

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาต  
ของทางราชการ พ.ศ. 2558 :  
การเตรียมความพร้อมในการขับเคลื่อน



MAKE SIMPLE BE MODERN

---

**1. ภาพรวมพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาต  
ของทางราชการ พ.ศ. 2558**

---


**2. การดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ**

---


**3. แนวทางการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน**

---




 จัดทำคู่มือสำหรับประชาชน และเผยแพร่ (มาตรา 7)

- จัดทำแนวทางการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน (มาตรา 7)
- ตรวจสอบคู่มือสำหรับประชาชน (มาตรา 7 วรรคสาม)
- ตรวจสอบกรณีล่าช้า (มาตรา 10 วรรคสอง)

 - เจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอปฏิบัติตามที่ พ.ร.บ.๔ 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)

**ศูนย์รับคำขออนุญาต**

กรณีจำเป็นและสมควร เสนอ กรม. จัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต (มาตรา 14)

 กำหนดให้ยื่นคำขอผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (มาตรา 7 วรรคหนึ่ง)

- ☉ จัดทำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รองรับรายการงานคู่มือสำหรับประชาชน และรายงานกรณีล่าช้า
- ☉ ส่งเสริมความรู้และสื่อสารสร้างความเข้าใจ

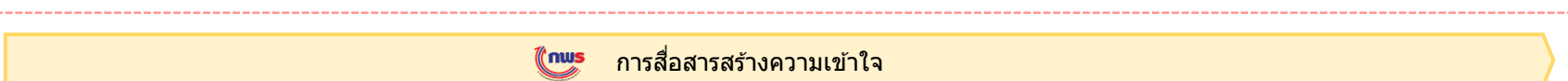
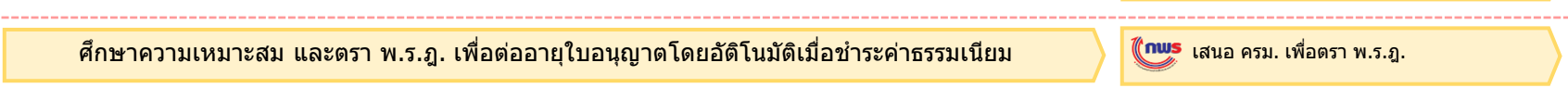
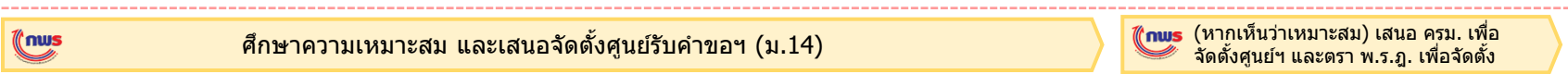
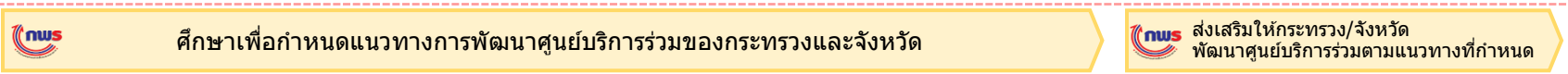
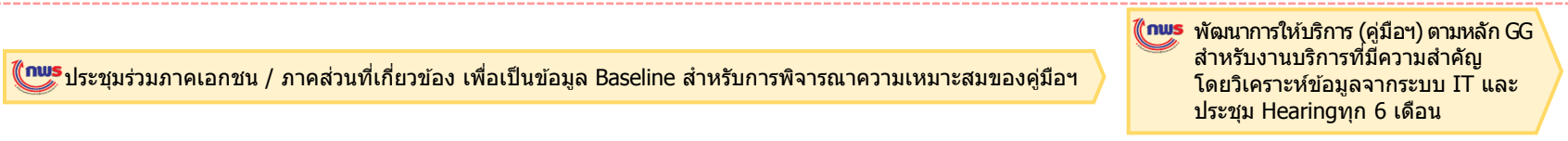
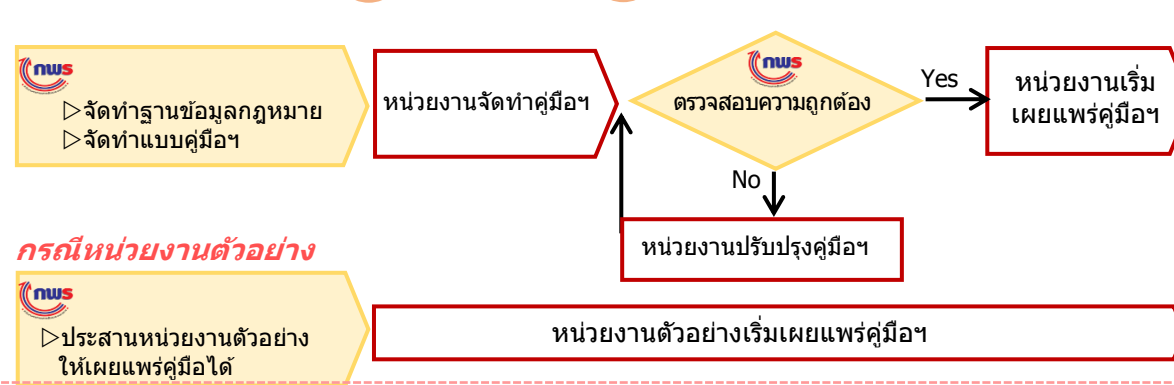
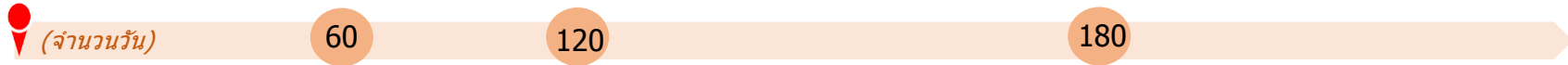
# การดำเนินการตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกฯ และมติที่เกี่ยวข้อง

พ.ร.บ. ประกาศใช้  
22 ม.ค. 58

22 มี.ค.58

21 พ.ค.58

พ.ร.บ. มีผลบังคับใช้  
21 ก.ค.58



# ระบบ IT เพื่อสนับสนุนการดำเนินการตาม พ.ร.บ. อำนาจความสะดวกฯ



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

## 1. ระบบคู่มือสำหรับประชาชน

(ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ครบถ้วน ทันสมัย ในจุดเดียว)

**ส่วนการใช้งานของผู้ขอรับบริการ**

- รายละเอียดของงานบริการ + การดาวน์โหลดคู่มือฯตามแบบฟอร์ม
- การสืบค้นคู่มือสำหรับประชาชน และงานบริการ
- การเชื่อมโยงข้อมูลงานบริการที่มีความต่อเนื่องและเกี่ยวเนื่องกัน

**ส่วนการใช้งานของหน่วยงานภาครัฐ**

- การนำเข้า / กรอกข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชน
- การแสดงสถานะการจัดส่งข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชน
- การอนุมัติการเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชน

**ส่วนการใช้งานของสำนักงาน ก.พ.ร.**

- การแสดงสถานะการจัดส่งข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชนของหน่วยงานภาครัฐทั้งหมด
- การอนุมัติการเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชน

## 2. ระบบหนังสือแจ้งล่าช้า

(ลดภาระหน่วยงานภาครัฐในการจัดส่งหนังสือ เพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบกระบวนการของ สกพร.)

**ส่วนการใช้งานของผู้ขอรับบริการ**

- ติดตามสถานะการดำเนินงานของกรณีล่าช้า

**ส่วนการใช้งานของหน่วยงานภาครัฐ**

- การนำเข้า / กรอกข้อมูลการดำเนินงานล่าช้ากว่าที่กำหนดในคู่มือสำหรับประชาชน
- การติดตาม / อัปเดตสถานะของกรณีล่าช้า
- การส่งพิมพ์หนังสือล่าช้าเพื่อจัดส่งให้ผู้ขอรับบริการ
- 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

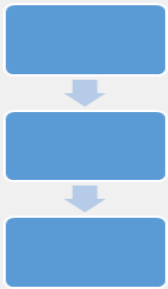
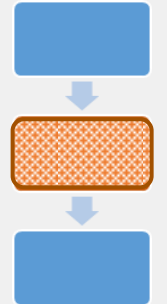
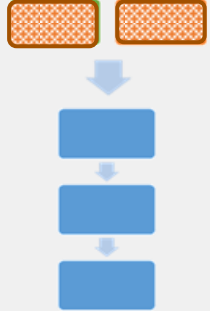
**ส่วนการใช้งานของสำนักงาน ก.พ.ร.**

- การเปรียบเทียบกระบวนการงาน กับมาตรฐานกลาง
- รายงานและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

 **ฮาร์ดแวร์ +**  **ซอฟต์แวร์ สนับสนุนการดำเนินงาน**

- ประเภทของกระบวนการงานบริการ
- องค์ประกอบของคู่มือสำหรับประชาชน
- ข้อควรพิจารณาในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
- การกรอกแบบฟอร์มเพื่อเตรียมจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

# □ ประเภทกระบวนการงานบริการ

1.กระบวนการงานบริการที่ เปิดเสร็จใน หน่วยงานเดียว	2. กระบวนการ บริการที่เชื่อมโยง หลายหน่วยงาน	3.กระบวนการงานบริการ ที่ต่อเนื่องจาก หน่วยงานอื่น
สามารถดำเนินการได้อย่างเบ็ดเสร็จ ภายในหน่วยงานเดียว	มีขั้นตอนที่จะต้องผ่านการพิจารณาจาก หน่วยงานอื่นในการดำเนินการอนุมัติ อนุญาต หรือให้ความเห็นชอบ	มีการกำหนดให้ประชาชนต้องนำ เอกสารหรือหลักฐานที่ออกให้ โดยหน่วยงานอื่นมาเป็นเอกสารหรือ หลักฐานประกอบคำขอเพื่อพิจารณา
 <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ทำบัตรประจำตัวประชาชน</li> <li>✓ ออกใบอนุญาตขับรถ</li> <li>✓ จดทะเบียนนิติบุคคล</li> <li>✓ จดทะเบียนคนว่างงาน</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ รังวัดที่ดิน</li> <li>✓ ขอแปลงสัญชาติไทย</li> <li>✓ ขอรับเด็กเป็นลูกบุญธรรม</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ขออนุญาตประกอบกิจการ โรงงาน</li> <li>✓ ขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว</li> <li>✓ ถ่ายประโยชน์ทดแทนกรณี ว่างงาน</li> </ul>
<p style="text-align: center;">4.กระบวนการงานบริการที่ให้บริการในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น (กฎหมายกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัด หรือผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่เป็นผู้อนุญาต)</p>		

# □ องค์ประกอบคู่มือสำหรับประชาชน

เพื่อให้คู่มือสำหรับประชาชนของทุกหน่วยงานของรัฐ เป็นมาตรฐานเดียวกัน สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้กำหนดองค์ประกอบของคู่มือ ดังนี้

องค์ประกอบของคู่มือฯ	ประเภทกระบวนการบริการ			
	1) กระบวนการบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยงานเดียว	2) กระบวนการบริการที่เชื่อมโยงหลายหน่วยงาน	3) กระบวนการบริการที่ต่อเนื่องจากหน่วยงานอื่น	4) กระบวนการบริการที่ให้บริการในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น
1) ขอบเขตการให้บริการ	• งานที่ให้บริการ / สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ / ระบุ วัน เวลา ที่ให้บริการ			
2) หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข	• แสดงหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอที่หน่วยงานกำหนดไว้ให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน			
3) ขั้นตอนและระยะเวลา	<ul style="list-style-type: none"> <li>• แสดงขั้นตอนการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง คำอธิบายโดยสังเขป พร้อมทั้งระบุหน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน</li> <li>• แสดงระยะเวลาในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาโดยรวม</li> </ul>			
4) รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ	• แสดงรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ใช้ประกอบการยื่นคำขอรับบริการ พร้อมกับระบุจำนวนของเอกสารหรือหลักฐานให้ชัดเจน			
5) ค่าธรรมเนียม	• ระบุค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายที่ผู้รับบริการจะต้องชำระ (ถ้ามี)			
6) การรับเรื่องร้องเรียน	• แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับช่องทางและวิธีการแจ้งเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ให้บริการ			
7) อื่น ๆ	• ตัวอย่างแบบฟอร์ม : แสดงให้เห็นตัวอย่างแบบฟอร์มคำขอ แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง และตัวอย่างการกรอกข้อมูล			
หมายเหตุ		ในขั้นตอนที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นควรมีการระบุขั้นตอนให้ชัดเจนว่ามีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดบ้าง และในการกำหนดระยะเวลาการดำเนินการของขั้นตอนที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นนี้ควรมีการปรึกษาร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อสรุประยะเวลาที่ประกาศ	ระบุนายการเอกสารหรือหลักฐานที่ต้องไปดำเนินการกับหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ให้แล้วเสร็จก่อนที่จะมายื่นคำขอ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับรายชื่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบ สถานที่ให้บริการ ช่องทางการติดต่อ เป็นต้น	กำหนดขั้นตอน และระยะเวลามาตรฐานโดยหน่วยงานผู้มีอำนาจตามกฎหมาย เพื่อให้การบริการประชาชนมีมาตรฐานอย่างทั่วถึง ทั้งนี้ ในปฏิบัติให้พิจารณาถึงความมีประสิทธิภาพและประโยชน์ต่อผู้รับบริการเป็นสำคัญ



# ❑ ข้อควรพิจารณาในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

หลักแนวคิดที่ควรนำไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ โดยคำนึงถึงประชาชนผู้มารับบริการเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric) และพิจารณาถึงประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการให้บริการและการควบคุม (Control) ที่ดี

