

การดำเนินงานของสำนักงาน ก.พ.ร.



พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวก
ในการพิจารณาอนุญาต
ของทางราชการ พ.ศ. 2558

ปี 2558



คู่มือสำหรับประชาชน
ผ่าน Website และ App



2559>



ประเมินความพึงพอใจ
ร้อยละ 72.80



คู่มือการจัดตั้งธุรกิจค้าปลีก



2560>

การชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุ
ใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอ
ต่อใบอนุญาต (มาตรา 12)



ศูนย์รับคำขออนุญาต (มาตรา 14)
One Stop Service ของทางราชการ



2561

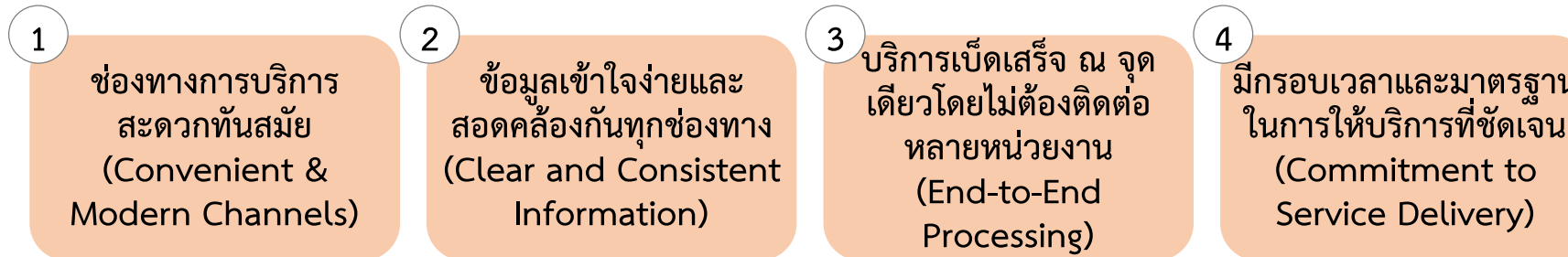


แผนการยกระดับการบริการภาครัฐ ระยะที่ 2
(คร.ม. เห็นชอบ เมื่อวันที่ 26 ก.ย. 2560)

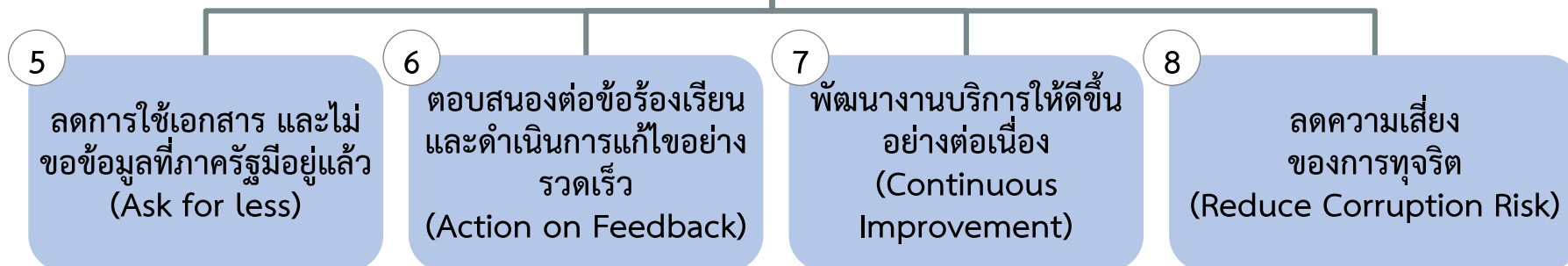
ปรับปรุงบริการภาครัฐโดยใช้หลักการ 8 ประการ



TRANSFORMING CUSTOMER EXPERIENCE



Customer Centric Government



TRANSFORMING GOVERNMENT SERVICE DELIVERY

การดำเนินงานของสำนักงาน ก.พ.ร.

