



พลิกโฉมงานบริการภาครัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจแบบครบวงจร

เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง การเตรียมความพร้อมเพื่อขับเคลื่อนไปสู่ระบบอำนวยความสะดวก
ในการประกอบธุรกิจแบบครบวงจร (Doing Business Portal)

โดย

นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข

รองเลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

วันที่ 26 มิถุนายน 2561

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 16 มาตรา 258 ข

หมวด ๑๖
การปฏิรูปประเทศ

มาตรา ๒๕๘ ให้ดำเนินการปฏิรูปประเทศอย่างน้อยในด้านต่าง ๆ ให้เกิดผลดังต่อไปนี้

ก. ด้านการเมือง

ข. ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน

(๑) ให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดิน และเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

(๒) ให้มีการบูรณาการฐานข้อมูลของหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน เพื่อให้เป็นระบบข้อมูลเพื่อการบริหารราชการแผ่นดินและการบริการประชาชน

(๓) ให้มีการปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างและระบบการบริหารงานของรัฐและแผนกำลังคนภาครัฐให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายใหม่ ๆ โดยต้องดำเนินการให้เหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงานของรัฐแต่ละหน่วยงานที่แตกต่างกัน

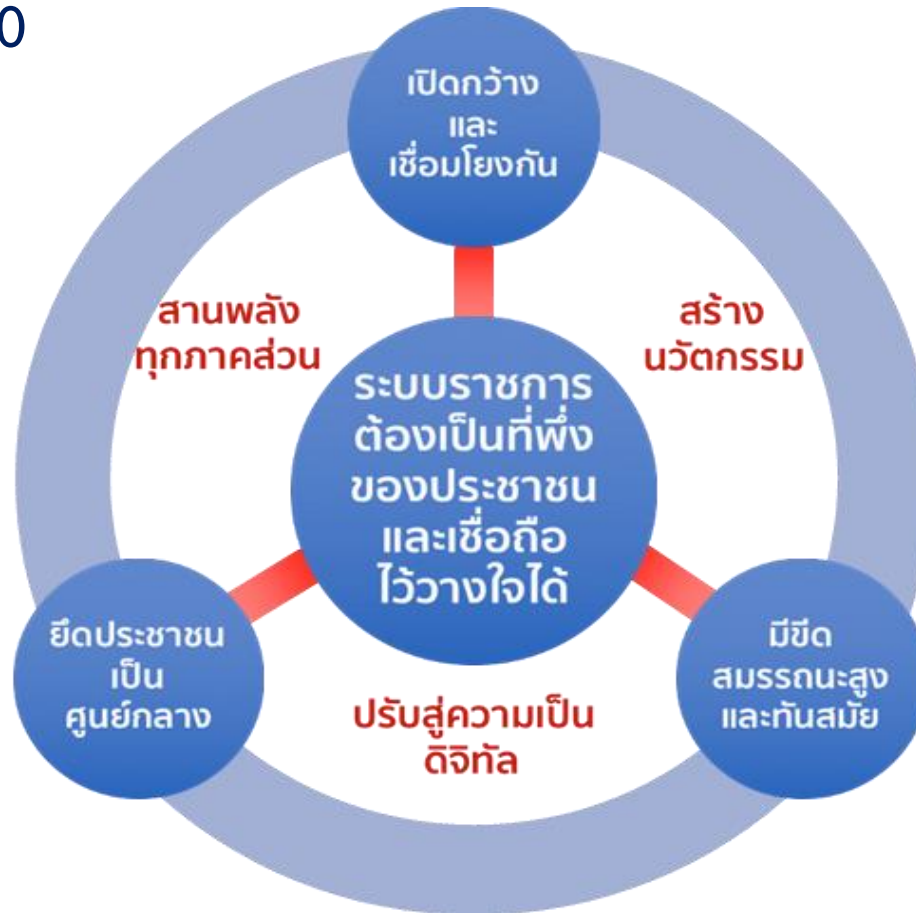
(๔) ให้มีการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานบุคคลภาครัฐเพื่อจูงใจให้ผู้มีความรู้ความสามารถอย่างแท้จริงเข้ามาทำงานในหน่วยงานของรัฐ และสามารถเจริญก้าวหน้าได้ตามความสามารถและผลสัมฤทธิ์ของงานของแต่ละบุคคล มีความซื่อสัตย์สุจริต กล้าตัดสินใจ และกระทำการสิ่งถูกต้อง โดยคิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว มีความคิดสร้างสรรค์และคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อให้การปฏิบัติราชการและการบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีมาตรการคุ้มครองป้องกันบุคลากรภาครัฐจากการใช้อำนาจโดยไม่เป็นธรรมของผู้บังคับบัญชา

(๕) ให้มีการปรับปรุงระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐให้มีความคล่องตัว เปิดเผยตรวจสอบได้ และมีกลไกในการป้องกันการทุจริตทุกขั้นตอน

กรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580)



ระบบราชการ 4.0



ระบบราชการ 4.0

ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
เพื่อรองรับต่อยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0



พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาต ของทางราชการ พ.ศ. 2558*

คู่มือสำหรับประชาชน (มาตรา 7,17)

- หน่วยงานภาครัฐจัดทำคู่มือภายใน 180 วันนับจากประกาศใช้
- คู่มือสำหรับประชาชนต้องมี หลักเกณฑ์+วิธีการ+เงื่อนไข+ขั้นตอน+ระยะเวลาที่ใช้+รายการเอกสาร/หลักฐานที่ต้องใช้ ตามที่ ก.พ.ร. กำหนด
- ต้องเปิดเผยทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้
- ก.พ.ร. ต้องรวบรวม ตรวจสอบการบริการตามหลักธรรมาภิบาล และให้ข้อเสนอแนะการพัฒนาการบริการแก่ กรม.

ศูนย์บริการร่วม (มาตรา 7)

“การบูรณาการงานบริการภายในกระทรวง/จังหวัด”

- ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอและให้ข้อมูลการอนุญาตที่เดียว ตามแนวทางที่ ก.พ.ร. กำหนด
- ก.พ.ร. กำหนดแนวทางการพัฒนาศูนย์บริการร่วมภายใน 180 วันจากวันที่ประกาศใช้ พ.ร.บ.ฯ

ศูนย์รับคำขออนุญาต (มาตรา 14-16)

“การบูรณาการงานบริการระหว่างหน่วยงาน”

- ในกรณีจำเป็นและสมควร เสนอ กรม.จัดตั้งศูนย์ฯ
- สามารถจัดตั้งได้โดย พ.ร.ฎ. ตามความจำเป็น ฐานะเป็นส่วนราชการของสำนักนายกรัฐมนตรี
- ก.พ.ร. ศึกษาเพื่อเตรียมการจัดตั้งศูนย์รับคำขอฯ
- รับคำขอฯ ตรวจสอบเอกสาร / คำขอ ให้ข้อมูล และส่งต่อคำขอไปยังหน่วยงานอนุญาต และติดตามสถานะคำขอ

ผู้อนุญาต (มาตรา 8,9,10,11,12,13)

- ตรวจสอบความถูกต้องของคำขอและเอกสาร หากไม่ครบ/ไม่ถูกต้อง ต้องแก้ไขทันทีหรือลงนามในบันทึกให้รับรู้ทั้ง 2 ฝ่าย และขอเพิ่มได้เพียงครั้งเดียว
 - กรณีที่ถูกต้องครบถ้วนตามคู่มือฯ แล้ว จะเรียกเอกสารเพิ่มอีกไม่ได้ หากปฏิเสธคำขอโดยอ้างว่าเอกสารไม่ครบ/คำขอไม่สมบูรณ์ไม่ได้ ยกเว้นความประมาท/ทุจริตของเจ้าหน้าที่ ซึ่งต้องรับโทษทางวินัย/ดำเนินคดี
 - ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาตามคู่มือฯ และแจ้งให้ทราบภายใน 7 วันหลังจากแล้วเสร็จ
 - กรณีล่าช้าต้องแจ้งเป็นหนังสือถึงผู้ยื่นฯ ทุก 7 วันจนแล้วเสร็จ และสำเนาถึง ก.พ.ร.
- } หากไม่แจ้งทั้งกรณีแล้วเสร็จ/ล่าช้า มีโทษเท่ากับกระทำ/ละเว้น
กระทำการทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้อื่น
- ก.พ.ร. พิจารณาว่า การให้บริการขาดประสิทธิภาพ / ล่าช้าเกินเหตุ ต้องรายงานต่อ ค.ร.ม.และเสนอแนะข้อปรับปรุง
 - หากใบอนุญาตมีอายุ อาจกำหนดโดยมติ กรม. ให้ถือว่า การชำระค่าธรรมเนียมต่ออายุ = การต่อ / การยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต
 - ต้องพิจารณาปรับปรุงกฎหมาย ยกเลิกการอนุญาต หรือจัดให้มีมาตรการอื่นแทน เสนอต่อ กรม. ทุก 5 ปี (หรือเร็วกว่านั้นก็ได้)

