



ข้อตกลงระดับการ ให้บริการร่วมกันระหว่าง หน่วยงานองค์การดิจิทัล

นาวาอากาศเอก สมศักดิ์ ขาวสุวรรณ์
รองปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

หลักสูตรผู้บริหารดิจิทัลภาครัฐ

17 สิงหาคม 2561

โรงแรมเซ็นทรา บายเซ็นทารา
ศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์



ระบบราชการ 4.0

ยึดหลักธรรมาภิบาล
เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน



ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
Better Governance, Happier Citizens
www.opdc.go.th



ระบบราชการ 4.0

เพื่อรองรับต่อยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 ภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Better Governance, Happier Citizens) หมายความว่า ระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่เพื่อพลิกโฉม (Transform) ให้สามารถเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจ และเป็นที่พักของประชาชนได้อย่างแท้จริง (Credible and Trusted Government) ดังนี้



1. เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government)

ต้องมีความเปิดเผยโปร่งใสในการทำงาน โดยบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการ หรือมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน และสามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้ ตลอดจนเปิดกว้างให้กลไกหรือภาคส่วนอื่นๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ได้เข้ามามีส่วนร่วม และโอนถ่ายภารกิจที่ภาครัฐไม่ควรดำเนินการแทน โดยการจัดระเบียบความสัมพันธ์ในเชิงโครงสร้างให้สอดคล้องกับการทำงานแนวระนาบ ในลักษณะของเครือข่าย มากกว่าตามสายการบังคับบัญชาในแนวดิ่ง ขณะเดียวกันก็ยังคงเชื่อมโยงการทำงานในภาครัฐด้วยกันเองให้มีเอกภาพและสอดคล้องประสานกัน ไม่ว่าจะเป็นราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น

2. ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government)



ต้องทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า โดยตั้งคำถามกับตนเองเสมอว่า ประชาชนจะได้อะไร มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่ต้องรอให้เข้ามาติดต่อขอรับบริการ หรือร้องขอความช่วยเหลือจากทางราชการ (Proactive Public Services) รวมทั้งใช้ประโยชน์จากข้อมูลรัฐ (Big Government Data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน (Personalized หรือ Tailored Services) พร้อมทั้ง

อำนวยความสะดวก โดยมีการเชื่อมโยงกันเองของทางราชการเพื่อให้บริการได้เสร็จสิ้นในจุดเดียว ประชาชนสามารถเรียกใช้บริการของทางราชการได้ตลอดเวลาตามความต้องการของตน และผ่านการติดต่อได้หลายช่องทางผสมผสานกัน ทั้งการติดต่อมาด้วยตนเอง เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย หรือแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ

3. มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government)

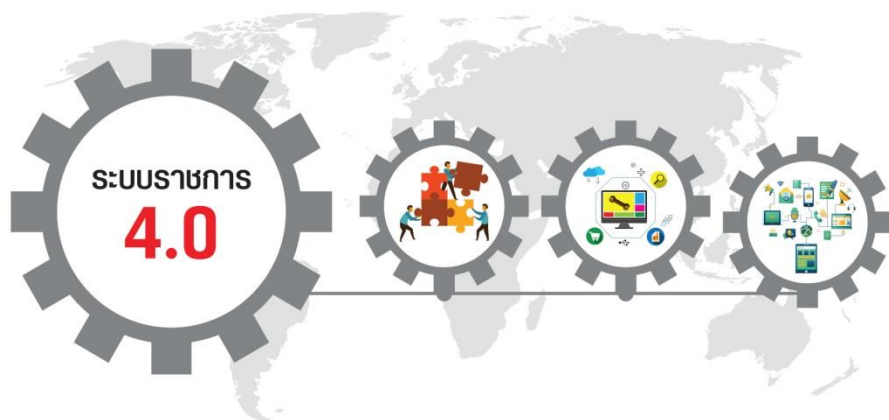


ต้องทำงานอย่างเตรียมการณ้ไวล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่ม และประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน เพื่อสร้างคุณค่า มีความยืดหยุ่นและความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างทันเวลา ตลอดจนเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง และปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่ รวมทั้งทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน



ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ของระบบราชการ 4.0

ความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 ต้องอาศัยปัจจัยสำคัญอย่างน้อย 3 ประการ ได้แก่



การสานพลัง
ระหว่างภาครัฐ
และภาคส่วนอื่นๆ
ในสังคม
(Collaboration)

เป็นการยกระดับการทำงานให้สูงขึ้นไปกว่าการประสานงานกัน (Coordination) หรือทำงานด้วยกัน (Cooperation) ไปสู่การร่วมมือกัน (Collaboration) อย่างแท้จริง โดยจัดระบบให้มีการวางแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการร่วมกัน มีการระดมและนำเอาทรัพยากรทุกชนิดเข้ามาแบ่งปันและใช้ประโยชน์ร่วมกัน มีการยอมรับความเสี่ยงและรับผิดชอบต่อผลสำเร็จที่เกิดขึ้นร่วมกันเพื่อพัฒนาประเทศหรือแก้ปัญหาความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น จนไม่มีภาคส่วนใดในสังคมจะสามารถดำเนินการได้ลุล่วงด้วยตนเองโดยลำพังอีกต่อไป หรือเป็นการบริหารกิจการบ้านเมืองในรูปแบบ “ประชารัฐ”



การสร้าง
นวัตกรรม
(Innovation)

เป็นการคิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือ Solutions ใหม่ ๆ ทำให้เกิด Big Impact เพื่อปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะ และนโยบายสาธารณะให้สามารถตอบโจทย์ความท้าทายของประเทศ หรือตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ อันแปรผันไปตามสภาพพลวัตของการเปลี่ยนแปลง โดยอาศัยรูปแบบห้องปฏิบัติการ (GovLab/Public Sector Innovation Lab) และใช้กระบวนการความคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในลักษณะที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อสร้างความเข้าใจและเข้าถึงความรู้สึกนึกคิด (Empathize) ก่อนจะสร้างจินตนาการ (Ideate) พัฒนาต้นแบบ (Prototype) ทำการทดสอบ ปฏิบัติจริงและขยายผลต่อไป



การปรับเข้าสู่
ความเป็นดิจิทัล
(Digitization /
Digitalization)

