

เร็วขึ้น

ง่ายขึ้น

ถูกลง

พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวก
ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ
พ.ศ. 2558

คู่มือการใช้งานระบบสารสนเทศ
เพื่อการดำเนินการตาม พ.ร.บ.
การอำนวยความสะดวกในการพิจารณา
อนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

ระบบที่ 1
คู่มือสำหรับ
ประชาชน

สำหรับ
User และ
Reviewer

Version 1.1

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)



สวัสดี

คำชี้แจง

คู่มือการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการดำเนินการตาม พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558:
ระบบที่ 1 ระบบคู่มือสำหรับประชาชน - สำหรับ User และ Reviewer

เนื่องจากระบบสารสนเทศ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ และลดปัญหาในการใช้งาน
ดังนั้นจึงมีการปรับปรุงอยู่เสมอ ทั้งในส่วนของระบบ และคู่มือการใช้งาน

ดังนั้น เพื่อให้ท่านได้ทราบข่าวสารอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
จึงขอแนะนำให้ท่านติดตามข่าวสารการปรับปรุงและพัฒนาระบบ รวมทั้งคู่มือการใช้งานอย่างต่อเนื่อง
ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของสำนักงาน ก.พ.ร. อีเมล และในระบบสารสนเทศ

สำนักงาน ก.พ.ร. และสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

เผยแพร่ครั้งแรก 5 พฤษภาคม 2558

ติดต่อเราที่
handbook@opdc.go.th

สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ที่มา: พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558	1
1.2 สำคัญของพระราชบัญญัติฯ ที่เกี่ยวกับการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน	1

บทที่ 2 ระบบสารสนเทศเพื่อการดำเนินการตามพระราชบัญญัติฯ

2.1 ที่มาและวัตถุประสงค์	2
2.2 ภาพรวมระบบสารสนเทศเพื่อการดำเนินการตาม พ.ร.บ.ฯ	2
2.3 ระบบคู่มือสำหรับประชาชน (ระบบศูนย์กลางข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชน)	3
2.4 โครงสร้างข้อมูลในระบบคู่มือสำหรับประชาชน	3
2.5 ผู้ใช้งานในระบบคู่มือสำหรับประชาชน	5
2.6 สิทธิการเข้าถึง และบริหารจัดการข้อมูล	6
2.7 กระบวนการทำงาน และสถานะคู่มือสำหรับประชาชนในระบบ	6

บทที่ 3 การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในระบบสารสนเทศฯ กรณีหน่วยงานภาครัฐส่วนกลาง (การสร้างคู่มือกลาง)

การขออนุมัติผู้ใช้เพื่อเข้าใช้งานระบบ	8
ความต้องการขั้นต่ำในการใช้งาน	8
3.1 การเข้าสู่ระบบ	9
3.2 หน้าแรก (Dashboard)	9
3.2.1 หน้าจอแสดงผลในหน้าแรก	10
3.2.2 การตั้งค่าผู้ใช้งาน	10
3.3 ส่วนกระบวนการ	11
3.3.1 ส่วนกระบวนการ - การค้นหากระบวนการ	11
3.3.2 ส่วนกระบวนการ - การแสดงผลการค้นหากระบวนการ	12
3.3.3 ส่วนกระบวนการ - การสร้างกระบวนการ และการกรอกข้อมูล	12
3.4 ส่วนคู่มือสำหรับประชาชน	17
3.4.1 ส่วนคู่มือสำหรับประชาชน - การค้นหาคู่มือสำหรับประชาชน	17
3.4.2 ส่วนคู่มือสำหรับประชาชน - ส่วนแสดงผลการค้นหา	17
3.4.3 ส่วนคู่มือสำหรับประชาชน - การสร้างคู่มือสำหรับประชาชน กรณีหน่วยงานภาครัฐส่วนกลาง	18
3.4.4 ส่วนคู่มือสำหรับประชาชน - การสร้างคู่มือสำหรับประชาชน - การกรอกข้อมูล	18

บทที่ 4 การตรวจและอนุมัติคู่มือสำหรับประชาชน ของผู้อนุมัติ (Reviewer)

การขออนุมัติผู้ใช้เพื่อเข้าใช้งานระบบ	29
ความต้องการขั้นต่ำในการใช้งาน	29
4.1 การเข้าสู่ระบบ	30
4.2 หน้าแรก (Dashboard)	31
4.2.1 หน้าจอแสดงผลในหน้าแรก	31
4.2.2 การตั้งค่าผู้ใช้งาน	31
4.3 การตรวจคู่มือสำหรับประชาชน	32
4.3.1 การค้นหาคู่มือประชาชนเพื่อพิจารณาอนุมัติ	32
4.3.2 การพิจารณาอนุมัติคู่มือสำหรับประชาชน	32

บทที่ 5 การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในระบบสารสนเทศฯ กรณีหน่วยงานภาครัฐที่ไม่ใช่ส่วนกลาง (การสร้างคู่มือสำนักงานสาขา)

การขออนุญาตผู้ใช้เพื่อเข้าใช้งานระบบ	34
ความต้องการขั้นต่ำในการใช้งาน	34
5.1 การเข้าสู่ระบบ	35
5.2 หน้าแรก (Dashboard)	36
5.2.1 หน้าจอแสดงผลในหน้าแรก	36
5.2.2 การตั้งค่าผู้ใช้งาน	36
5.3 การค้นหากระบวนการ - เพื่อสร้างคู่มือสำหรับประชาชน	37
5.3.1 ส่วนกระบวนการ - การค้นหากระบวนการ	37
5.3.2 ส่วนกระบวนการ - การแสดงผลการค้นหากระบวนการ	37
5.3.3 ส่วนกระบวนการ - การสร้างคู่มือสำหรับประชาชนใต้กระบวนการ	38
5.3.4 ข้อควรระวังสำหรับการสร้างคู่มือประชาชนของหน่วยงานภาครัฐที่ไม่ใช่ส่วนกลาง	39

บทที่ 6 แนวทางการพัฒนาการให้บริการ และคู่มือสำหรับประชาชนในระยะต่อไป

6.1 การยกระดับประสบการณ์การรับบริการของประชาชน	40
6.2 การยกระดับการส่งมอบบริการของหน่วยงานภาครัฐ	41

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ที่มา: พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

จากปัจจุบันมีกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตจำนวนมาก ที่กำหนดให้ประชาชนต้องติดต่อหน่วยงานภาครัฐ เพื่อขออนุญาต อนุมัติ ขึ้นทะเบียน รับแจ้ง ซึ่งในการขออนุญาตจะต้องติดต่อกับส่วนราชการหลายแห่ง อีกทั้งกฎหมายบางฉบับไม่ได้กำหนดระยะเวลา เอกสารและหลักฐานที่จำเป็นรวมถึงขั้นตอนในการพิจารณาไว้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดความไม่ชัดเจน สร้างภาระให้แก่ประชาชน เป็นช่องทางที่ก่อให้เกิดการทุจริต และเป็นอุปสรรคต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศในเวทีโลก คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้มีมติให้เสนอร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ โดยหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้ใช้อำนาจหน้าที่ของนายกรัฐมนตรีและคณะรัฐมนตรีตามมาตรา 43 วรรคสอง ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2557 เสนอร่างพระราชบัญญัติดังกล่าว ต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติพิจารณาเป็นเรื่องเร่งด่วน

พระราชบัญญัติฯ ได้ผ่านกระบวนการพิจารณา และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 22 มกราคม 2558

1.2 สารสำคัญของพระราชบัญญัติฯ ที่เกี่ยวกับการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน¹

พระราชบัญญัติฉบับนี้ มีสารสำคัญเป็นการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตของหน่วยงานภาครัฐให้ชัดเจน รวมทั้งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการขออนุญาตให้มากยิ่งขึ้น โดยมีสารสำคัญที่เกี่ยวกับการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนสรุปได้ดังนี้

- 1) กำหนดให้ผู้อนุญาตต้องจัดทำคู่มือการขออนุญาตสำหรับประชาชน
- 2) กำหนดหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอ
- 3) กำหนดผลในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอไม่แก้ไขเพิ่มเติมคำขอ หรือไม่ส่งเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมตามที่พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งให้ทราบหรือตามที่ปรากฏในบันทึก
- 4) กำหนดผลในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอจัดทำคำขอถูกต้อง หรือได้ดำเนินการตามที่พนักงานเจ้าหน้าที่แนะนำหรือตามที่ปรากฏในบันทึกแล้ว
- 5) กำหนดให้ผู้อนุญาตต้องพิจารณาอนุญาตให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้ในคู่มือสำหรับประชาชน และแจ้งผลการพิจารณาต่อผู้ยื่นคำขออนุญาต รวมถึงผลกรณีที่ผู้อนุญาตไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

¹ สำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภานิติบัญญัติแห่งชาติ, เอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. (คณะรักษาความสงบแห่งชาติ เป็นผู้เสนอ), ภาคผนวก บันทึกวิเคราะห์สรุปสาระสำคัญของร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. บรรจุระเบียบวาระการประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ครั้งที่ 4/2557 วันพฤหัสบดีที่ 28 สิงหาคม 2557.

บทที่ 2 ระบบสารสนเทศเพื่อการดำเนินการตามพระราชบัญญัติฯ

2.1 ที่มาและวัตถุประสงค์

จากพระราชบัญญัติฯ ที่ได้บัญญัติฯ แนวทางการปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐในการจัดทำ และเผยแพร่ข้อมูลประชาชน ตลอดจนกำหนดหน้าที่ แนวทางปฏิบัติของผู้มีอำนาจอนุญาต รวมทั้งแนวทางการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐในระยะต่อไปนั้น ที่ประชุม คณะรัฐมนตรี ได้มีมติให้สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) เป็นผู้รับผิดชอบหลักสำหรับการพัฒนาระบบการทำงานของส่วนราชการในรูปแบบ อิเล็กทรอนิกส์

สรอ. จึงร่วมมือกับสำนักงาน ก.พ.ร. พัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการดำเนินการตาม พระราชบัญญัติฯ ขึ้น โดยระบบสารสนเทศฯ มีวัตถุประสงค์ คือ

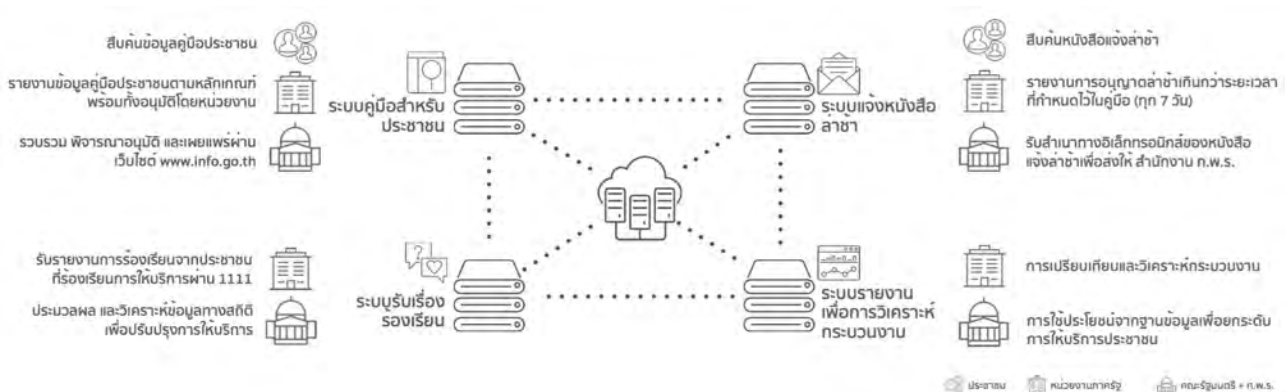
- 1) เพื่อเป็นระบบที่เผยแพร่ข้อมูลสำหรับประชาชน เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับ ประชาชน ภาคเอกชน ในการเตรียมความพร้อมก่อนการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ และ รับทราบรายละเอียดต่าง ๆ ในการให้บริการภาครัฐด้านการอนุญาต
- 2) เพื่อให้มีระบบฐานข้อมูลสำหรับประชาชน ที่ประกอบด้วยข้อมูลที่กำหนดมาตรฐาน ในการดำเนินการอนุญาต เช่น ช่องทางการให้บริการ ขั้นตอน ระยะเวลา หลักเกณฑ์ เชื้อไขทั้งในการยื่นคำขอ การพิจารณา เป็นต้น
- 3) เพื่อเป็นระบบที่สนับสนุนการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติฯ ให้เป็นไปด้วย ความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน การเผยแพร่ข้อมูลสำหรับประชาชน การแจ้งหนังสือล่าช้า และการจัดทำรายงานเพื่อการวิเคราะห์ ภาระงานสำหรับการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

2.2 ภาพรวมระบบสารสนเทศเพื่อการดำเนินการตาม พ.ร.บ.ฯ

ระบบสารสนเทศในการดำเนินการตามพระราชบัญญัติฯ แบ่งออกเป็น 4 ระบบย่อย คือ

- 1) ระบบคู่มือสำหรับประชาชน เป็นระบบที่ให้หน่วยงานภาครัฐ จัดทำคู่มือสำหรับประชาชน เพื่อการเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ศูนย์กลางคู่มือสำหรับประชาชน
- 2) ระบบแจ้งเรื่องล่าช้า เป็นระบบที่รับการแจ้งเรื่องล่าช้าของหน่วยงานภาครัฐ ตามมาตรา 10 ทำให้สามารถบันทึกและประมวลผลข้อมูลเชิงสถิติ อีกทั้งผู้ขอรับ บริการสามารถสืบค้นหนังสือแจ้งล่าช้าภายในระบบได้
- 3) ระบบรับเรื่องร้องเรียน เป็นระบบที่เชื่อมโยงกับระบบรับเรื่องร้องทุกข์ ของศูนย์บริการ ประชาชน สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (1111)
- 4) ระบบรายงานเพื่อการวิเคราะห์ภาระงาน เป็นระบบการประมวลผลข้อมูลที่ได้รับจาก ระบบที่ 1-3 เพื่อให้สามารถนำรายงานไปใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการพัฒนาการบริการ ภาครัฐต่อไป

โดยขณะนี้ ระบบคู่มือสำหรับประชาชนในส่วนการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนสำหรับหน่วยงาน ภาครัฐ (Back-end) ได้เริ่มเปิดให้ใช้งานแล้ว ส่วนระบบที่เหลือ คาดว่าจะเปิดให้บริการได้ใน เดือนสิงหาคม 2558



2.3 ระบบคู่มือสำหรับประชาชน (ระบบศูนย์กลางข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชน)

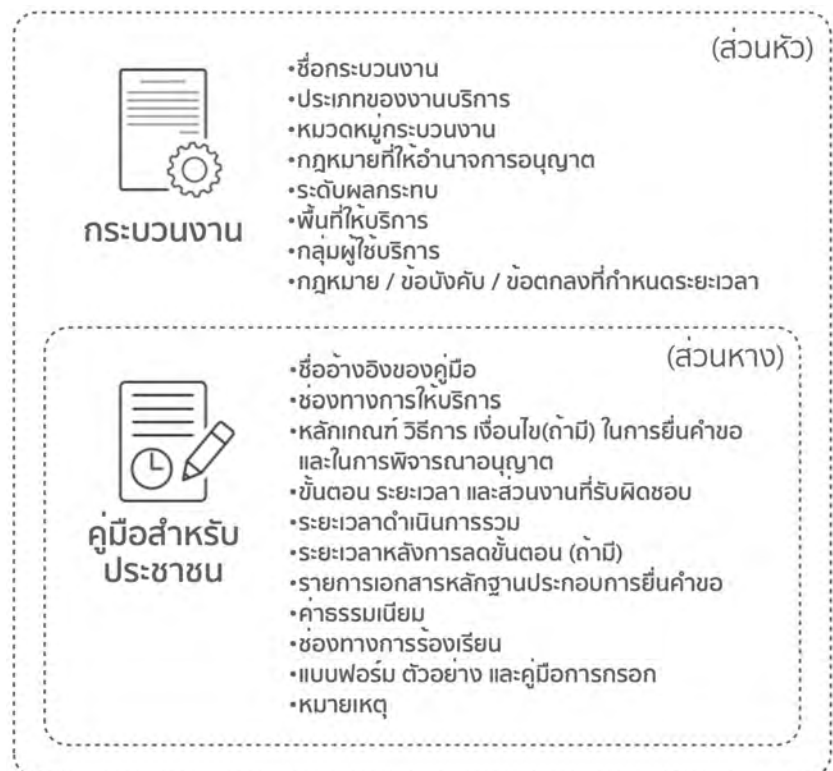
ระบบคู่มือสำหรับประชาชน เป็นระบบย่อยระบบแรกๆ ที่เริ่มเปิดให้บริการ ซึ่งเป็นการดำเนินการตาม มาตรา 7 ของพระราชบัญญัติฯ โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1: ส่วนของการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน (Back-end) เป็นส่วนกระบวนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐในการจัดทำ แก๊ซ อนุมัติ และเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งอยู่ในรูปแบบ Web-base Application ซึ่งผู้ใช้งานจะถูกแบ่งออกเป็น 6 ประเภท แต่ละประเภทจะมีสิทธิ์ในการเข้าใช้งานระบบที่แตกต่างกันตามหน้าที่

ส่วนที่ 2: ส่วนการเข้าถึงคู่มือสำหรับประชาชน (Front-end) เป็นส่วนที่ประชาชน สามารถเข้ามาค้นหาข้อมูลคู่มือประชาชนทั้งหมด ที่ผ่านการอนุมัติโดยสำนักงาน ก.พ.ร. แล้ว

2.4 โครงสร้างข้อมูลในระบบคู่มือสำหรับประชาชน

เพื่อความเข้าใจในการใช้งานระบบสารสนเทศคู่มือสำหรับประชาชน จะต้องทำความเข้าใจนิยามและโครงสร้างของข้อมูลในระบบก่อน เพื่อให้สามารถเข้าใจและสื่อสารได้อย่างถูกต้อง ในงานบริการแต่ละงานของหน่วยงาน จะประกอบด้วยข้อมูล 2 ชุด คือ กระบวนงาน และคู่มือสำหรับประชาชน โดยมีรายละเอียดดังนี้



