

การพัฒนาาระบบราชการและการบริการภาครัฐ

นางกิตติยา คัมภีร์
ที่ปรึกษาสำนักงาน ก.พ.ร.

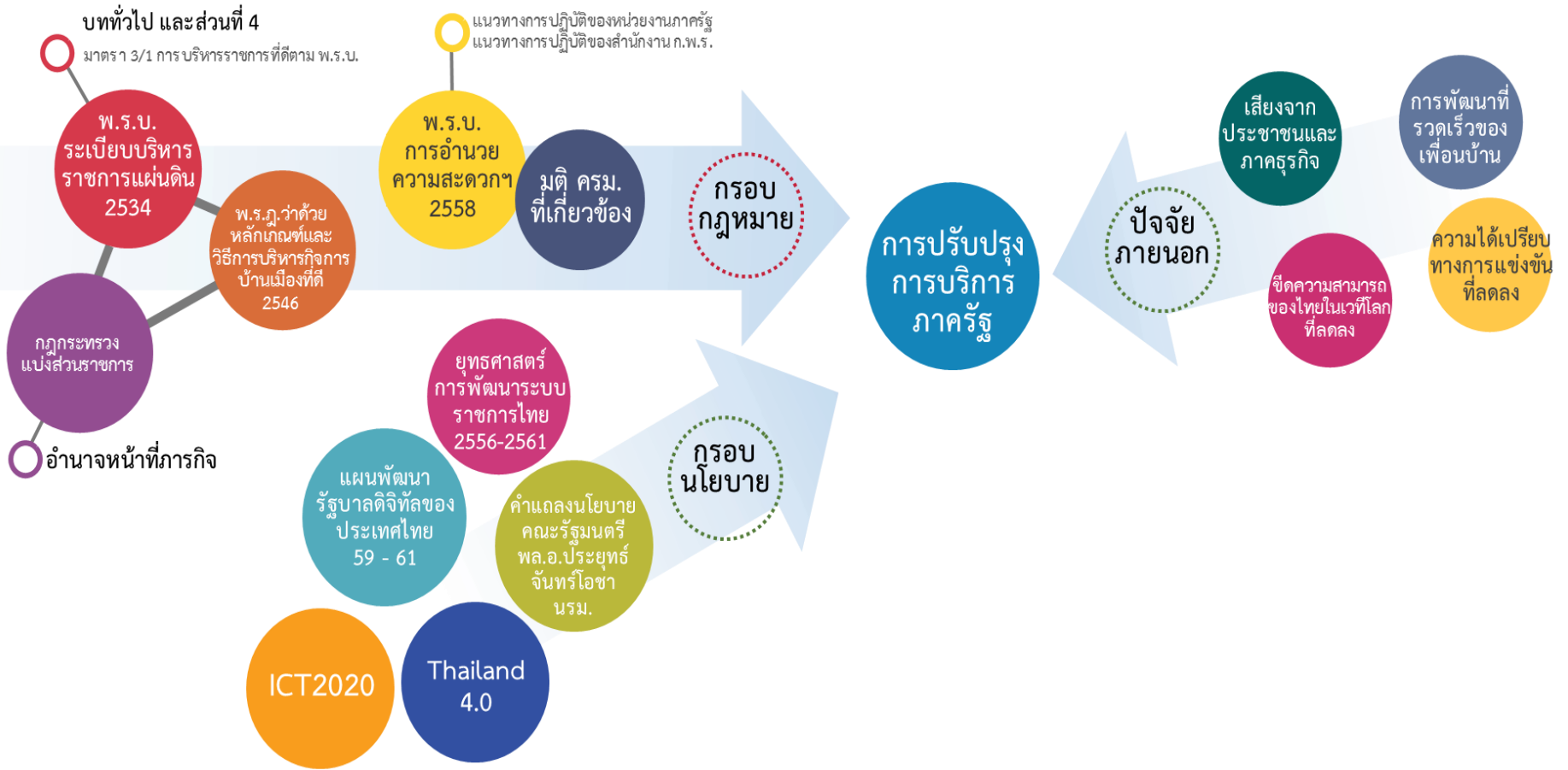


MAKE SIMPLE BE MODERN

- 1 **ความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาระบบราชการ**
- 2 **การขับเคลื่อนระบบราชการสู่ Government 4.0**
- 3 **แนวทางการพัฒนางานบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ : Biz Portal**
- 4 **การส่งเสริมประสิทธิภาพงานบริการภาครัฐตาม พ.ร.บ. อำนาจ
ความสะดวกฯ**



ความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาระบบราชการ



นอกจากการปรับเปลี่ยนจากภายใน ทั้งจากกรอบกฎหมาย และกรอบนโยบายที่ทำให้หน่วยงานภาครัฐต้องพัฒนาและยกระดับคุณภาพการให้บริการไปแล้ว แรงกดดันและความท้าทายจากภายนอกยังเป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ต้องเร่งการพัฒนาให้เร็วขึ้น

ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับระบบงานบริการภาครัฐ

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี: การพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐเป็นหนึ่งในประเด็นหลัก

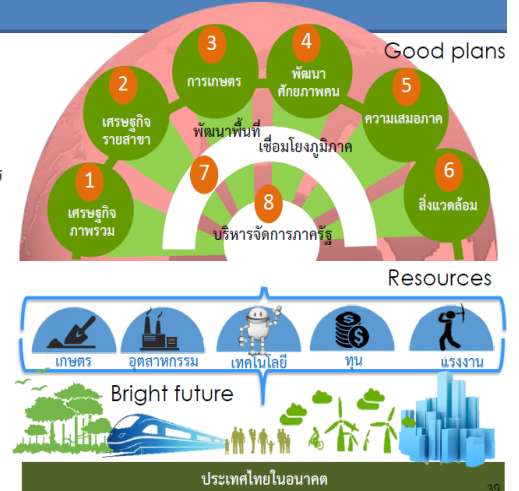
ยุทธศาสตร์ชาติ : กรอบการพัฒนาระยะยาว

เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์
 “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว
 ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง”
 นำไปสู่การพัฒนาให้คนไทยมีความสุข
 และตอบสนองต่อการบรรลุ
 ซึ่งผลประโยชน์แห่งชาติ ในการที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิต
 สร้างรายได้ระดับสูงเป็นประเทศพัฒนาแล้ว และสร้าง
 ความสุขของคนไทย สังคมมีความมั่นคง เสมอภาคและ
 เป็นธรรม ประเทศสามารถแข่งขันได้ในระบบเศรษฐกิจ

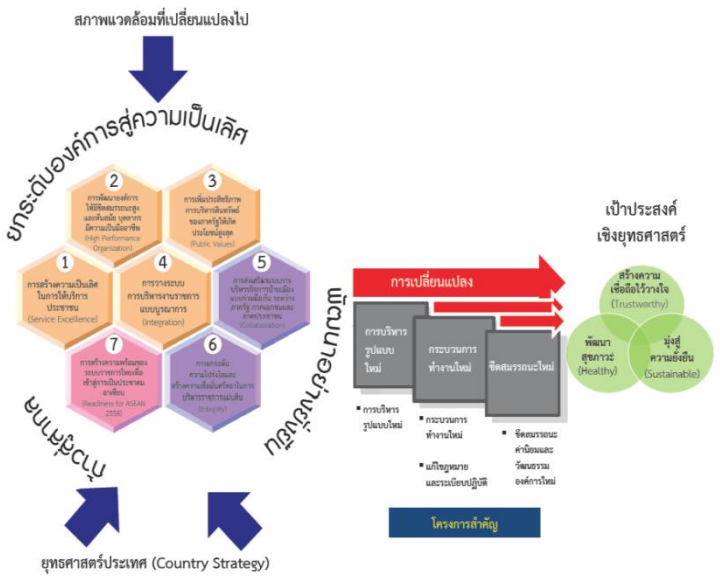


แนวทางการพัฒนาที่สำคัญ

1. การพัฒนาเศรษฐกิจในภาพรวม
2. การพัฒนาเศรษฐกิจรายสาขา
3. การพัฒนาการเกษตรสู่ความเป็นเลิศด้านอาหาร
4. การพัฒนาศักยภาพคนให้สนับสนุนการเจริญเติบโตของประเทศและมีคุณภาพชีวิตที่ดี
5. การสร้างความเสมอภาคเพื่อรองรับสังคมสูงวัยอย่างมีคุณภาพ
6. การสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืนกับสิ่งแวดล้อม
7. การพัฒนาพื้นที่ ภาค และการเชื่อมโยงภูมิภาค
8. การบริหารภาครัฐโดยประชาชนเพื่อประชาชน



แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย 2556 - 2561



- **ยกระดับองค์การสู่ความเป็นเลิศ**
 - สร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน
 - พัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง ทันสมัย
 - เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
 - การวางระบบการบริหารงานแบบบูรณาการ
- **พัฒนาอย่างยั่งยืน**
 - ส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน ภาครัฐ ภาคเอกชน
 - ยกระดับความโปร่งใสในการบริหารราชการแผ่นดิน
- **ก้าวสู่สากล**
 - สร้างความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาการบริการภาครัฐยุคดิจิทัล

1 Global Competitiveness by IMD

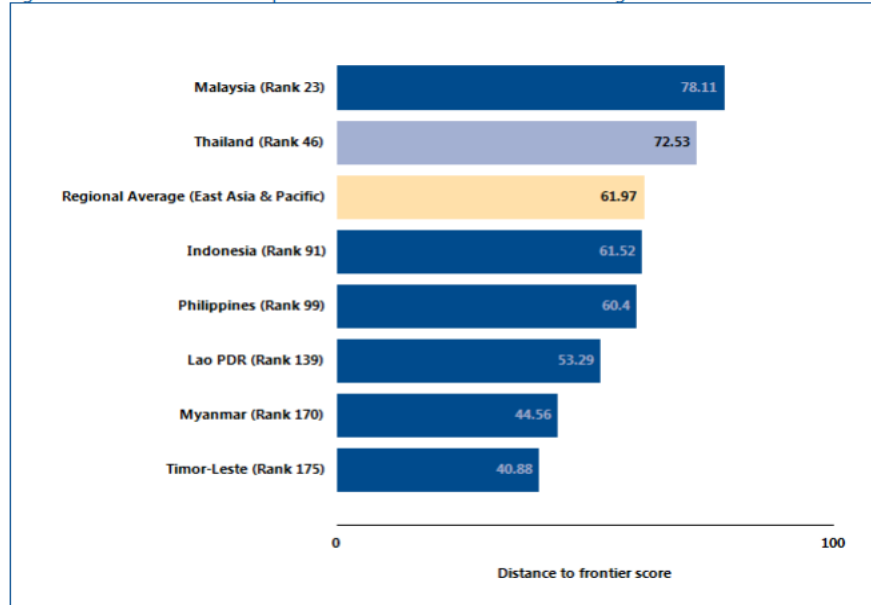
	2015	2016
Singapore	2	3
China	17	20
Malaysia	19	18
India	29	30
Thailand	27	26
Philippines	40	43
Indonesia	51	42
Number of countries	55	57

ประเทศไทยอยู่ที่จุดใดของการพัฒนา

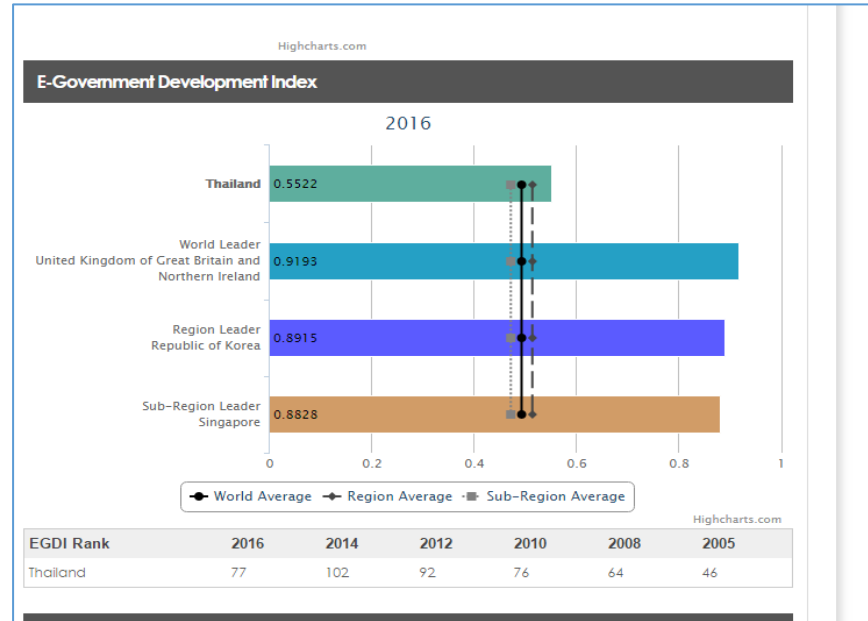
- **คะแนนขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดย IMD** อันดับของประเทศไทยมีแนวโน้มดีขึ้นยังอยู่ใน 30 ประเทศแรก นอกจากนี้รายงานยังระบุว่าประเทศไทยยังมีปัญหาการขาดประสิทธิภาพภาครัฐของภาค.
- **ความยากง่ายในการประกอบธุรกิจ (EoDB)** โดยธนาคารโลก ทำให้เห็นว่าคะแนน DTF ของไทยยังไม่มีแนวโน้มจะเหนือกว่าคู่แข่งได้ และธนาคารโลกชี้ให้เห็นว่า ยังมีช่องว่างในการพัฒนาในทุกๆ ด้าน
- **ระดับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์** โดย UNDP ชี้ให้เห็นว่า ระดับการพัฒนาของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีอัตราการพัฒนาที่ช้ากว่าประเทศคู่แข่งอย่างมาก และยังต้องการการพัฒนาบริการแบบ online service อีกด้วย

2 Ease of Doing Business by World Bank

Figure 1.2 How Thailand and comparator economies rank on the ease of doing business



3 E-gov Development Index by UNDP



ปี 2558 สหประชาชาติ ได้ประกาศใช้เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (*Sustainable Development Goals; SDGs*) เป็นเครื่องกำหนดทิศทางพัฒนาทั้งของไทยและของโลกนับจากนี้ จวบจนปี ค.ศ.2030 ครอบคลุมระยะเวลา 15 ปี ประกอบด้วย 17 เป้าหมาย (*Goal*) 169 เป้าประสงค์ (*Target*) ครอบคลุมประเด็นการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุล อันเป็นสามเสาหลักของการพัฒนาที่ยั่งยืน

<p>1 NO POVERTY</p>	<p>2 NO HUNGER</p>	<p>3 GOOD HEALTH</p>	<p>4 QUALITY EDUCATION</p>	<p>5 GENDER EQUALITY</p>	<p>6 CLEAN WATER AND SANITATION</p>
<p>7 RENEWABLE ENERGY</p>	<p>8 GOOD JOBS AND ECONOMIC GROWTH</p>	<p>9 INNOVATION AND INFRASTRUCTURE</p>	<p>10 REDUCED INEQUALITIES</p>	<p>11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES</p>	<p>12 RESPONSIBLE CONSUMPTION</p>
<p>13 CLIMATE ACTION</p>	<p>14 LIFE BELOW WATER</p>	<p>15 LIFE ON LAND</p>	<p>16 PEACE AND JUSTICE</p>	<p>17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS</p>	<p>THE GLOBAL GOALS For Sustainable Development</p>



Global Sustainable Development Report - 2016 edition

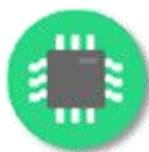


รายงาน SDGs Index and Dashboard 2016 (ประกาศเมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2559) ประเทศไทยได้รับการจัดให้อยู่ในอันดับที่ 61 จากการวัดสถานะความพร้อมในการดำเนินงานด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนทั้ง 17 ข้อภายในปี 2030 ใน 149 ประเทศทั่วโลก ครอบคลุมประเด็นการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุล อันเป็นสามเสาหลักของการพัฒนาที่ยั่งยืน

อย่างไรก็ตาม ในยุคของ Digital Globalization เทคโนโลยีเป็นอีกปัจจัยสำคัญหนึ่งที่ช่วยขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่ง UN ได้ระบุชี้ให้เห็นถึง **เทคโนโลยีสำคัญที่จะเกิดขึ้น จนถึงปี 2030 (Crucial Emerging Technologies for the SDGs until 2030)**



Bio - tech



Digital - tech



Nano - tech



Neuro - tech



Green - tech



Other



Big Data Technology



Internet of Things



5G Mobile Phones



3-D Printing and Manufacturing



Cloud Computing Platforms



Open Data Technology



Free and Open source



Massive Open Online Courses



Micro - simulation



E - Distribution



System Combining Radio



GIS and Remote Sensing Data



Data Sharing Technologies



Social Media Technologies



Mobile Application



Pre - paid System of Utility Use and Automatic Meter



Digital Monitoring Technologies



Digital Security Technology

Opportunities and Outcomes

Development, employment, manufacturing, agriculture, health, cities, finance, absolute "decoupling", governance, participation, education, citizen science, environmental monitoring, resource efficiency, global data sharing, social networking and collaboration

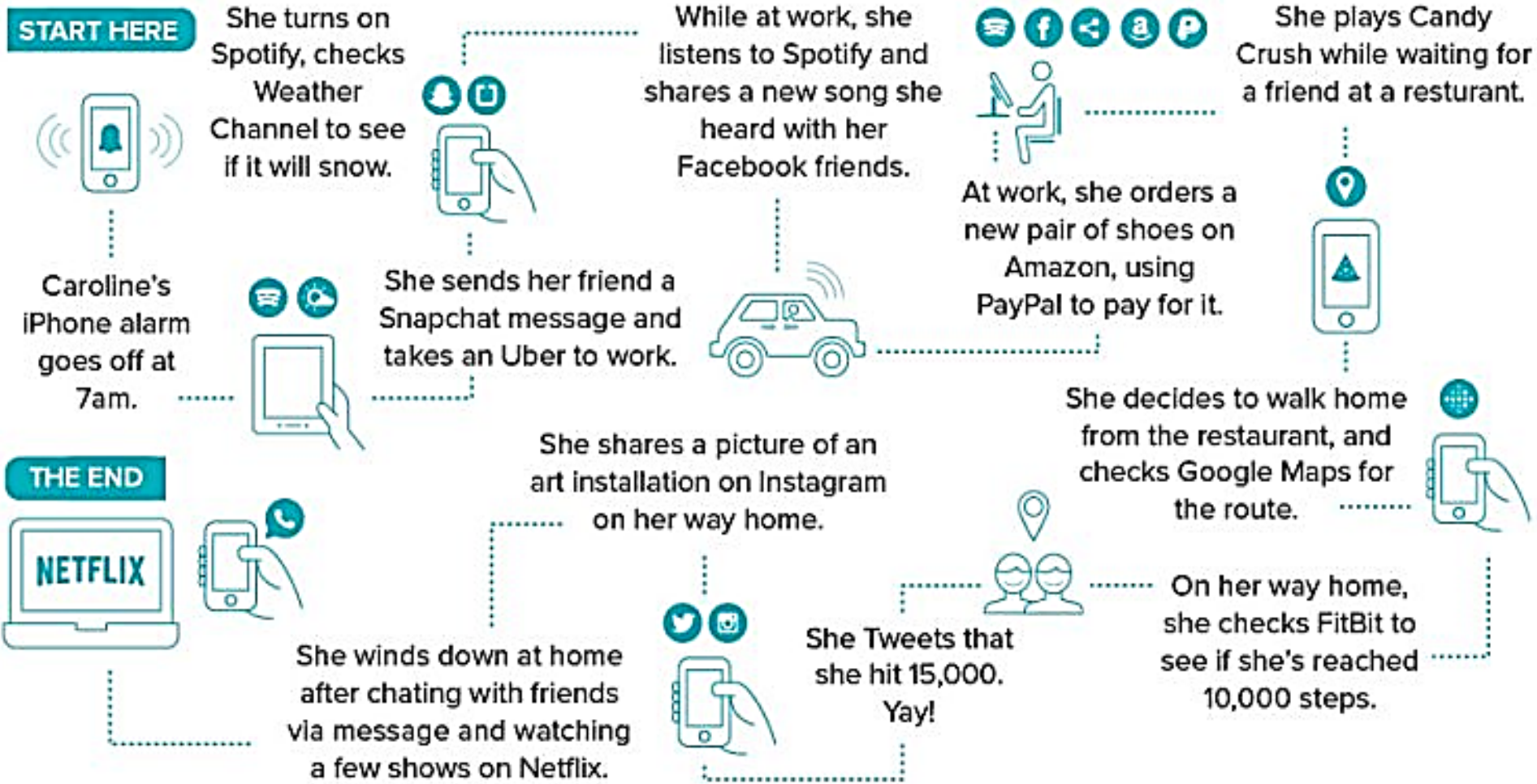


ที่มา : รวบรวมและสรุปจาก

- Service Delivery Trend Outlook, The Government Summit Thought Leadership 2015 In collaboration with Deloitte
- The road ahead for public service delivery, PwC

ตัวอย่างบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป

••• A DAY IN THE LIFE OF CAROLINE: THE DIGITAL, MOBILE CONSUMER •••



- 1 ความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาะบบราชการ
- 2 **การขับเคลื่อนระบบราชการสู่ Government 4.0**
- 3 แนวทางการพัฒนางานบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ : Biz Portal
- 4 การส่งเสริมประสิทธิภาพงานบริการภาครัฐตาม พ.ร.บ. อำนวยความสะดวกฯ



Thailand 4.0 & Government 4.0



Thailand 1.0
เน้นภาคเกษตร

Thailand 2.0 เน้น
ภาคอุตสาหกรรมเบา

Thailand 3.0 เน้นภาค
อุตสาหกรรมหนักและการส่งออก

Thailand 4.0 เน้น
ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม

ประเทศรายได้ต่ำ

ประเทศรายได้ปานกลาง

ประเทศรายได้สูง

ขับเคลื่อน 5 กลุ่มอุตสาหกรรม = รวมพลังประชารัฐ + Inclusive Government

1. Food, Agriculture & Bio-Tech

2. Health, Wellness & Bio-Med

3. Smart Devices, Robotics & Mechatronics

4. Digital, IoT, Artificial Intelligence & Embedded Technology

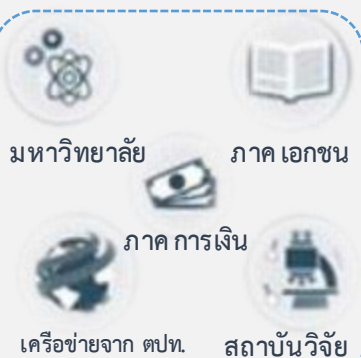
5. Creative, Culture & High Value Services

การปฏิรูประบบราชการ ร.5

Government 1.0

Face to face -Based

- รัชกาลที่ 5 : เปลี่ยนระบบบริหารราชการ ตั้งกระทรวง กรม ให้เหมาะสมกับสถานการณ์แวดล้อม
- รัชกาลที่ 7 : ระบบข้าราชการพลเรือนสมัยใหม่ เน้น merit system



แผนพัฒนาเศรษฐกิจฯ ฉบับที่ 1 (2504)

Government 2.0

Paper-Based

- ระบบราชการเข้มแข็ง เป็นผู้นำการพัฒนาประเทศ การบริหาร
- ราชการตามแนวทางของ Max Weber/Legal-Rational
 - Legitimacy
 - Hierarchy
 - Rule - based
 - Government - oriented
 - Top - down approach
 - Professionalism etc.

- Smarter government
- Better governance

การปฏิรูประบบราชการปี (2545)

Government 3.0

Electronics-Based

- กระแส Democratization และ NPM ทำให้เกิดแนวคิดเรื่อง Good Governance
- การปฏิรูประบบราชการปี 2545 มุ่งเน้น
 - Results - based
 - Citizen - centered
 - Value for money
 - Work better and cost less
 - Public participation etc.

เป็นที่พึงของประชาชนและเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจได้ :

Credible & Trusted Government

Government 4.0



Innovation-driven จากปี 2559 เป็นต้นไป

- การกำหนดยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี
- ภาครัฐต้องปรับตัวให้เข้ากับการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมในยุค Digital
- เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน : **Open and Connected Government** ทั้งระหว่างภาครัฐด้วยกันเองและภาคส่วนอื่น ๆ
- ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง : **Citizen - Centric & Service - Oriented Government**
- พัฒนาการปฏิบัติงานให้เป็นไปในลักษณะ **Smart and High Performance Government**

Critical Success Factor



Better governance, Happier citizen



Innovation



Digitalization



Sustainable Intelligent Society



Transform

ระบบราชการ 4.0



1.0

รัชกาลที่ 5 วางรากฐานประเทศและจัดโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดินตามแนวทางนาอาารยประเทศ มีการเปลี่ยนแปลงระบบกรมกองใหม่ และตั้งกระทรวง กรม ให้เหมาะสมกับเวลาและสถานการณ์แวดล้อม

รัชกาลที่ 7 วางระบบข้าราชการพลเรือนสมัยใหม่ เน้นระบบคุณธรรม (merit system)

2.0

ช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 เป็นต้นมา จนถึงยุครัฐบาลพลเอกชาติชาย ระบบราชการมีความเข้มแข็งและเป็นผู้นำการพัฒนาประเทศ การบริหารราชการเป็นไปตามแนวทางคลาสสิกของ Max weber ว่าด้วยความชอบธรรมทางการเมืองที่มาจากเหตุผลและกฎหมาย (Legal-Rational Legitimacy)

- Hierarchy
- Rule - based
- Government - oriented
- Top - down approach
- Professionalism
- etc.

3.0

ปี 2540 ช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 เป็นต้นมา วิฤตตัมย่ากุง กระแส Democratization และ NPM ทำให้เกิดแนวคิดในเรื่อง Good Governance โดยการปฏิรูประบบราชการ ปี 2545 มุ่งเน้น

- Results - based
- Citizen - centered
- Value for money
- Work better and cost less
- Public participation
- etc.

4.0

ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เพื่อรองรับระบบราชการ Thailand 4.0 ระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการใหม่เพื่อพลิกโฉม (Transform) ให้สามารถเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจ และเป็นที่ยิ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง (Credible and Trusted Government)

Government 4.0



ภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงาน
โดย "ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน"
(Better Governance, Happier Citizens)

2

การวางระบบและวิธีการทำงานใหม่
โดยยึดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการบริหารงาน
ภาครัฐหรือหลักบริการราชการแผ่นดินที่ดี

- ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open and Connected Government)
- ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางการบริการและเข้าถึงความต้องการในระดับปัจเจก (Citizen - Centric and Service - Oriented Government)
- ภาครัฐอัจฉริยะ (Smart and High Performance Government)



3

การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานใหม่
โดยการสร้างจิตสำนึกและความรับผิดชอบ
ในการปฏิบัติหน้าที่ มุ่งเน้นความซื่อสัตย์สุจริต
และประโยชน์ส่วนรวม

1

การจัดระเบียบโครงสร้างใหม่
เพื่อสร้างสมดุลและจัดการความสัมพันธ์ระหว่างกลไกภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคส่วนอื่น ๆ
ให้เป็นไปอย่างเหมาะสม รวมทั้งออกแบบโครงสร้างภายในภาครัฐเองให้กระชับ
และไม่เกิดความซ้ำซ้อน



1 การจัดระเบียบโครงสร้างใหม่ เพื่อสร้างสมดุลและจัดการความสัมพันธ์ระหว่างกลไกภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคส่วนอื่น ๆ ให้เป็นไปอย่างเหมาะสม

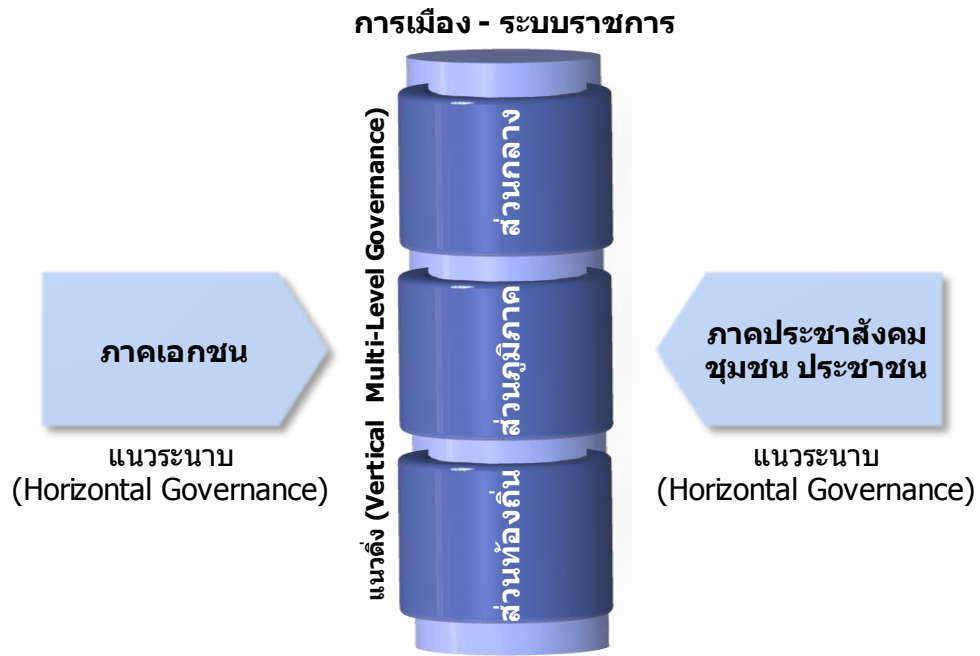


โครงสร้างต้องเปลี่ยนจากเดิมที่เน้นให้ภาครัฐหรือระบบราชการเป็นกลไกหลักในการบริหารกิจการบ้านเมืองไปสู่การเปิดกว้างให้กลไกหรือภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ได้เข้ามามีส่วนร่วม เรียกว่า **การบริหารบ้านเมืองในรูปแบบประชาธิปไตย (Participatory State)** ที่มีการจัดระเบียบความสัมพันธ์ในเชิงโครงสร้างให้สอดคล้องกับการทำงานในแนวระนาบ (Horizontal Approach) มากกว่าตามสายการบังคับบัญชาในแนวตั้ง (Vertical Approach) รวมทั้ง เชื่อมโยงการทำงานภายในภาครัฐด้วยกันเองให้สอดคล้องกัน (Joined-Up Government) ไม่ว่าจะเป็นราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น

การปรับบทบาท การกิจ และขนาดของภาครัฐ ให้เหมาะสม (Rightsizing)



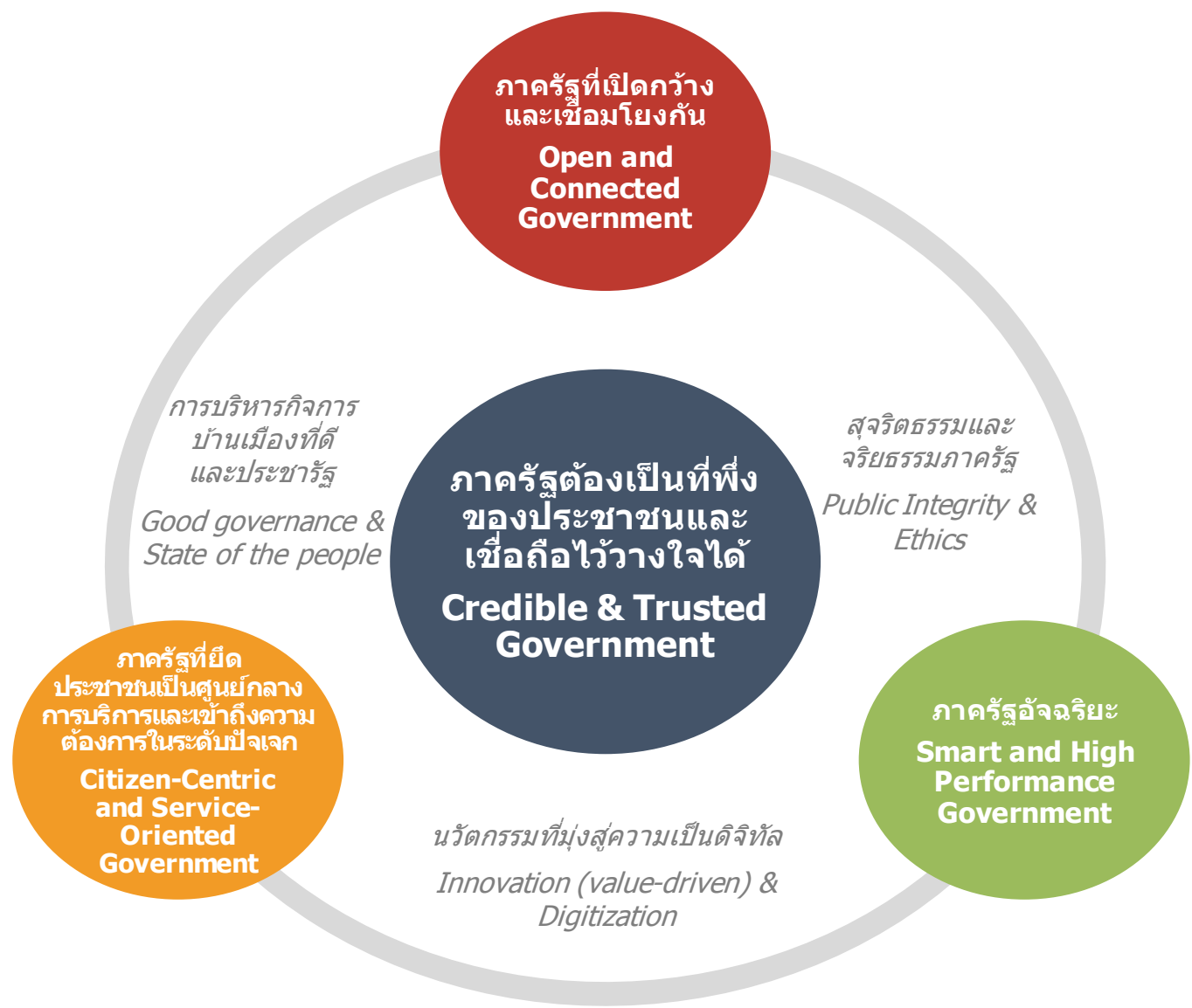
การบริหารกิจการบ้านเมือง แบบร่วมมือกันทุกภาคส่วน (Collaborative Governance)





2

การวางระบบและวิธีการทำงานใหม่ โดยยึดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการบริหารงานภาครัฐ หรือหลักบริการราชการแผ่นดินที่ดี ให้สามารถเป็นที่ไว้วางใจ และเป็นที่ยิ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง





Open and Connected Government

เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน

- ทำงานอย่างเปิดเผย โปร่งใส บุคคลภายนอกเข้าถึงข้อมูลได้
- แบ่งปันข้อมูลระหว่างกัน สามารถตรวจสอบได้
- เปิดกว้างให้ภาคส่วนอื่นๆ เข้ามามีส่วนร่วมและรับโอนภารกิจไปดำเนินการแทนได้
- เชื่อมโยงการทำงานอย่างเป็นเอกภาพและสอดคล้องกัน
- จัดความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างให้สอดคล้องกับการทำงานแนวระนาบในลักษณะเครือข่ายมากกว่าสายบังคับบัญชาในแนวดิ่ง



มีประเทศสมาชิก 75 ประเทศ ทั้งรัฐบาลและภาคประชาสังคมจะทำงานร่วมกันในการพัฒนาและดำเนินการปฏิรูปให้เป็นรัฐบาลเปิด มีวิสัยทัศน์ คือ

"รัฐบาลมีความโปร่งใส รับผิดชอบและตอบสนองมากขึ้นต่อประชาชนของแต่ละประเทศ โดยมีเป้าหมายสูงสุดของการปรับปรุงคุณภาพของการกำกับดูแล คุณภาพของการบริการที่ประชาชนได้รับ จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงในบรรทัดฐานและวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการสื่อสาร หรือร่วมกันอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมอย่างแท้จริง และสร้างความร่วมมือระหว่างรัฐบาลและภาคประชาสังคมอย่างยั่งยืน

Global Open data index

Thailand 39% open

Thailand is ranked #42 in the 2015 Index

↑ Thailand's overall Index ranking is up from #59 in 2014

Thailand / 2014 36% open

Thailand is ranked #59 in the 2014 Index

↑ Thailand's overall Index ranking is up from #61 in 2013



Data-driven Government



U.S.A.

Boston CityScore



เมือง Boston มลรัฐ Massachusetts ใช้ Data Analytics และ Internet of Things ในการติดตามสถานะของการปฏิบัติงานเพื่อความเรียบร้อยของเมือง โดยข้อมูลจากหลายแหล่งจะเชื่อมต่อเข้ามาที่ Dashboard ของนายกเทศมนตรีอย่างเรียลไทม์เพื่อให้สามารถติดตามผลลัพธ์ของการดำเนินงานอย่างเป็นปัจจุบันและสามารถสั่งการได้อย่างชัดเจน



U.S.A.

Participative Government



**The Madison
Project By
OpenGov
Foundation**

opengov
FOUNDATION

แพลตฟอร์มออนไลน์ Madison เปิดโอกาสให้หน่วยงานภาครัฐและประชาชนในสหรัฐอเมริกาสามารถจัดทำนโยบายร่วมกันได้ โดยเจ้าหน้าที่ภาครัฐจะโพสต์ร่างกฎหมาย/นโยบายต่างๆลงในแพลตฟอร์ม ส่วนประชาชนสามารถพิจารณาและส่งความเห็นต่อเรื่องดังกล่าว ไปยังเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องได้โดยตรง



“The reality of the public sector today is that it is assessed by the efficiency of its service delivery. No longer is the effectiveness of the public sector measured by the revenue it generates or the employment it provides...”

"ความเป็นจริงของภาครัฐในวันนี้ คือ ประสิทธิภาพของภาครัฐจะไม่ได้วัดจากรายได้หรืออัตราการจ้างงานอีกต่อไป แต่จะถูกวัดโดยประสิทธิภาพการส่งมอบบริการให้ประชาชน"

R Chandrashekhar

President of NASSCOM

Former Secretary to the Indian Department of Information Technology



Citizen -Centric and Government

ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

- ทำงานเชิงรุก มองไปข้างหน้า แก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยไม่ต้องร้องขอก่อน
- ใช้ประโยชน์จากข้อมูลภาครัฐและระบบดิจิทัลในการจัดการบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน
- เชื่อมโยงระหว่างภาครัฐเพื่อให้บริการได้อย่างเบ็ดเสร็จในจุดเดียวและประชาชนสามารถใช้บริการภาครัฐได้ตลอดเวลา ผ่านหลากหลายช่องทาง เช่น ติดต่อด้วยตนเอง Smart Phone, Website



Personalized Government



U.S.A.



Clark's County Social Assistant Program



หน่วยงานจัดสรรสวัสดิการสังคมของเมือง Clark County ประเทศสหรัฐอเมริกา สามารถใช้ระบบ IT มาวิเคราะห์ข้อมูลประชาชน และออกแบบ แพ็คเกจ สวัสดิการและการช่วยเหลือต่างๆ (การศึกษา, การรักษาพยาบาล, เงินช่วยเหลือ ฯลฯ) ที่เหมาะสมกับ ประชากร “แต่ละคน” ได้อย่างทั่วถึง

ภาครัฐได้เปิด Customer Experience Lab เพื่อให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบบริการที่ต้องการได้

Customer-Centred Design is the creation of interfaces and related services that provide an effective, efficient and satisfying customer experience, based on customer input and feedback.



- 1 DISCOVER
- 2 DESIGN
- 3 EVALUATE
- 4 SUPPORT

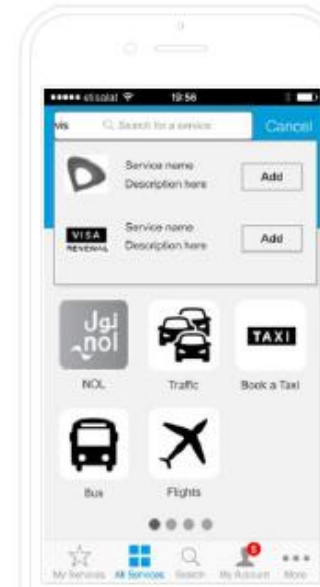
DubaiNow



Concept



Prototype





UAE

Seamless Government



DubaiNow Smart App



DubaiNow ทำให้ประชาชนดูไบสามารถขอรับบริการต่างๆ ของภาครัฐ UAE ได้มากถึง 50 บริการ ผ่านแอปพลิเคชันเดียวบนอุปกรณ์ส่วนตัว เช่น จ่ายภาษี จ่ายค่าสาธารณูปโภค เรียกดูข้อมูลที่เป็นที่จำเป็นต่างๆ ฯลฯ ช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการเดินทางติดต่อราชการเป็นอย่างยิ่ง

3. e-Government: กรณีศึกษา Estonia

การดำเนินงาน E-Residency ที่เริ่มในปี 2015 โดยจับมือกับบริษัทบิตเนชั่น (Bitnation)

e-Residency เป็นประเทศแรกในโลก ที่เปิดให้ทุกคนในโลกสมัครเป็น “พลเมืองดิจิทัล” ของเอสโตเนีย โดยไม่ต้องมีที่อยู่ในเอสโตเนีย ก็สามารถทำธุรกรรมออนไลน์ผ่านได้แบบไร้ขีดจำกัด ผ่านการใช้ Smart ID card ซึ่งจะปรากฏเลข authentication ระบุตัวตน ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ เอกสารดิจิทัลยืนยันตัวตนบุคคล การเข้ารหัส ซึ่งทั้งหมดนี้เพื่อความเชื่อมั่นในความปลอดภัยในการเข้ารับบริการออนไลน์ของผู้ใช้จากทุกมุมโลก

e-Residents can:

1. Digitally sign documents and contracts
2. Verify the authenticity of signed documents
3. Encrypt and transmit documents securely
4. Establish an Estonian company online.
5. Administer the company from anywhere in the world.
6. Conduct e-banking and remote money transfers. Establishing an Estonian bank account currently requires one in-person meeting at the bank. E-residents are not guaranteed bank accounts and may establish them at the sole discretion of our banking partners.
7. Access online payment service providers
8. Declare Estonian taxes online. e-Residency does not automatically establish tax residency. To learn about taxation and to avoid double taxation please consult a tax professional.

Smart ID card



The idea of a country without borders



Smart and High Performance Government

มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

- ทำงานอย่างเตรียมการณ้ไวล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง ยืดหยุ่นและตอบสนองต่อสถานการณ์ทันต่อเวลา
- สร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่มและประยุกต์องค์ความรู้เข้ามาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน
- เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง และปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่
- ทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการและปฏิบัติหน้าที่อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน



Agile Government



UK

Transformation Programme



ปี 2013 รัฐบาลแห่งสหราชอาณาจักร สามารถพลิกโฉมการให้บริการภาครัฐ 25 บริการหลักให้เป็นดิจิทัลได้ภายใน 400 วัน ด้วยการขับเคลื่อนให้มีทีมงานข้าม 8 หน่วยงาน ทำงานร่วมกันในรูปแบบ collaborative ที่มีความตื่นตัวสูงและติดตามความคืบหน้าทุกวัน โดยมีเป้าหมายที่ชัดเจนในการออกแบบบริการออนไลน์ที่ยืดความต้องการของผู้ใช้งานเป็นหลัก



U.S.A.

Proactive Government



Frontier of Predictive Policing

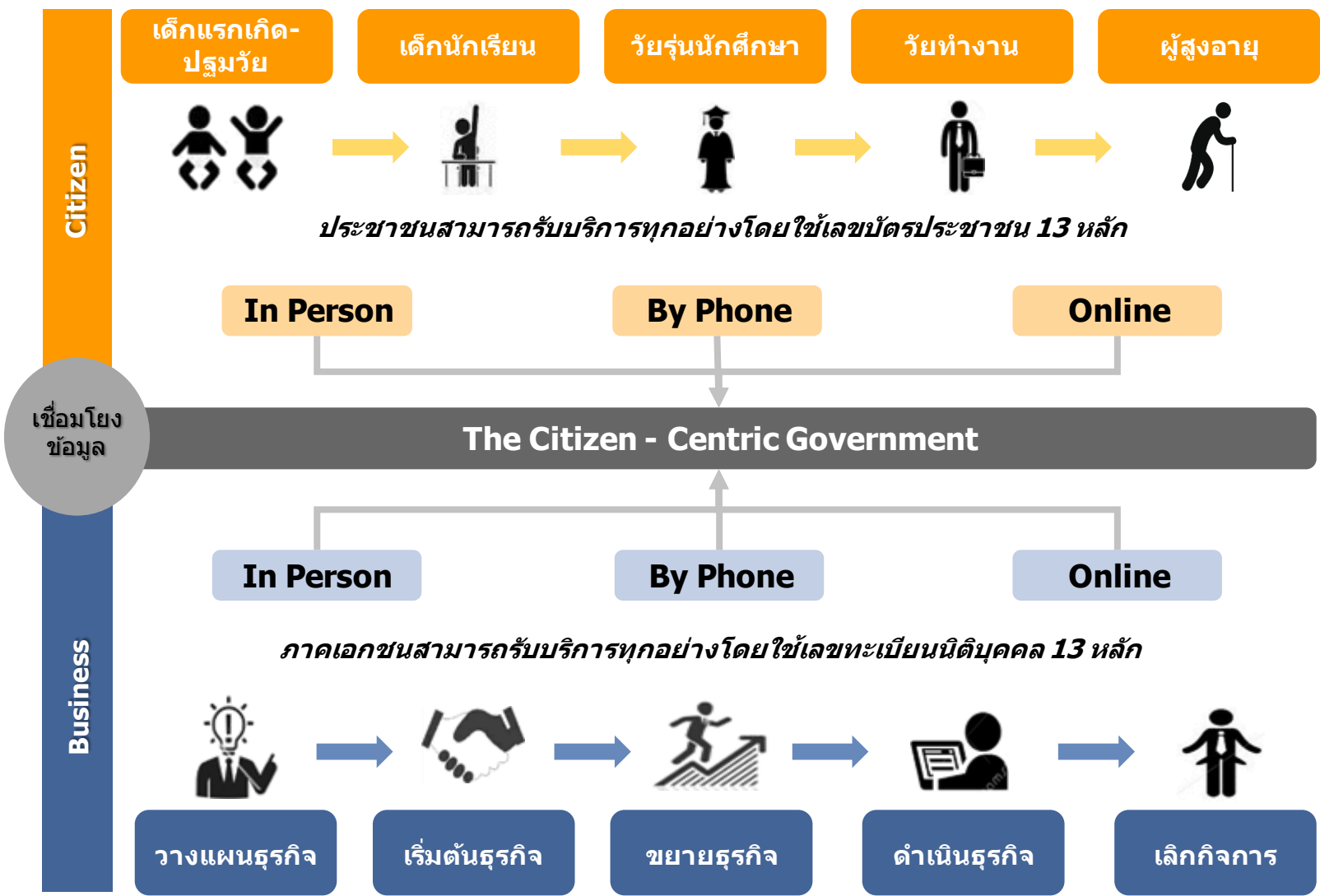


สำนักงานตำรวจของเมือง Santa Cruz ใช้เทคโนโลยีในการพยากรณ์ความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุและอาชญากรรม ในพื้นที่แต่ละจุดของเมืองได้ล่วงหน้า ทำให้วางแผนจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปป้องกันเหตุร้ายหรือให้ความช่วยเหลือในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงได้รวดเร็ว ไม่จำเป็นต้องรอให้ประชาชนมาร้องเรียนหรือแจ้งความเพียงอย่างเดียว

- 1 ความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาระบบราชการ
- 2 การขับเคลื่อนระบบราชการสู่ Government 4.0
- 3 แนวทางการพัฒนางานบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ : Biz Portal**
- 4 การส่งเสริมประสิทธิภาพงานบริการภาครัฐตาม พ.ร.บ. อำนวยความสะดวกฯ

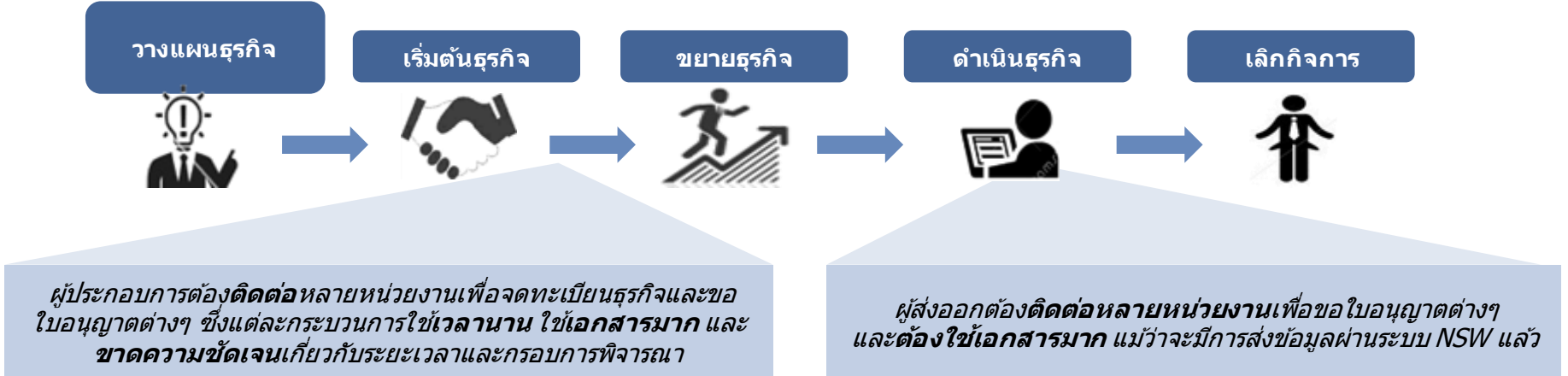
วิสัยทัศน์ในระยะยาวของการบูรณาการและยกระดับงานบริการภาครัฐ

วิสัยทัศน์ของการอำนวยความสะดวกในการรับบริการของภาครัฐในระยะยาว คือ การเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐทั้งระบบเข้าด้วยกัน เพื่อให้การให้บริการที่เบ็ดเสร็จ รวดเร็ว และโปร่งใส และมีช่องทางบริการที่ยืดหยุ่นหลากหลาย



ปัญหาของภาคธุรกิจในการติดต่อกับภาครัฐ ตลอดวงจรธุรกิจ

...เช่นเดียวกับภาคธุรกิจที่ต้องติดต่อหน่วยงานราชการหลายแห่ง และการขอใบอนุญาตส่วนใหญ่ขาดความชัดเจนในด้านระยะเวลาและกรอบการพิจารณา...



ผู้ประกอบการ

ติดต่อ

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (DPO)**
 - จดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิ
 - จดทะเบียนจัดตั้งบริษัท
 - ขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษี
 - ขึ้นทะเบียนนายจ้าง
- สำนักงานเขต อบต.**
 - ขอใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร
- สพ.**
 - ขออนุมัติรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (EIA)
- สอจ./กรอ.**
 - ขอใบอนุญาตประกอบกิจการ

ผู้ส่งออก

ติดต่อ

- NSW (Thailand National Single Window)**
- ESW (Electronic Single Window)**
- ระบบการเคลื่อนย้ายผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Movement)**
- dft**
- ศก. (กรมศุลกากร)**

ระบบของผู้ให้บริการศุลกากร

- ใบขนสินค้าขาเข้า
- ใบขนสินค้าขาออก
- ข้อมูลการแจ้งหรือหักเงิน
- ข้อมูลรายงานบัญชีสินค้า

ระบบของกรมประมง

- หนังสืออนุญาตให้นำสัตว์น้ำเข้ามาในราชอาณาจักร
- ใบอนุญาตนำสัตว์/ซากสัตว์น้ำเข้ามาในราชอาณาจักร ออกนอกราชอาณาจักร

ระบบของกรมปศุสัตว์

- ใบอนุญาตการนำเข้าส่งออกสัตว์/ซากสัตว์ (ร.6/ร.9)
- ใบรับรองสินค้าการเกษตร (Health Certificate)

ระบบของกรมการค้าต่างประเทศ

- ลงทะเบียนผู้ประกอบการ
- ใบรับรองแหล่งกำเนิดสินค้า
- ใบอนุญาตและรับรอง
- การส่งออก-นำเข้าสินค้าทั่วไป

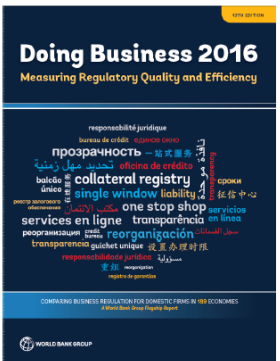
ระบบของหน่วยงานอื่นๆ

- ใบแจ้งข้อเท็จจริงนำเข้าส่งออกวัตถุดิบราย (วอ./
- อก.6) ใบอนุญาตอื่น ๆ

การจัดอันดับ Ease of Doing Business (EoDB)

รายงาน Doing Business คือ รายงานผลการศึกษาเพื่อจัดอันดับความยาก-ง่ายในการเข้าไปประกอบธุรกิจในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก โดยธนาคารโลก มุ่งเน้นการสำรวจการประกอบธุรกิจของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเมืองที่ใหญ่ที่สุดของประเทศ

What does Doing Business measure?



- Doing Business* indicators:
- ✓ Focus on regulations relevant to the life cycle of a small to medium-size domestic business.
 - ✓ Are built on standardized case scenarios.
 - ✓ Are measured for the most populous city in each country, and the second largest business city in countries with more than 100 million inhabitants.
 - ✓ Are focused on the formal sector.

Doing Business DOES NOT measure all aspects of the business environment such as security, macro-economic stability, prevalence of bribery and corruption, level of training and skills of the labor force, proximity to markets, regulations specific to foreign investment or the state of the financial system.

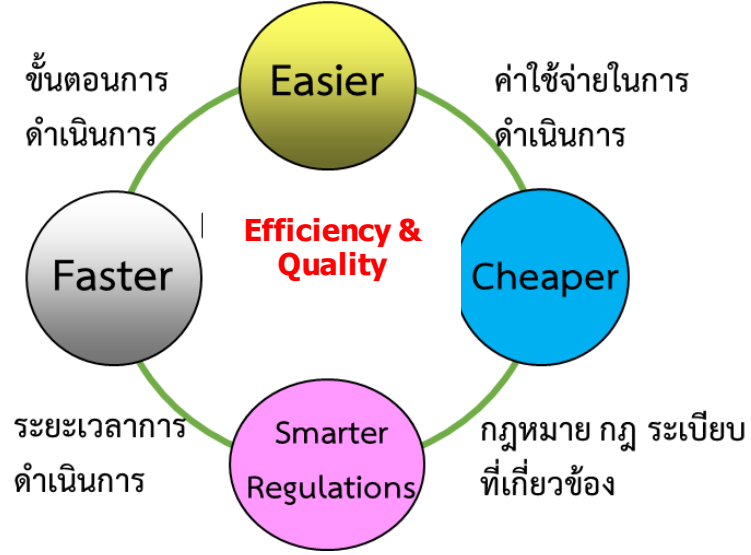
ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ การอำนวยความสะดวก ต้นทุน ค่าใช้จ่าย และกฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ของรัฐที่มีส่วนสนับสนุนหรือเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจอย่างไร

	ลำดับ	ตัวชี้วัด
เริ่มตั้งธุรกิจ	1	การเริ่มต้นธุรกิจ
	2	การขออนุญาตก่อสร้าง
	3	การขอใช้ไฟฟ้า
ขยายธุรกิจ	4	การจดทะเบียนทรัพย์สิน
	5	การได้รับสินเชื่อ
	6	การคุ้มครองผู้ลงทุน
ดำเนินธุรกิจ	7	การชำระภาษี
	8	การค้าระหว่างประเทศ
	9	การบังคับให้เป็นไปตามข้อตกลง
เลิกธุรกิจ	10	การแก้ปัญหาการล้มละลาย

เกณฑ์การพิจารณา

พิจารณา 4 องค์ประกอบสำคัญที่เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ โดยมีตัวชี้วัดในการสำรวจ 10 ด้าน ตามวงจรธุรกิจ ตั้งแต่การเริ่มต้นธุรกิจจนถึงการปิดกิจการ



- ประโยชน์ที่รัฐบาลจะได้รับจากการใช้วิธีการวัดของรายงาน Doing Business**
1. จะทำให้ทราบว่า จะใช้ผลการจัดอันดับปรับปรุงบรรยากาศให้เอื้ออำนวยต่อการประกอบธุรกิจ
 2. จะทำให้ได้เรียนรู้แนวทางปฏิบัติที่ดีของประเทศอื่น
 3. กระตุ้นให้เกิดการ Reform และผลักดันโครงการปรับปรุงบริการอย่างชัดเจน

ผลการจัดอันดับ Doing Business 2017 : 50 อันดับแรกของโลก



ประเทศไทยในปี 2017 อยู่ในอันดับที่ 9 ของเอเชีย และอันดับที่ 3 ของอาเซียน

50 ประเทศแรกของโลกที่ความสะดวกในการประกอบธุรกิจ

Rank	Economy	DTF score	Rank	Economy	DTF score
1	New Zealand	87.01 ↑	26	United Arab Emirates	76.89 ↑
2	Singapore	85.05 ↑	27	Czech Republic	76.71 ↑
3	Denmark	84.87 ↑	28	Netherlands	76.38 ↑
4	Hong Kong SAR, China	84.21 ↑	29	France	76.27 ↑
5	Korea, Rep.	84.07 ↑	30	Slovenia	76.14 ↑
6	Norway	82.82 ↑	31	Switzerland	76.06
7	United Kingdom	82.74 ↑	32	Spain	75.73 ↑
8	United States	82.45	33	Slovak Republic	75.61 ↑
9	Sweden	82.13 ↑	34	Japan	75.53 ↑
10	Macedonia, FYR	81.74 ↑	35	Kazakhstan	75.09 ↑
11	Taiwan, China	81.09 ↑	36	Romania	74.26 ↑
12	Estonia	81.05 ↑	37	Belarus	74.13 ↑
13	Finland	80.84	38	Armenia	73.63 ↑
14	Latvia	80.61 ↑	39	Bulgaria	73.51 ↑
15	Australia	80.26 ↑	40	Russian Federation	73.19
16	Georgia	80.20 ↑	41	Hungary	73.07 ↑
17	Germany	79.87	42	Belgium	73.00
18	Ireland	79.53 ↑	43	Croatia	72.99 ↑
19	Austria	78.92 ↑	44	Moldova	72.75 ↑
20	Iceland	78.91 ↑	45	Cyprus	72.65 ↑
21	Lithuania	78.84 ↑	46	Thailand	72.53 ↑
22	Canada	78.57	47	Mexico	72.29 ↑
23	Malaysia	78.11	47	Serbia	72.29 ↑
24	Poland	77.81 ↑	49	Mauritius	72.27 ↑
25	Portugal	77.40 ↑	50	Italy	72.25 ↑

ผลการจัดอันดับของไทยในเอเชียและอาเซียน

อันดับ	เอเชีย	อาเซียน
1	สิงคโปร์	สิงคโปร์
2	ฮ่องกง	มาเลเซีย
3	เกาหลีใต้	ไทย
4	ไต้หวัน	
5	มาเลเซีย	
6	สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์	
7	ญี่ปุ่น	
8	คาซัคสถาน	
9	ไทย	

ผลการจัดอันดับ Doing Business 2017 ของประเทศไทยรายด้าน



ผลการดำเนินงานของไทยเปรียบเทียบกับประเทศที่อยู่ในอันดับที่ 1 รายด้าน ด้านที่อยู่ในกลุ่มที่มีผลการดำเนินการใกล้เคียงกับ World Best ได้แก่ ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ด้านการเริ่มต้นธุรกิจ และด้านการค้าระหว่างประเทศ สำหรับด้านที่มีระยะห่างมากที่สุด คือ ด้านการได้รับสินเชื่อ

ตัวชี้วัด	ค่าคะแนน DTF			
	ประเทศไทย	ประเทศ World Best		ระยะห่าง
ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง (อันดับ 42)	75.65	87.40	นิวซีแลนด์	11.75
ด้านการเริ่มต้นธุรกิจ (อันดับ 78)	87.01	99.96	นิวซีแลนด์	12.95
ด้านการค้าระหว่างประเทศ (อันดับ 56)	84.10	100.00	ออสเตรเลีย *	15.9
ด้านการขอใช้ไฟฟ้า (อันดับ 37)	83.22	99.88	เกาหลีใต้	16.66
ด้านการคุ้มครองผู้ลงทุน (อันดับ 27)	66.67	83.33	นิวซีแลนด์/ สิงคโปร์	16.66
ด้านการแก้ปัญหาการล้มละลาย (อันดับ 23)	77.08	93.89	ฟินแลนด์	16.81
ด้านการบังคับให้เป็นไปตามข้อตกลง (อันดับ 51)	64.54	84.15	เกาหลีใต้	19.61
ด้านการจดทะเบียนทรัพย์สิน (อันดับ 68)	68.34	94.46	นิวซีแลนด์	26.12
ด้านการชำระภาษี (อันดับ 109)	68.68	99.44	การ์ต้า/สหรัฐ อาหรับเอมิเรตส์	30.76
ด้านการได้รับสินเชื่อ (อันดับ 82)	50.00	100.00	นิวซีแลนด์	50

ระยะห่างน้อย



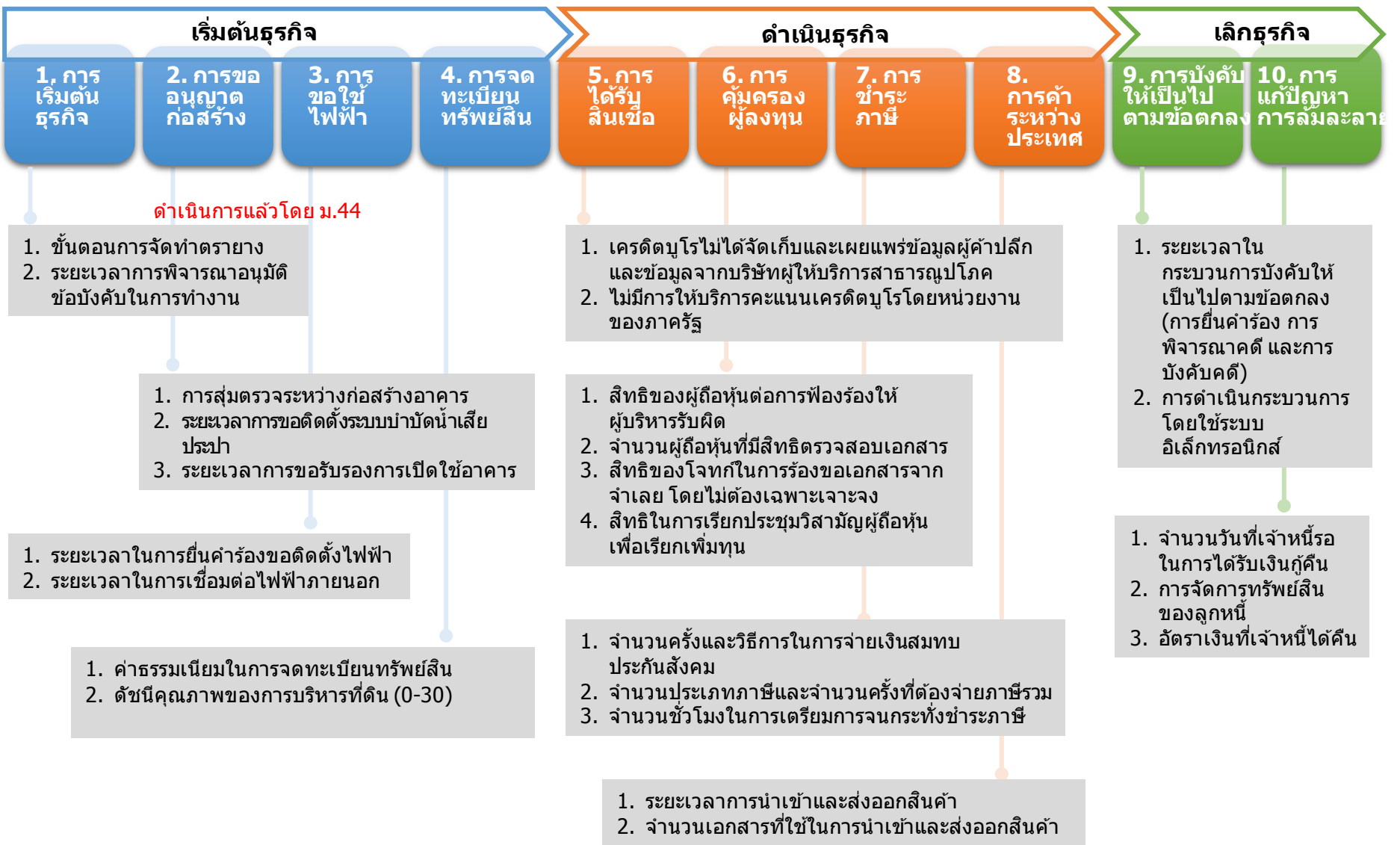
ระยะห่างมาก

* เพิ่มเติมประเทศที่ได้รับค่าคะแนน DTF สูงที่สุด ได้แก่ เบลเยียม, โครเอเชีย, สาธารณรัฐเช็ก, เดนมาร์ก, ฝรั่งเศส, สหภาพรัฐ และอิตาลี

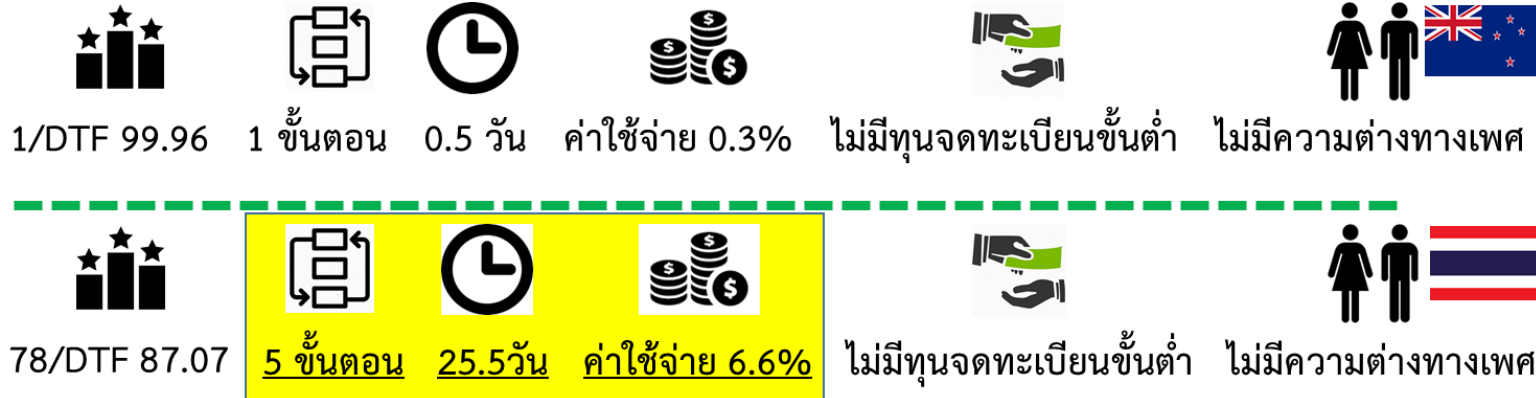


เริ่มต้นธุรกิจ			ดำเนินธุรกิจ				เลิกธุรกิจ		
<p>1. การเริ่มต้นธุรกิจ 96 (14) 27.5 (4) วัน DTF 85.07 (95.34)</p> <p>1. จอชื่อนิติบุคคล online(0.5)(0.5)</p> <p>2. ชำระเงินค่าหุ้น (1) ☒</p> <p>3. จัดทำตาราง (4) ☒</p> <p>4. จัดทะเบียนธุรกิจ (1) (1-2) ยื่นข้อบังคับการทำงาน (21) ☒</p> <p>5. ชำระเงินค่าจดทะเบียน (1) ☒ New</p> <p>6. จัดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (1) ☒ New</p> <p>กตร./พค./สพ</p>	<p>2. การขออนุญาตก่อสร้าง (39) (15) 103 (79) วัน DTF 75.64 (81.1)</p> <p>1. ยื่นคำขออนุญาต (1) (2)</p> <p>2. รับการตรวจก่อนอนุมัติ(1)(2)</p> <p>3. รับใบอนุญาตก่อสร้าง (30) (30)</p> <p>4. แจ้งชื่อผู้ควบคุมงาน (1) ☒</p> <p>5. สุ่มตรวจ 1 (1) New</p> <p>6. สุ่มตรวจ 2 (1) New</p> <p>7. สุ่มตรวจ 3 (1) New</p> <p>8. สุ่มตรวจ 4 (1) New</p> <p>9. สุ่มตรวจ 5 (1) ☒ New</p> <p>10. สุ่มตรวจ 6 (1) ☒ New</p> <p>11. สุ่มตรวจ 7 (1) ☒ New</p> <p>12. ขอดำเนินการ (1) (2) New</p> <p>13. ตรวจสอบการติดตั้งน้ำประปา (1) (1) New</p> <p>14. ยื่นและอนุมัติบำบัดน้ำเสีย (30) (15) New</p> <p>15. อนุมัติติดตั้งน้ำประปา (10) (11)</p> <p>16. ตรวจสอบครั้งสุดท้าย (1) (1) New</p> <p>17. รับรองการใช้อาคาร (30) (1)</p> <p>กทท./กปน./กฟน./กฟผ.</p>	<p>3. การขอใช้ไฟฟ้า (11) (6) 37 (31) วัน DTF 90.50 (93.34)</p> <p>1. ยื่นคำร้องขอตัดตั้งไฟฟ้า (12) (9)</p> <p>2. เชื่อมต่อไฟฟ้าภายนอก (18) (18)</p> <p>3. ตรวจสอบการเดินสายไฟฟ้า (2)(2)</p> <p>4. ติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า (7) (4)</p> <p>ดัชนีความน่าเชื่อถือและความโปร่งใสของกปผ (e) 7 New</p> <p>กปน.</p>	<p>4. การจดทะเบียนทรัพย์สิน (57) (17) ค่าใช้จ่าย 6.3% (2.9%) DTF 71.33 (85.66)</p> <p>1. ขออนุญาตสำคัญ (1) (3)</p> <p>2. จัดทะเบียนทรัพย์สิน (1) (1)</p> <p>2. จัดทะเบียนทรัพย์สิน (1) (1)</p> <p>ค่าใช้จ่าย</p> <p>การจดทะเบียนทรัพย์สิน ร้อยละ 6.3 (2.9) (ค่าธรรมเนียมการโอนทรัพย์สิน ร้อยละ 2 (SGD 68.30 ประมาณ 1,750 บาท) ภาษีเงินได้นิติบุคคล ร้อยละ 1.0 ☒ และภาษีธุรกิจเฉพาะ 3.3) ☒</p> <p>ดัชนีการวัดคุณภาพการบริหารทรัพย์สิน (30) New</p> <p>ความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ดิน 1/8</p> <p>ความครอบคลุมพื้นที่ 4/8</p> <p>ความโปร่งใส 3/6</p> <p>แก้ปัญหาค้างค้ำ 5.5 /8</p> <p>พค./กต.</p>	<p>5. การได้รับสินเชื่อ (97) (28) DTF 45.0 (70.0) DTF 45.0 (70.0)</p> <p>ดัชนีความแข็งแกร่งของสิทธิทางกฎหมาย (3 (7) คะแนน) เพิ่ม 12</p> <p>ดัชนีความลึกของข้อมูลเครดิต (6 (7) คะแนน) เพิ่ม 8</p> <p>%ความครอบคลุมของการจดทะเบียนสินเชื่อภาครัฐ (0.0%) (57.0%)</p> <p>%ความครอบคลุมของเครดิตบูโร (60.20%) (77.10%)</p> <p>สศด.</p>	<p>6. การคุ้มครองผู้ลงทุน (36) (4) DTF 63.33 (78.3)</p> <p>ดัชนีความแข็งแกร่งในการคุ้มครองสิทธินักลงทุนเสี่ยงช้าน้อย 6.3 (7.8)/10</p> <p>ดัชนีด้านกฎระเบียบประโยชน์ทับซ้อน 7.7 (8.7) /10</p> <p>ดัชนีการเปิดเผยข้อมูล 10 (10) / 10</p> <p>ดัชนีความน่าเชื่อถือของ director 7 (9) /10</p> <p>ดัชนีความสะดวกในการฟ้องคดีของผู้ถือหุ้น 6 (7) / 10</p> <p>ดัชนีธรรมาภิบาลของผู้ถือหุ้น 5 (7) / 10</p> <p>ดัชนีสิทธิของผู้ถือหุ้น 5 (6) (10)</p> <p>ดัชนีความเป็นเจ้าของและการควบคุมกิจการ 6(8)/10</p> <p>ดัชนีความโปร่งใสของกิจการ 4 (7) /10</p> <p>กตด./พค.</p>	<p>7. การชำระภาษี (70) (31) DTF 77.7 22 (13) รายการ 264 (118) ชม.</p> <p>ภาษีเงินได้นิติบุคคล 1 ครั้ง 160 (26) ชม.</p> <p>เงินสมทบประกันสังคม 12 ครั้ง 48 (62) ชม.</p> <p>ภาษีธุรกิจเฉพาะ</p> <p>ภาษีโรงเรือนและที่ดิน</p> <p>ภาษีการโอนทรัพย์สิน</p> <p>ภาษีมรดก</p> <p>ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (VAT) เพิ่ม 1 ครั้ง 56 ชม.</p> <p>ภาษีจาก การจ่ายเงินโดยใช้เช็ค</p> <p>ภาษีศอกเบี่ย</p> <p>สทส./สพ.</p>	<p>8. การค้าระหว่างประเทศ (56) (41) DTF 84.10 -E 64 (18) ชม/ 89.35 156 (37) ชม</p> <p>การส่งออก</p> <p>ระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสาร (11) (4) ชม</p> <p>ระยะเวลาในการขนถ่ายสินค้าข้ามแดน (51) (37) ชม</p> <p>ระยะเวลาในการขนถ่ายสินค้าภายใน (2) (1) ชม</p> <p>ค่าใช้จ่ายการตรวจสอบเอกสาร (97) (37) USD</p> <p>ค่าใช้จ่ายการขนถ่ายข้ามแดน (233) (335) USD</p> <p>ค่าใช้จ่ายการขนถ่ายภายใน (147) (212) USD</p> <p>การนำเข้า</p> <p>ระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสาร (4) (1) ชม</p> <p>ระยะเวลาในการขนถ่ายสินค้าข้ามแดน (50) (35) ชม</p> <p>ระยะเวลาในการขนถ่ายสินค้าภายใน (2) (1) ชม</p> <p>ค่าใช้จ่ายการตรวจสอบเอกสาร (43) (37) USD</p> <p>ค่าใช้จ่ายการขนถ่ายข้ามแดน (233) (220) USD</p> <p>ค่าใช้จ่ายการขนถ่ายภายใน (147) (214) USD</p> <p>กตด./การข่วเรือ</p>	<p>9. การบังคับให้เป็นไปตามข้อตกลง (57) (1) DTF 62.69 440 (150) วัน 84.91</p> <p>1. การยื่นฟ้องคดี (60) (6) วัน</p> <p>2. พิจารณาคดี (260) (118) วัน</p> <p>3. การบังคับคดี (120) (26) วัน</p> <p>ดัชนีคุณภาพของกระบวนการ (15.5) New</p> <p>กระบวนการศาล 3/5</p> <p>Case Management 1/6</p> <p>คดีทออิเล็กทรอนิกส์ 0/4</p> <p>การไกล่เกลี่ย 2.5/3</p> <p>กบค./ สทง. ศาลยุติธรรม</p>	<p>10. การแก้ปัญหาการล้มละลาย (49) (27) DTF 45.0 (70.0)</p> <p>ระยะเวลา (2.7 (0.8) ปี)</p> <p>ค่าใช้จ่าย (ร้อยละ 36 (3.0) ของมูลค่าอสังหาริมทรัพย์) อัตราเงินที่ได้คืน (42.50) (89.70) เซนต์ต่อดอลลาร์)</p> <p>ดัชนีความแข็งแกร่งของกรอบการทำงานของกฎหมายล้มละลาย (16) (8.50)</p> <p>กระบวนการพิจารณาคดี 2/3</p> <p>การจัดการสินทรัพย์ของลูกหนี้ 4/6</p> <p>การฟื้นฟูกิจการ 2.5/3</p> <p>การมีส่วนร่วมของเจ้าหนี้ 3/4</p> <p>กบค./ สทง. ศาลยุติธรรม</p>

ผล Ease of Doing Business (EoDB) และโอกาสในการพัฒนา



1. แนวทางการปรับปรุงด้านการเริ่มต้นธุรกิจคือการลดขั้นตอนและระยะเวลาผ่าน การขยายการให้บริการของช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (BizPortal)



- ยกเลิกข้อกำหนดให้บริษัทส่งข้อบังคับการทำงาน
- ลดหรือยกเลิกทุนจดทะเบียนขั้นต่ำ
- ยกเลิกการประทับตรา
- นำบริการทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้



การดำเนินงาน

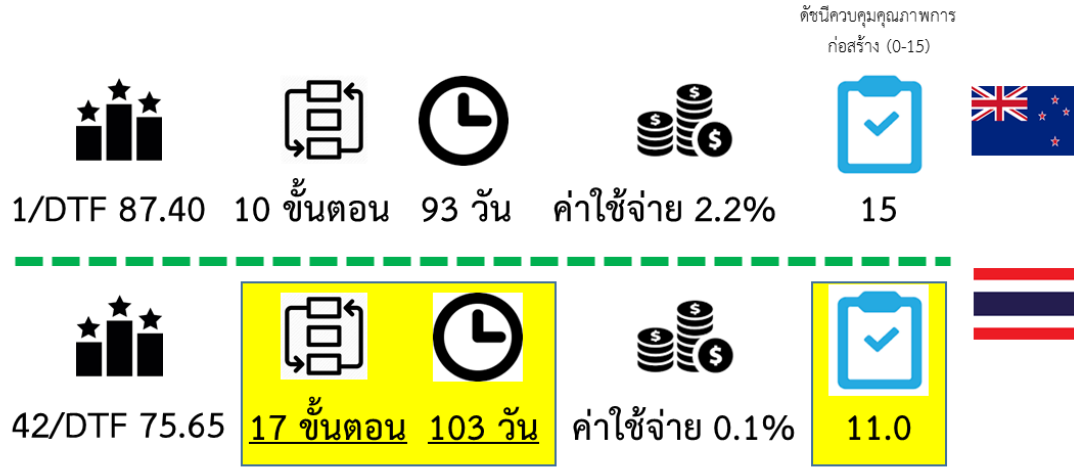
- ออกมาตรา 44 แก้ไขกฎหมายยกเลิกการส่งข้อบังคับ และตราขแล้ว
- พัฒนาระบบศูนย์กลางบริการธุรกิจ (BizPortal) ให้เป็นช่องทางเพื่อขยายการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ลดภาระของผู้ประกอบการ (ลดขั้นตอนและระยะเวลา)



QUICK WINS

โครงการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดระยะเวลาในการดำเนินการ

2. แนวทางการปรับปรุงด้านการขออนุญาตก่อสร้างคือการลดขั้นตอน เพิ่มการควบคุมคุณภาพการก่อสร้างและเพิ่มความรับผิดชอบในกรณีการก่อสร้างมีปัญหา



ปรับปรุงกฎระเบียบ กทม. เกี่ยวกับการขออนุญาตและควบคุมการก่อสร้างอาคารโดยวิธีการตรวจสอบตามความเสี่ยง

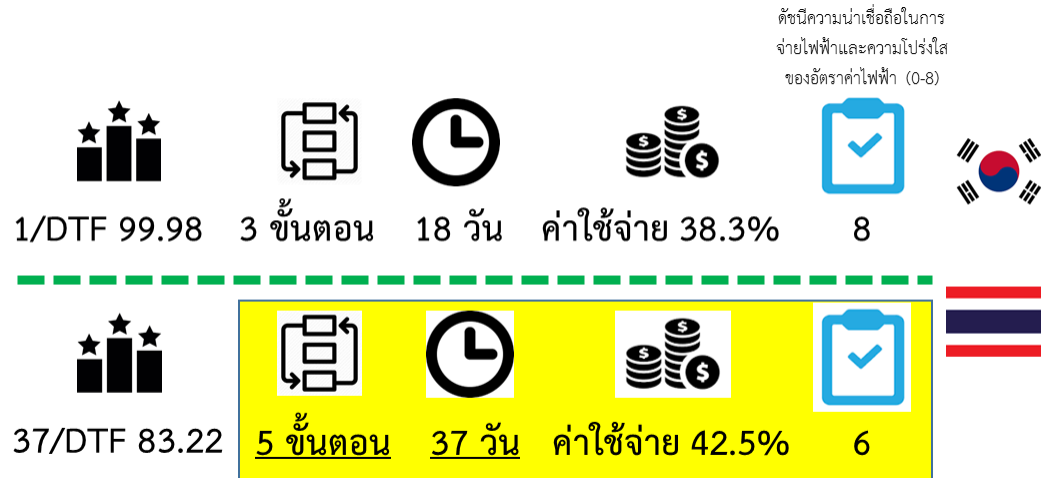


การดำเนินงาน
แก่ระเบียบแล้ว คาดว่าจะมีผลบังคับใช้ในปี 60



โครงการแยกประเภทของอาคารตามความเสี่ยงและสถานที่ตั้งเพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินการ

3. แนวทางการปรับปรุงด้านการขอใช้ไฟฟ้าคือการทำขั้นตอนคู่ขนาน การแก้ปัญหา ไฟฟ้าดับและการนำเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องแก่ผู้ใช้บริการ (Application)



1. ปรับปรุงขั้นตอนการขอใช้ไฟฟ้าโดยติดตั้งมิเตอร์คู่ขนานพร้อมกับงานภายนอกอื่นๆ
2. กระตุ้นให้มีการใช้ online application portal



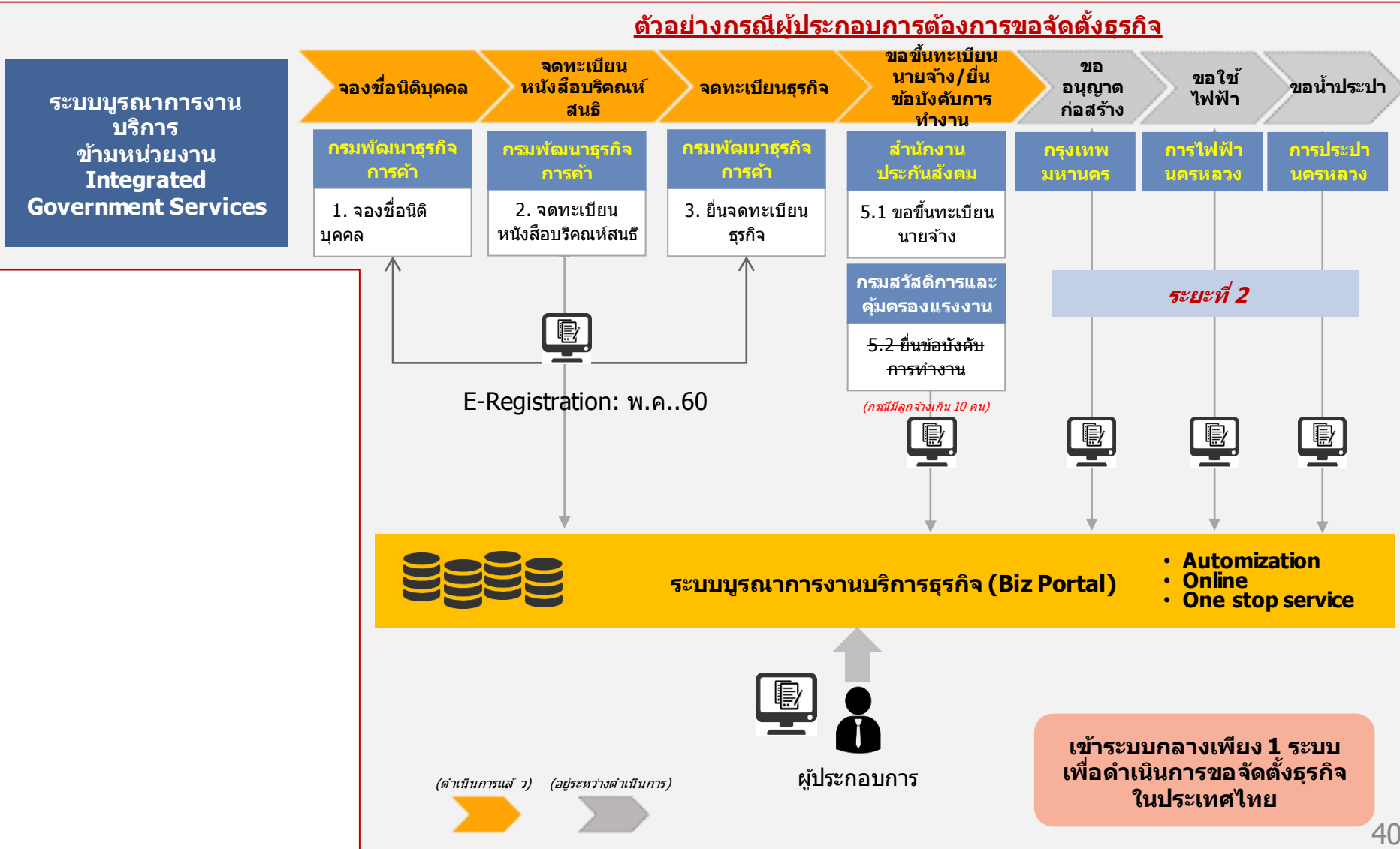
การดำเนินงาน
1-2 ได้ดำเนินการแล้ว



โครงการพัฒนา Application เพื่อสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ

3.3 ผลการศึกษา ออกแบบ และการดำเนินงานปัจจุบัน (ต่อ)

ระบบบูรณาการงานบริการข้ามหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถลงทะเบียนขอจัดตั้งธุรกิจผ่านช่องทางเดียว โดยการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ทั้งภาครัฐแบบครบวงจร และให้หน่วยงานสามารถบริหารจัดการข้อมูล เอกสาร หลักฐานได้ผ่านระบบ ลดการใช้กระดาษและเอกสารที่ซ้ำซ้อน



- 1 ความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาาระบบราชการ
- 2 การขับเคลื่อนระบบราชการสู่ Government 4.0
- 3 แนวทางการพัฒนางานบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ : Biz Portal
- 4 การส่งเสริมประสิทธิภาพงานบริการภาครัฐตาม พ.ร.บ. อำนาจ
ความสะดวกฯ


เจตนารมณ์

“ปัจจุบันมีกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตจำนวนมาก การประกอบกิจการของประชาชนจะต้องขออนุญาตจากส่วนราชการหลายแห่ง อีกทั้งกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตบางฉบับไม่ได้กำหนดระยะเวลา เอกสาร และหลักฐานที่จำเป็นรวมถึงขั้นตอนในการพิจารณาไว้ ทำให้เป็นอุปสรรคต่อประชาชนในการยื่นคำขออนุญาตดำเนินการต่างๆ ดังนั้น เพื่อให้มีกฎหมายกลางที่จะกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต และจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำร้องและศูนย์รับคำขออนุญาต ณ จุดเดียว และเพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาตกับประชาชนซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้”


ความหมาย

- **การใช้บังคับขออนุญาต** : การอนุญาต การจดทะเบียน หรือการแจ้ง ที่มีกฎหมายหรือกฎกำหนดให้ต้องจดทะเบียน หรือแจ้ง ก่อนจะดำเนินการใด
- **เจ้าหน้าที่** : เจ้าหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง
- **อนุญาต** : การที่เจ้าหน้าที่ยินยอมให้บุคคลใดกระทำการใดที่มีกฎหมายกำหนดให้ต้องความยินยอมก่อนการกระทำนั้น และให้หมายรวมถึง การออกใบอนุญาต การจดทะเบียน การขึ้นทะเบียน การรับแจ้ง การไประทานบัตร และการให้อาชญาบัตร
- **ผู้อนุญาต** : ผู้ซึ่งกฎหมายกำหนดให้มีอำนาจในการอนุญาต
- **พนักงานเจ้าหน้าที่** : พนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาต
- **กฎหมายว่าด้วยการอนุญาต**: กฎหมายที่มีบทบัญญัติกำหนดให้การดำเนินการใดหรือการประกอบกิจการใดต้องได้รับอนุญาตก่อนจึงจะดำเนินการได้
- **คำขอ** : คำขออนุญาต




 จัดทำคู่มือสำหรับประชาชน และเผยแพร่ (มาตรา 7)

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

 - เจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอปฏิบัติตามที่ พ.ร.บ.ฯ 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 เสนอกรม. จัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต (มาตรา 14)

 กำหนดให้ยื่นคำขอผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (มาตรา 7 วรรคหนึ่ง)

- ☺ จัดทำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รองรับบริการรายงานคู่มือสำหรับประชาชน และรายงานกรณีล่าช้า
- ☺ ส่งเสริมความรู้และสื่อสารสร้างความเข้าใจ

1

คู่มือสำหรับประชาชน

จัดทำระบบอิเล็กทรอนิกส์



www.info.go.th

Viewed : 1,893,917 ครั้ง



“คู่มือประชาชน”

Mobile App.

Viewed : 125,586 ครั้ง

คู่มือที่จัดส่งมายังสำนักงาน ก.พ.ร.
ทั้งหมด 877,172 คู่มือ

เผยแพร่บนเว็บไซต์แล้ว 40,154

คู่มือ **ข้อมูล ณ วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2560**

2

MOU การเชื่อมโยงข้อมูล ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์



3

การสื่อสารสร้างความเข้าใจ



- ☑ เพื่อผลักดันการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก
- ☑ เพื่อการปรับปรุงการบริการให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ



เวทีสัญจร



การประชุมภาคเอกชน

4

การสำรวจและลงพื้นที่ติดตาม

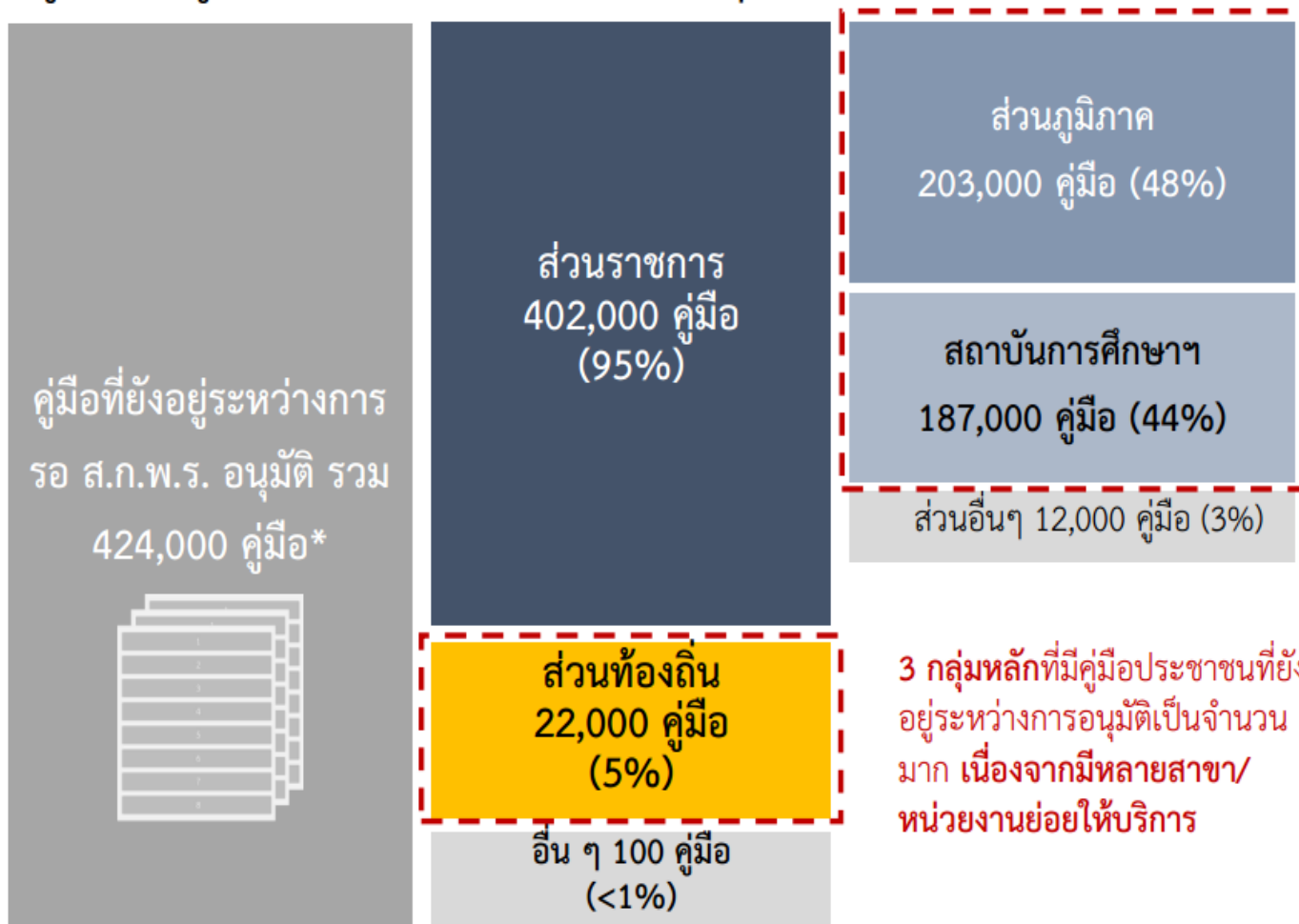


5

การศึกษาแนวทางการชำระค่าธรรมเนียมแทนการต่อใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติฯ (มาตรา 12)

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

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



3 กลุ่มหลักที่มีคู่มือประชาชนที่ยังอยู่ระหว่างการอนุมัติเป็นจำนวนมาก เนื่องจากมีหลายสาขา/หน่วยงานย่อยให้บริการ

◎ บันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือในการเชื่อมโยงข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่ออำนวยความสะดวกในการขออนุญาตของทางราชการ เมื่อวันที่ 17 ธันวาคม 2558 ณ ตึกนารีสโมสร ทำเนียบรัฐบาล โดยรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เป็นประธาน

การส่งเสริมการลงทุน



เพื่อลดการบันทึกข้อมูลเรื่องเดียวกัน หรือการขอเอกสารซ้ำซ้อน โดยใช้วิธีการเชื่อมโยงข้อมูล โดยหน่วยงานภาคเอกชนผู้ขอรับการส่งเสริมการลงทุนไม่ต้องยื่นสำเนาในการยื่นคำขอ ได้แก่ หนังสือรับรองนิติบุคคล บัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น งบการเงิน และหนังสือบริคณห์สนธิ

◎ บันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือในการเชื่อมโยงข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ในส่วนภูมิภาคเพื่ออำนวยความสะดวกในการขออนุญาตของทางราชการ เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2559 ณ ตึกนารีสโมสร ทำเนียบรัฐบาล โดยรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เป็นประธาน

การขอวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน



เพื่อพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลไปยังส่วนภูมิภาค โดยให้บริการแก่ผู้ขอรับการส่งเสริมการลงทุนในการขอวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน พัฒนาระบบการยื่นคำขอและพิจารณาคำขอแบบออนไลน์ผ่านระบบนาร่อง Single Window for Visa and Work Permit และนาร่องเปิดบริการออนไลน์ไปยังส่วนภูมิภาคในจังหวัดที่เป็นเขตเศรษฐกิจสำคัญ คือ จังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดภูเก็ต

Phase 1 : การเชื่อมโยงการส่งเอกสารระหว่างหน่วยงานรัฐ

การปรับปรุงการให้บริการด้านวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน ด้วยโครงการนำร่อง Single Window for Visa & Work Permit

ระยะเวลา : 8 เดือน: เริ่มใช้เดือนกรกฎาคม 2559



บริษัทที่ให้บริการ
ส่งเสริม

ยื่นคำร้องขอเข้าทำงาน
เข้ามาทำงานในบริษัท



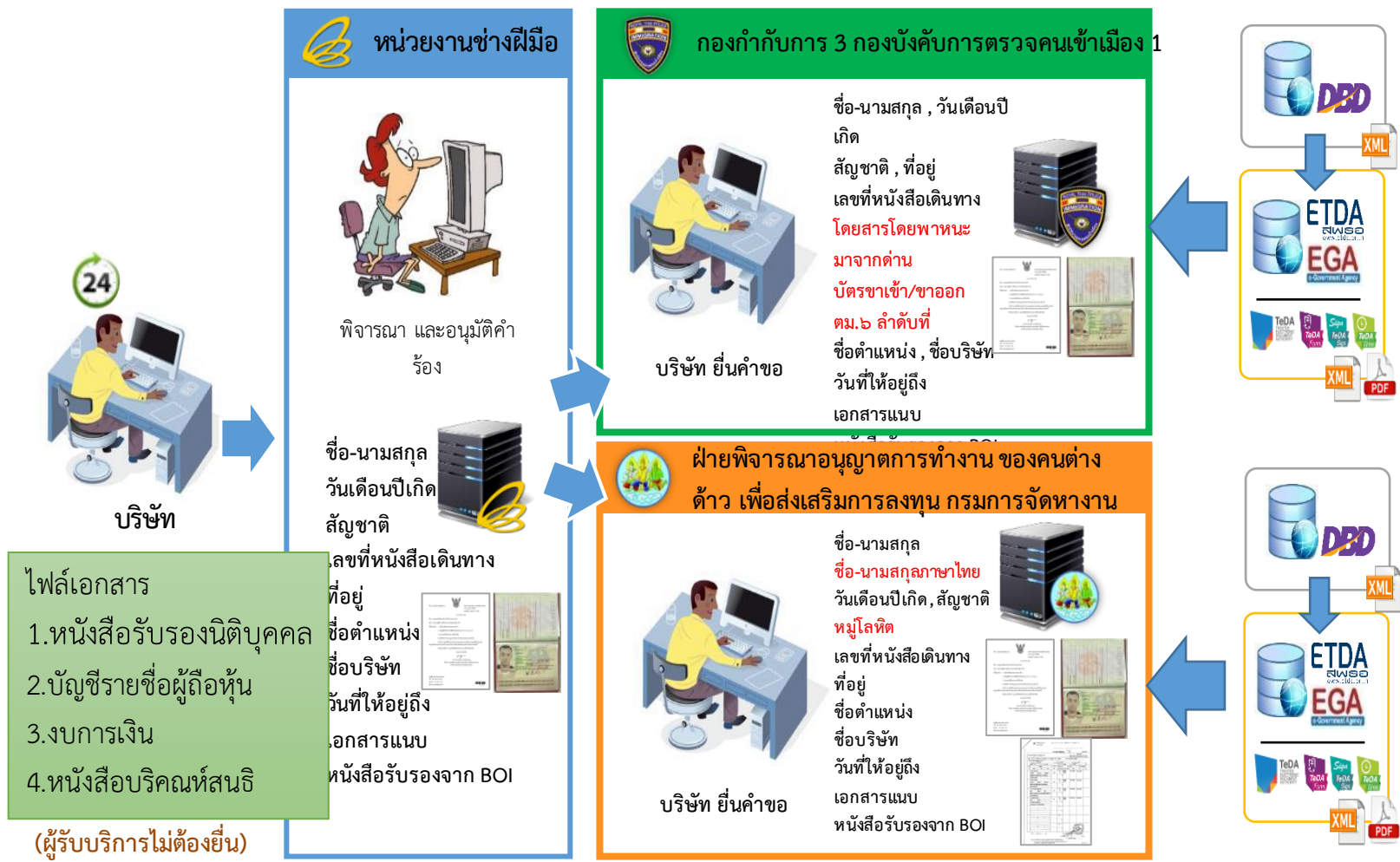
- ไฟล์เอกสาร
1. หนังสือรับรองนิติบุคคล
 2. บัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น
 3. งบการเงิน
 4. หนังสือบริคณห์พิธี

(ผู้รับบริการไม่ต้องยื่น)



Phase 2 : โครงการนำร่องการพัฒนาระบบ Single Window for Visa & Work Permit

เริ่มทดสอบเดือนกรกฎาคม 2560



นำร่องการรับข้อมูลผ่านทาง web service แบบ Real-Time และ e-file ทั้งหนังสือรับรองจดทะเบียนนิติบุคคล บัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น หนังสือบริคณห์สนธิ และงบการเงิน ไปใช้กับสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และกรมการจัดหางาน

คณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2559 ได้มีมติเห็นชอบในหลักการให้หน่วยงานราชการพิจารณาจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ 2 ภาษา ตามที่กระทรวงการต่างประเทศเสนอ โดยให้สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหน่วยงานหลักร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณากำหนดแผนการดำเนินงานให้เกิดความชัดเจน แล้วดำเนินการต่อไป

ทั้งนี้ ให้เร่งดำเนินการสำหรับเอกสารราชการที่ประชาชนต้องใช้ในชีวิตประจำวัน และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ (Ease of Doing Business) ให้แล้วเสร็จภายในปี 2560 และให้สำนักงาน ก.พ.ร. รายงานคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบผลการดำเนินงานเมื่อครบกำหนดเวลาดังกล่าว สำหรับเอกสารราชการอื่น ๆ ให้พิจารณาดำเนินการตามลำดับความสำคัญ ซึ่งต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จทั้งหมดภายในปี 2564 และให้สำนักงาน ก.พ.ร. รวบรวมผลการดำเนินงานแล้วรายงานต่อนายกรัฐมนตรีทุก 6 เดือน

ในการผลักดันให้หน่วยงานราชการไทยจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ 2 ภาษา (ภาษาไทยควบคู่ภาษาอังกฤษ) เพื่อประโยชน์ ดังนี้



(1) ลดขั้นตอนและกระบวนการรับรองเอกสารอย่างมีนัยสำคัญ ทำให้ประหยัดเวลาในการรับรองเอกสารและประชาชนได้รับบริการจากภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น



(2) ลดภาระค่าใช้จ่ายในการแปลเอกสารของประชาชน โดยมีอัตราค่าบริการแปลเอกสารของบริษัทเอกชนผู้รับแปลอยู่ที่ชุดละ 300 – 500 บาท ขึ้นอยู่กับประเภทและความซับซ้อนของเอกสาร

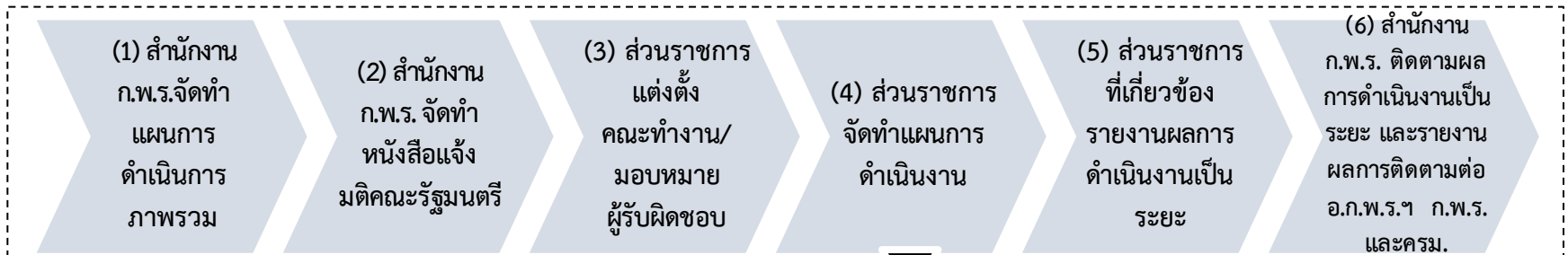


(3) ลดการแปลที่ไม่มีมาตรฐานด้วยแบบฟอร์มเอกสารราชการ 2 ภาษา ทำให้เอกสารที่ผ่านการรับรองมีมาตรฐานการแปลที่ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานและมีมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศสามารถนำไปใช้ในต่างประเทศได้อย่างสมบูรณ์และได้รับการยอมรับ




(4) ช่วยสนับสนุนและส่งเสริมการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ที่ประเทศสมาชิกจำเป็นต้องเร่งส่งเสริมสร้างความเชื่อมโยงด้านกายภาพ กฎระเบียบ และการติดต่อระหว่างประชาชน


แนวทางดำเนินงาน



1 ระยะแรก (ดำเนินการแล้วเสร็จภายในปี 2560)



เอกสารที่ประชาชน
ต้องใช้ในชีวิตประจำวัน




ส่วนราชการที่มีเอกสารเกี่ยวข้องกับการ
อำนวยความสะดวกในการประกอบ
ธุรกิจ (Ease of Doing Business)

* มติ ครม. กำหนดให้รายงาน
ความคืบหน้า ทุก 6 เดือน
** สิ้นสุดระยะเวลาการดำเนินการ
ตามมติ ครม. ในปี 2564

2 ระยะต่อไป (ดำเนินการแล้วเสร็จภายในปี 2564)

- ส่วนราชการอื่น ๆ ที่มีการจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ
- อาจแบ่งเป็นการดำเนินงาน เป็น 5 ระยะ
- จัดทำแผนการดำเนินงานให้แล้วเสร็จภายใน 5 ปี



กรมการ
กงสุล

- ✓ จัดทำรายชื่อผู้รับผิดชอบ
- ✓ จัดทำคำแปลมาตรฐาน
- ✓ ให้คำปรึกษาหน่วยงานต่างๆ ในการแปลเอกสาร
- ✓ ตรวจสอบการแปลเอกสาร (อ้างอิงจากคำแปลของราชบัณฑิตยสถาน)



สุ่มตัวอย่าง 3,000 คน
เก็บข้อมูลได้ 2,243 ชุด

สำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของรัฐ ระหว่างเดือนสิงหาคม-กันยายน 2559 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์ของประชาชนต่อการให้บริการตามคู่มือสำหรับประชาชน การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามคู่มือสำหรับประชาชนของหน่วยงานของรัฐ และเพื่อหาแนวทางปรับปรุงการให้บริการตามคู่มือสำหรับประชาชนของหน่วยงานของรัฐ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



ชาย	45.65%
หญิง	54.30%
ไม่ระบุ	0.05%



ประชาชน	83.06%
นักเรียน / ผู้ประกอบการ	16.18%
ไม่ระบุ	0.76%

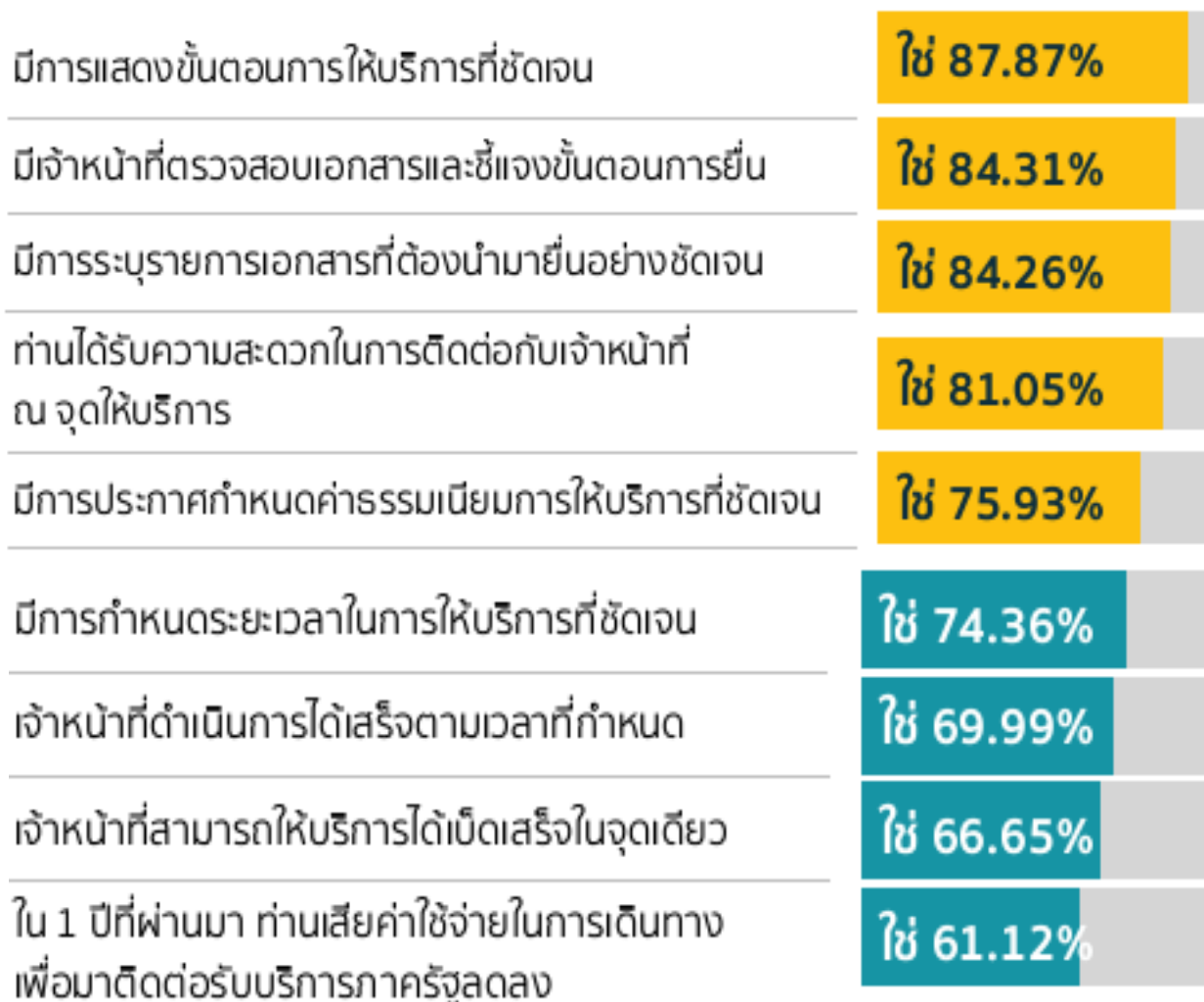


<25	18.90%
26-35	29.56%
36-45	25.19%
46-55	17.25%
>55	9.05%
ไม่ระบุ	0.05%



ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมต้น	12.13%
มัธยมปลาย / ปวช.	16.32%
อนุปริญญา / ปวส.	12.88%
ปริญญาตรี	47.61%
สูงกว่าปริญญาตรี	10.92%
ไม่ระบุ	0.14%

ประสบการณ์การได้รับบริการจากรัฐ



72.80

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของรัฐ - ภาพรวมและรายด้านตามงานบริการ



ความพึงพอใจ
การให้บริการของรัฐ
ในภาพรวม

การขึ้นทะเบียน	75.4%	การออกใบอนุญาต	73.2%
การรับแจ้ง	75.0%	การชำระภาษี/ค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	70.0%
การจดทะเบียน	73.6%	อื่น ๆ	73.0%



ด้านกระบวนการขั้นตอน
ในการให้บริการ

การขึ้นทะเบียน	73.4
การรับแจ้ง	73.2
การจดทะเบียน	72.8
การออกใบอนุญาต	71.4
การชำระภาษี/ค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	69.6
อื่นๆ	71.8



ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

การขึ้นทะเบียน	77.2
การรับแจ้ง	74.6
การจดทะเบียน	74.0
การออกใบอนุญาต	73.0
การชำระภาษี/ค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	70.0
อื่นๆ	71.6



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การรับแจ้ง	77.0
การขึ้นทะเบียน	76.0
อื่นๆ	75.4
การออกใบอนุญาต	75.0
การจดทะเบียน	73.8
การชำระภาษี/ค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	70.4

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของรัฐ - รายด้าน



ด้านกระบวนการขั้นตอน
ในการให้บริการ

71.60%

มีระบบและขั้นตอนที่ชัดเจนไม่ยุ่งยาก	73.2
ความโปร่งใสในการให้บริการ	73.2
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	70.8
สะดวก มีช่องทางเข้าถึงหลากหลาย	71.4
ความรวดเร็วในการให้บริการ	69.4



ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

73.00%

เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการ	75.0
การให้ข้อมูล คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่	73.4
เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการและสามารถตอบสนองความต้องการได้	73.2
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	73.0
ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	70.8



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

74.00%

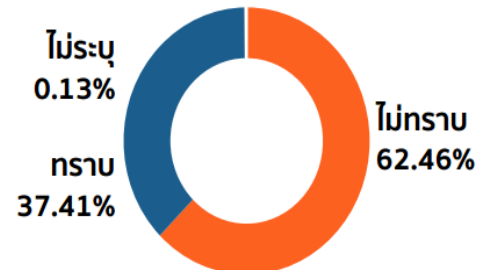
บรรยากาศและความปลอดภัยของสถานที่	74.8
ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่	74.6
ความสะดวกของสถานที่	74.2
สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ช่องทางสำหรับคนชราและ ผู้พิการ	72.6

ประชาชนส่วนใหญ่
ไม่มีการรับรู้เกี่ยวกับ
คู่มือสำหรับประชาชน
62.50

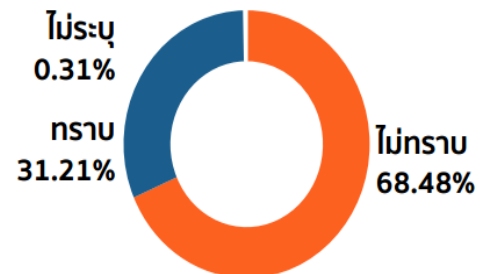


การรับทราบเกี่ยวกับ
คู่มือสำหรับประชาชน

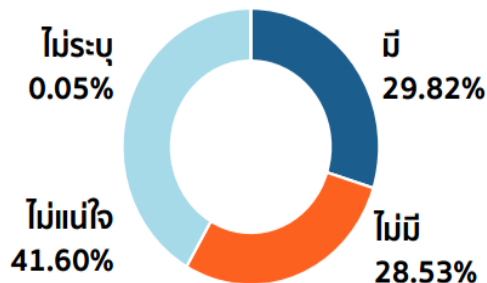
ทราบ ณ สถานที่ที่กำหนดให้ยื่นคำขอทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์
ทางสื่อบุคคล การแจกจ่ายที่บ้าน/ที่สาธารณะ และมีเพื่อนแนะนำ



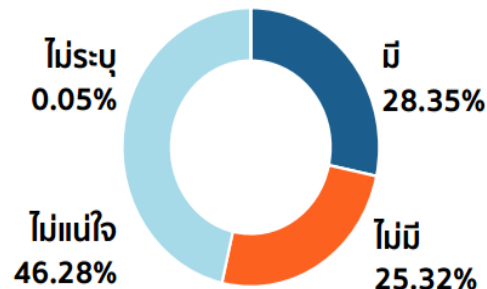
การรับทราบเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอน
ระยะเวลาในการอนุญาตที่ปรากฏ
ในคู่มือสำหรับประชาชน



การปิดประกาศคู่มือสำหรับประชาชน
ในหน่วยงานที่ติดต่อเพื่อรับบริการ



การเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชน
ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์



สรุปข้อเสนอแนะอื่น ๆ



ผู้ตอบแบบสอบถามได้ชื่นชมการให้บริการ โดยให้ความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่บริการดี – ดีมาก/ดีเยี่ยม มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล บริการสะดวกรวดเร็ว สะดวกกว่าแต่ก่อน ให้บริการอย่างเป็นกันเอง สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความประทับใจ อธิบายให้ข้อมูลได้ครบถ้วน เข้าใจง่าย การให้บริการมีการพัฒนาขึ้น ดีขึ้นในทุกระดับ และอยากให้รักษาคุณภาพที่ดีต่อไป

- ◎ ด้านเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่มองว่าผู้ให้บริการขาดจิตบริการ ไม่สามารถให้ข้อมูลหรือช่วยแก้ปัญหาให้ได้ และบุคลากรผู้ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอ
- ◎ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการยังคงล่าช้า และไม่มีการรวมศูนย์ มีขั้นตอนการให้บริการที่ยุ่งยาก
- ◎ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่เห็นว่า ที่จอดรถมีจำกัด พื้นที่ทรุดโทรม คับแคบไม่เพียงพอต่อประชาชนที่มาใช้บริการ ที่นั่งรอมีจำกัด ช่องทางการให้บริการมีน้อย และสถานที่หายาก/ยากต่อการเข้าถึง
- ◎ ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ส่วนใหญ่มองว่าช่องทางประชาสัมพันธ์และการสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ไม่ทั่วถึง และการให้ข้อมูลไม่ชัดเจน
- ◎ ด้านเวลา การให้บริการไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
- ◎ ข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยากทราบเกี่ยวกับคู่มือสำหรับประชาชนว่าคืออะไร ด้านรถโดยสารสาธารณะควรปรับเปลี่ยนให้มีความปลอดภัยและสะอาด อยากให้ปิดช่องทางการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และอยากให้ส่งคู่มือประชาชนไปยังที่อยู่ตามบ้าน



ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. สนับสนุนงบประมาณด้านประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน
2. การบูรณาการการทำงานร่วมกันภายในระบบราชการด้วยกันเอง
3. การส่งเสริมนโยบายอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาบุคลากร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การทำวิจัยเชิงลึกหรือวิจัยเชิงคุณภาพ และปัญหาอุปสรรคในการดำเนินของหน่วยงานประเภทต่าง ๆ
2. ทำการวิจัยความคาดหวังของประชาชนในการขอรับบริการบริการจากภาครัฐในประเด็นต่าง ๆ เช่น ระยะเวลา สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและคู่มือสำหรับประชาชน เป็นต้น
3. การดำเนินการวิจัยติดตามประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ เป็นระยะทุก ๆ 2 ปี

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. การตรวจสอบและติดตามการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง พร้อมปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการพัฒนางานในรูปแบบการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด (Best Practice)
2. การปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานให้บริการไต่เบ็ดเสร็จทุกขั้นตอนในจุดเดียวและการดำเนินงานให้เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด
3. การส่งเสริมการจัดภูมิทัศน์ของสถานที่บริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนทุกกลุ่มโดยเฉพาะที่และช่องทางพิเศษสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ
4. อบรมความรู้ความสามารถและจิตบริการของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่องและมีการดำเนินงานปดช่องทางบริการทูลจริตต่าง ๆ
5. การเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์การบริการใหม่มีความหลากหลาย
6. การปรับปรุงเวลาในการให้บริการที่ให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการทั้งในและนอกเวลาราชการ
7. การเผยแพร่คู่มือประชาชนในช่องทางต่าง ๆ อย่างทั่วถึง โดยเพิ่มเอกสารอักษรเบรลล์สำหรับผู้พิการทางสายตา การเผยแพร่เสียงตามสายและภาษามือ เป็นต้น
8. การปรับปรุงรูปแบบและระเบียบวิธีการปฏิบัติตามขั้นตอนใหม่ ความสอดคล้องกันในแต่ละกลุ่มงาน

ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง

หน่วยงานของรัฐ



ช่องทางการให้บริการ

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



ปรับปรุงการให้บริการ

เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อลดระยะเวลาในการให้บริการ โดยให้มีการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ รวมถึงกรณีตัวอย่างของหน่วยงานชั้นนำอื่นที่ให้บริการในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน และนำมาประยุกต์ปรับปรุงการให้บริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยการจัดทำมาตรฐานข้อตกลงการให้บริการเพื่อกำหนดให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้ภายในเวลาที่กำหนด

ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง หน่วยงานของรัฐ (ต่อ)



One Stop Service

เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อลดขั้นตอนการให้บริการลง โดยจัดทำ One-Stop Services โดยคัดเลือกกระบวนการที่มีความสำคัญ มีผู้ใช้บริการมาก และมีคุณค่าหรือผลกระทบต่อผู้ใช้บริการสูง หรือเป็นกระบวนการที่มีโอกาสในการปรับปรุงสูงเมื่อเทียบกับกระบวนการอื่นนำมาพัฒนาปรับปรุงก่อน



ปรับปรุงกฎหมาย

ทบทวนพัฒนาปรับปรุงกฎหมายให้ทันสมัยและมีความยืดหยุ่นมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะกฎหมายที่ใช้มาเป็นเวลานาน (Deregulation) หรือมีการมอบอำนาจหรือกระจายอำนาจเพื่อให้การดำเนินการมีความคล่องตัว มากยิ่งขึ้น



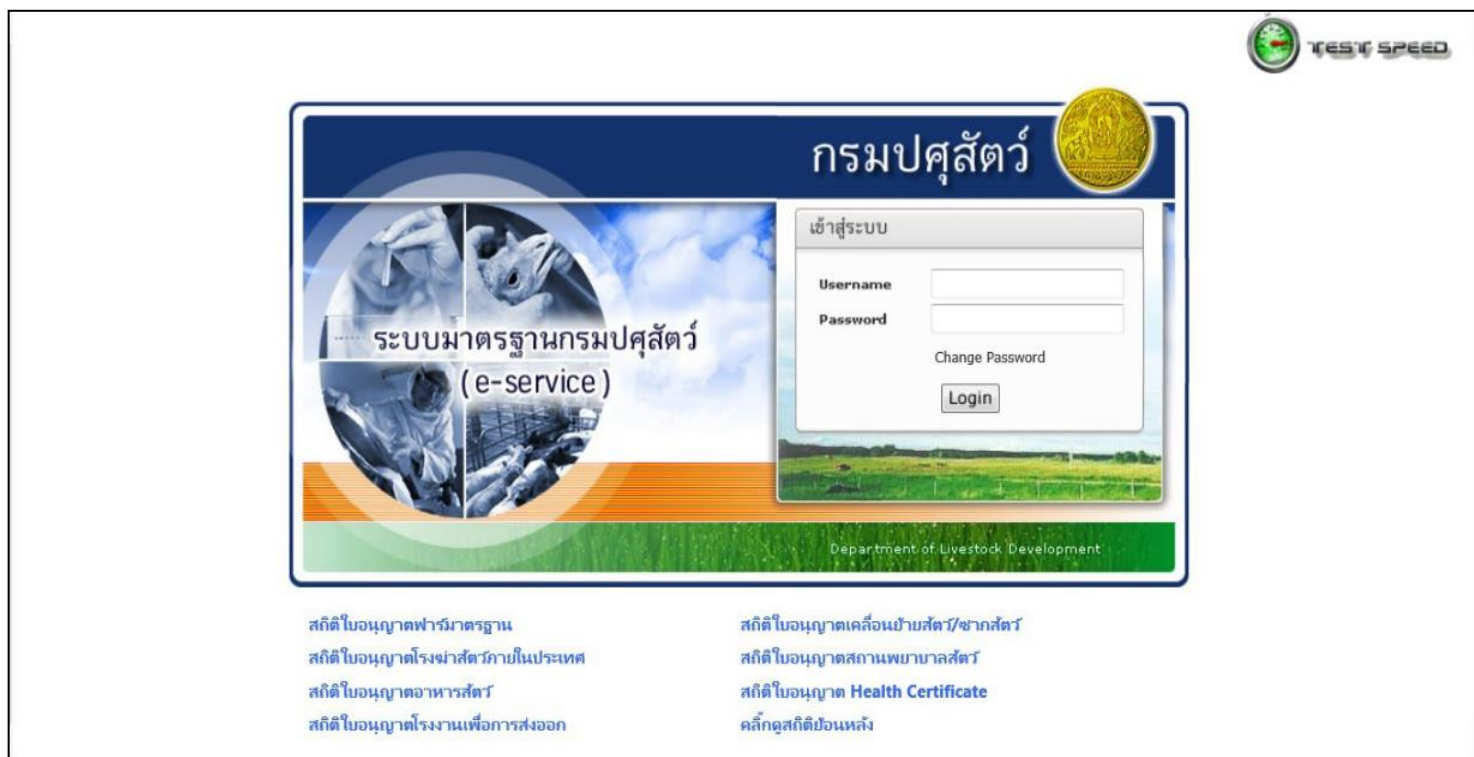
นำเทคโนโลยีมาใช้

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

ตัวอย่างหน่วยงานที่มีการดำเนินงานที่ดี (Best Practices)

กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

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



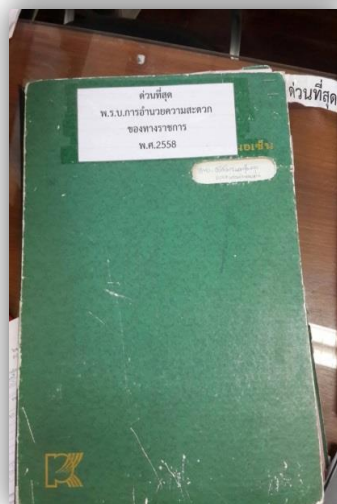
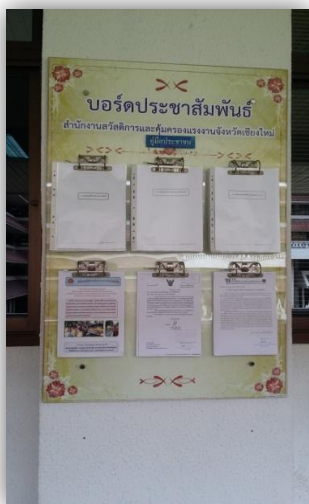
The screenshot shows the 'กรมปศุสัตว์' (Department of Livestock Development) e-service portal. The main banner features the text 'ระบบมาตรฐานกรมปศุสัตว์ (e-service)' and a 'TEST SPEED' icon. Below the banner, there are two columns of service categories:

Left Column Services	Right Column Services
สิทธิใบอนุญาตฟาร์มมาตรฐาน	สิทธิใบอนุญาตเคลื่อนย้ายสัตว์/ซากสัตว์
สิทธิใบอนุญาตโรงฆ่าสัตว์ภายในประเทศ	สิทธิใบอนุญาตสถานพยาบาลสัตว์
สิทธิใบอนุญาตอาหารสัตว์	สิทธิใบอนุญาต Health Certificate
สิทธิใบอนุญาตโรงงานเพื่อการส่งออก	คลีคูสติดีป้อนหลัง

ตัวอย่างหน่วยงานที่มีการดำเนินงานที่ดี (Best Practices)

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

หน่วยงานมีการวางระบบการจัดการที่ดี เริ่มตั้งแต่การรับเรื่อง มีขั้นตอนการแยกเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกฯ ออกจากเรื่องอื่น ๆ มีการประทับตรา พ.ร.บ. ด้วยหมึกสีแดง ในสมุดรับเรื่อง มีการแยกแฟ้มรับเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ พ.ร.บ. โดยเฉพาะและริบนำเสนอให้ผู้บังคับบัญชาอนุมัติภายใน 1 วัน เมื่อผู้บังคับบัญชาอนุมัติแล้วฝ่ายบริหารจะรีบส่งเรื่องต่อไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบทันที



ตัวอย่างหน่วยงานที่มีการดำเนินงานที่ดี (Best Practices)

จังหวัดสมุทรสาคร

มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในแหล่งชุมชนที่มีผู้มารับบริการจำนวนมาก ซึ่งได้ร่วมมือกับสำนักงานเทศบาลนครอ้อมน้อย จังหวัดสมุทรสาคร ในการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม และการบูรณาการการให้บริการประชาชนระหว่างงานในภารกิจของหน่วย

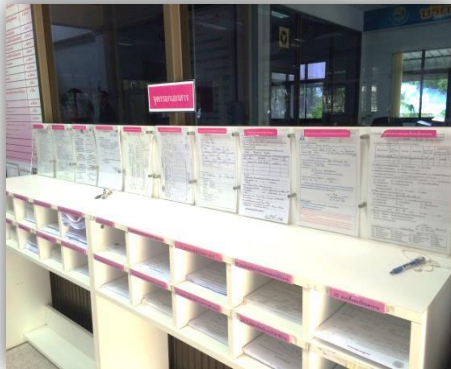
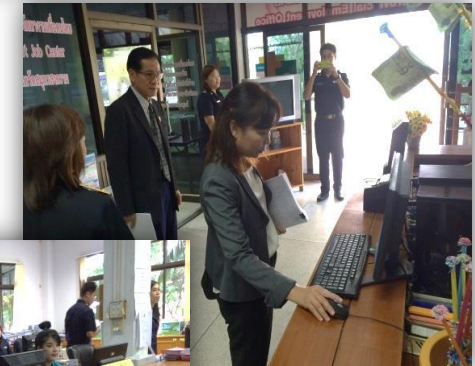


ตัวอย่างหน่วยงานที่มีการดำเนินงานที่ดี (Best Practices)



จังหวัดสมุทรสงคราม

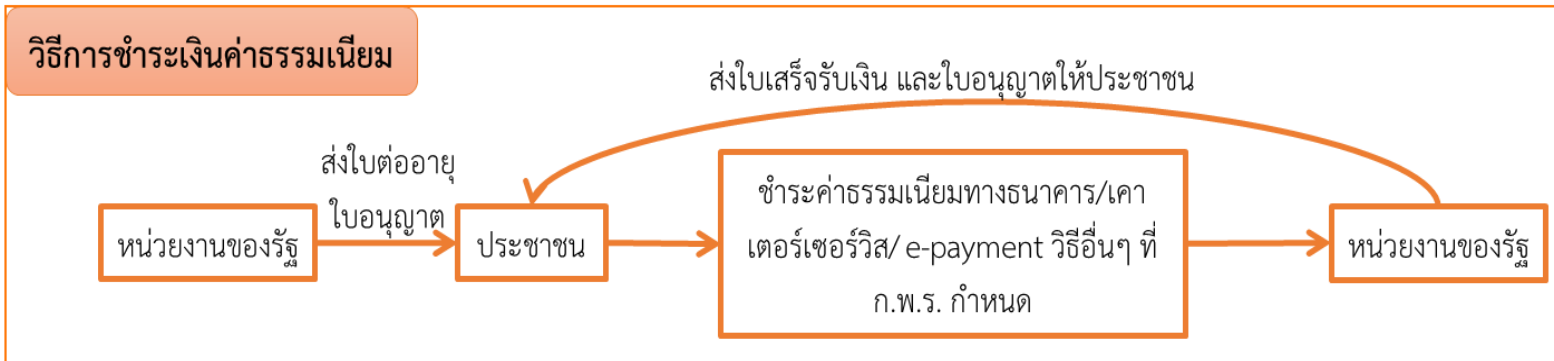
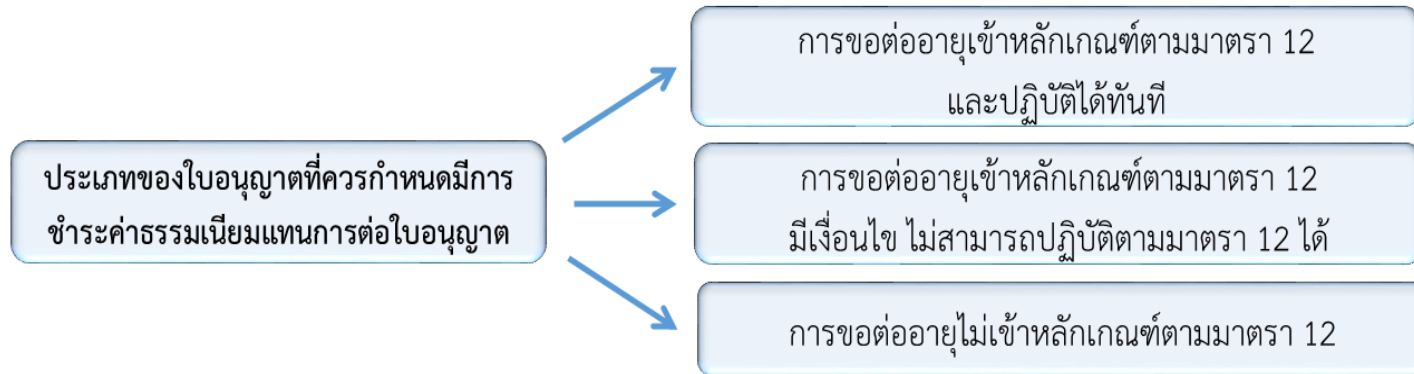
1. มีการแสดงระยะเวลาให้บริการไว้อย่างชัดเจน
2. มีศูนย์ One Stop Service ในการให้บริการในช่วงที่มีผู้ขอรับบริการจำนวนมาก



การศึกษาแนวทางการชำระค่าธรรมเนียมแทนการต่อใบอนุญาต

ม.12: หากใบอนุญาตมีอายุ อาจกำหนดโดยมติ ครม. ให้ถือว่าการชำระค่าธรรมเนียมต่ออายุ = การต่อ / การยื่นคำขอต่ออายุ ใบอนุญาต

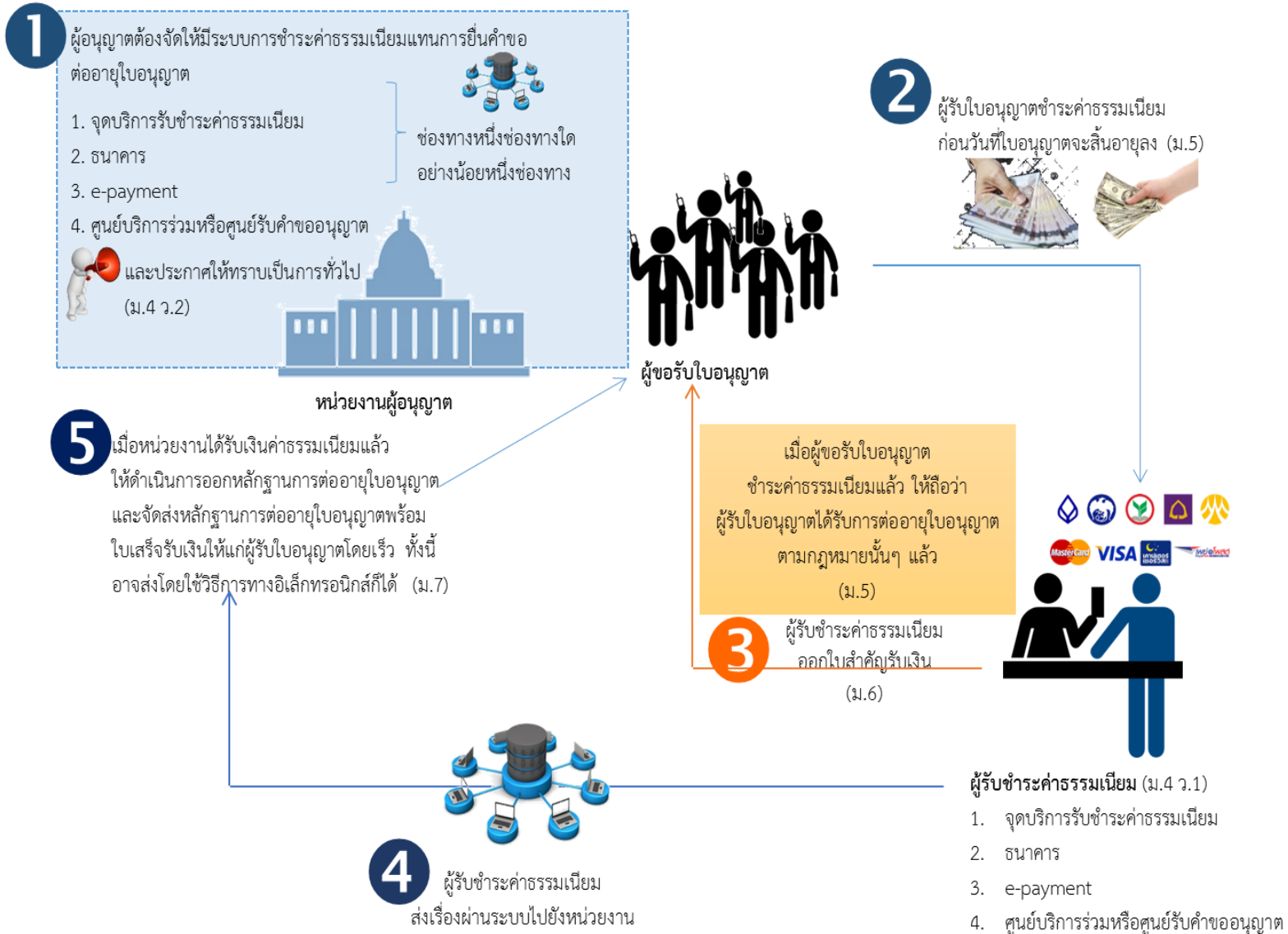
- 1) ศึกษา และวิเคราะห์กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตของหน่วยงานรัฐที่มีกำหนดอายุใบอนุญาต มีลักษณะดำเนินการต่อเนื่องและมีกำหนดค่าธรรมเนียมในการต่อใบอนุญาต



- 2) จัดประชุมผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ความเห็นและดำเนินการยกร่างพระราชกฤษฎีกาที่เกี่ยวข้องกับการชำระค่าธรรมเนียมการต่อใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต

การศึกษาแนวทางการชำระค่าธรรมเนียมแทนการต่อใบอนุญาต

ม.12: หากใบอนุญาตมีอายุ อาจกำหนดโดยมติ ครม. ให้ถือว่าการชำระค่าธรรมเนียมต่ออายุ = การต่อ / การยื่นคำขอต่ออายุ ใบอนุญาต



Q & A



MAKE **SIMPLE** BE **MODERN**