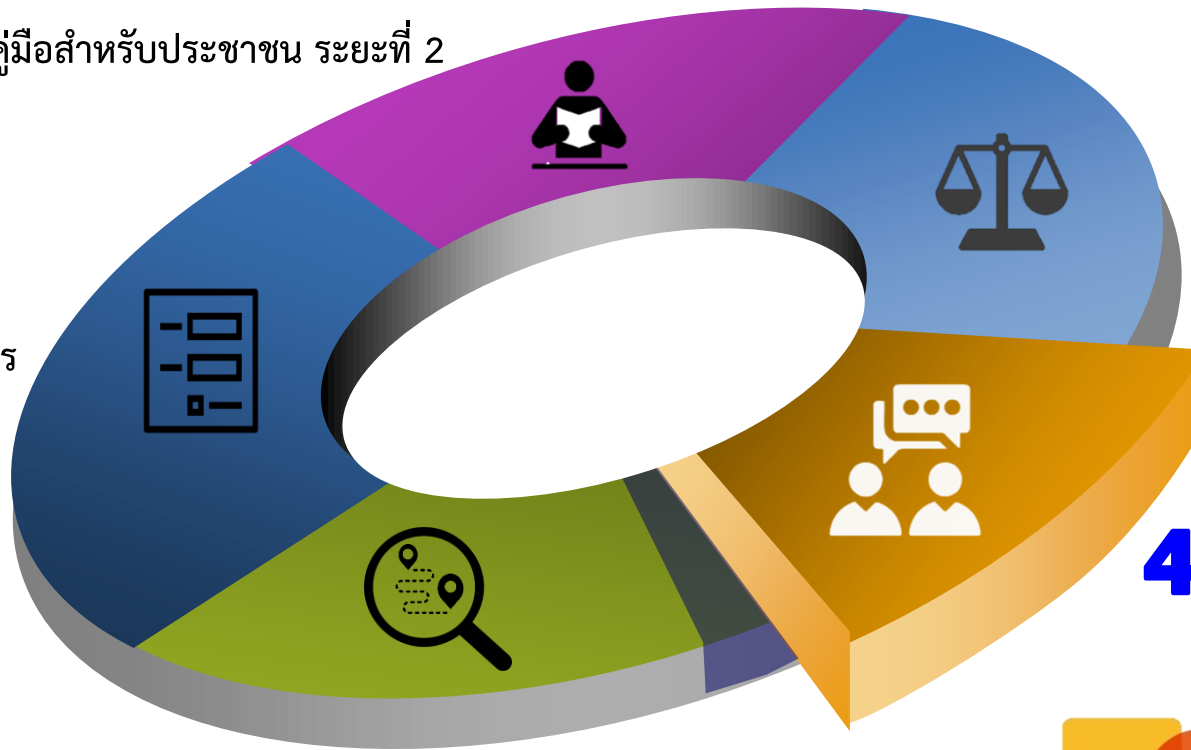


แผนการยกระดับการบริการภาครัฐ ระยะที่ 2 จำนวน 5 แผนงาน (ค.ร.ม. เห็นชอบ เมื่อวันที่ 26 กันยายน 2560)

1 ปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชน ระยะที่ 2

2 แบบฟอร์มเอกสาร
ราชการ 2 ภาษา

3 พัฒนาระบบติดตามการให้บริการ
(Tracking system)



5 การทบทวนกฎหมายในการยกเลิก
ใบอนุญาตที่ไม่จำเป็น

4 การอำนวยความสะดวกในการจ้องคิวกลางและ
การให้ข้อมูลป้อนกลับของประชาชนต่อการบริการ
(Citizen Feedback Survey)