เป็นการผสมผสานกันของการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ (Cloud Computing) อุปกรณ์ประเภทสมาร์ทโฟน และเครื่องมือเพื่อการใช้งานร่วมกัน (Collaboration Tool) ทำให้สามารถติดต่อกันได้อย่างเรียลไทม์ ไม่ว่าจะอยู่ที่ใด และสามารถวิเคราะห์ข้อมูลอันสลับซับซ้อนต่างๆ ได้และช่วยให้บริการของทางราชการสามารถตอบสนองความคาดหวังของประชาชนที่ต้องการให้ดำเนินการได้ในทุกเวลา ทุกสถานที่ทุกอุปกรณ์และช่องทางได้อย่างมั่นคง ปลอดภัย และประหยัด



ในส่วนของการบริหารและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ต้องได้รับการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด (Mindset) ให้ตนเองมีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship) เพิ่มทักษะให้มีสมรรถนะที่จำเป็น และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตน อันจะช่วยให้สามารถแสดงบทบาทของการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change leader) เพื่อสร้างคุณค่า (Public value) และประโยชน์สุขให้แก่ประชาชน

ตารางสรุปเปรียบเทียบระหว่างระบบราชการแบบเดิมและระบบราชการแบบใหม่

เดิม	ใหม่ (ระบบราชการ 4.0)	เดิม	ใหม่ (ระบบราชการ 4.0)
การทำงานแยกตามภารกิจของแต่ละหน่วยงาน แม้มีการทำงานประสานงานกันระหว่างหน่วยงานแต่ยังไม่ใช้การบูรณาการอย่างแท้จริง (Autonomy, Separation)	การทำงานร่วมกันแบบบูรณาการอย่างแท้จริง ในเชิงยุทธศาสตร์ตั้งแต่ระดับการวางนโยบาย ไปจนถึงการนำไปปฏิบัติ (Collaboration)	เปิดเผยข้อมูลตามที่ร้องขอเฉพาะราย / เปิดเผยข้อมูลจำกัด (Close system, Upon Request only)	เปิดเผยข้อมูลเป็นปกติ (Default) ในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้ได้ทันที โดยไม่ต้องร้องขอ (Open system, Open access)
การทำงานยังไม่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบและยังเป็นการทำงานตามสายการบังคับบัญชาในแนวดิ่ง (Fragmentation, Hierarchy, Silo, Vertical Approach)	การทำงานมีการเชื่อมโยงผ่านระบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เชื่อมโยงทุกส่วนราชการในการบริการประชาชน และมีการบังคับบัญชาในแนวนอน (End-to-end process flow, Cross-boundary management, Program / Project Management Office, Horizontal approach)	การปฏิบัติงานตามขั้นตอนแบบเดิมๆ (Routine Work)	สามารถแก้ไขปัญหาโดยไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการทำงานรูปแบบเดิมและสามารถตอบสนองได้ทันที (Non-routine problem solving, Real time capability)
ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันอย่างตายตัวตามสิทธิพื้นฐานของบุคคลที่รัฐกำหนด (Standardization)	ให้บริการตามความต้องการเฉพาะบุคคล ซึ่งสามารถออกแบบ / เลือกรูปแบบ / วิธีการในการขอรับบริการได้ (Customization, Personalization)	ต่างหน่วยต่างทำงานกันลำพังโดยไม่มีการแบ่งปันทรัพยากรเพื่อใช้งานร่วมกัน (Stand alone)	แบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เพื่อลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Shared Services)
ระบบทำงานในแบบอนาล็อก (Analog)	ระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ (Digitization)	วางนโยบาย และปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้สึกและคาดเดาเอาเอง (Intuition)	ปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูล ความต้องการของประชาชนและวางนโยบายที่สามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดผลได้จริง (Data-driven, Demand-driven, Actionable policy solutions)
การดำเนินงานเชิงรับ ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (Passive)	การดำเนินงานที่ตอบสนองทันที / ทันเวลา / เชิงรุก ทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า (Pro-Active)	บริการประชาชนเฉพาะในเวลาราชการ (Office-hours only)	บริการประชาชนตลอดเวลา (On-demand services)
ยึดกฎเกณฑ์ และมุ่งเน้นแต่การปฏิบัติงานตามเป้าหมาย (Rule-based, Performance-oriented)	สร้างนวัตกรรม มีการควบคุมอย่างชาญฉลาด มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน (Innovation, Smart regulation, Results-oriented)	มีความเชี่ยวชาญ / ชำนาญเฉพาะทาง (Expert / Specialist)	มีความสามารถในการใช้ความรู้ สติปัญญา และข้อมูลสารสนเทศ เพื่อแก้ไขปัญหา และสร้างคุณค่า (Knowledge worker) มีความสามารถในการเรียนรู้ (Educability) มีเหตุผลในเชิงจริยธรรม (Ethicability)
ปฏิบัติงานตามนโยบาย ขับเคลื่อนโดยภาครัฐเป็นศูนย์กลาง (Government-driven)	ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centric)	ข้าราชการแบบดั้งเดิม (Public administrator)	มีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship)
ระบบการทำงานที่ล่าช้า มีต้นทุนสูง (Red tape, Costly)	สร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชน ทำน้อยได้มาก (Creating value for the public, Doing more and better with less)		

ปัญหาการให้บริการของภาครัฐ

เสียงสะท้อน
จากภาคธุรกิจ
และประชาชน

ขั้นตอนการรับบริการซับซ้อนและไม่ชัดเจน

ไม่ได้รับความสะดวก ต้องติดต่อหลาย
หน่วยงาน และต้องติดต่อด้วยตนเอง

ขอข้อมูลเอกสารจำนวนมาก/ซ้ำซ้อน

ใช้เวลานาน และขาดกรอบเวลาที่ชัดเจน

ติดตามสถานะได้ยาก

ขาดการป้องกันความเสี่ยงต่อการทุจริต

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)



ผู้รับบริการ

ความต้องการ



ให้บริการตามระดับ
การให้บริการ (SLA)

ผู้ให้บริการ

- ประกาศระดับข้อตกลงการให้บริการอย่างเป็นทางการ
- ที่แสดงความตกลงระหว่าง ผู้ให้บริการ กับ ผู้รับบริการ
- โดยกำหนดระดับความตกลงที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับได้

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

เป้าหมาย

ความชัดเจน (Clearly)
ความรับผิดชอบ (Responsibilities)
ความคาดหวัง (Expectations)
ของบริการที่จะได้รับ

ใช้เป็นเป้าหมาย (Target)
สำหรับหน่วยงานให้บริการ

ใช้ในการติดตามและประเมินผล
(Monitoring and Evaluating)
เพื่อนำมาปรับปรุงบริการ

ความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ

ความเป็นเลิศ
ในการให้บริการภาครัฐ

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

เป็นเอกสารบันทึกข้อตกลงระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ
ซึ่งเปรียบเสมือนคำสัญญาถึงระดับคุณภาพของบริการ
ที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับได้