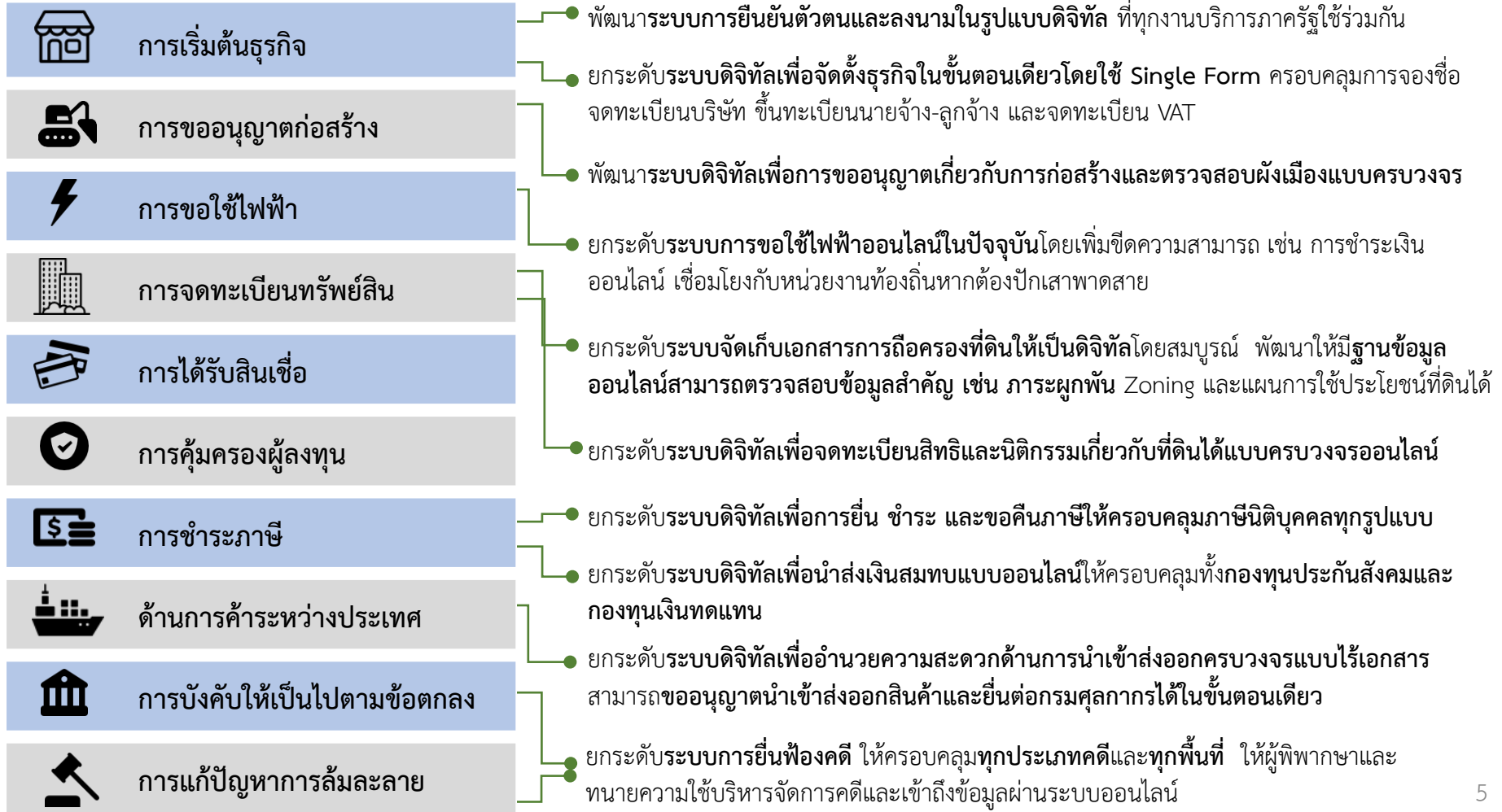
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 39,747 แห่ง**

ส่วนราชการ	จังหวัด	องค์กรมหาชน	รัฐวิสาหกิจ	สถาบันการศึกษา	อปท.	หน่วยงานของรัฐอื่น ๆ
145	76	53	58	• สถาบันอุดมศึกษา 83 • โรงเรียน 31,437	7,853	42

ข้อเสนอแนะของธนาคารโลกเพื่อยกระดับ Ease of Doing Business ทั้ง 10 ด้าน : ธนาคารโลกเสนอให้ใช้ระบบดิจิทัลมาบูรณาการขั้นตอนและข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

Ease of Doing Business 10 ด้าน

ข้อเสนอเกี่ยวกับการยกระดับด้วยระบบดิจิทัล



การดำเนินงานที่ผ่านมา

พระราชบัญญัติ
การอำนวยความสะดวก
ในการพิจารณาอนุญาต
ของทางราชการ
พ.ศ. 2558

กฎหมายกลางที่จะกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต และจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำร้อง และศูนย์รับคำขอ อนุญาต ณ จุดเดียว และเพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาตกับประชาชนซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ปี 2558



2559>



2560>



2561



แผนการยกระดับการบริการภาครัฐ
ระยะที่ 2

(กรม. เห็นชอบ เมื่อวันที่ 26 กันยายน 2560)

การดำเนินงาน
สำคัญ ๆ

คู่มือสำหรับ
ประชาชน
ผ่าน Website
และ App



5,724
กระบวนการ/คู่มือ

คู่มือการจัดตั้ง
ธุรกิจค้าปลีก



ประเมิน
ความพึงพอใจ
ร้อยละ 72.80

การชำระค่าธรรมเนียม
การต่ออายุใบอนุญาต
แทนการยื่นคำขอ
ต่อใบอนุญาต
(มาตรา 12)

อำนวยความสะดวกให้ประชาชน
ในการต่ออายุใบอนุญาต ลดขั้นตอน
เอกสารหลักฐาน และค่าใช้จ่าย
โดยตราพระราชกฤษฎีกาเกี่ยวกับ
การชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุ
ใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุ
ใบอนุญาต พ.ศ. เสนอร่างต่อ กรม.
เห็นชอบในหลักการแล้ว เมื่อวันที่
4 กรกฎาคม 2560 อยู่ระหว่าง
การพิจารณาของสำนักงาน
คณะกรรมการกฤษฎีกา ก่อนเสนอ
สนช. ตรวจสอบพิจารณาต่อไป

ศูนย์รับคำขออนุญาต
(มาตรา 14)

เปิดให้บริการปี 2561 :



การจัดตั้ง
ธุรกิจร้านอาหาร
6 ใบอนุญาต



การจัดตั้ง
ธุรกิจค้าปลีก
9 ใบอนุญาต

อยู่ระหว่างรอเสนอ
คณะรัฐมนตรีพิจารณา



ปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชน ระยะที่ 2



แบบฟอร์มเอกสารราชการ 2 ภาษา



พัฒนาระบบติดตามการให้บริการ
(Tracking system)



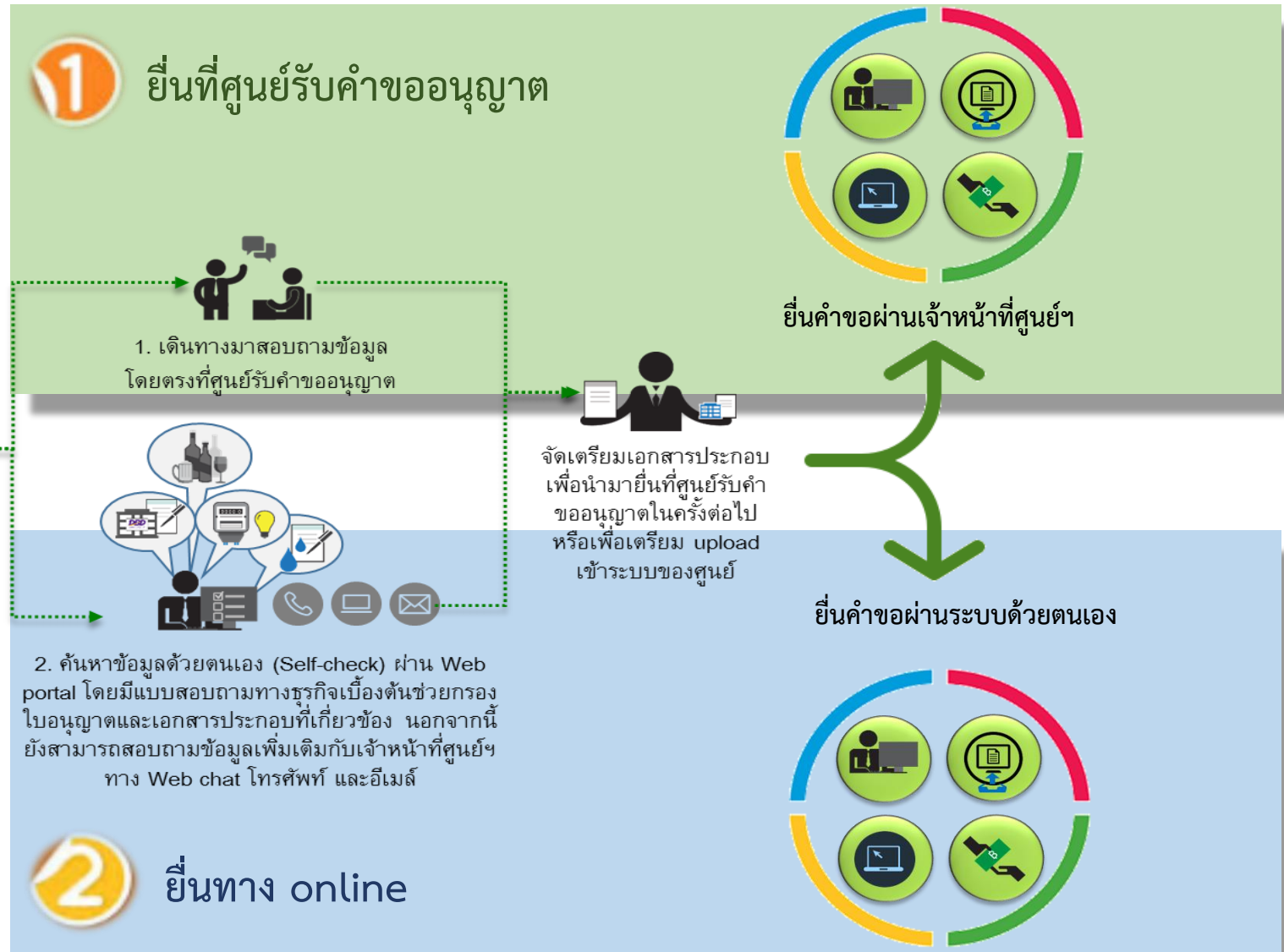
การอำนวยความสะดวกในการจ้องคิวกลาง
และการให้ข้อมูลป้อนกลับของประชาชน
ต่อการบริการ (Citizen Feedback
Survey)



การทบทวนกฎหมายในการยกเลิก
ใบอนุญาตที่ไม่จำเป็น

การจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต (มาตรา 14 15 และ 16)

(อยู่ระหว่างการรออนอกคณะรัฐมนตรี)



แนวทางการดำเนินงานของศูนย์รับคำขออนุญาต (มาตรา 14 15 และ 16)

ดำเนินการทั้งในรูปแบบการยื่นคำขอด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับคำขออนุญาต และยื่นคำขอทางออนไลน์



การดำเนินงานในภาพรวมของศูนย์รับคำขออนุญาต



ให้บริการด้านข้อมูลและคำแนะนำที่เกี่ยวข้อง



ยืนยันตัวตนเพื่อให้สิทธิใช้งานระบบ



รับคำขอและเอกสารประกอบ และคำอุทธรณ์ และส่งคำขอและเอกสารประกอบให้หน่วยงานเจ้าของใบอนุญาต



รับชำระค่าธรรมเนียม (เมื่อพระราชกฤษฎีกามีผลใช้บังคับ)

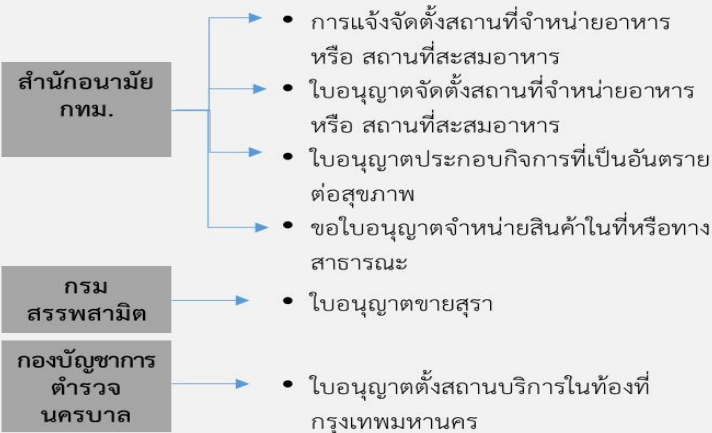


ติดตามสถานะของการพิจารณาและส่งมอบใบอนุญาตให้ผู้ยื่นคำขอ



การขออนุญาตประกอบธุรกิจร้านอาหารในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

- ร้านอาหารระดับหรู (Fine Dining)
- ร้านอาหารทั่วไป (Fast Dining)
- ร้านอาหารระดับกลาง (Casual Dining)
- ร้านริมบาทวิถี (Kiosk)

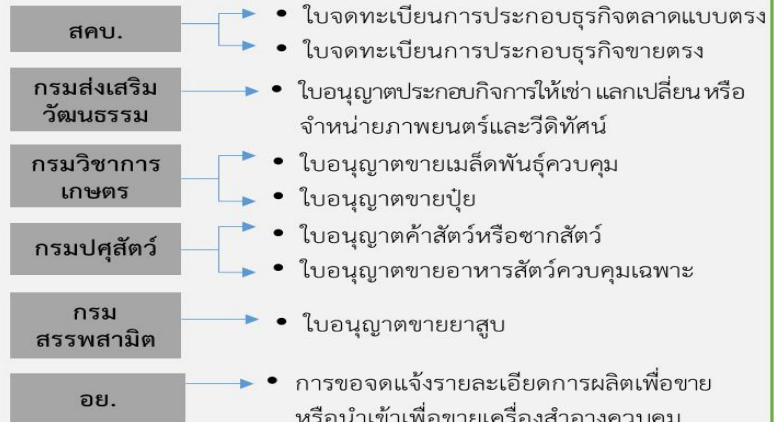


ร้านอาหาร: ธุรกิจที่มีการประกอบอาหาร เครื่องดื่ม โศกกริม ขนมหหรือเค้ก และมีการจำหน่าย รวมถึงให้บริการ เช่น นั่งโต๊ะรับประทาน บริการตนเองจากชั้นวางอาหาร น้ากลับ หรือสั่งให้จัดส่งถึงบ้าน โดยต้องมีหน้าร้านเป็นหลักเป็นแหล่ง เช่น เอ็มเค, แมคโดนัลด์, S&P, Chester Grill, ร้านอาหารตามสั่ง, ร้านก๋วยเตี๋ยว (ไม่รวมโรงงานผลิตอาหารที่มีเครื่องจักรอุตสาหกรรม)



การขออนุญาตประกอบธุรกิจค้าปลีกในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

- เป็นการขออนุญาตขายและดำเนินการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ เช่น การขายตรง การขายหรือให้เช่าวีดิทัศน์ ขายปุ๋ย เนื้อสัตว์ อาหารสัตว์ บุหรี่ ยาแผนปัจจุบัน เป็นต้น



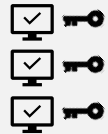
ร้านค้าปลีก: ธุรกิจที่มีการขายสินค้าไม่ว่าจะเป็นสินค้าใหม่หรือสินค้ามือสอง สู่ผู้บริโภคโดยตรง เพื่ออุปโภคบริโภคในครัวเรือน โดยที่ผู้ขายไม่มีการผลิตหรือแปรรูปสินค้า เช่น 7-11, FreshMart, ร้านโชห่วย, Max Value, Family Mart, ร้านขายอาหารสัตว์, ร้านขายปุ๋ย, ร้านผลิตและขายเครื่องสำอาง

“Doing Business Portal”

ความท้าทายจากมุมมอง ของผู้ประกอบการในการเริ่มประกอบธุรกิจ



ไม่รู้ว่าต้องขอใบอนุญาตอะไร ที่ไหนบ้าง



ต้องมีหลาย log in เพื่อแยกขอใบอนุญาต
ผ่าน e-service ของแต่ละหน่วยงาน



ต้องกรอกข้อมูล และส่งเอกสารซ้ำๆ ทั้งที่
หน่วยงานรัฐมีเก็บไว้อยู่แล้ว



ติดตามสถานะและจ่ายค่าธรรมเนียม
ลำบาก ต้องติดต่อแต่ละหน่วยงานแยกกัน



ใบอนุญาตรูปแบบกระดาษ ยากต่อการเก็บ
และดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพที่ดี

ขีดความสามารถหลักของระบบ (Key Capabilities)



Smart Quiz แนะนำใบอนุญาตที่
ผู้ประกอบการจำเป็นต้องขอ



Digital ID ใช้ log in เดียวที่ขอได้ทุก
ใบอนุญาต



Smart Form & Doc กรอกข้อมูล และส่ง
เอกสารครั้งเดียว แล้วหน่วยงานแชร์กัน



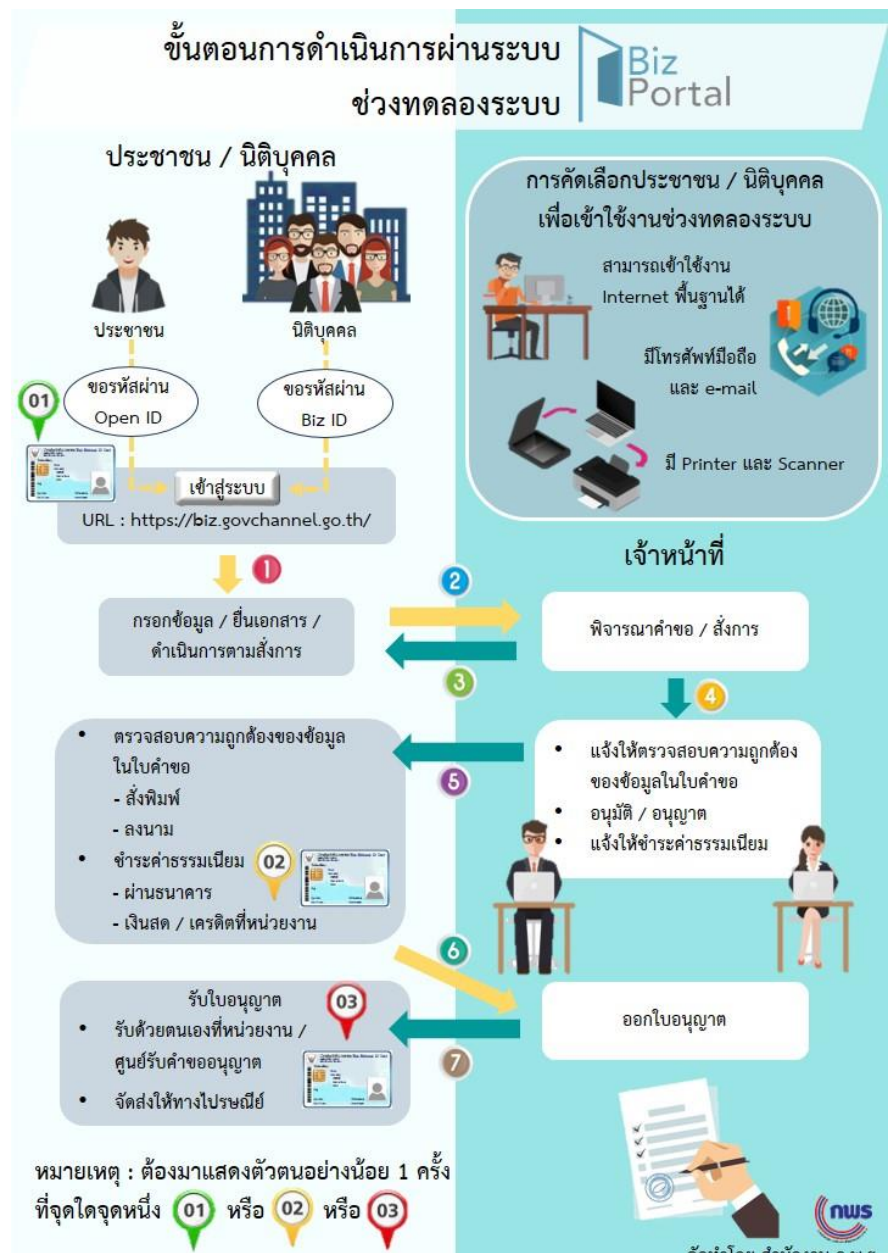
Smart Track & Pay ติดตามสถานะ และ
จ่ายค่าธรรมเนียมทุกใบอนุญาต ณ จุดเดียว



Smart License ใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์
ที่สามารถใช้แทนเอกสารกระดาษได้



<https://biz.govchannel.go.th/>



“Doing Business Portal”

ประเภทธุรกิจ

ประสบการณ์เดิม ☹️



ประสบการณ์ใหม่ 😊

ธุรกิจร้านอาหาร

กรณีศึกษา



- มีพื้นที่ร้าน 500 ตร.ม.
- มีดนตรีสด
- ปิดให้บริการตี 2
- ขายสุรา
- มีโต๊ะตั้งบนทางเท้า

สิ่งที่ต้องเตรียม...

จำนวน

ใบอนุญาต/ แบบฟอร์ม	5
จำนวนข้อมูล	235
เอกสารประกอบ	78



จำนวน

% เปลี่ยนแปลง

1	↓ 80 %
161	↓ 32 %
36	↓ 54 %

ธุรกิจค้าปลีก

กรณีศึกษา



- ขายเนื้อสด หมูสด
- ขายยาสูบ
- ขายแผ่นภาพยนตร์
- ขายแผ่นคาราโอเกะ/เกมส์
- ขายอาหารสัตว์
- ขายเมล็ดพันธุ์ควมคุม

สิ่งที่ต้องเตรียม...

จำนวน

ใบอนุญาต/ แบบฟอร์ม	6
จำนวนข้อมูล	335
เอกสารประกอบ	96



จำนวน

% เปลี่ยนแปลง

1	↓ 83%
149	↓ 56%
32	↓ 67%

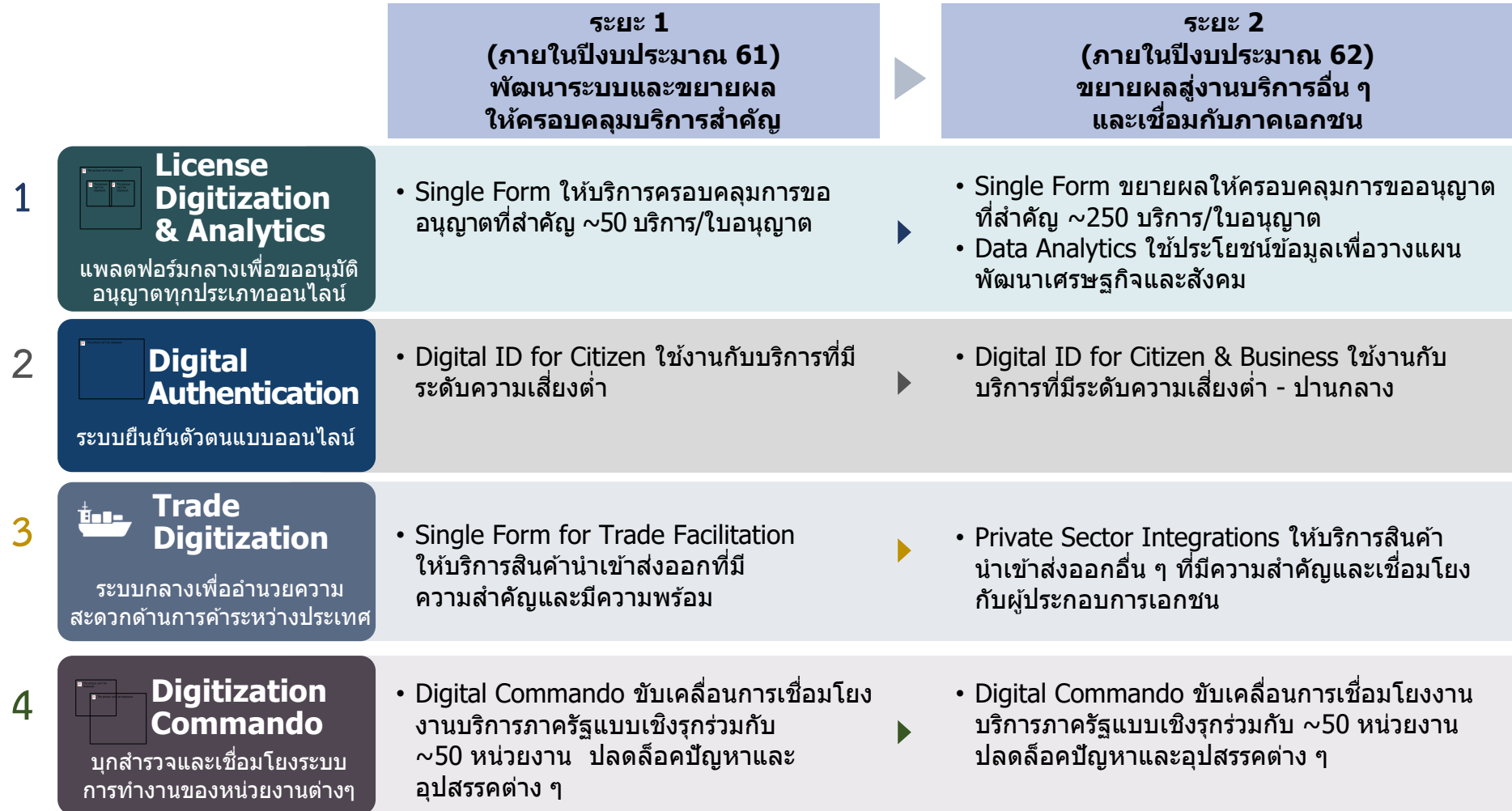
“Doing Business Portal”

สำนักงาน ก.พ.ร. มีแผนการดำเนินงานเพื่อให้บริการแบบเชื่อมโยงครบวงจรใน 25 ประเภทธุรกิจที่สำคัญ

ธุรกิจรีสอร์ทขนาดเล็ก 	ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม 	ธุรกิจสปา 	ธุรกิจขายสินค้า online (ด้านเครื่องสำอาง) 	ธุรกิจฟิตเนส 
ธุรกิจเกษตรปลอดสารพิษ 	ธุรกิจคาร์แคร์ 	ธุรกิจคลินิกเสริมความงาม (แบบไม่ผ่าตัด) 	ธุรกิจอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ 	ธุรกิจ E-commerce (ด้านเสื้อผ้า) 
ธุรกิจการท่องเที่ยว 	ธุรกิจก่อสร้างและรับเหมาก่อสร้าง 	ธุรกิจขนส่ง Logistics 	ธุรกิจทางการเงิน 	ธุรกิจผลิตครีมบำรุงเครื่องสำอาง นวัตกรรม 
ธุรกิจการศึกษา 	ธุรกิจให้คำปรึกษาด้านกฎหมายและบัญชี 	ธุรกิจซ่อมและขายอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ 	ธุรกิจการพัฒนาแอปพลิเคชันซอฟต์แวร์ ซือมา-ขายไป 	ธุรกิจสถานพยาบาลสัตว์ เลี้ยงขนาดเล็ก 
ธุรกิจการให้บริการสถานดูแลผู้ป่วย ผู้สูงอายุ/ จัดหาผู้ดูแล 	ธุรกิจพลังงานทดแทน และขายกระแสไฟฟ้าให้ภาครัฐ 	ธุรกิจแปรรูปสินค้าเกษตรขนาดเล็ก 	ธุรกิจค้าปลีก 	ธุรกิจร้านกาแฟ และ Co-Working Space 

ข้อเสนอการพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจแบบครบวงจร (Doing Business Portal)

มติคณะรัฐมนตรีวันที่ 10 ตุลาคม 2560 เห็นชอบในหลักการข้อเสนอการพัฒนาระบบ Doing Business Portal และให้สำนักงาน ก.พ.ร. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาปรับปรุงแผนการดำเนินการ โดยให้กำหนดกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ รวมทั้งระยะเวลาดำเนินการให้เหมาะสมและชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อให้มีกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ รวมทั้งระยะเวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จและเกิดผลเป็นรูปธรรมในระยะที่ 1 (ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561) ให้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ในส่วนของงบประมาณที่จะขอรับการสนับสนุนจากกองทุนวิจัยและพัฒนาโครงการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ (กทปส.) ภายในกรอบวงเงินงบประมาณจำนวน 4,000 ล้านบาท ให้กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการให้ถูกต้องเป็นไปตามขั้นตอนของกฎหมาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย



ปรับปรุงใหม่แล้วตามมติคณะรัฐมนตรีวันที่ 10 ตุลาคม 2560



เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ตามหลักธรรมาภิบาล

BETTER GOVERNANCE, HAPPIER CITIZENS