แผนงานที่ 1



การปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชน ระยะที่ 2



เป้าหมายการดำเนินการ



ลดรายการเอกสารหลักฐานประกอบ



ลดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จ 30-50%



ปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชน

งานบริการที่หน่วยงานต้องทำการปรับปรุงให้แล้วเสร็จ

งานบริการที่มีความสำคัญสูง

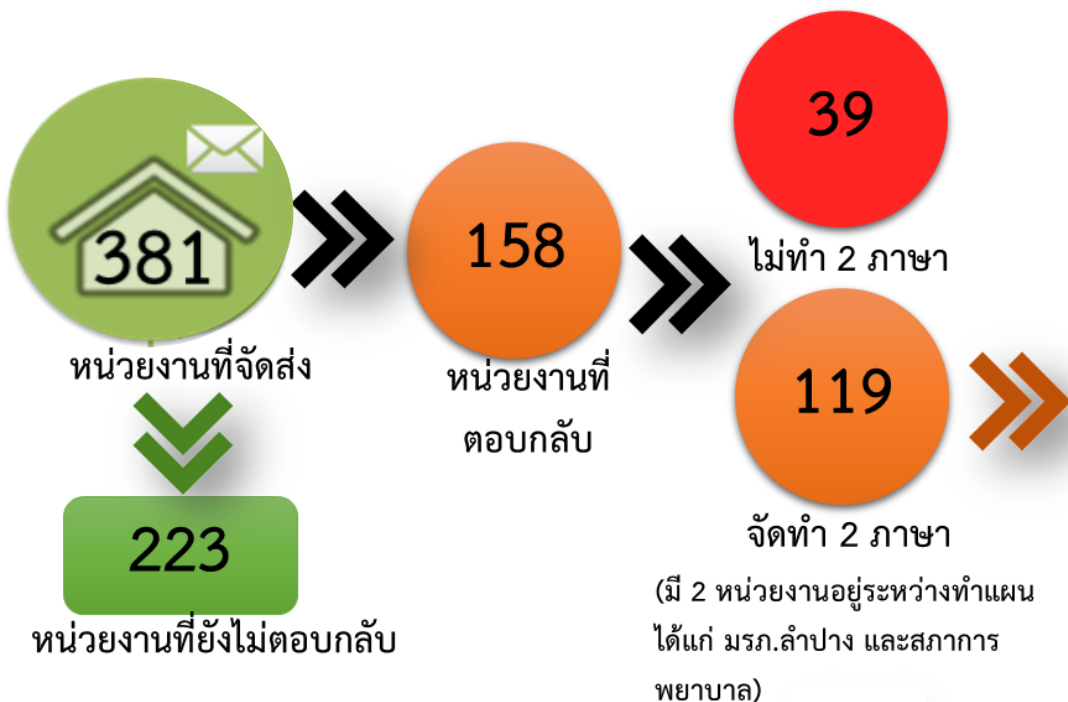
งานบริการทั่วไป



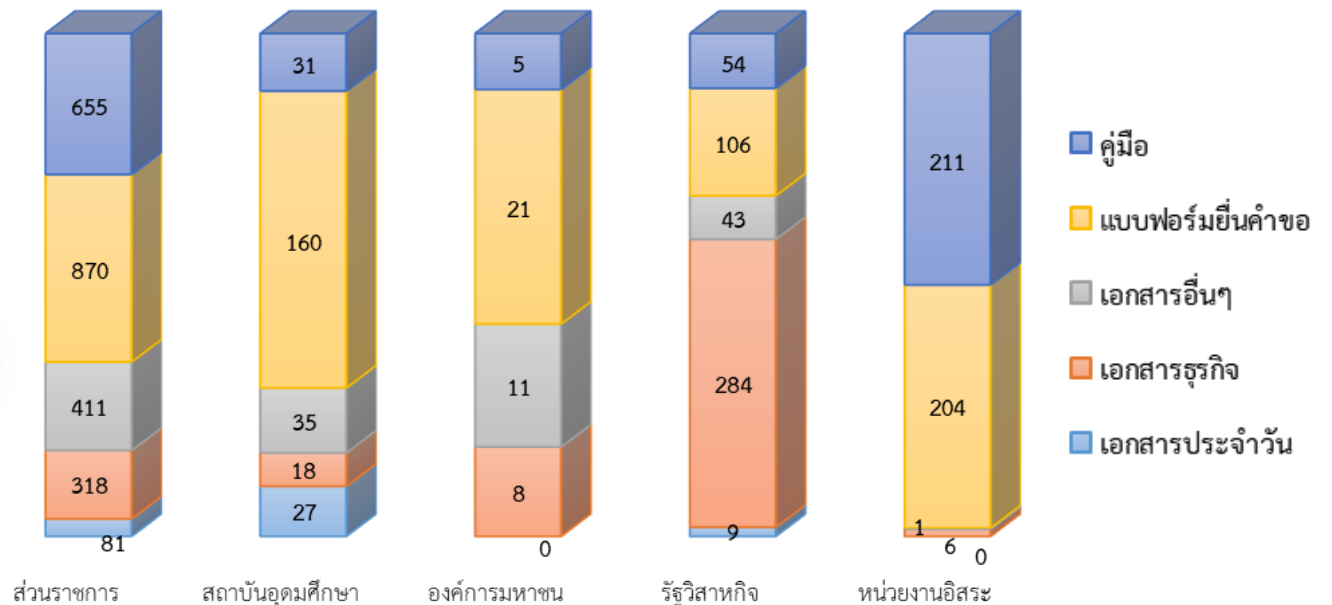
แผนงานที่ 2



การจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ 2 ภาษา



กราฟแสดงจำนวนเอกสารตามประเภทหน่วยงาน



✓ 27 หน่วยงานที่จัดทำเสร็จสิ้นทั้งหมด (รวมเอกสาร 291 รายการ)

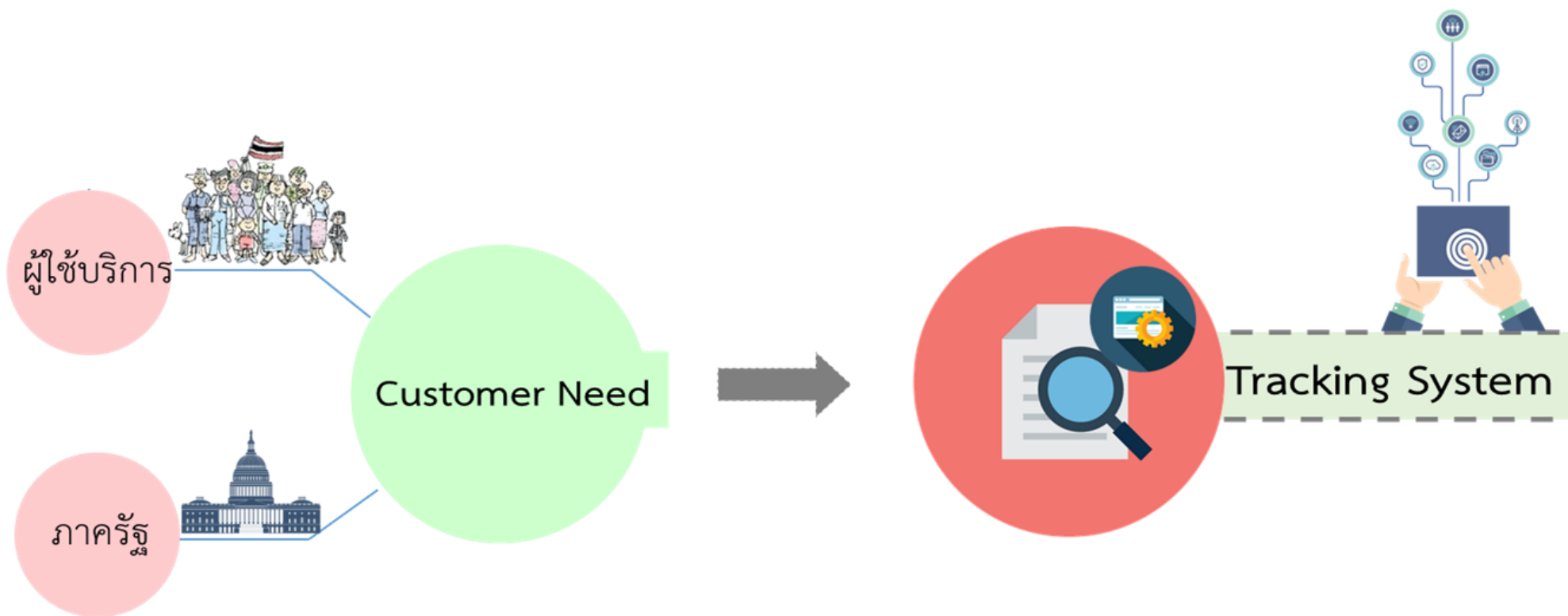
✓ 4 หน่วยงานที่จัดทำเลยกรอบระยะเวลาที่กำหนด เนื่องจากรอปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (รวมเอกสาร 117 เอกสาร)

แผนงานที่ 3



การพัฒนาระบบติดตามการให้บริการ (Tracking system)

ร่วมกับ สรอ. พัฒนาระบบการติดตามสถานะการให้บริการตามคู่มือสำหรับประชาชนภายใต้โครงการ DB Portal รวมทั้งทดสอบระบบกับหน่วยงานนำร่อง เพื่อเป็นต้นแบบในการพัฒนาระบบ



แผนงานที่ 4



การอำนวยความสะดวกในการจองคิวกลาง

National Queuing System

ปี 2561 พัฒนาระบบคิวกลางสำหรับนัดหมายเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาล



แจ้งขั้นตอนการรับบริการตั้งแต่ต้นจนจบ



แจ้งเตือนเมื่อใกล้ถึงคิวรับบริการ



บันทึกประวัติของผู้ป่วย และ การพบแพทย์ที่ผ่านมา



ประวัติการได้รับยาในแต่ละครั้งที่พบแพทย์และวิธีการกินยา



Feedback ความพึงพอใจ หรือร้องเรียนการรับบริการ

หมายเหตุ:

- โรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานปลัด สธ.
- เป็นโรงพยาบาลศูนย์ ซึ่งมีการให้บริการที่ครบถ้วน และมีผู้รับบริการจำนวนมาก
- ปี 2561 นำร่องประมาณ 50 แห่ง (อาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม)

แผนงานที่ 4



การให้ข้อมูลป้อนกลับของประชาชนต่อการบริการ (Citizen Feedback Survey)



แผนงานที่ 4

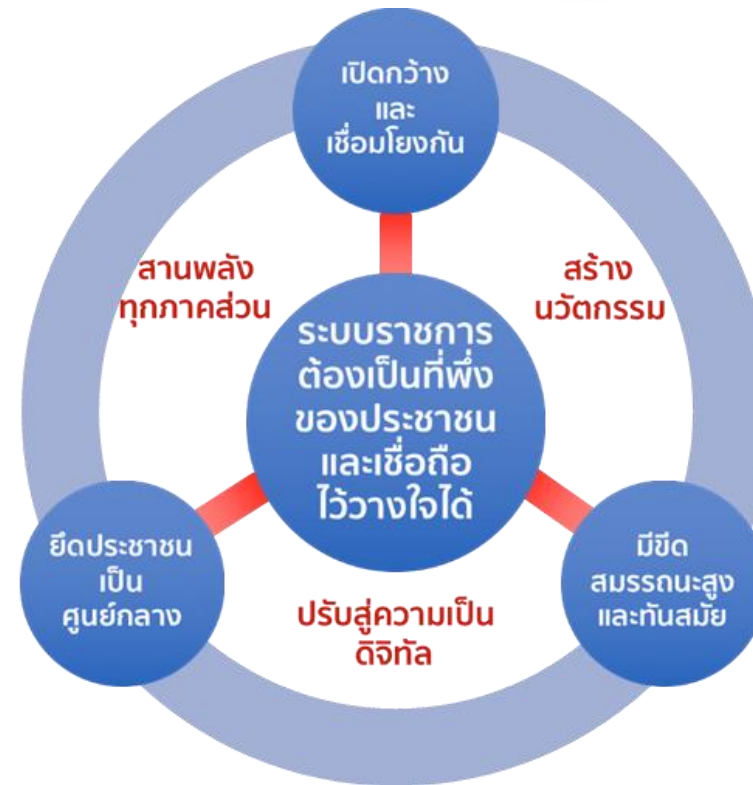


การให้ข้อมูลป้อนกลับของประชาชนต่อการบริการ (Citizen Feedback Survey)



สำเนาไม่ใช่
รู้ใจประชาชน
มิติใหม่ติดต่อราชการ

ผลลัพธ์จากการดำเนินงาน



สร้างพลังการเปลี่ยนแปลงสู่ Government 4.0
ที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง