว เริ่มต้นง่าย
- สามารถประยุกต์ใช้ได้ง่ายและทันที

- ขาดมุมมองใหม่ๆ และโอกาสในการพัฒนา
- อาจไม่สร้างการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ
- อาจทำให้เกิดการแข่งขันโดยไม่จำเป็น

ตัวอย่าง:

- เที่ยบเคียง หน่วยงานออกบัตรประจำตัวประชาชนในพื้นที่ A กับ หน่วยงานเดียวกันในพื้นที่ B
- เที่ยบเคียง กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของฝ่ายผลิต กับฝ่ายการตลาด

↳ บงกช / กระบวนการ ฝึกอบรม

แผนกสาขา / สังกัด แล้ว มาเทียบเคียง
5.30 นี

แหล่งที่มา: U.S. Navy Benchmarking Handbook

Benchmarking

การประเมินหรือเทียบเคียงการดำเนินงานกับมาตรฐานใดๆที่กำหนดไว้

การเทียบเคียงในคู่แข่ง
(Competitive Benchmarking)

การเปรียบเทียบกระบวนการหรือหลักปฏิบัติเดียวกัน
กับคู่แข่งในอุตสาหกรรมเดียวกัน

ข้อดี

ข้อเสีย

- เป็นการเปรียบเทียบในบริบทเดียวกัน
- ทำให้เข้าใจคู่แข่งและเพิ่มศักยภาพการแข่งขัน
- อาจเกิดโอกาสในการสร้างพันธมิตร

- มุ่งเน้นที่การแข่งขันมากเกินไป จนอาจขาดโอกาสในการพัฒนาด้านอื่น ๆ
- คู่แข่งอาจยังมีใช้ตัวแบบที่ดีที่สุด

ตัวอย่าง:

- เที่ยบเคียง กระบวนการทางการตลาดของบริษัทเครื่องสำอาง A กับบริษัทเครื่องสำอาง B
- เที่ยบเคียง หน่วยงานออกบัตรประจำตัวประชาชน ที่ดำเนินการโดยรัฐ กับดำเนินการโดยเอกชน
- เที่ยบเคียง กระบวนการจัดการอบรมและพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานรัฐ ก. กับหน่วยงานรัฐ ข.

แหล่งที่มา: U.S. Navy Benchmarking Handbook

แผนงาน ๒๕๖๕ หน้า ๔๒ ในทรงแนบ e.g. มพท.

← หนึ่งสิ่ง
← มุ่ง Best Practice.

Benchmarking

การประเมินหรือเทียบเคียงการดำเนินงานกับมาตรฐานใดๆที่กำหนดไว้

การเทียบเคียงในแนวทางปฏิบัติ
(Functional Benchmarking)

การเปรียบเทียบกระบวนการหรือหลักปฏิบัติเดียวกัน
กับหน่วยงานลักษณะเดียวกัน ภายนอกอุตสาหกรรม

ข้อดี	ข้อเสีย
<ul style="list-style-type: none"> มองเห็นแนวโน้ม (Trend) และโอกาสใหม่ๆ สร้างการเปลี่ยนแปลงแบบก้าวกระโดด มีโอกาสค้นพบตัวแบบแห่งความเป็นเลิศ 	<ul style="list-style-type: none"> มีบริบทที่แตกต่างกัน บุคลากรภายในอาจมีการต่อต้านแนวคิด อาจจะยากในการปรับใช้ หรือใช้เวลาเยอะ

ตัวอย่าง:

- ☉ เทียบเคียง กระบวนการเก็บหนี้ของ Internal Revenue Service (IRS) กับกระบวนการของ AMEX
- ☉ เทียบเคียง กระบวนการจัดการหน้าร้านของบริษัท A ที่อยู่ในอุตสาหกรรมวัสดุก่อสร้าง กับบริษัท B ที่อยู่ในอุตสาหกรรมค้าปลีกเฟอร์นิเจอร์

← มาดูกันใกล้ๆ แหล่งที่มา: U.S. Navy Benchmarking Handbook
← กระบวนการของที่เรา

← ดูม
← Sharing
← มอ

= Competitive benchmarking (วัดหน้า)

Benchmarking

การประเมินหรือเทียบเคียงการดำเนินงานกับมาตรฐานใดๆที่กำหนดไว้

การเทียบเคียงโดยไม่เฉพาะเจาะจง
(Generic Benchmarking)

การเปรียบเทียบระหว่างกระบวนการหรือหลักปฏิบัติ
ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกัน แต่สามารถประยุกต์แนวคิดให้ได้

ข้อดี	ข้อเสีย
<ul style="list-style-type: none"> เป็นการเปลี่ยนวิธีคิด เปลี่ยนมุมมอง อาจนำมาสู่นวัตกรรม การค้นพบใหม่ๆ 	<ul style="list-style-type: none"> ยากและใช้เวลาในการศึกษา ทำความเข้าใจ และสื่อสารให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ตัวอย่าง:

- ☉ เทียบเคียง กระบวนการเข้ารับบริการของโรงพยาบาล กับกระบวนการบริการแบบโรงแรม 5 ดาว
- ☉ เทียบเคียง กระบวนการเข้ารับบริการภาครัฐ กับกระบวนการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์

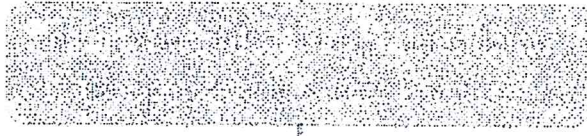
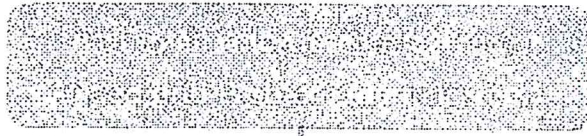
นวัตกรรมใหม่
นวัตกรรมใหม่

← Mobile Application
← Experiential Marketing
← Big Data

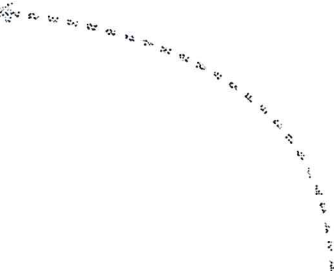
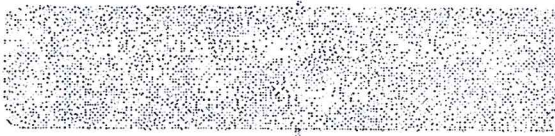
Big Data ??

แหล่งที่มา: U.S. Navy Benchmarking Handbook

กรอบความคิดในการพัฒนาและปรับปรุงบริการของหน่วยงานภาครัฐ



การพัฒนาแนวคิดและกรอบความคิด
(Conceptualization)



ประเด็นที่ควรพิจารณา

- ☉ หลักการและแนวคิดโดยภาพรวม
- ☉ จุดเด่นของแนวคิด
- ☉ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ
- ☉ ข้อพึงระวัง / ความเสี่ยง

ให้คิด
ตามข้อ
หลัก
หมั่น
หมั่น

กรอบความคิดในการพัฒนาและปรับปรุงบริการของหน่วยงานภาครัฐ

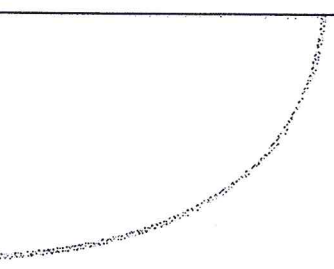


การกำหนดแผนงานในการปฏิบัติ
(Action Plan)

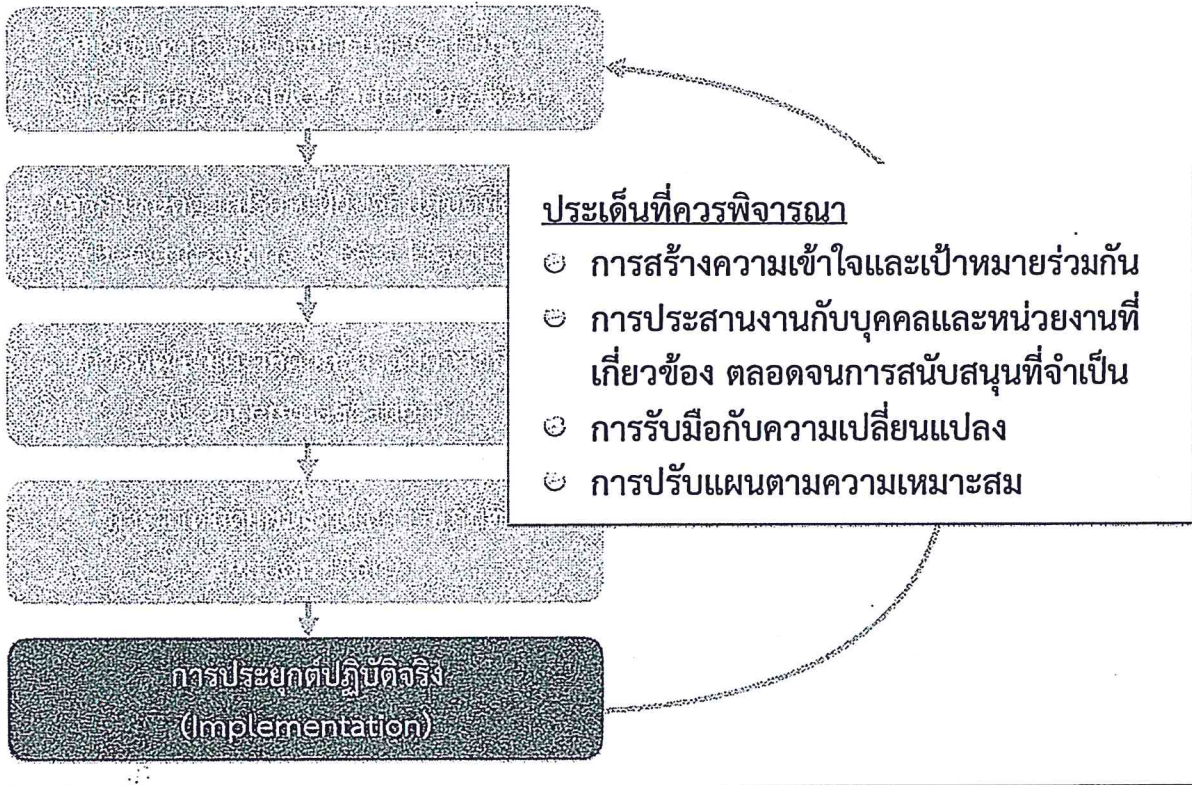


ประเด็นที่ควรพิจารณา

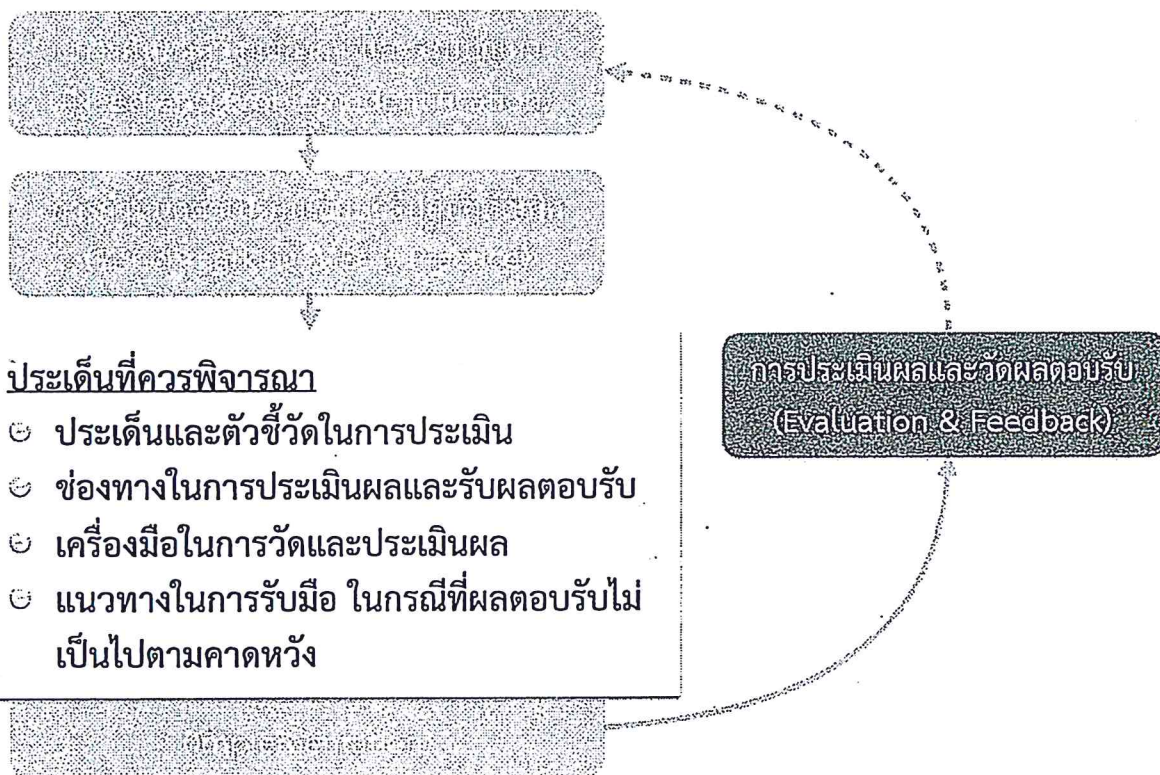
- ☉ เป้าหมายเชิงปฏิบัติการ
- ☉ ขั้นตอนและลำดับในการปฏิบัติ
- ☉ บุคลากรและทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง
- ☉ บทบาทหน้าที่-ความรับผิดชอบ
- ☉ กรอบระยะเวลา
- ☉ กรอบงบประมาณ

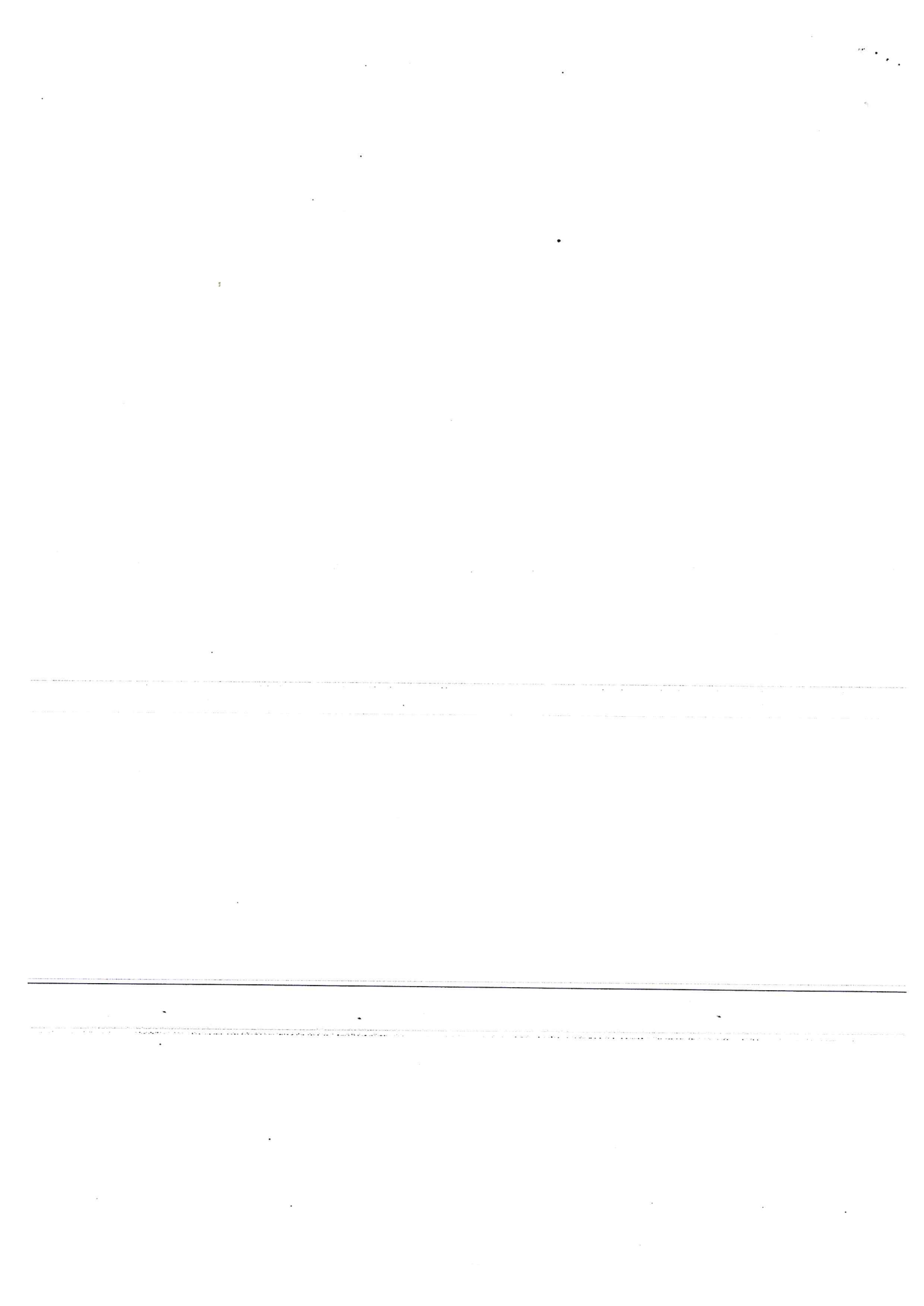


กรอบความคิดในการพัฒนาและปรับปรุงบริการของหน่วยงานภาครัฐ



กรอบความคิดในการพัฒนาและปรับปรุงบริการของหน่วยงานภาครัฐ





ตารางวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis)

เพื่อหาโอกาสในการปรับปรุงประสิทธิภาพงานบริการของกรมป่าไม้

“ จุดแข็ง ”

- > งานด้านการอนุมัติ/อนุญาตเป็นงานที่ระบุไว้ในอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายทำให้มีกฎหมายรองรับในการปฏิบัติงาน
- > บุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญ เป็นที่ยอมรับจากผู้รับบริการ โดยจากผลสำรวจความพึงพอใจพบว่า ผู้รับบริการร้อยละ 99.22 มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (พึงพอใจมากร้อยละ 66.73 และพึงพอใจร้อยละ 32.49)
- > งานบริการด้านการอนุญาตสร้างรายได้ให้กับรัฐบาลอย่างน้อยปีละ 46.80 ล้านบาท
- > มีงบประมาณ แผนงานในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน
- > มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับในการขับเคลื่อนสู่การเป็น e-Service ในอนาคต

“ โอกาส ”

- > นโยบายรัฐบาล Thailand 4.0 ให้ความสำคัญกับการพัฒนาด้าน Digital Economy
- > มีกฎหมายที่สนับสนุนให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแบบ e-Service เช่น พรบ.อำนวยความสะดวกฯ และ ร่างพระราชกฤษฎีกากำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต พ.ศ. ...
- > ร่างพระราชกฤษฎีกากำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมฯ บัญชี 2 กำหนดให้ การอนุญาตตั้งโรงงานไม้แปรรูป การอนุญาตตั้งโรงคั่วไม้สิ่งประดิษฐ์ การอนุญาตตั้งโรงงานแปรรูปไม้โดยใช้เครื่องจักร และการอนุญาตตั้งโรงไม้แปรรูป

SWOT Analysis

“ จุดอ่อน ”

- > กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องล้าสมัย และเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนากระบวนการให้บริการที่เป็นลักษณะ e-Service
- > ยุทธศาสตร์กรมป่าไม้ทั้งระยะสั้นและระยะยาวไม่มีภารกิจด้านการอนุญาต ทำให้ขาดแผนการดำเนินงานเชิงรุกและแผนงบประมาณ/โครงการที่นอกเหนือจากงานประจำ ส่งผลต่อการพัฒนาไปสู่ระบบ e-Service
- > พื้นที่ของกรมป่าไม้ไม่เพียงพอในการรองรับผู้รับบริการที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคต เนื่องจากปัจจุบันปัญหาที่ผู้รับบริการต้องการให้แก้ไขมากเป็นอันดับต้นคือ เรื่องที่จอดรถ และขาดพื้นที่ในการรอขอรับบริการ

“ อุปสรรค ”

- > สภาพการจราจรที่ติดขัดในปัจจุบันทำให้ผู้รับบริการขาดความสะดวกในการมาขอรับบริการด้วยตนเอง
- > กรมป่าไม้ไม่มีการมอบโอนภารกิจด้านการอนุมัติ/อนุญาตที่อยู่นอกพื้นที่กรุงเทพมหานคร ไปยัง ทสจ. ทำให้ไม่สามารถควบคุมมาตรฐานการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกันได้ทุกที่