โดยข้อตกลง (ขั้นต่ำ) ควรประกอบด้วยขอบเขตการให้บริการ
ข้อกำหนดการให้บริการ ระดับการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ
และการรับฟังความคิดเห็นของการรับบริการ

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

ขอบเขตการให้บริการ

- งานที่ให้บริการ
- สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ
- ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ

ข้อกำหนดการให้บริการ

- เอกสาร/หลักฐาน ที่ใช้เพื่อรับบริการ
- ค่าธรรมเนียม/ค่าใช้จ่าย ที่ต้องชำระ

ระดับการให้บริการ

- ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ
- คุณภาพของการให้บริการ เช่น ความพึงพอใจ ความถูกต้อง

ขั้นตอนการให้บริการ

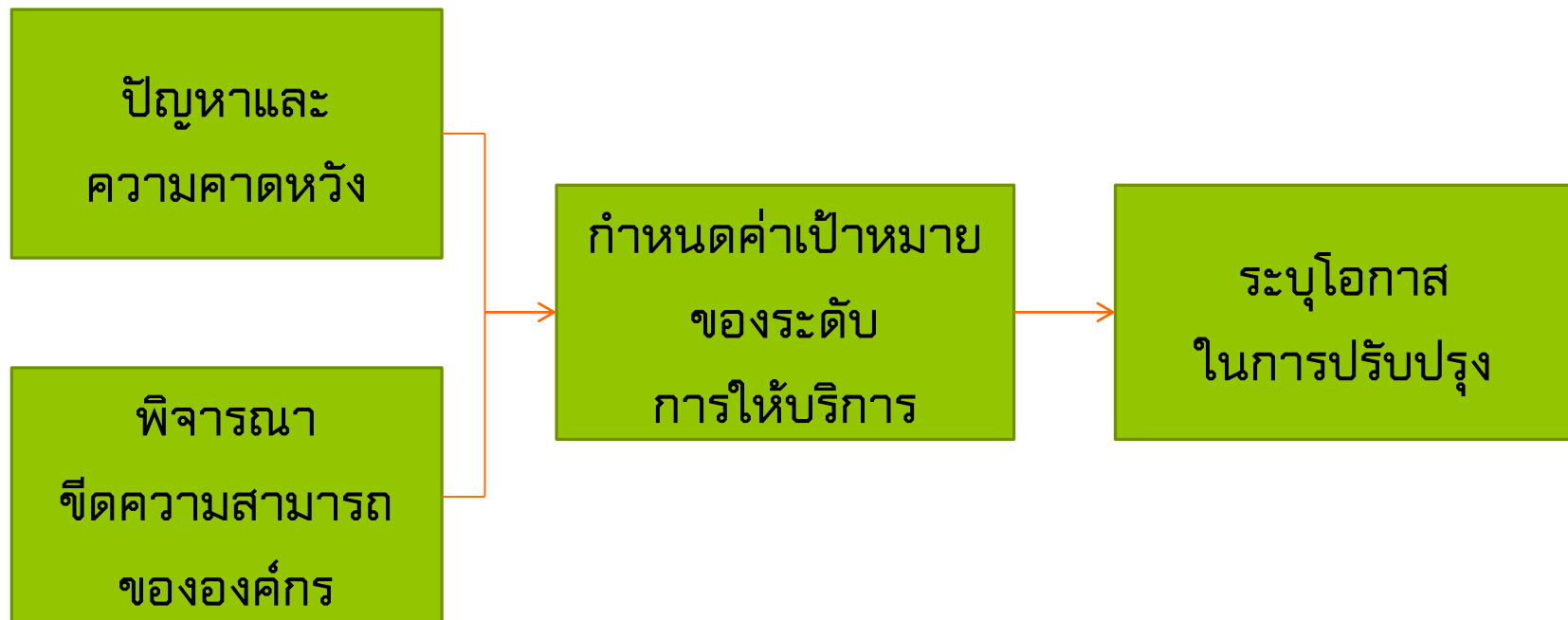
- ระบุขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ
- ระบุหน่วยงานรับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน

การรับเรื่องร้องเรียน

- ระบุช่องทางการรับเรื่อง / รับความเห็นในการปรับปรุงบริการ

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

1. ระบุโอกาสในการปรับปรุงและกำหนดเป้าหมายระดับการให้บริการ



ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กำหนดประเด็นวิเคราะห์ปัญหา



ระยะเวลา

เพื่อให้ทราบว่าระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ มีความล่าช้าหรือไม่



คุณภาพ

เพื่อให้ทราบว่าระดับของคุณภาพผลผลิต (Output) และการให้บริการ (Service) ควรมีการปรับปรุงในด้านใดบ้าง



ขั้นตอน

เพื่อให้ทราบว่าขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการเพิ่ม ลด หรือปรับเปลี่ยนหรือไม่



รูปแบบ/การเข้าถึงบริการ

เพื่อให้ทราบว่า การเข้าถึง (Accessibility) บริการ มีความสะดวกหรือความยากลำบากมากน้อยเพียงใด



ความโปร่งใส

เพื่อให้ทราบว่าขั้นตอนการให้บริการ มีการเปิดเผยข้อมูลที่เพียงพอและมีการตรวจสอบที่เหมาะสมและรัดกุมหรือไม่



ค่าใช้จ่าย

เพื่อให้ทราบว่าค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับที่เหมาะสมหรือไม่

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กำหนดแนวทางปรับปรุงกระบวนการ

กระบวนการทำงาน (Process)



วิเคราะห์รายละเอียดขั้นตอนที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานในแต่ละกระบวนการทำงานว่ามีโอกาสในการพัฒนาปรับปรุงอย่างไรได้บ้าง ใน การวิเคราะห์จะครอบคลุมทั้งกิจกรรมที่ ดำเนินงาน เอกสาร/แบบฟอร์ม และรายงานที่ เกี่ยวข้องในการดำเนินงานด้วย

ระบบ (System)



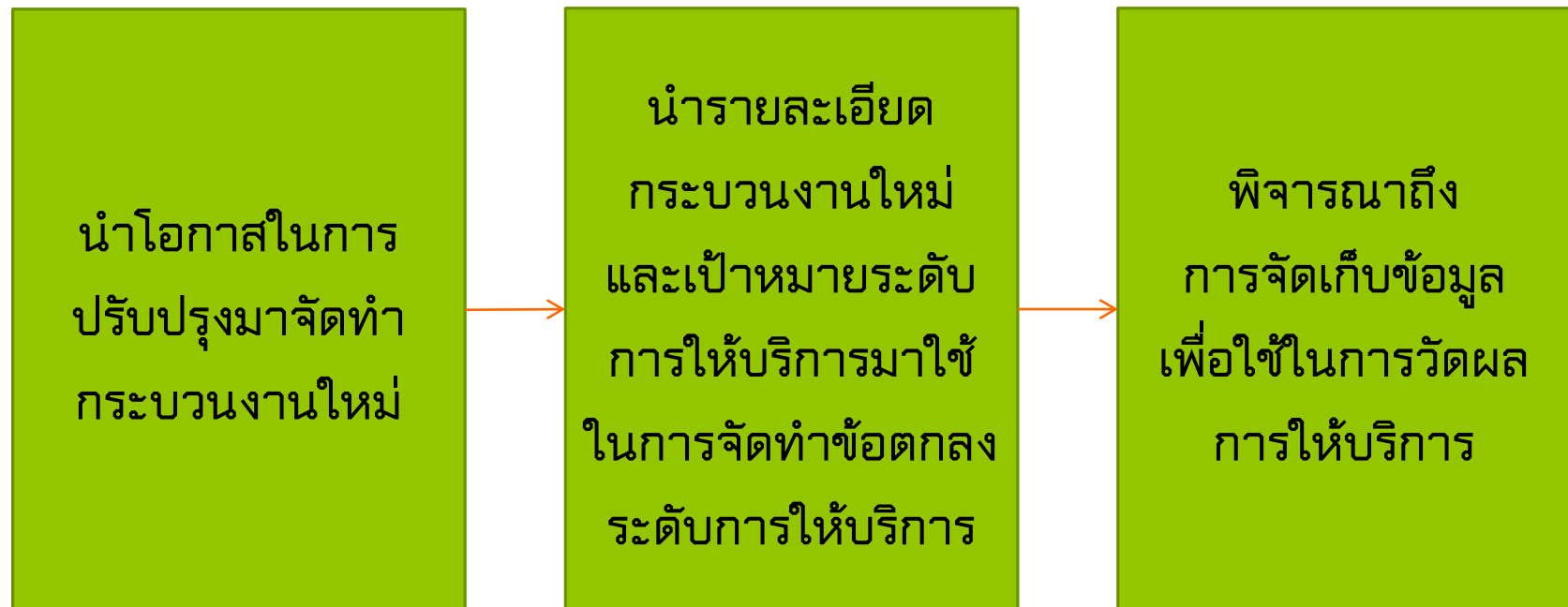
พิจารณาว่ามีขั้นตอนหรือกิจกรรมใดบ้างที่ สามารถนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ เพื่อให้การ ดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และ สนับสนุนการดำเนินงานได้

ผู้ปฏิบัติงาน (People)

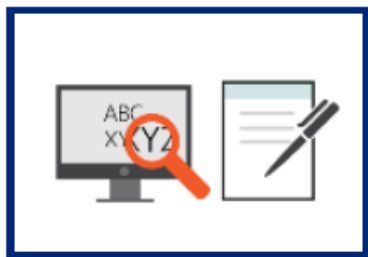


พิจารณาทักษะ ความรู้ ความสามารถ โครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงาน ตลอดจนหน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน ว่ามีความ เหมาะสมในการผลักดันให้กระบวนการที่ เกี่ยวข้องกับการให้บริการดีขึ้นได้

2. จัดทำกระบวนการใหม่และข้อตกลงระดับการให้บริการ



3. นำข้อตกลงระดับการให้บริการไปใช้ตลอดจนติดตามและประเมินผล



การจัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงาน

- ใช้ประโยชน์จากการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบที่มีอยู่ให้มากที่สุด เพื่อลดการจัดการด้านเอกสารและเพิ่มความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล
- พิจารณาปรับเปลี่ยนการเก็บข้อมูลด้วยกระดาษ (Manual) มาเป็นการเก็บด้วยระบบ (System)
- จัดเก็บข้อมูลตามที่ได้ประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ



การรายงานผลการดำเนินงาน

- การรวบรวมผลการดำเนินงานตามความถี่ที่เหมาะสม
- สรุปผลและประกาศให้ผู้รับบริการทราบถึงผลการดำเนินงาน



การนำผลการดำเนินงานที่ได้ไปใช้

- การนำผลการดำเนินงานและข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์เพื่อสาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้บริการทั้งระยะสั้นและระยะยาว
- สรุปแนวทางการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาการ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

3. นำข้อตกลงระดับการให้บริการไปใช้ตลอดจนติดตามและประเมินผล

การรับเรื่องร้องเรียน



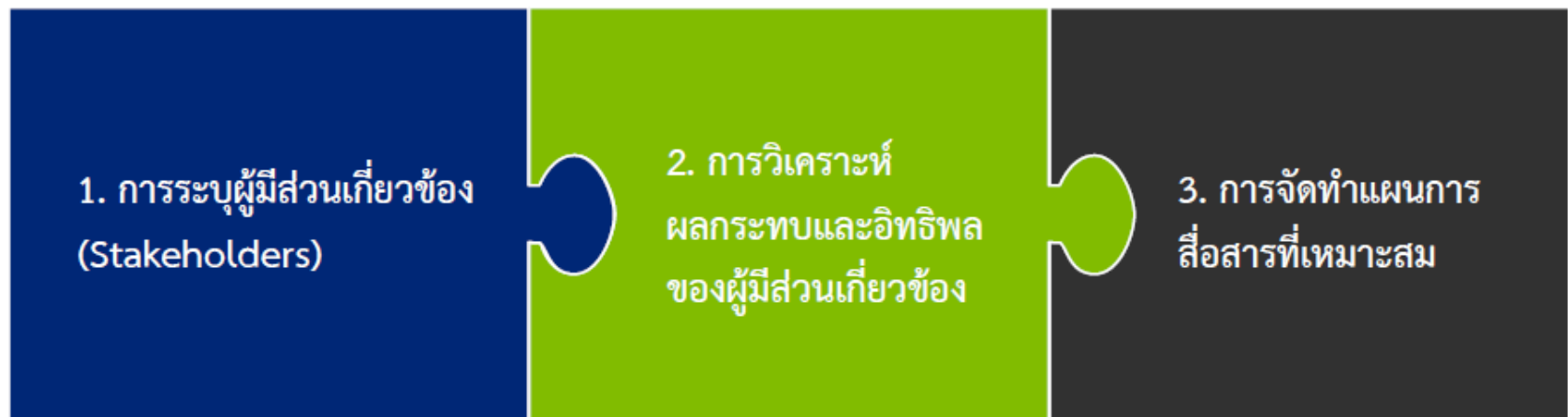
- ✓ กำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่สะดวกต่อผู้รับบริการ เช่น การร้องเรียนด้วยตนเองทางโทรศัพท์ ทางไปรษณีย์ และทาง Website เป็นต้น
- ✓ กำหนดข้อมูลสำคัญที่ต้องใช้ประกอบการร้องเรียน เช่น ชื่อผู้ร้องเรียน ชื่อกระบวนงาน ประเด็นที่ต้องการร้องเรียน หลักฐานประกอบ (ถ้ามี) และประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบ เป็นต้น

การดำเนินการกับเรื่องร้องเรียน



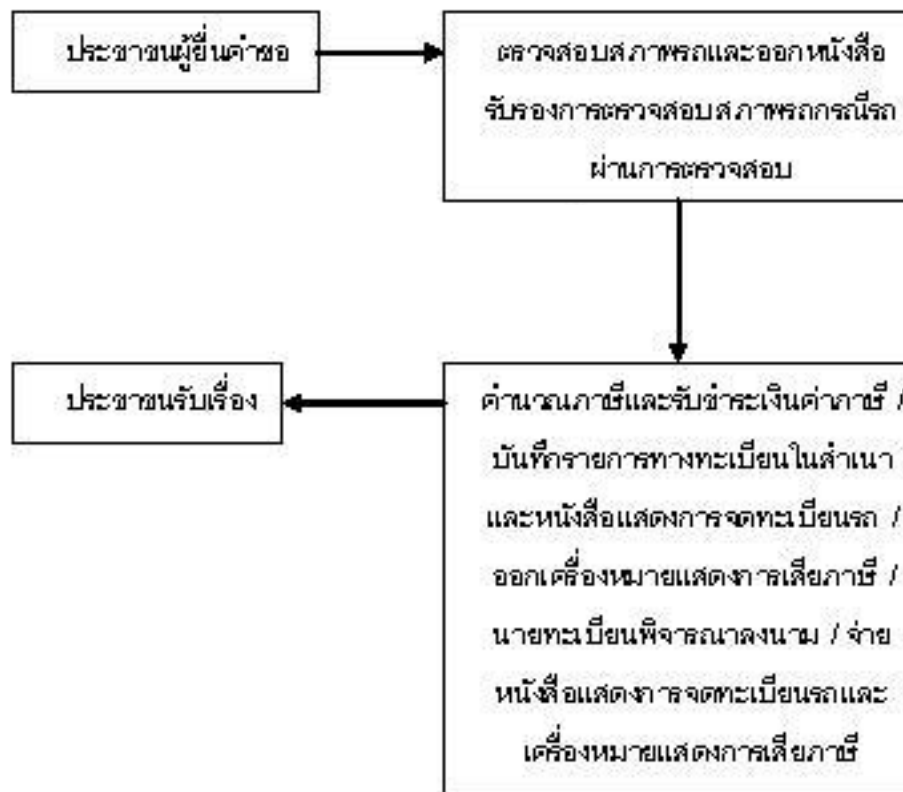
- ✓ กำหนดขั้นตอนและวิธีการแสวงหาข้อเท็จจริง ตลอดจนกำหนดผู้รับผิดชอบในขั้นตอนต่าง ๆ อย่างชัดเจน
- ✓ กำหนดมาตรการปกป้องและคุ้มครองสิทธิผู้ร้องเรียน
- ✓ กำหนดกรอบเวลาที่ต้องใช้และแจ้งสถานะของการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน

การบริหารการเปลี่ยนแปลง และการสื่อสาร



ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

ตัวอย่างขั้นตอนการชำระภาษีรถยนต์



ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

ตัวอย่าง SLA การชำระภาษีรถยนต์

งานที่ให้บริการ	การรับชำระภาษีรถประจำปี (สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5)
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ

- สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5
ที่อยู่:
โทรศัพท์: 02 2718888
- สำนักงานขนส่งจังหวัดและสำนักงานขนส่ง
จังหวัดสาขาทั่วประเทศ
ที่อยู่:
โทรศัพท์:
- Drive Thru For Tax (เลื่อนล้อต่อภาษี)
ที่อยู่:
โทรศัพท์:

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

ทุกวันทำการ
(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)
ตั้งแต่เวลา 07.30 - 15.30 น.

ทุกวันทำการ
(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)
ตั้งแต่เวลา 07.30 - 15.30 น.

ทุกวันทำการ
(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)
ตั้งแต่เวลา 07.30 - 15.30 น.

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ ในการยื่นชำระภาษี ได้แก่

1. ใบคู่มือจดทะเบียนรถ (ถ้ามี)	จำนวน 1 เล่ม
2. หลักฐานการจัดให้มีประกันภัยตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535	จำนวน 1 แผ่น
3. ใบรับรองการตรวจสภาพรถจากสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) เฉพาะรถเก๋ง รถตู้ รถปิคอัพ ที่จดทะเบียนตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป และรถจักรยานยนต์ ที่จดทะเบียนตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป	จำนวน 1 ฉบับ
4. หนังสือรับรองการตรวจสอบและทดสอบส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์และการติดตั้ง ส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์ของรถที่ใช้ก๊าซ CNG	จำนวน 1 ฉบับ

เงื่อนไข

* เป็นช่องทางการรับชำระภาษีเฉพาะรถเก๋ง รถตู้ รถปิคอัพ ที่จดทะเบียนไม่เกิน 7 ปี และรถจักรยานยนต์ที่จดทะเบียนไม่เกิน 5 ปี ให้ใช้เอกสารหรือหลักฐานเฉพาะ 1, 2 และ 4 เท่านั้น

** เป็นช่องทางการรับชำระภาษีเฉพาะรถเก๋ง รถตู้ รถปิคอัพ ที่จดทะเบียนไม่เกิน 7 ปี และรถจักรยานยนต์ที่จดทะเบียนไม่เกิน 5 ปี รวมทั้งรถที่ไม่ได้ติดตั้งส่วนควบและเครื่องอุปกรณ์ของรถที่ใช้ก๊าซ CNG ให้ใช้เอกสารหรือหลักฐานเฉพาะ 1 และ 2 เท่านั้น

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

ค่าธรรมเนียม (ที่ต้องจ่ายให้กับหน่วยรับบริการนั้น ๆ)

1. ที่ทำการไปรษณีย์ทั่วประเทศ	45 บาท
2. ผ่านธนาคารพาณิชย์	60 บาท
3. ผ่านธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธกส.)	60 บาท
4. ผ่านสถานตรวจสภาพรถเอกชน	80 บาท
5. ผ่านอินเทอร์เน็ต	60 บาท
6. ผ่านหน่วยบริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิส	60 บาท
7. ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ Mobile Payment และเคาน์เตอร์บริการหรือจุดบริการ "mPay Station	60 บาท

ระดับการให้บริการ

ระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้นไม่เกิน 2 นาที โดยเริ่มนับระยะเวลาดังแต่การยื่นเอกสารที่ครบถ้วนจนถึงประชาชนได้รับใบเสร็จรับเงินพร้อมเครื่องหมายแสดงการเสียภาษี (ไม่รวมระยะเวลารอ)

เงื่อนไข ยกเว้น กรณีที่ต้องจัดส่งใบเสร็จรับเงินและเครื่องหมายแสดงการเสียภาษีทางไปรษณีย์

คุณภาพ

- การรับชำระภาษีรถประจำปี ที่ได้รับจากงานบริการมีความถูกต้องสมบูรณ์
- ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้มารับบริการได้คะแนนความพึงพอใจดีเยี่ยมไม่น้อยกว่า 80 %

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

ขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอนในการชำระภาษี (One Stop Service)

รับเรื่อง/ตรวจสอบหลักฐาน/คำนวณภาษี/รับชำระเงิน/
ออกใบเสร็จรับเงินและเครื่องหมายแสดงการเสียภาษี/
บันทึกรายการเสียภาษีในใบคู่มือจดทะเบียนรถ/
นายทะเบียนลงนาม/จ่ายเรื่องคืน

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

กรมการขนส่งทางบก

เงื่อนไข ยกเว้น กรณีที่ต้องจัดส่งใบเสร็จรับเงินและเครื่องหมายแสดงการเสียภาษีทางไปรษณีย์

การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารและรับเรื่องร้องเรียน เบอร์โทรศัพท์ 1584 โดยจะแจ้งผลการดำเนินการ หรือแจ้งความคืบหน้าของการดำเนินการตาม ข้อกฎหมาย ภายใน 15 วัน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

ประโยชน์ของการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

ต่อผู้รับบริการ

- ได้รับการบริการที่เป็นมาตรฐาน
- ทราบถึงวิธีในการขอรับบริการที่ชัดเจน
- เกิดความพึงพอใจในการขอรับบริการ
- เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการกับ ผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ

ต่อเจ้าหน้าที่/องค์กร

- เกิดความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ
- ลดความไม่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน
- มีความโปร่งใส ลดการใช้ดุลพินิจ
- ลดความเสี่ยงในการทุจริต
- ได้รับความเห็นและข้อเสนอแนะไปปรับปรุงบริการ
- เป้าหมายการปรับปรุงบริการชัดเจน

ความเป็นเลิศ
ในการให้บริการภาครัฐ

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

เล่ม ๑๓๒ ตอนที่ ๔ ก หน้า ๑
ราชกิจจานุเบกษา ๒๒ มกราคม ๒๕๕๘



พระราชบัญญัติ
การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ
พ.ศ. ๒๕๕๘

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.

ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘
เป็นปีที่ ๙๐ ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรมีกฎหมายว่าด้วยการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ

จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของ
สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘”

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันประกาศ
ในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป เว้นแต่มาตรา ๑๗ ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา
เป็นต้นไป

มาตรา ๓ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับกับบรรดาการอนุญาต การจดทะเบียนหรือการแจ้ง
ที่มีกฎหมายหรือกฎหมายกำหนดให้ต้องขออนุญาต จดทะเบียน หรือแจ้ง ก่อนจะดำเนินการใด

มาตรา ๗ ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้การกระทำใดจะต้องได้รับอนุญาต ผู้อนุญาตจะต้องจัดทำ คู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต และรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะต้องยื่นมาพร้อม กับคำขอ และจะกำหนดให้ยื่นคำขอผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ แทนการมายื่นคำขอด้วยตนเองก็ได้

คู่มือสำหรับประชาชนตามวรรคหนึ่งให้ปิดประกาศไว้ ณ สถานที่ที่กำหนดให้ยื่นคำขอ และเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเมื่อประชาชนประสงค์จะได้สำเนาคู่มือดังกล่าว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่จัดสำเนาให้ โดยจะคิดค่าใช้จ่ายตามควรแก่กรณีก็ได้ ในกรณีเช่นนั้น ให้ระบุค่าใช้จ่ายดังกล่าวไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนด้วย

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558



ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

แนวทางการปรับปรุงการบริการภาครัฐ

ช่องทางบริการสะดวกทันสมัย

ข้อมูลเข้าใจง่ายและสอดคล้อง

บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

มีกรอบเวลาและมาตรฐานการบริการที่ชัดเจน

ลดการใช้เอกสารและการขอข้อมูลที่มีอยู่แล้ว

ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว

พัฒนาบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ลดความเสี่ยงของการทุจริต

ตัวอย่างขั้นตอนการให้บริการ

ศูนย์รับคำขออนุญาต



สถานที่: ชั้น 1 อาคารสำนักงาน ก.พ. เดิม

ระบบงาน: เป็นระบบกึ่งอิเล็กทรอนิกส์ กึ่ง manual เนื่องจาก
ยังต้องมีการ upload เอกสารบางรายการเข้าสู่ระบบเพื่อ
ประกอบการรับใบอนุญาต

บุคลากร: เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์และทีมงานสนับสนุนรวม 8 คน

ภารกิจของศูนย์ ระยะที่ 1:

1. ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการขออนุญาตในแต่ละประเภท
(ติดต่อด้วยตนเอง/ โทรศัพท์/ Chat room/ email)
2. บริการส่งรายละเอียดการขออนุญาตทาง email
3. ให้บริการขออนุญาตธุรกิจค้าปลีกและธุรกิจร้านอาหาร
(ติดต่อด้วยตนเอง/ออนไลน์)
4. ให้บริการติดตามความคืบหน้าของคำขอ

ตัวอย่างขั้นตอนการให้บริการ

ธุรกิจต้นแบบที่ให้บริการผ่านระบบของศูนย์รับคำขออนุญาต





ธุรกิจร้านอาหาร





การขออนุญาตประกอบธุรกิจ
ร้านอาหารในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

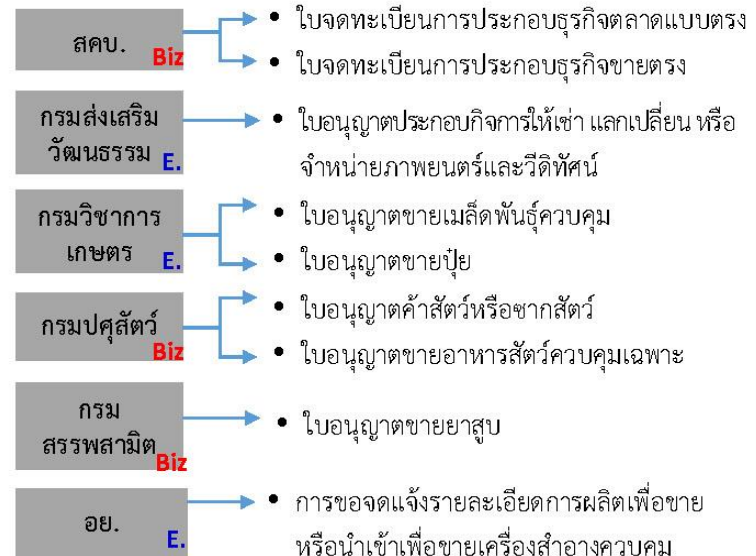
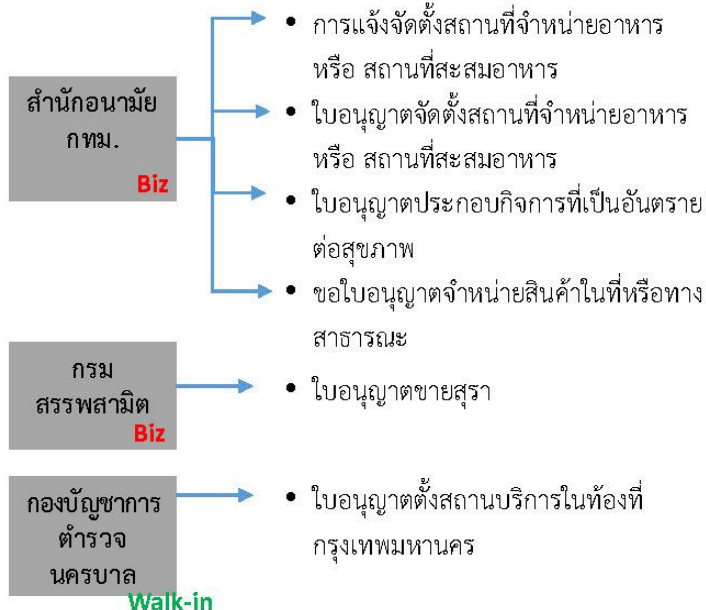
- ร้านอาหารระดับหรู (Fine Dining)
- ร้านอาหารทั่วไป (Fast Dining)
- ร้านอาหารระดับกลาง (Casual Dining)
- ร้านริมบาทวิถี (Kiosk)



ธุรกิจค้าปลีก

การขออนุญาตประกอบธุรกิจค้าปลีก
ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

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



หมายเหตุ Biz หมายถึง หน่วยงานใช้หน้าจอร์บบ Biz Portal

E. หมายถึง หน่วยงานใช้ระบบของหน่วยงานเอง เนื่องจากให้บริการแบบ e-Service อยู่แล้ว

Walk-in หมายถึง ผู้ยื่นคำขอต้องมาติดต่อกับตนเอง

ตัวอย่างขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอนการดำเนินการในศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service: OSS)

แรงงานที่ผ่านการพิสูจน์สัญชาติมาแล้ว (ก่อนวันเปิดศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ) (Type A)

เอกสารที่ต้องนำมา



เอกสารของแรงงานฯ ที่ต้องนำมา

- ใบจับคู่ / บัตรสีชมพู
- เอกสารที่ประเทศต้นทางออกให้
- ใบรับรองแพทย์
- สำเนาบัตรประกันสังคม (ถ้ามี)
- ใบอนุญาตทำงานเดิม (ถ้ามี)

เอกสารของนายจ้างที่ต้องนำมา

- สำเนาบัตร ปชช. + สำเนาทะเบียนบ้าน
- สำเนาหนังสือรับรองจดทะเบียนบริษัท และทะเบียนบ้าน (กรณีนิติบุคคล)
- ท.บ. 1

ประเภทแรงงาน

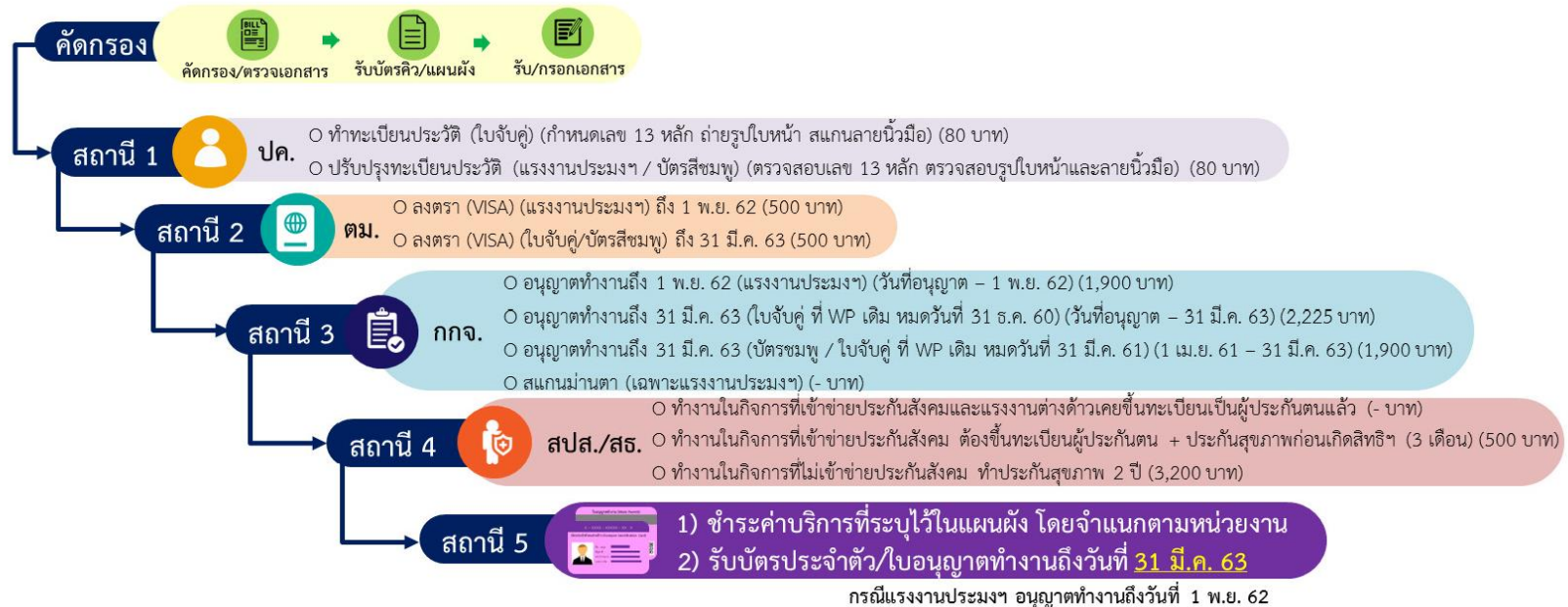


- แรงงานประมงฯ ที่ผ่านการพิสูจน์สัญชาติแล้ว
- แรงงานที่มีใบจับคู่ที่พิสูจน์สัญชาติแล้ว
- แรงงานที่ถือบัตรสีชมพูที่พิสูจน์สัญชาติแล้ว



สถานที่ : ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (OSS)

ระยะเวลา : ภายใน 31 มี.ค. 61



ตัวอย่างขั้นตอนการให้บริการ

ภาพรวมการประกอบธุรกิจ

เริ่มต้นธุรกิจ

การจัดตั้ง
ธุรกิจ

การขอ
อนุญาต
ก่อสร้าง

การขอ
ใช้ไฟฟ้า

การ
จดทะเบียน
ทรัพย์สิน

การได้รับ
สินเชื่อ

การ
คุ้มครอง
นักลงทุน

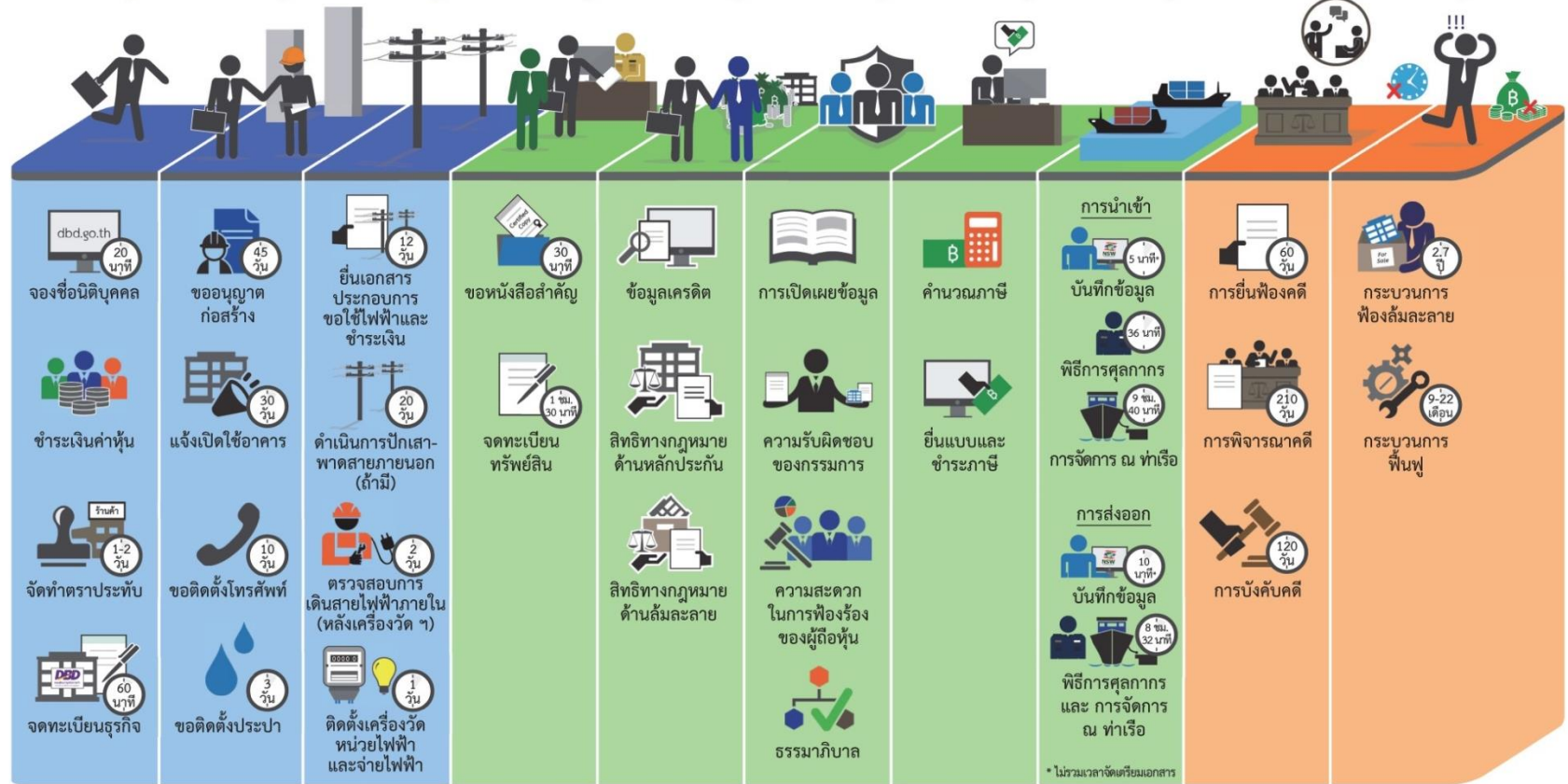
การชำระ
ภาษี

การค้า
ระหว่าง
ประเทศ

เกิดปัญหาทางธุรกิจ

การบังคับ
ให้เป็นไปตาม
ข้อตกลง

การแก้ไข
ปัญหา
ล้มละลาย



ตัวอย่างขั้นตอนการให้บริการ

ความเชื่อมโยง: บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ-ติดตามผลของศูนย์ OSOS



หมายเหตุ อาจจะมีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานในภายหลัง

Q&A

- กฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ พิมพ์ครั้งที่ 8 ฉบับปรับปรุง
- ร่าง_พรบ_ไซเบอร์
- ร่าง_พรบ_คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- Good Governance
- คู่มือขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว