

การประชุมชี้แจงสร้างความเข้าใจ

การดำเนินการตามพระราชบัญญัติ

การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 และ
พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565



- 09.00 – 09.20 น. ● การบรรยาย เรื่อง “จากนโยบายภาครัฐสู่การขับเคลื่อนการอำนวยความสะดวกเพื่อประชาชน”
โดย นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข รองเลขาธิการ ก.พ.ร.
- 09.20– 09.30 น. ● การบรรยายเรื่อง “ระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (info.go.th)”
โดย ดร.อาคิส อัญญาโพธิ์ ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
-บริการอาหารว่างในห้องประชุม-
- 09.30– 12.00 น. ● การบรรยายเรื่อง “แนวทางการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์”
โดย นายจันทพันธ์ ทังสุบุตร ผู้อำนวยการกองพัฒนากฎหมาย สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา
นายสุมิทธิ์ เกศพิทักษ์ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการพัฒนาระบบราชการ สำนักงาน ก.พ.ร.
ดร.อาคิส อัญญาโพธิ์ ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
นางสาวชนิษฐ์ ผาทอง ที่ปรึกษาศูนย์พัฒนาและส่งเสริมนวัตกรรม สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
- 12.00 – 13.00 น. ● พักรับประทานอาหารกลางวัน
- 13.00 – 14.30 น. ● ประเมินสถานะและความพร้อมการดำเนินการตามพ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกฯ และพ.ร.บ.การปฏิบัติราชการฯ
- 14.30 – 14.45 น. ● พักรับประทานอาหารว่าง
- 14.45 – 15.30 น. ● สรุปผลการประเมินฯ และถาม-ตอบ

จากนโยบายภาครัฐสู่การขับเคลื่อนการอำนวยความสะดวกเพื่อประชาชน

โดย นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข รองเลขาธิการ ก.พ.ร.



แนวโน้มการปฏิบัติราชการภาครัฐแนวใหม่



หมุดหมายที่ 13 ไทยมีภาครัฐที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และตอบโจทย์ประชาชน



เป้าหมายหลักของแผน

การมุ่งสู่สังคมแห่งโอกาสและความเป็นธรรม

การเสริมสร้างความสามารถของประเทศในการรับมือกับความเปลี่ยนแปลงภายใต้บริบทโลกใหม่

การบริการภาครัฐมีคุณภาพ เข้าถึงได้
(สะดวก ประหยัด ตอบโจทย์ประชาชน)

ภาครัฐที่มีขีดสมรรถนะสูง คล่องตัว
(เปิดกว้าง ทันสมัย โปร่งใส)

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของภาครัฐไม่น้อยกว่าร้อยละ 90

ผลการสำรวจรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ในองค์ประกอบดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ดัชนีการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ ดัชนีทุนมนุษย์ และดัชนีการให้บริการภาครัฐออนไลน์ ไม่ต่ำกว่าอันดับที่ 40 ของโลก และมีคะแนนไม่ต่ำกว่า 0.82

1. พัฒนาคุณภาพการให้บริการภาครัฐที่ตอบโจทย์สะดวกและประหยัด

- 1.1 ยกเลิกภารกิจการให้บริการที่สามารถเปิดให้ภาคส่วนอื่นให้บริการแทน
- 1.2 ทบทวนกระบวนการทำงานของภาครัฐควบคู่กับพัฒนาการบริการภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลแบบเบ็ดเสร็จ

2. ปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการและโครงสร้างของภาครัฐให้ยืดหยุ่น เชื่อมโยง เปิดกว้าง และมีประสิทธิภาพเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เอื้อต่อการพัฒนาประเทศ

- 2.1 ทบทวนบทบาทภาครัฐและกระจายอำนาจการบริหารจัดการภาครัฐ
- 2.2 สร้างธรรมาภิบาลและความโปร่งใสในการทำงานของภาครัฐ

3. ปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่ใช้ข้อมูลในการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาประเทศ

- 3.1 ปรับเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐทั้งหมดให้เป็นดิจิทัล
- 3.2 ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานภาครัฐเป็นดิจิทัล

4. สร้างระบบบริหารภาครัฐที่ส่งเสริมการปรับเปลี่ยนและพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะที่จำเป็นในการให้บริการภาครัฐดิจิทัลและปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ มาตรการภาครัฐให้เอื้อต่อการพัฒนาประเทศ

- 4.1 ปรับระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐเพื่อดึงดูดและรักษาผู้มีศักยภาพมาขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ
- 4.2 ยกเลิกกฎหมายที่หมดความจำเป็นและพัฒนามาตรฐานที่เอื้อต่อการพัฒนาประเทศ

เป้าหมายและตัวชี้วัดระดับหมุดหมาย

กลยุทธ์หลัก/กลยุทธ์ย่อย

ทิศทางและจุดเน้นการพัฒนากระบวนการบริหารราชการในระยะต่อไป



เป้าหมาย

Digital Government

ภาครัฐที่ทันสมัยและน่าเชื่อถือ

รัฐที่ล้ำหน้า

รัฐที่เปิดกว้าง

Open Government

จุดเน้นการพัฒนา

1. ยกกระดับบริการภาครัฐ ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

- 1.1 ลดบทบาทการให้บริการของภาครัฐ และเปิดให้ภาคส่วนอื่นให้บริการแทน
- 1.2 ปรับเปลี่ยนบริการที่ภาครัฐยังต้องดำเนินการเองเป็น End to End Service ตอบสนองประชาชนเชิงรุก
- 1.3 เร่งปรับบริการเข้าสู่ Single Platform เชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

2. ลดบทบาทภาครัฐ เปิดการมีส่วนร่วมกับภาคส่วนอื่น

- 2.1 ปรับเปลี่ยนภารกิจและลดบทบาทภาครัฐ
- 2.2 บริหารงานแบบเครือข่ายเชื่อมต่อการทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่น
- 2.3 เปิดข้อมูลภาครัฐ (Open data) ให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูล ร่วมตรวจสอบและใช้ประโยชน์
- 2.4 สร้างระบบนิเวศภาครัฐระบบเปิด ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในฐานะ Active Citizen

3. เร่งเพิ่มผลิตภาพภาครัฐ ด้วยนวัตกรรมและดิจิทัล

- 3.1 ยกกระดับการทำงานด้วยนวัตกรรมและดิจิทัล และใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ
- 3.2 ปรับระบบงาน เงิน โครงสร้างให้มีความยืดหยุ่น คล่องตัว
- 3.3 ปรับระบบงานภาครัฐให้มีความโปร่งใส ไร้ทุจริตคอร์รัปชัน
- 3.4 สร้างระบบนิเวศในการทำงานที่ส่งเสริมการเพิ่มผลิตภาพ

Key Enablers

Regulatory guillotine

Transparent & Outcomes-based Budgeting

Strong Public Sector Leadership

Effective Independent Audit Agencies

Public Engagement and Participation

ภาครัฐแห่งอนาคตต้องเป็นอย่างไร?

Focus on success and Innovation

- การนำนวัตกรรมมาผนวกกับแผนยุทธศาสตร์
- การสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม
- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การแชร์ข้อมูลเกี่ยวกับการนำนวัตกรรมมาใช้
- การ Digitization การใช้ประโยชน์จากการวิเคราะห์ข้อมูล
- Smart Technology การวางแผนในการนำเทคโนโลยี และ AI มาใช้
- ภาระรับผิดชอบต่อสังคม
- การสร้างการมีส่วนร่วม
- การยึดความต้องการของประชาชน เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

1. Innovation

2. Resilience

3. The Digital Economy and the Fourth Industrial Revolution

4. Cyber security

5. Societal Responsibility & Global sustainability

6. Diversity ,Equity & Inclusion

- ความสามารถในการคาดการณ์ ปรับตัวเตรียมพร้อมต่อ Disruption
- พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
- ความต่อเนื่องในการทำงาน BCP
- การป้องกันความเสี่ยง การรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์
- การสร้างความตระหนักถึงความปลอดภัยในการใช้เทคโนโลยี
- ความสามารถในการรวมความหลากหลายของคนในองค์กรที่มีทักษะ ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ ที่แตกต่างกัน
- การสร้างความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน นำไปสู่ความผูกพันในองค์กร

ภาครัฐต้องปรับตัวอย่างไร

1 New way of thinking

- คิดให้เร็ว ฉับไว
- ทันท่วงที



4 New way of living

- พึ่งพาตัวเองได้มากขึ้น
- ปรับตัวได้รวดเร็วขึ้น
- ระมัดระวังเรื่องการใช้จ่ายมากขึ้น



2 New way of communication

- การสื่อสารที่ตรงประเด็น
- เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย
- การใช้ช่องทางดิจิทัล
- สร้างการมีส่วนร่วม



5 New expectation

- บรรลุความคาดหวังใหม่ๆ ของผู้รับบริการ
- การคาดการณ์อนาคต



3 New way of working

- มุ่งสู่ผลลัพธ์
- ลดระยะเวลาการให้บริการ
- ลดกฎระเบียบข้อบังคับที่ไม่จำเป็น



6 New way of winning

- ภาครัฐปรับกลยุทธ์การจัดการ
- การบริหารงานภาครัฐรูปแบบใหม่
- ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น



ปรับปรุงบริการภาครัฐ โดยใช้หลักการ 8 ประการ



TRANSFORMING GOVERNMENT SERVICE DELIVERY



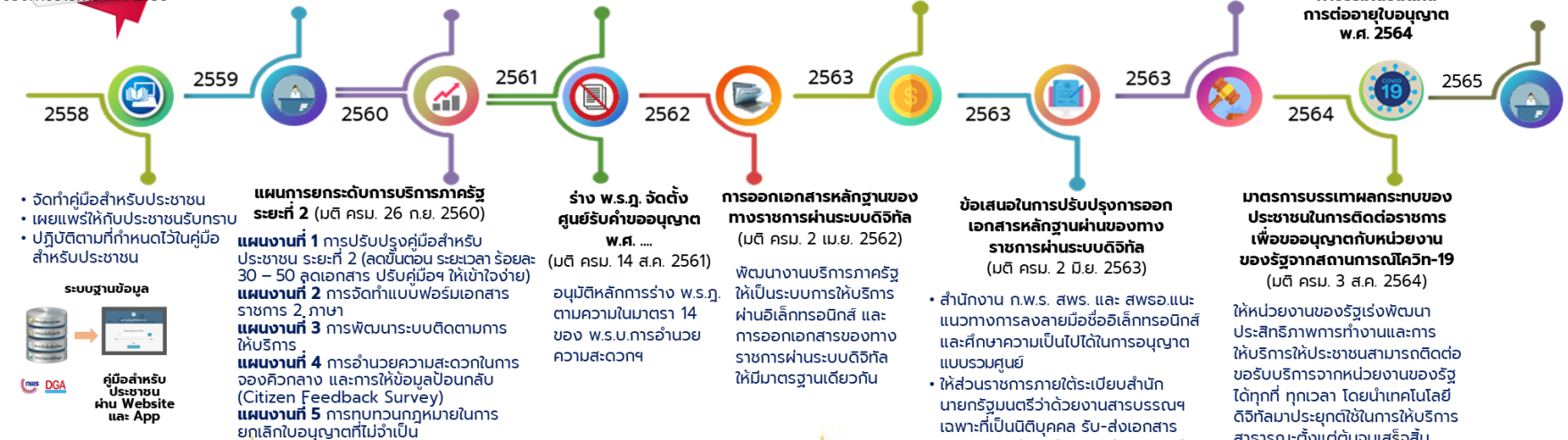
➤ ลดการใช้ดุลยพินิจ ➤ ลดช่องว่าง ลดโอกาสในการเรียกรับผลประโยชน์

ผลการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาต
ของทางราชการ พ.ศ. 2565 ที่ผ่านมา

ภาพรวมการขับเคลื่อนการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ และการประกอบธุรกิจ



W.S. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558



- จัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
- เผยแพร่ให้กับประชาชนรับทราบ
- ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในคู่มือสำหรับประชาชน

ระบบฐานข้อมูล
คู่มือสำหรับประชาชนบน Website และ App

Biz Portal One Stop Service ของทางราชการ

ร่าง พ.ร.ฎ. การกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมแบบการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต พ.ศ. (ม.ติ. ครม. 4 ก.ค. 2560)

อนุมัติหลักการร่าง พ.ร.ฎ. ตามความในมาตรา 12 ของ พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกฯ

- แผนการยกระดับการบริการภาครัฐ ระยะที่ 2** (ม.ติ. ครม. 26 ก.ย. 2560)
- แผนงานที่ 1** การปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชน ระยะที่ 2 (ลดขั้นตอน ระยะเวลา ร้อยละ 30 – 50 ลดเอกสาร ปรับคู่มือฯ ให้เข้าใจง่าย)
 - แผนงานที่ 2** การจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ 2 ภาษา
 - แผนงานที่ 3** การพัฒนาระบบติดตามการให้บริการ
 - แผนงานที่ 4** การอำนวยความสะดวกในการจ้องศิวกลาง และการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Citizen Feedback Survey)
 - แผนงานที่ 5** การทบทวนกฎหมายในการยกเลิกใบอนุญาตที่ไม่จำเป็น

มาตรการไม่เรียกสำเนาเอกสารจากประชาชน

- (ม.ติ. ครม. 2 ต.ค. 2561)
- ยกเลิกการขอสำเนาเอกสารราชการ จากประชาชน
 - ดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อให้บริการประชาชน
 - พัฒนาระบบให้ประชาชนสามารถดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตนเองและขั้บริการภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์ได้
 - ให้บริการที่เป็นตัวเงิน ผ่านระบบ National e-Payment

ร่าง พ.ร.ฎ. จัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต พ.ศ.

อนุมัติหลักการร่าง พ.ร.ฎ. ตามความในมาตรา 14 ของ พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกฯ

การทบทวนอัตราค่าธรรมเนียมในการอนุมัติ อนุญาตของทางราชการ

(ม.ติ. ครม. 2 ม.ค. 2563)

พิจารณาอัตราค่าธรรมเนียม พร้อมทั้งประเมินต้นทุนของภาครัฐในการดำเนินการจัดเก็บค่าธรรมเนียมหรืออนุมัติ อนุญาตเป็นรายกรณี

การออกเอกสารหลักฐานของทางราชการผ่านระบบดิจิทัล

(ม.ติ. ครม. 2 เม.ย. 2562)

พัฒนางานบริการภาครัฐให้เป็นระบบการให้บริการผ่านอิเล็กทรอนิกส์ และการออกเอกสารของทางราชการผ่านระบบดิจิทัลให้มีมาตรฐานเดียวกัน

ข้อเสนอในการปรับปรุงการออกเอกสารหลักฐานผ่านของทางราชการผ่านระบบดิจิทัล

- (ม.ติ. ครม. 2 มิ.ย. 2563)
- สำนักงาน ก.พ.ร. ส.พ.ร. และ ส.พ.ร. แนะนำแนวทางลดลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ และศึกษาความเป็นไปได้ในการอนุญาตแบบรวมศูนย์
 - ให้ส่วนราชการภายใต้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ เฉพาะที่เป็นนิติบุคคล รับ-ส่งเอกสารราชการระหว่างหน่วยงานผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

การแก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)

(ม.ติ. ครม. 8 ก.ย. 2563)

แก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรคกับการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่แล้วเสร็จ โดยพิจารณาตามความยุ่งยากของกฎหมายที่ต้องแก้ไข

พรฎ. กำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมแบบการต่ออายุใบอนุญาต พ.ศ. 2564

มาตรการบรรเทาผลกระทบของประชาชนในการติดต่อราชการเพื่อขออนุญาตกับหน่วยงานของรัฐจากสถานการณ์โควิด-19

(ม.ติ. ครม. 3 ส.ค. 2564)

ให้หน่วยงานของรัฐเร่งพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการให้ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการสาธารณะตั้งแต่ต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

- ออกข้อแนะนำกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการตรวจสอบกิจการ
- เสนอหลักการปรับปรุง พ.ร.บ. อำนวยความสะดวกฯ (ม.ติ. ครม. 12 ก.ค. 2565)
- พัฒนางานบริการจวดแจ้งออนไลน์
- ปรับปรุงระบบ www.info.go.th



ลดระยะเวลา

- คู่มือสำหรับประชาชน จำนวน **3,769** คู่มือ
- ลดระยะเวลา **63** หน่วยงาน **505** ใบอนุญาต **358** งานบริการ
- ลดระยะเวลา **2,903,314** นาที หรือ **6,049** วัน
- มีระยะเวลาเฉลี่ยที่ลดลง **41.71%**



ลดสำเนาเอกสาร

- ลดเอกสาร **1,212** รายการ จาก **58** หน่วยงาน **530** ใบอนุญาต
- จัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ 2 ภาษา ลดภาระการจ้างแปล คำนวณเป็นค่าใช้จ่ายได้ประมาณ **43,073,200** บาท **บาท/ปี**



Biz Portal

บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ (Biz Portal) ประชาชนสามารถยื่นคำขอได้ครบวงจรธุรกิจผ่านช่องทางออนไลน์ในครั้งเดียว ปัจจุบันใน

- ส่วนกลาง **25** ประเภทธุรกิจ **78** ใบอนุญาต
- ต่างจังหวัด **10** ประเภทธุรกิจ **18** ใบอนุญาต

Ease of Doing Business

การจัดอันดับความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจ (Ease of Doing Business) ของธนาคารโลก

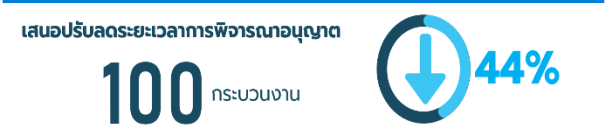
ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ **21** จาก **190** ประเทศดีขึ้น **7** อันดับเมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2557 (ก่อนมี พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกฯ)



ตัวอย่างกระบวนการที่ปรับลดระยะเวลาได้สูงสุด 5 อันดับแรก และผลการปรับปรุงระยะเวลา การพิจารณาอนุญาต (SLA)



ผลการปรับปรุงระยะเวลาการพิจารณาอนุญาต ภายในปี 2565



325 e-Service ภาครัฐ

92
กระบวนงาน

ให้บริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างสมบูรณ์

ยื่นคำขอและชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ **119** กระบวนงาน

90
กระบวนงาน

ยื่นคำขอผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ **24** กระบวนงาน

ศูนย์กลางการให้บริการเพื่อประกอบธุรกิจ

ทางอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร : **Biz Portal**

biz.govchannel.go.th



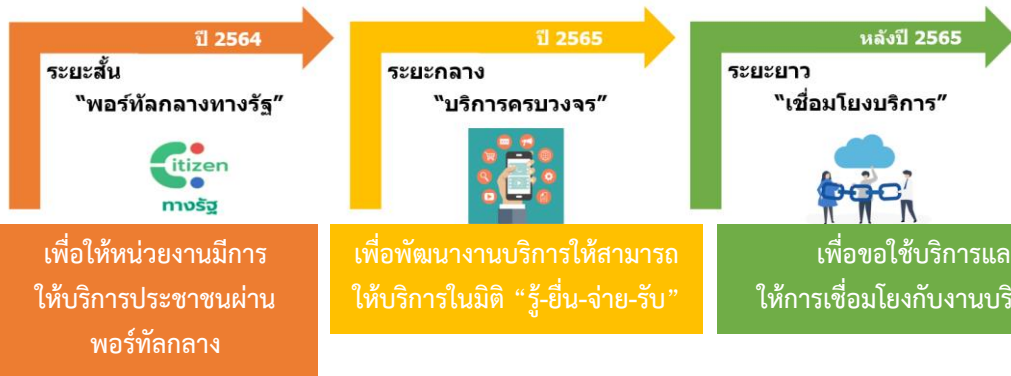
กรุงเทพมหานคร เปิดให้บริการ

130 งานบริการ Fully Digital 75 งาน

ทั่วประเทศ เปิดให้บริการ

23 งานบริการ Fully Digital 8 งาน

การให้บริการของระบบ Citizen Portal บน Application “ทางรัฐ”



ผลการติดตามการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก

ติดตาม 16 จังหวัด 105 แห่ง

1

การให้บริการและปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในคู่มือสำหรับประชาชน



96.19%

ทบทวนหรือปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชนเป็นประจำ



94.29%

ตีตประกาศแผนผังการให้บริการ หรือขั้นตอนการให้บริการ



90.48%

จัดทำข้อมูลเพื่อรายงานสถิติการดำเนินการ อนุมัติ อนุญาต

2

การพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ



88.57%

วิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน/การให้บริการ



77.14%

การให้บริการ e-Service อย่างน้อย 1 งานขึ้นไป



87.62%

มีการรับเงินจากประชาชนผ่านระบบ e-Payment/ธนาคาร/e-Service และอื่น ๆ นอกจากการรับเงินสด



70.48%

บริการได้เบ็ดเสร็จทุกขั้นตอนในจุดเดียว ณ จุดบริการ



76.19%

ให้บริการช่วงพักเที่ยง



55.24 %

Fast Track แก่ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส



96.19%

มีจุดบริการให้คำแนะนำ คำปรึกษา

ติดตาม 16 จังหวัด 105 แห่ง

3 การไม่เรียกสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้ จากประชาชน



94.29%

ไม่เรียกสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
และสำเนาทะเบียนบ้าน

74.29%

ประกาศยกเลิกการเรียกสำเนา



4 การดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกากำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตฯ



88.46%

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการประกาศหรือ
ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบ

5 ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ

- กฎหมายภายในของหน่วยงาน เช่น สำนักงาน กสทช. กรณีการมอบอำนาจดำเนินการแทนนิติบุคคลในการขออนุญาตผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ยังมีข้อจำกัด จึงต้องมีความจำเป็นที่ผู้ประกอบการต้องส่งเอกสารเพื่อยืนยันตัวตนในภายหลัง
- เจ้าหน้าที่ของ อปท. หลายแห่ง ขาดความรู้ความเข้าใจในการดำเนินการตามกฎหมายที่ได้รับถ่ายทอดภารกิจจากหน่วยงานเจ้าของกฎหมายการอนุญาต และแนวทางที่หน่วยงานเจ้าของกฎหมายการอนุญาตได้ให้คำแนะนำ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่มีการโยกย้าย ทำให้ขาดการต่อเนื่องในการดำเนินการ
- บางหน่วยงานยังต้องเก็บสำเนาบัตรประชาชนในรูปแบบของสำเนากระดาษ เนื่องจากมีขั้นตอนการดำเนินการที่ต้องตรวจสอบข้อมูลโดยสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

1 มีการสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายต่าง ๆ

เช่น ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง ที่ว่าการอำเภอเมืองนครราชสีมา มีการนำเครือข่ายของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน รวมถึงอาสาสมัครในพื้นที่เข้ามาช่วยประชาสัมพันธ์การให้บริการและข่าวสารเกี่ยวกับการอนุมัติอนุญาตเพื่อให้เกิดความทั่วถึง

2 ปรับกระบวนการงานและความคิดในการให้บริการแบบเชิงรับ เป็นการให้บริการแบบเชิงรุก

เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี มีการออกหน่วยเคลื่อนที่ต่ออายุใบอนุญาตฯ ด้านอาหาร ยา และสถานพยาบาล

3 หน่วยงานมีการทำงานใกล้ชิดกับประชาชน ให้คำปรึกษา บริการในเชิงรุก นำเทคโนโลยีมาใช้

เช่น เทศบาลเมืองพัทลุง มีการจัดทำแอปพลิเคชันที่ทำให้ผู้รับบริการสามารถติดตามข่าวสารของเทศบาล และมีการนำระบบ LandsMap ที่กรมที่ดินได้พัฒนาขึ้นมาให้บริการในการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง



4 การสนับสนุนจากหน่วยงานต้นสังกัดอย่างต่อเนื่อง

ส่งผลให้หน่วยงานในพื้นที่สามารถยกเลิกการขอสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน โดยใช้วิธีการเชื่อมโยงข้อมูลแทน และยังมีระบบจองคิวออนไลน์ เช่น สำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง สำนักงานที่ดินจังหวัดฉะเชิงเทรา

7 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของ อปท.

เจ้าหน้าที่ที่มีการโยกย้าย หรือบรรจุใหม่ ทำให้ขาดการต่อเนื่องในการทำงาน รวมถึงถ่ายทอด/แลกเปลี่ยนความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินการให้กัน อีกทั้งงานที่ได้รับบริการ ถ่ายโอนภารกิจ เจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจ ในการให้บริการที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญทางเทคนิค

6 นำสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการให้บริการประชาชน

ประชาชนชอบมากกว่าการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน เพราะไม่ทำให้พื้นที่จัดเก็บข้อมูลโทรศัพท์เพิ่มขึ้น เช่น สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ชลบุรี 1 มีการให้จอง แสตมป์สุรา/ยาสูบ ผ่าน Application Line

5 มีการใช้ E-mail ในการติดต่อสื่อสาร

เจ้าหน้าที่นิยมใช้ E-mail ที่ไม่เป็นทางการมากกว่า E-mail ที่ลงทะเบียนไว้กับสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ปี 2565

ความพึงพอใจเฉลี่ย

81.69%

N = 8,158

UK customer Satisfaction Index 2022*

➤ 78.40%

SG Public Service Experience Index 2021**

➤ 41.5%

82.97%

81.25%

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก



ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ความเต็มใจบริการ 83.88%

ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ 82.06%

บริการได้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด 81.56%

การออกแบบผังงาน 82.53%

สถานที่และสภาพแวดล้อม สะอาดและปลอดภัย 81.21%

จุดแรกรับในการให้บริการ 80.98%

การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก 80.25%

ช่องทางการติดต่อร้องเรียน 78.58%



ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

81.19

การจัดระบบคิว 84.38%

ช่องทางการให้บริการหลากหลาย 81.52%

ขั้นตอนชัดเจน ไม่ยุ่งยาก 79.83%

ความรวดเร็วในการให้บริการ 79.07%

ระยะเวลารอคอยในการขอรับบริการ 77.30%

ด้านบริการออนไลน์ %

82.59

การออกแบบ และเมนูการใช้งาน 84.09%

ความสะดวกในการใช้งาน 83.34%

รวดเร็วกว่าช่องทางปกติ 83.12%

ความปลอดภัยและ

น่าเชื่อถือ 82.81%

การให้บริการแบบ

เบ็ดเสร็จ 81.91%

เปิดเสร็จ การแสดงความคิดเห็น 81.52%

สามารถติดตามสถานะ 81.20%

สถิติย้อนหลังความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการ
ให้บริการภาครัฐ

75.42%

2560

84.75%

2562

84.81%

2564

81.69%

2565

ประเด็นที่สำรวจเพิ่มเติม

ด้านเอกสารและค่าธรรมเนียม	
การกรอกแบบฟอร์มคำขออนุญาตง่าย	82.13%
ภาษาที่ใช้ในเอกสารเข้าใจง่าย	80.96%
จำนวนเอกสารหลักฐานที่ใช้เหมาะสม	80.25%
การเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่น	78.68%
การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมฯ	77.97%








ประทับใจ
เจ้าหน้าที่

หน่วยงานที่ประชาชนประทับใจ



1. อบต./อบจ./เทศบาล/อำเภอ/สำนักงานเขต 17.08%
2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 12.96%
3. กรมสรรพากร/สำนักงานสรรพากรพื้นที่ 12.96%
4. สำนักงานประกันสังคม 12.96%
5. กรมการขนส่งฯ/สำนักงานขนส่งจังหวัด 12.96%
6. กรมที่ดิน/สำนักงานที่ดิน 6.20%
7. กรมส่งเสริมการเกษตร/เกษตรจังหวัด/อำเภอ 3.57%
8. การประปาส่วนภูมิภาค 2.96%
9. กรมศุลกากร 2.40%
10. กรมการจัดหางาน/สำนักงานจัดหางาน 2.06%

ความประทับใจในการใช้บริการหน่วยงานรัฐ

-  ให้บริการด้วยความรวดเร็ว 67.59%
-  เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ 57.58%
-  น่าเชื่อถือ โปร่งใสในการให้บริการ 51.53%
-  สถานที่ให้บริการมีความหลากหลาย 38.28%
-  บริการออนไลน์ e-Service เข้าถึงได้ง่าย 27.65%

เหตุผลหลักที่ประชาชนพึงพอใจในแต่ละหน่วยงานพบว่าคือ “การให้บริการด้วยความรวดเร็ว”

ข้อเสนอแนะจากประชาชนในการปรับปรุงบริการภาครัฐ

บริการที่ต้องการให้รัฐปรับปรุง	ระยะเวลารอคอย 67.99%	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 50.00%	จำนวนเอกสาร/การใช้สำเนาเอกสาร 38.07%	สถานที่ให้บริการ 28.55%	การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ 28.55%
--------------------------------	-------------------------	-----------------------------------	---	----------------------------	------------------------------------

- ควรเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
- ลดจำนวนเอกสารหรือแบบฟอร์มที่ใช้

- ควรมีเจ้าหน้าที่เพียงพอ
- เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยความสุภาพ

- ควรมีสถานที่จอดรถให้เพียงพอ
- สถานที่นั่งรอควรมีให้เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ
- ควรมีป้ายบอกทางห้องน้ำอย่างชัดเจน



- ควรมีระบบการจองคิวออนไลน์
- ควรเพิ่มบริการในรูปแบบออนไลน์ให้ครอบคลุม
- การทำงานควรสอดคล้องการกับการให้บริการออนไลน์อย่างเต็มรูปแบบ

- ควรมีช่องทางการติดต่อหน่วยงานที่สะดวก และเข้าถึงง่าย
- ควรมีช่องทางสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ
- ควรมีการเปิดบริการในวันเสาร์-อาทิตย์ หรือวันหยุดราชการ

ทิศทางการพัฒนาการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในระยะต่อไป



มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2565 เห็นชอบในหลักการให้ปรับปรุงพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก และให้ความเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อเสนอแนะของหน่วยงานไปพิจารณา ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก่อนดำเนินการตามขั้นตอนกฎหมาย ระเบียบ และมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องต่อไป





พัฒนาระบบราชการ เพื่อชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน

GOOD GOVERNANCE FOR BETTER LIFE

คลิป

“5 ปีการปฏิรูปประเทศ ราชการเปลี่ยนแปลงอะไรเพื่อประชาชนบ้าง”

(3.31 นาที)



<https://www.youtube.com/watch?v=rfmLTamf3IQ>

คลิป

“ความสำเร็จของการขับเคลื่อนการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ” (3.13 นาที)



<https://youtu.be/657Sr4jr13s>

คลิป

“ราชการยุคใหม่ รวดเร็ว จับไว...ติดต่อได้ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์”
(3.44 นาที)



<https://youtu.be/jHki9aDax6w>