โดยในระบบคู่มือสำหรับประชาชน ได้วางโครงสร้างข้อมูลให้ 1 กระบวนงาน มีได้หลายคู่มือ โดยแต่ละคู่มือ หมายถึง แต่ละสำนักงาน / หน่วยงานที่ให้บริการ / ช่องทางการให้บริการ ในแต่ละที่ โดยแต่ละแห่งที่ทำหน้าที่ผู้อนุญาตจะต้องมีคู่มือประชาชนเป็นของตนเอง

ดังนั้น หากงานบริการที่ให้บริการเหมือนกัน แต่มีเงื่อนไขหลายกรณีที่ทำให้มีรายละเอียดในคู่มือประชาชนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เช่น ขั้นตอนการให้บริการต่างกัน ระยะเวลาที่ให้บริการต่างกัน เอกสารที่ยื่นคำขอต่างกัน ถือว่า **“ไม่ใช่กระบวนงานเดียวกัน ต้องแยกกระบวนงาน”**

ตัวอย่าง งานบริการขออนุญาต A ของกรม มีให้บริการทั้งที่ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และ ส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ โดยหากโครงการของผู้ยื่นคำขอ มีวงเงินไม่เกิน 20 ล้านบาท จะมี ขั้นตอนในการให้บริการเพียง 4 ขั้นตอน ใช้ระยะเวลาดำเนินการ 2 วันทำการ และใช้เอกสาร เพียง 5 รายการ ขณะที่วงเงินเกิน 20 ล้านบาท ขั้นตอนในการพิจารณาจะเพิ่มขึ้นถึง 7 ขั้นตอน ระยะเวลาดำเนินการนานกว่าเดิม โดยใช้เวลา 5 วันทำการ และขอเอกสารเพื่อ พิจารณาลงถึง 12 รายการ กรณีนี้ จะต้อง “แยกกระบวนการ”

งานบริการ ขออนุญาต A



2.5 ผู้ใช้งานในระบบคู่มือสำหรับประชาชน

ผู้ใช้งานในระบบคู่มือสำหรับประชาชน มี 6 ประเภท โดยจำแนกตามสิทธิ์ หน้าที่ และขอบเขตการใช้งานในระบบ ดังนี้



1) **ผู้ดูแลระบบ (Administrator)** ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของ สรอ. และเจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร. ที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่ในการบริหารจัดการระบบ การเพิ่ม/ลด Master Data ต่าง ๆ เช่น กฎหมายกลาง หน่วยของเวลา ประเภทกระบวนการ หน่วยงาน/โครงสร้างองค์กร เป็นต้น ผู้ดูแลระบบสามารถเพิ่มชื่อผู้ใช้งานในระบบได้ทุกประเภท ทุกสิทธิ์ ในทุกหน่วยงาน แต่ไม่สามารถดูคู่มือในระบบได้



2) **ผู้ดูแลระบบหน่วยงานรัฐ (Admin)** ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐที่ได้รับมอบหมาย โดยอาจเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ประสานงานกับสำนักงาน ก.พ.ร. ก็ได้ ควรมีความรู้พื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ดูแลระบบหน่วยงานรัฐ จะเป็นผู้บริหารจัดการผู้ใช้ในหน่วยงานภาครัฐทั้งหมดของหน่วยงานระดับกรม ไม่สามารถดู/แก้ไข คู่มือในระบบได้



3) **ผู้อนุมัติคู่มือของหน่วยงาน (Reviewer)** ได้แก่ หัวหน้าส่วนราชการ ผู้อนุมัติตามกฎหมาย มีหน้าที่ในการตรวจสอบ พิจารณา และอนุมัติคู่มือฯ การอนุมัติคู่มือสำหรับประชาชน มีความหมายเท่ากับการจัดส่งคู่มือสำหรับประชาชนให้กับสำนักงาน ก.พ.ร. และการประกาศใช้คู่มือสำหรับประชาชนในนามของหน่วยงาน สามารถเรียกดูคู่มือได้ทุกฉบับ แต่จะสามาร้อนุมัติคู่มือได้เฉพาะภายในหน่วยงานในระดับที่ตนสังกัดอยู่ และไม่สามารถแก้ไขคู่มือได้เอง



4) **เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐส่วนกลาง (Cuser)** ได้แก่ เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ ส่วนกลาง เป็นเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่เป็นเจ้าของอำนาจในการอนุญาตที่แท้จริง (หน่วยงานผู้ถือกฎหมาย) เป็นผู้จัดเตรียมข้อมูล และจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในระบบ สามารถสร้างได้ทั้งกระบวนการ และ คู่มือประชาชน สามารถสร้างและแก้ไขข้อมูลได้ เฉพาะกระบวนการ / คู่มือที่ตนเองสร้างเท่านั้น



5) **เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ (User / Auser)** ได้แก่ เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่อยู่ ณ สำนักงานที่ให้บริการต่าง ๆ สามารถสร้างคู่มือประชาชนภายใต้กระบวนการที่หน่วยงานภาครัฐส่วนกลางสร้างไว้ได้เพียงอย่างเดียว ไม่สามารถตั้งกระบวนการใหม่เองได้ และแก้ไขข้อมูลได้ เฉพาะกระบวนการ / คู่มือที่ตนเองสร้างเท่านั้น



6) **เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร. (OPDC)** ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร. ที่จะเป็นผู้ตรวจสอบ และพิจารณาคู่มือสำหรับประชาชน ก่อนจะนำเสนอเข้าสู่การพิจารณาอนุมัติเผยแพร่โดยคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สามารถเห็นข้อมูลกระบวนการและคู่มือประชาชนได้ ทุกเล่ม ทุกสถานะ ทุกหน่วยงาน แต่ไม่สามารถแก้ไขได้

2.6 สิทธิการเข้าถึง และบริหารจัดการข้อมูล

สิทธิในการเข้าถึงและจัดการข้อมูลนอกจากจะขึ้นอยู่กับประเภทของผู้ใช้แล้ว ยังขึ้นอยู่กับ การกำหนดหน่วยงานต้นสังกัดให้กับผู้ใช้งานแต่ละรายด้วย การกำหนดหน่วยงานให้ ผู้ใช้งาน จะอยู่ในขั้นตอนการเพิ่มผู้ใช้งานในระบบ เช่น หากกำหนดให้ผู้ใช้งานรายใดสังกัด หน่วยงานระดับกรม จะได้รับสิทธิผู้ใช้งานระดับกรม หากกำหนดให้สังกัดหน่วยงานระดับกอง / สำนักงาน จะได้รับสิทธิผู้ใช้งานระดับกอง / สาขา ทั้งนี้ ผู้ดูแลระบบและผู้ดูแลระบบหน่วยงาน ภาครัฐ สามารถเปลี่ยนหน่วยงานที่ผู้ใช้แต่ละรายสังกัดอยู่ได้ตลอดเวลา โดยผู้ดูแลระบบ หน่วยงานภาครัฐ จะสามารถบริหารผู้ใช้งานในระบบของหน่วยงานตนเองได้ ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2558 เป็นต้นไป หรือจนกว่าสำนักงาน ก.พ.ร. / สรอ. จะเปิดให้ใช้งาน

ประเภทผู้ใช้งาน	กระบวนงาน	คู่มือกรม	คู่มือกอง/สาขา	คู่มือท้องถิ่น
Reviewer ระดับกรม	R	R / A1	R / A1	R
Reviewer ระดับกอง / สาขา	R	R	R / A1	R
Reviewer ระดับท้องถิ่น	R	R	R	R / A1
CUser ระดับกรม	C R U D Co	C R U D	R	R
CUser ระดับกอง	C R U D Co	R	C R U D	R
User ระดับสำนักงานสาขา	R	R Co	C R U D	R
User ระดับท้องถิ่น	R	R Co	R	C R U D
OPDC เจ้าหน้าที่ ก.พ.ร.	R	A2	A2	A2

R = Read การอ่าน C = Create การสร้าง U = Update การแก้ไข
 D = Delete การลบ Co = Copy การสร้างใหม่โดยใช้ข้อมูลเดิม
 A1 = Approve #1 การอนุมัติขั้นที่ 1 โดยหน่วยงาน
 A2 = Approve #2 การอนุมัติขั้นที่ 2 โดย ก.พ.ร.

2.7 กระบวนการทำงาน และสถานะคู่มือสำหรับประชาชนในระบบ

กระบวนการทำงานของระบบคู่มือประชาชน แบ่งเป็น 2 ช่วง ช่วงแรกเป็นช่วงเตรียมการ ก่อนการเข้าระบบ เริ่มจากการเปิดโครงสร้างหน่วยงานของผู้ใช้งานในระบบ การเพิ่มบัญชี ผู้ใช้งานและการกำหนดสิทธิ์ในระบบ และช่วงที่สองจะเริ่มจากผู้ใช้งานจัดทำคู่มือสำหรับ ประชาชน การตรวจสอบและอนุมัติโดยผู้มีอำนาจอนุญาต (หรือผู้แทน) ของหน่วยงานนั้น การตรวจสอบคู่มือประชาชนโดยเจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร. จนถึงขั้นตอนสุดท้ายคือ การเผยแพร่คู่มือลงในเว็บไซต์เพื่อให้ประชาชนสืบค้นได้

1) กระบวนการทำงานช่วงเตรียมการก่อนเข้าระบบ:



บทที่ 3 การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในระบบสารสนเทศฯ กรณีหน่วยงานภาครัฐส่วนกลาง (การสร้างคู่มือกลาง)

การขอบัญชีผู้ใช้เพื่อเข้าใช้งานระบบ

เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐทุกคน สามารถขอบัญชีผู้ใช้เพื่อบันทึกข้อมูลคู่มือประชาชนในระบบได้ โดยส่งรายละเอียดข้อมูลส่วนตัวตามด้านล่าง ให้กับ ผู้ดูแลระบบหน่วยงานภาครัฐของท่าน ดังนี้

- 1) อีเมล โดยอีเมลจะเป็นชื่อผู้ใช้งาน (Username) ในการเข้าระบบ
 - ควรใช้เป็นอีเมลขององค์กรของท่าน เช่น @go.th @in.th @co.th เป็นต้น เนื่องจากเป็นอีเมลที่ได้รับการยืนยันตัวตนแล้วโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายสารสนเทศ
 - หากหน่วยงานของท่านไม่มีระบบอีเมลของหน่วยงาน สามารถใช้อีเมลภายนอก เช่น Gmail Hotmail เป็นต้น ก็ได้ แต่ผู้ดูแลระบบหน่วยงานภาครัฐของท่าน จะเป็นผู้ยืนยันตัวตนแทนสำนักงาน ก.พ.ร.
 - 1 Username / E-mail ต่อ 1 เลขประจำตัวประชาชน ต่อ 1 สิทธิการใช้งาน
 - กรณีที่เปิดผู้ใช้งานในระบบแล้ว จะไม่สามารถเปลี่ยนอีเมลได้อีกหากใช้เลขประจำตัวประชาชนเลขเดียวกัน
- 2) รหัสผ่านที่ต้องการ
- 3) ชื่อ นามสกุล ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ โดยไม่ต้องใช้คำนำหน้า
- 4) หมายเลขประจำตัวประชาชนโดยไม่ต้องเว้นวรรค
- 5) หน่วยงานของผู้ใช้งาน
 - การกำหนดหน่วยงานให้กับผู้ใช้งาน ถือเป็นกำหนด “ระดับ” ของผู้ใช้งานไปด้วย
 - หากต้องการเป็นผู้ใช้งานในระดับกรม ในหน่วยงานให้กำหนดเป็น “กรม” หรือ “องค์กร” เช่น กรมสรรพากร กรมประมง เป็นต้น ในกรณีนี้หาก Reviewer ถูกกำหนดหน่วยงานให้เป็นระดับ “กรม” หรือ “องค์กร” ก็จะสามารถอนุมัติคู่มือได้ทุกฉบับ
- 6) ตำแหน่ง
- 7) สิทธิของผู้ใช้งาน
 - เป็นการกำหนด “สิทธิ์” การใช้งานของผู้ใช้งานในระบบ โดยสิทธิการใช้งาน และขอบเขตการใช้งานของแต่ละสิทธิ์ สามารถศึกษาได้จากหน้า 5

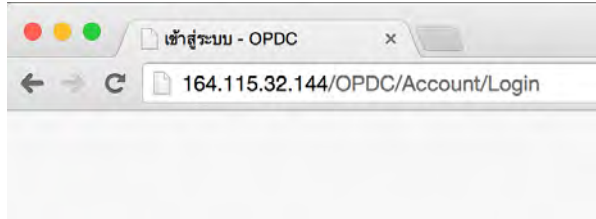
ความต้องการขั้นต่ำในการใช้งาน

ระบบสารสนเทศคู่มือสำหรับประชาชน มีความต้องการขั้นต่ำในการใช้งาน ดังนี้

- เครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถต่ออินเทอร์เน็ตได้
- มีการติดตั้งเบราว์เซอร์ Chrome (ซึ่งมีปัญหาการใช้งานน้อยที่สุด) ผู้ใช้งานสามารถดาวน์โหลดเพื่อติดตั้งในเครื่องได้ โดยวิธีการ ดังนี้
 - ไปที่ <https://www.google.co.th/chrome/browser/desktop/>
 - คลิกปุ่ม ดาวน์โหลด จากนั้นรอการดาวน์โหลดและติดตั้งตามปกติ
 - ในกรณีที่ไม่สามารถติดตั้งได้ กรุณาติดต่อฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.1 การเข้าสู่ระบบ

- (1) เข้าเว็บไซต์ศูนย์กลางข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชน <http://164.115.32.144/OPDC/Account/Login> (ขณะนี้อยู่ระหว่างการจดทะเบียนโดเมนเนมของเว็บไซต์ หากมีการเปลี่ยนแปลง สำนักงาน ก.พ.ร. จะแจ้งให้ทราบในระบบ / เว็บไซต์ของสำนักงาน ก.พ.ร. และ email ของผู้ใช้งาน)



- (2) กรอก Username และ Password ที่ได้รับจาก Admin แล้วคลิกเข้าสู่ระบบ

A screenshot of the OPDC system login interface. The title is "ระบบ OPDC" and the subtitle is "เข้าสู่ระบบ". There are two input fields: "ชื่อผู้ใช้งาน" (Username) containing "handbook@opdc.go.th" and "รหัสผ่าน" (Password) containing "*****". Below the fields are two checkboxes: "จดจำการใช้งาน" (Remember me) and "ลืมรหัสผ่าน" (Forgot password). At the bottom is a green button labeled "เข้าสู่ระบบ" (Login) with a mouse cursor clicking on it.

3.2 หน้าแรก (Dashboard)

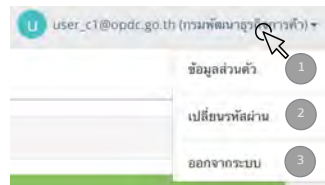


3.2.1 หน้าจอแสดงผลในหน้าแรก

- (1) ส่วนแสดงชื่อผู้ใช้ (User name) และ หน่วยงานที่ผู้ใช้สังกัดอยู่ในที่นี้ ผู้ใช้งานสังกัด หน่วยงานภาครัฐส่วนกลางระดับกรม คือ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
- (2) ส่วนแสดงผลหลัก
- (3) เมนูหลัก
- (4) Dashboard แสดงจำนวนของคู่มือประชาชนในแต่ละสถานะ ภายใต้หน่วยงานเดียวกันกับ ผู้ใช้งานท่านนั้น (ดังนั้นแม้ว่าจะมีคู่มือของกองอื่น ภายใต้กรมเดียวกันก็ตาม จะไม่สามารถเห็นได้ใน Dashboard แต่จะสามารถค้นหาและอ่านได้ในเมนู “คู่มือสำหรับ ประชาชน”)
- (5) คู่มือประชาชนฉบับล่าสุด 5 ฉบับแรกที่ถูกสร้างขึ้น ภายใต้หน่วยงานเดียวกันกับผู้ใช้งาน

3.2.2 การตั้งค่าผู้ใช้งาน

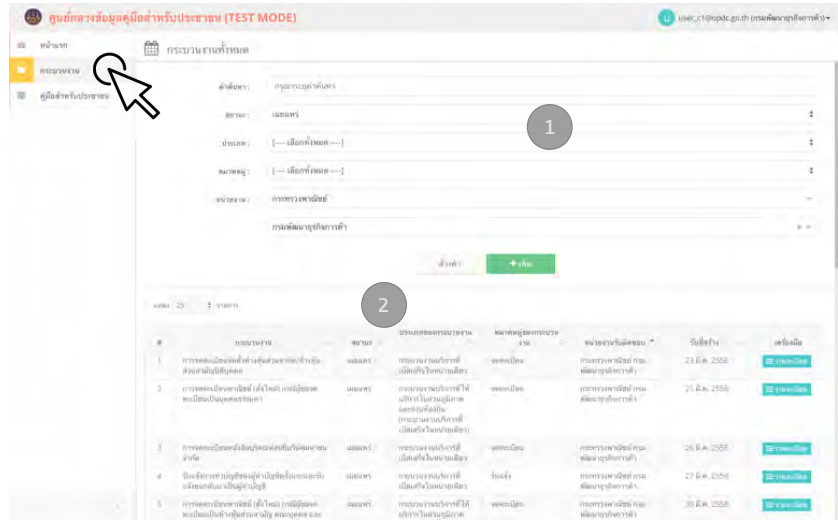
เมื่อคลิกที่ชื่อผู้ใช้งาน จะมีเมนูให้เลือก



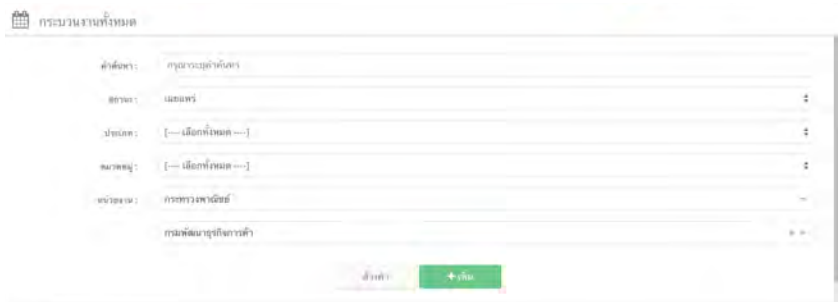
- (1) ข้อมูลส่วนตัว จะแสดงรายละเอียดของผู้ใช้งาน เช่น ชื่อผู้ใช้งาน (Username) หมายเลข บัตรประจำตัวประชาชน ชื่อ นามสกุล อีเมล หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่ง และประเภท / สิทธิ์ของผู้ใช้งานในระบบ
- (2) เมนูเปลี่ยนรหัสผ่าน เป็นหน้าจอที่ให้ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนรหัสผ่านได้ โดยผู้ใช้ต้อง กรอกรหัสผ่านเดิมที่เข้าใช้งาน และกรอกรหัสผ่านใหม่ที่ต้องการเปลี่ยน
- (3) ออกจากระบบ เมื่อคลิกแล้ว ระบบจะออกไปที่หน้าจอเข้าใช้งาน (Log in)

3.3 ส่วนกระบวนการงาน

เมื่อคลิกที่เมนู “กระบวนการงาน” ด้านซ้ายมือ หน้าจอกระบวนการงานจะปรากฏขึ้น ซึ่งจะแบ่งเป็นสองส่วนคือ (1) ส่วนการค้นหา และ (2) ส่วนแสดงผลการค้นหา



3.3.1 ส่วนกระบวนการงาน - การค้นหากระบวนการงาน





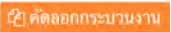
ผู้ใช้งานสามารถค้นหากระบวนการงานที่ต้องการได้ โดยการระบุคำค้นในช่องข้อมูลสืบค้น เลือกประเภทสถานะ ประเภทหมวดหมู่ และหน่วยงาน จากนั้นรอสิริค้ ระบบจะทำการค้นหาข้อมูลที่ตรงกับคำค้น ประเภทและหมวดหมู่ที่ผู้ใช้งานต้องการ

สำหรับช่องหน่วยงาน ระบบจะขึ้นให้เป็นหน่วยงานเดียวกันกับหน่วยงานของผู้ใช้งานเพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา หากท่านใส่คำค้นหาแล้วไม่พบข้อมูล ขอให้ทดลองเปลี่ยนหน่วยงานเป็น “เลือกทั้งหมด” ก่อน

3.3.2 ส่วนกระบวนการ - การแสดงผลการค้นหาคณะกรณงาน



ระบบจะทำการค้นหาคณะกรณงานที่มีเงื่อนไขตรงกับที่ตั้งไว้ในส่วนของคำค้นหา โดยผู้ใช้สามารถปรับการแสดงผลของผลการค้นหาได้ ดังนี้



- 1) สามารถเปลี่ยนแปลงให้แสดงผลจำนวน 25 50 75 หรือ 100 รายการได้ในหนึ่งหน้าจอ
- 2) สามารถเรียงลำดับจาก ก-ข หรือ ข-ก ได้ โดยคลิกที่ส่วนหัวของตารางที่มีสัญลักษณ์สามเหลี่ยมขึ้นและลง ในแต่ละรายการที่ต้องการให้เรียงลำดับ
- 3) สามารถดูข้อมูลภายในได้ โดยคลิก  และหากเป็นกระบวนการที่ผู้ใช้งานเป็นผู้สร้างขึ้น จะสามารถแก้ไขได้ โดยคลิกที่ปุ่ม  หรือสร้างสำเนากระบวนการได้ โดยคลิก 

**ข้อควรระวัง การคัดลอกกระบวนการ จะทำให้เกิดกระบวนการใหม่ขึ้น ที่มีทั้งกระบวนการ และคู่มือส่วนกลาง ขึ้นมาใหม่อีก 1 ฉบับ จึงต้องใช้ความระมัดระวังอย่างมากในการคัดลอก และแก้ไขข้อมูลภายในให้ครบถ้วน

3.3.3 ส่วนกระบวนการ - การสร้างกระบวนการ และการกรอกข้อมูล



ขั้นตอนการสร้างกระบวนการใหม่

1. คลิกที่ปุ่ม  ในส่วนการค้นหาคณะกรณงาน
2. หน้าจอจะเปลี่ยนมาเป็นหน้าจอ “สร้างกระบวนการ”
3. กรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มที่ปรากฏ
4. เสร็จแล้วคลิกปุ่ม  กระบวนการจะถูกสร้างขึ้น

การกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์ม มีรายละเอียด ดังนี้

- 1) ชื่อกระบวนการ: กรอกชื่อกระบวนการที่ต้องการ
- 2) ประเภทของงานบริการ: ให้เลือกประเภทใดประเภทหนึ่งจาก 6 รายการ



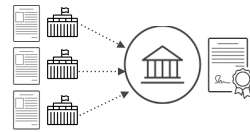
กระบวนการบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยงานเดียว

งานบริการประชาชนที่หน่วยงานสามารถดำเนินการได้อย่างเบ็ดเสร็จภายในหน่วยงานเดียว “หน่วยงาน” ในที่นี้ คือ ส่วนราชการระดับกรม หรือ องค์กร



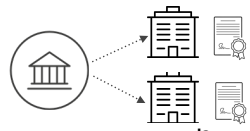
กระบวนการบริการที่เชื่อมโยงหลายหน่วยงาน

งานบริการประชาชนมีขั้นตอนที่จะต้องผ่านการพิจารณาจากหน่วยงานอื่นในการดำเนินการอนุมัติ อนุญาต หรือให้ความเห็นชอบ



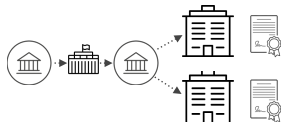
กระบวนการบริการที่ต่อเนื่องจากหน่วยงานอื่น

งานบริการประชาชนมีการกำหนดให้ประชาชนต้องนำเอกสารหรือหลักฐานที่ออกให้โดยหน่วยงานอื่นมาเป็นเอกสารหรือหลักฐานประกอบคำขอเพื่อพิจารณา



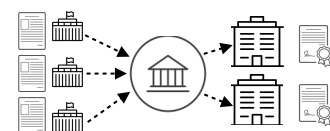
กระบวนการบริการที่ให้บริการในส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น (กระบวนการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยงานเดียว)

งานบริการประชาชนที่มีกฎหมาย หรือกฎกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัด ผู้ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่นเป็นผู้อนุญาต และสามารถดำเนินการได้อย่างเบ็ดเสร็จภายในหน่วยงานเดียว



กระบวนการบริการที่ให้บริการในส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น (กระบวนการบริการที่เชื่อมโยงหลายหน่วยงาน)

งานบริการประชาชนที่มีกฎหมาย หรือกฎกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัด ผู้ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่นเป็นผู้อนุญาต และต้องผ่านการพิจารณาจากหน่วยงานอื่นในการดำเนินการอนุมัติ อนุญาต หรือให้ความเห็นชอบ



กระบวนการบริการที่ให้บริการในส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น (กระบวนการบริการที่ต่อเนื่องจากหน่วยงานอื่น)

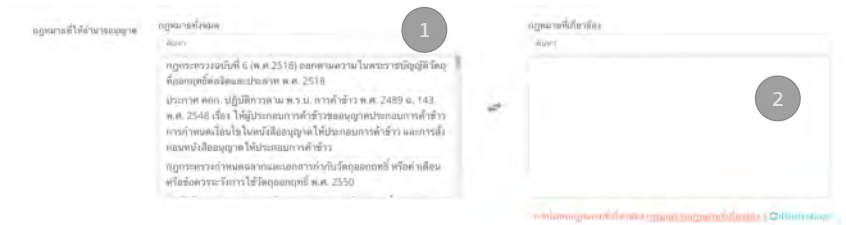
งานบริการประชาชนที่มีกฎหมาย หรือกฎกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัด ผู้ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่นเป็นผู้อนุญาต และมีการกำหนดให้ประชาชนต้องนำเอกสารหรือหลักฐานที่ออกให้โดยหน่วยงานอื่นมาเป็นเอกสารหรือหลักฐานประกอบคำขอเพื่อพิจารณา

3) หมวดหมู่ของกระบวนการ:

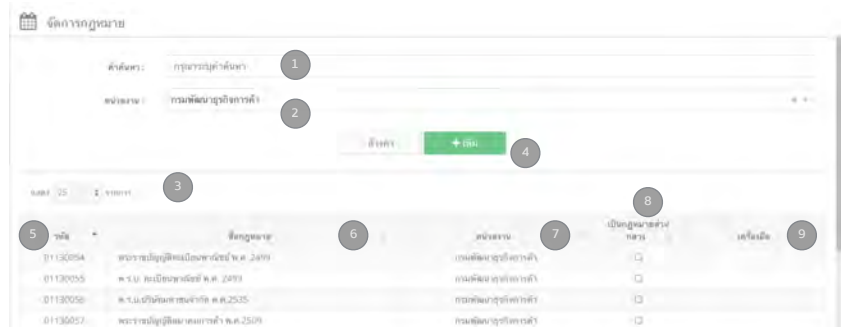
ให้เลือกประเภทใดประเภทหนึ่งจาก 8 รายการ ดังนี้

- อนุญาต / ออกใบอนุญาต / รับรอง
- อนุมัติ
- จัดทะเบียน
- ขึ้นทะเบียน
- รับแจ้ง
- ให้ประทับตรา
- ให้อาชญาบัตร
- อื่นๆ (เช่น การออกผลการวิเคราะห์)

4) กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต: ให้กรอกข้อมูลกฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต ตั้งแต่ พระราชบัญญัติ พระราชกำหนด พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ข้อบังคับ ประกาศ ประมวล ระเบียบ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี มติคณะรัฐมนตรี หรืออื่น ๆ แม้แต่คำสั่งของหัวหน้าส่วนราชการ ที่เป็นที่มาของอำนาจในการอนุญาต หรือให้บริการ กระบวนการนั้น ๆ



- ให้ผู้ใช้กรอกบางส่วนของชื่อกฎหมายในช่อง “กฎหมายทั้งหมด” (1) ก่อน เพื่อดูว่ามีกฎหมายที่ตนเองต้องการอยู่ในระบบแล้วหรือไม่
- เมื่อพบกฎหมายที่ต้องการ ให้คลิกเลือก กฎหมายฉบับนั้น เมื่อคลิกแล้ว กฎหมายฉบับที่ต้องการจะปรากฏทางด้านขวามือในช่อง “กฎหมายที่เกี่ยวข้อง” (2)
- หากจะยกเลิกการเลือก ให้คลิกกฎหมายฉบับที่ไม่ต้องการในช่อง “กฎหมายที่เกี่ยวข้อง” กฎหมายฉบับนั้นจะถูกย้ายกลับไปยัง “กฎหมายทั้งหมด” ตามเดิม
- หากไม่พบ จะต้องสร้างกฎหมายในฐานข้อมูล โดยคลิกขวาที่ “กรุณาสร้างกฎหมายที่เกี่ยวข้อง” (3) แล้วเลือก Open Link in New Tab
- บราวเซอร์จะเปิดแท็บใหม่เป็นหน้าจอ “จัดการกฎหมาย”



4.1) การจัดการกฎหมาย หน้าจอ “จัดการกฎหมาย” ระบบจะคัดกรองกฎหมาย โดยใช้หน่วยงานของผู้ใช้งานเป็นตัวคัดกรอง (Filter) ขึ้นต้น หากผู้ใช้งานเป็นระดับกรม จะเห็นกฎหมายทั้งหมดของกรมนั้น ๆ หากผู้ใช้งานอยู่ในระดับกอง ในขั้นแรกจะเห็นเฉพาะกฎหมายที่กองของตนเองก่อน หากต้องการดูกฎหมายในระดับกรม ให้เลือกหน่วยงานระดับกรมในช่อง “หน่วยงาน”

ในหน้าจอส่วนการค้นหา จะประกอบด้วย

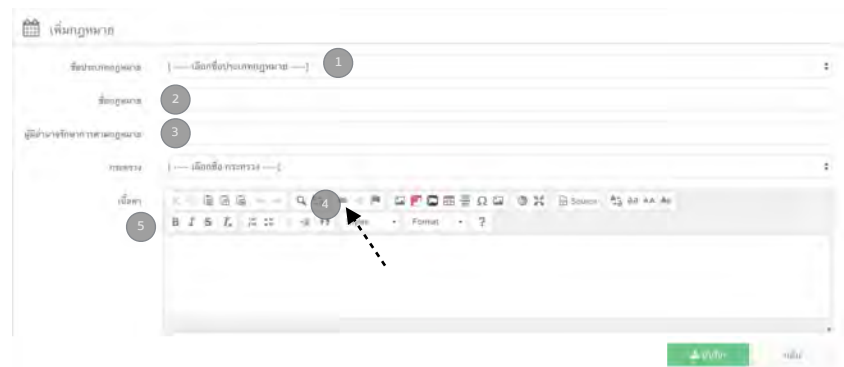
- (1) คำค้นหา
- (2) ฟیلเตอร์หน่วยงาน
- (3) รายการผลการค้นหา
- (4) ปุ่มเพิ่มกฎหมาย


ในหน้าจอผลการค้นหาจะประกอบไปด้วย

- (5) รหัสประจำกฎหมาย เป็นเลขอ้างอิงประจำกฎหมาย
- (6) ชื่อกฎหมาย
- (7) หน่วยงาน เป็นชื่อหน่วยงานผู้สร้างกฎหมาย
- (8) เป็นกฎหมายส่วนกลาง ระบุว่ากฎหมายฉบับดังกล่าว หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ได้หรือไม่ ผู้ที่จะกำหนดให้กฎหมายใดกฎหมายหนึ่งเป็นกฎหมายส่วนกลาง คือ เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร. เท่านั้น อย่างไรก็ตาม การตั้งค่าให้กฎหมายเป็นกฎหมายส่วนกลางนั้น จะทำให้ผู้สร้างกฎหมายไม่สามารถแก้ไขกฎหมายได้ และจะเพิ่มเวลาประมวลผลข้อมูล (Load time) ในหน้าจอสร้างกระบวนการ เนื่องจากกฎหมายส่วนกลาง จะถูกเรียกขึ้นมาทั้งหมด
- (9) เครื่องมือ หากกฎหมายฉบับดังกล่าวถูกสร้างโดยผู้ใช้ จะสามารถแก้ไขได้ และจะลบได้ก็ต่อเมื่อกฎหมายฉบับดังกล่าว ไม่ถูกใช้อ้างอิงโดยกระบวนการใดเลย

4.2) การเพิ่มกฎหมาย

หากไม่พบกฎหมาย จำเป็นจะต้องสร้างกฎหมาย โดยการคลิกปุ่ม [+ เพิ่ม](#) หน้าจอ “เพิ่มกฎหมาย” จะปรากฏขึ้น




- (1) **ชื่อประเภทกฎหมาย:** ให้เลือกประเภทกฎหมายจากรายการซึ่งมี 10 ประเภท
- (2) **ชื่อกฎหมาย:** กรอกชื่อกฎหมายโดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้
 - ใช้ชื่อย่อ เช่น พ.ร.บ. พ.ร.ฎ. หากกฎหมายไม่มีชื่อย่อให้ใช้ชื่อเต็ม เช่น กฎกระทรวง
 - การเว้นวรรคให้ใช้หลักเกณฑ์นี้ คือ ระดับกฎหมาย(พรรค)ชื่อ(พรรค)พ.ศ.(พรรค) ดังนั้นจะได้ผลลัพธ์ เช่น “พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558”
 - การอ้างอิงการใช้ชื่อกฎหมาย ให้อ้างอิงตามที่ประกาศไว้ในราชกิจจานุเบกษา
- (3) **ผู้มีอำนาจรักษาการตามกฎหมาย:** กรอกผู้มีอำนาจรักษาการตามกฎหมายฉบับนั้น
- (4) **กระทรวง:** เลือกกระทรวงที่มีอำนาจตามกฎหมาย
- (5) **เนื้อหา:** กรอกเนื้อหาของกฎหมาย โดยอาจเลือกเฉพาะมาตราที่เกี่ยวข้องในการอนุญาต และยังสามารถใส่ลิงก์ของกฎหมายได้ โดยควรเป็นลิงก์ของกฎหมายแยกเป็นแต่ละฉบับของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา หรือ ราชกิจจานุเบกษา โดยคลิกปุ่ม  แล้วใส่ลิงก์ของกฎหมายที่ได้เตรียมไว้





เมื่อกรอกข้อมูลแล้ว คลิกปุ่ม บันทึก เมื่อระบบบันทึกเสร็จแล้ว จะกลับมายังหน้าจอ “จัดการกฎหมาย” และมีแถบสีเขียวขึ้นด้านบนว่า “เพิ่มกฎหมายเรียบร้อยแล้ว” เป็นเวลา 3 วินาที แล้วให้ปิดแท็บการสร้างกฎหมาย

จากนั้นกลับไปยังแท็บ “กระบวนการ” แล้วคลิก [ปรับปรุงข้อมูล](#) จากนั้นกรอกบางส่วนของชื่อกฎหมายที่สร้างไว้ กฎหมายจะปรากฏขึ้นในช่อง “กฎหมายทั้งหมด” แล้วคลิกเลือกกฎหมายจะถูกเลือกไปอยู่ในช่อง “กฎหมายที่เกี่ยวข้อง”

- 5) **ระดับผลกระทบ:** ระดับผลกระทบ โดยอ้างอิงจากรายชื่องานบริการที่มีความสำคัญด้านเศรษฐกิจ/สังคม ซึ่งอยู่ในภาคผนวก (หน้า 42) หากงานบริการที่อยู่ในขอบเขตตามรายชื่อ ให้เลือก “บริการที่มีความสำคัญด้านเศรษฐกิจ/สังคม”
- 6) **กลุ่มผู้ใช้บริการ:** ระบุงroupผู้ใช้บริการว่า โดยคลิกเลือก (1) ประชาชนทั่วไป (2) ชาวต่างชาติ (3) ผู้ประกอบการภาคเอกชน / นิติบุคคล โดยสามารถเลือกได้มากกว่า 1 กลุ่ม
- 7) **พื้นที่ให้บริการ:** ให้ระบุว่ากระบวนการงานนี้ให้บริการที่ใดบ้าง สามารถเลือกได้หลายตัวเลือก
**** การเลือกพื้นที่ให้บริการ จะสัมพันธ์กับการจัดโครงสร้างองค์กรที่ส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. เพิ่มในฐานข้อมูล หากกระบวนการงานนี้ให้บริการที่หน่วยงานที่เป็น “ส่วนภูมิภาค” แต่ไม่ได้เลือกส่วนภูมิภาคไว้ สำนักงานในส่วนภูมิภาค จะไม่สามารถหากกระบวนการงานนี้เจอ และไม่สามารถเพิ่มคู่มือประชาชนได้**
**** หากเลือกพื้นที่ให้บริการผิดประเภท เช่น กระบวนการงานนี้มีให้บริการที่สำนักงาน ซึ่งเป็นส่วนภูมิภาค แต่ส่งโครงสร้างองค์กรที่ส่งมายังสำนักงาน ก.พ.ร. ระบุว่าเป็นส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค ซึ่งไม่ตรงกัน สำนักงานที่เป็นส่วนภูมิภาค จะไม่สามารถเห็นกระบวนการงานนี้ และไม่สามารถเพิ่มคู่มือสำหรับประชาชนภายใต้กระบวนการงานนี้ได้**
- 8) **กฎหมายข้อบังคับ / ข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา:** ให้กรอกกฎหมาย ระเบียบ หรือ ข้อบังคับ หรือหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ระบุระยะเวลาแล้วเสร็จในการให้บริการ พร้อมหน่วยของเวลา
 - กรณีมีมากกว่า 1 ฉบับ ให้ใส่ฉบับที่ให้ระยะเวลาที่น้อยที่สุด หรือใส่ฉบับที่มีความครอบคลุมงานให้บริการที่มากที่สุด
 - กรณีที่ไม่มีกฎหมายข้อบังคับ หรือข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา ให้กรอกเครื่องหมาย - และใส่ระยะเวลาดำเนินการเป็น 0 วันทำการ
 - กรณีที่ไม่ใช่กฎหมาย หรือระเบียบ สามารถกรอกในช่องดังกล่าวได้ เช่น ข้อตกลงระดับการให้บริการ ISO ของหน่วยงาน ข้อตกลงระดับในการให้บริการ (SLA: Service Level Agreement) ฉบับที่... เป็นต้น

เมื่อกรอกข้อมูลครบแล้ว ให้คลิกปุ่ม  กระบวนการจะถูกสร้างขึ้น และระบบจะสร้างคู่มือสำหรับประชาชนภายใต้กระบวนการนั้นโดยอัตโนมัติ ซึ่งหน้าจอก็จะเข้าสู่การจัดทำคู่มือประชาชนภายใต้กระบวนการนั้น พร้อมกับการตั้งชื่อคู่มือเดียวกันกับกระบวนการโดยมี [สำเนาคู่มือประชาชน] นำหน้า

- หากต้องการแก้ไขกระบวนการ สามารถค้นหากระบวนการได้ที่หน้า “ส่วนกระบวนการ” แล้วใช้คำค้นหาตามชื่อของกระบวนการที่ตั้งไว้ โดยสามารถใช้ตัวเลือก ประเภท หมวดหมู่ และหน่วยงาน เป็นตัวช่วยในการค้นหากระบวนการได้
- เมื่อกระบวนการถูกสร้างขึ้นแล้ว ระบบจะมีการบันทึกผู้สร้าง วัน เวลา ที่สร้าง และแก้ไข แสดงไว้ภายในกระบวนการ

สร้างโดยสมาชิก	
วันที่สร้างข้อมูล	 27 เมษายน 2558 เวลา 10:28 น.
แก้ไขโดยสมาชิก	
วันที่แก้ไขข้อมูลล่าสุด	 27 เมษายน 2558 เวลา 10:28 น.

3.4 ส่วนคู่มือสำหรับประชาชน

เมื่อคลิกที่เมนู “คู่มือสำหรับประชาชน” ด้านซ้ายมือ หน้าจอคู่มือสำหรับประชาชนจะปรากฏ โดยแบ่งเป็นสองส่วนคือ (1) ส่วนการค้นหา และ (2) ส่วนแสดงผลการค้นหา



3.4.1 ส่วนคู่มือสำหรับประชาชน - การค้นหาคู่มือสำหรับประชาชน






ผู้ใช้งานสามารถค้นหาคู่มือสำหรับประชาชนที่ต้องการได้ โดยการระบุคำค้นในช่องคำค้นหา คลิกเลือกประเภทสถานะของคู่มือประชาชน และหน่วยงาน จากนั้นรอสักครู่ ระบบจะทำการค้นหาข้อมูลที่ตรงกับคำค้น สถานะ และหน่วยงานที่ผู้ใช้งานต้องการ

สำหรับช่องหน่วยงาน ระบบจะขึ้นให้เป็นหน่วยงานเดียวกันกับหน่วยงานของผู้ใช้งานเพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา หากท่านใส่คำค้นหาแล้วไม่พบข้อมูล ขอให้ทดลองเปลี่ยนหน่วยงานเป็น “เลือกทั้งหมด” ก่อน

3.4.2 ส่วนคู่มือสำหรับประชาชน - ส่วนแสดงผลการค้นหา



ระบบจะทำการค้นหาคู่มือสำหรับประชาชนที่มีเงื่อนไขตรงกับที่ตั้งไว้ในส่วนของคำค้นหา โดยผู้ใช้งานสามารถปรับการแสดงผลของผลการค้นหาได้ ดังนี้

- 1) สามารถเปลี่ยนแปลงให้แสดงผลจำนวน 25 50 75 หรือ 100 รายการได้ในหนึ่งหน้าจอ
- 2) สามารถเรียงลำดับจาก ก-ข หรือ ข-ก ได้ โดยคลิกที่ส่วนหัวของตารางที่มีสัญลักษณ์สามเหลี่ยมขึ้นและลง ในแต่ละรายการที่ต้องการให้เรียงลำดับ
- 3) สามารถดูข้อมูลภายในได้ โดยคลิก  และหากเป็นกระบวนการที่ผู้ใช้งานเป็นผู้สร้างขึ้น จะสามารถแก้ไขได้ โดยคลิกปุ่ม  และสามารถลบได้โดยคลิกปุ่ม 

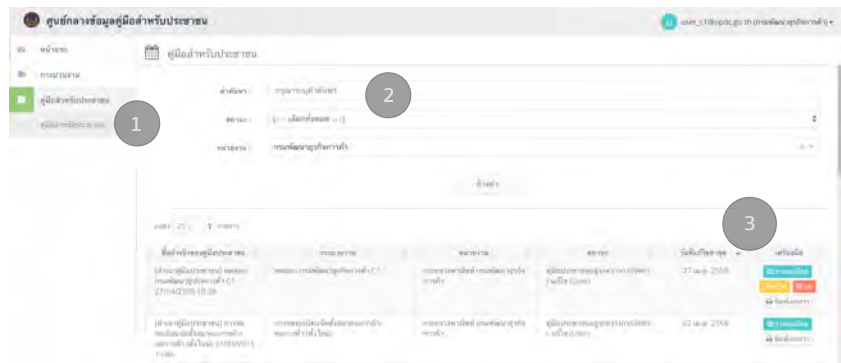
3.4.3 ส่วนคู่มือสำหรับประชาชน - การสร้างคู่มือสำหรับประชาชน กรณีหน่วยงานภาครัฐส่วนกลาง

การเพิ่มคู่มือสำหรับประชาชน ภายใต้กระบวนการนั้นๆ จะมีสองวิธี คือ

วิธีที่ 1: กรณีการสร้างคู่มือสำหรับประชาชนทันทีหลังจากสร้างกระบวนการเสร็จสิ้น ระบบจะเข้าสู่หน้าจอการสร้างคู่มือโดยอัตโนมัติ และสร้างคู่มือขึ้นโดยตั้งชื่อเช่นเดียวกับกระบวนการนั้นๆ แต่จะมีคำว่า [สำเนาคู่มือประชาชน] นำหน้า

วิธีที่ 2: กรณีที่ต้องการสร้างคู่มือสำหรับประชาชนภายหลัง ขั้นตอนจะเริ่มจากการค้นหาคู่มือสำหรับประชาชน ที่ระบบสร้างให้อัตโนมัติหลังจากเสร็จสิ้นการสร้างกระบวนการก่อน ซึ่งจะยุ่งยากกว่า

ดังนั้นจึงขอแนะนำให้มีการสร้างคู่มือสำหรับประชาชนทันที หลังจากสร้างกระบวนการ



ขั้นตอนการสร้างคู่มือสำหรับประชาชน กรณีสร้างเองภายหลัง

- (1) ไปที่หน้าจอส่วนของคู่มือประชาชน โดยการคลิก “คู่มือสำหรับประชาชน” ที่เมนู
- (2) ใส่คำค้นหา โดยใช้ชื่อกระบวนการที่สร้างไว้ก่อนหน้านี้ โดยใช้ตัวกรองเป็นตัวช่วย (ประเภท หมวดหมู่ หน่วยงาน)
- (3) เมื่อพบคู่มือประชาชนที่ต้องการแล้ว ให้คลิกที่ แก้ไข หน้าจอจะเข้าสู่หน้าจอการสร้างคู่มือสำหรับประชาชน

3.4.4 ส่วนคู่มือสำหรับประชาชน - การสร้างคู่มือสำหรับประชาชน - การกรอกข้อมูล

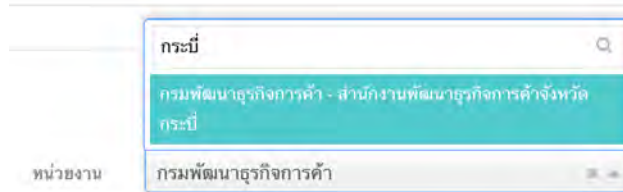
- 1) ชื่ออ้างอิงของคู่มือประชาชน (ใช้ในระบบจัดการข้อมูลเท่านั้น): กรอกชื่ออ้างอิงของคู่มือประชาชนที่ต้องการ โดยชื่อคู่มือนี้จะใช้เพื่ออ้างอิง และค้นหาในระบบเท่านั้น ประชาชนจะไม่เห็นชื่ออ้างอิงนี้ ดังนั้น ผู้ใช้งานสามารถใส่คำอ้างอิงที่สามารถค้นหาได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น เช่น กรอกชื่อผู้ใช้งาน ชื่อกอง ตัวย่อของกรม / กอง หรือชื่อย่อของกระบวนการต่อท้ายชื่ออ้างอิง เมื่อผู้ใช้งานต้องการค้นหา สามารถใช้คำค้นเฉพาะที่ตนเองตั้งไว้ เช่น ตัวอักษรย่อ กรม / กอง หรือ ชื่อจริงของผู้ใช้งาน ก็จะสามารถค้นหาคู่มือสำหรับประชาชนได้รวดเร็วขึ้น

ตัวอย่าง “[สำเนาคู่มือประชาชน] ทดสอบ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า C1 27/04/2558 15:16 ขอใบอนุญาต A กอง 1 ศิริศักดิ์”

เมื่อผู้ใช้งานต้องการค้นหาอย่างรวดเร็ว สามารถพิมพ์คำว่า “ศิริศักดิ์” แล้วเปลี่ยนตัวเลือกของสถานะ และหน่วยงานเป็น “เลือกทั้งหมด” ก็จะค้นหาได้รวดเร็วขึ้น

ชื่ออ้างอิงของคู่มือประชาชน (ใช้ในระบบจัดการข้อมูล เท่านั้น)	[สำเนาคู่มือประชาชน] ทดสอบ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า C1 27/04/2558 15:16
--	---

- 2) หน่วยงานที่รับผิดชอบ: ให้ระบุหน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือหน่วยงานที่ให้บริการของ คู่มือฉบับนี้ โดยการเลือกจากรายการที่มีในระบบ
- ระบบจะตั้งค่า Default ไว้เป็นหน่วยงานเดียวกันกับผู้ใช้งานขณะนั้น อย่างไรก็ตามหาก ต้องการเปลี่ยนหน่วยงานผู้รับผิดชอบ สามารถเปลี่ยนแปลงได้
 - ระบบจะดึงข้อมูลมาส่วนหนึ่งในรายการเท่านั้น หากท่านไม่พบ ท่านสามารถค้นหาได้ โดยกรอกหน่วยงานที่ท่านต้องการในช่อง “ค้นหา” ดังตัวอย่าง โดยระบบจะคัดกรอง เฉพาะหน่วยงานที่มีคำค้น เป็นส่วนหนึ่งของชื่อหน่วยงานมาให้



3) ช่องทางการให้บริการ: ให้ระบุช่องทางในการให้บริการ โดยคลิกที่ + เพิ่มช่องทางการให้บริการ

- การเพิ่มช่องทางการให้บริการ จะเป็นการเพิ่มทีละหนึ่งช่องทาง
- การกรอกข้อมูลหลายช่องทางการให้บริการไว้ในช่องเดียวกัน คู่มือท่านจะถูกปฏิเสธการอนุมัติจากสำนักงาน ก.พ.ร.
- ขอให้เรียงลำดับช่องทางการให้บริการ ดังนี้
 - ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงานของท่าน ให้กรอกชื่อหน่วยงาน อาคาร ชั้น เลขที่ ซอย ถนน ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต จังหวัด รหัสไปรษณีย์
 - ติดต่อด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการร่วม ให้กรอกชื่อศูนย์บริการร่วม อาคาร ชั้น เลขที่ ซอย ถนน ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต จังหวัด รหัสไปรษณีย์
 - เว็บไซต์ ให้กรอกหน้าเว็บไซต์ที่สามารถเข้าถึงการให้บริการนั้นได้ทันที
 - ไปรษณีย์ ให้กรอกที่อยู่เพื่อการจัดส่งไปรษณีย์
 - โทรศัพท์ ให้กรอกเบอร์โทรศัพท์
 - อีเมล ให้กรอกอีเมล

3.1) ช่องทางการติดต่อ: ให้เลือกประเภทช่องทางการให้บริการจากรายการ 6 ประเภท คือ ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน ติดต่อด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการร่วม เว็บไซต์และช่องทางออนไลน์ ไปรษณีย์ โทรศัพท์ และอีเมล

3.2) สถานที่ให้บริการ: กรอกข้อมูลของสถานที่ให้บริการ ให้สัมพันธ์กับประเภทของช่องทางการติดต่อที่ได้เลือกไว้

3.3) ระยะเวลาเปิดให้บริการ: กรอกข้อมูลวันที่เปิดให้บริการ

- กรณีที่เปิดให้บริการโดยไม่เว้นวันหยุดราชการ ให้คลิกช่อง “ไม่เว้นวันหยุดราชการ”
- กรณีที่เปิดทำการทุกวัน รวมเสาร์ อาทิตย์ แต่ปิดทำการในวันหยุดราชการ ให้คลิกช่อง วันเสาร์ วันอาทิตย์ แต่เว้นช่อง “ไม่เว้นวันหยุดราชการ”
- กรณีที่เปิดทำการทุกวัน รวมเสาร์ อาทิตย์ โดยไม่ปิดทำการเลย ให้คลิกช่อง วันเสาร์ วันอาทิตย์ และช่อง “ไม่เว้นวันหยุดราชการ” ด้วย
- กรณีพักเที่ยงไม่ใช้เวลา 12:00 - 13:00 ให้ใส่เวลาพักเที่ยงไว้ในช่องหมายเหตุ
- กรณีให้บริการรับคำขอผ่านทางเว็บไซต์ ให้เลือกช่อง “เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง” แล้วกรอกรายละเอียดเพิ่มเติมในหมายเหตุ เช่น “กรณียื่นคำขอผ่านทางเว็บไซต์หลังเวลาทำการ เจ้าหน้าที่จะดำเนินการในวันทำการถัดไป”




3.4) เวลาเปิดรับคำขอ / ให้บริการ: ใส่เวลาเปิดและปิดรับคำขอ / ให้บริการ


- กรณีที่ต้องมีการกำหนดเงื่อนไขในการยื่นคำขอที่มีผลกระทบต่อระยะเวลาในการให้บริการ เช่น ต้องยื่นคำขอก่อนเวลา 15:30 น. จึงจะได้รับบริการเสร็จภายในวันเดียวกัน ให้ใส่เงื่อนไขไว้ในหมายเหตุ และใส่เงื่อนไขไว้ในข้อ (4) หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

3.5) หมายเหตุ: ให้ใส่หมายเหตุเพื่ออธิบายเพิ่มเติมด้วย

หลังจากกรอกข้อมูลครบถ้วนแล้ว ให้คลิกปุ่ม  หน้าต่างกรอกข้อมูลจะหายไป และข้อมูลจะถูกบันทึกเข้าไปในระบบ โดยไม่จำเป็นต้องเลื่อนหน้าจอลงไปคลิกปุ่ม

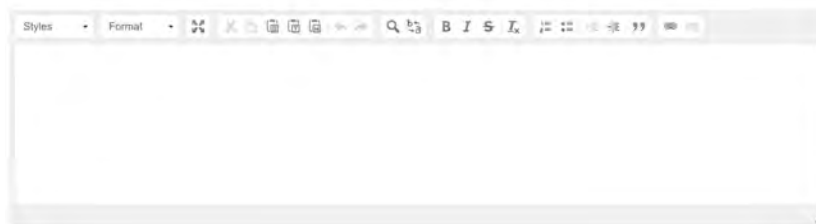
 ที่อยู่ด้านล่างอีก

หากต้องการแก้ไข สามารถคลิกปุ่ม  หากต้องการลบ ให้คลิกปุ่ม 
หากต้องการลบลำดับของช่องทางการให้บริการ ให้ใส่หมายเลขลำดับ 1 2 3 ... หน้าข้อมูลตามต้องการ แล้วคลิกปุ่ม  ระบบจะจัดเรียงลำดับใหม่ให้ตามที่ต้องการ

- 4) หลักเกณฑ์ วิธีการ เชื้อไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต: ให้ระบุหลักเกณฑ์ วิธีการ เชื้อไขในการยื่นคำขอ เช่น การตรวจนับ ณ เวลายื่นคำขอ การเริ่มนับวันในการดำเนินการ การทำบันทึกสองฝ่ายกรณีเอกสารมายื่นไม่ครบ เชื้อไขในการคืนคำขออนุญาต ตลอดจนหลักเกณฑ์ และเชื้อไขในการยื่นคำขออื่น ๆ
- ต้องระบุหลักเกณฑ์และวิธีการในการพิจารณาอนุญาตด้วย เพื่อให้ผู้ยื่นคำขอรอบว่ามีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาอย่างไรบ้าง คุณสมบัติขั้นต่ำในการให้อนุญาตใช้เกณฑ์ใดเป็นต้น
 - การกรอกข้อมูล ต้องใช้ภาษาที่อ่านเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน กระชับ เพื่อเป็นการสื่อสารให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอเข้าใจตรงกันกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
 - หากมีข้อมูลเป็นจำนวนมากเกินกว่าที่ระบบจะรับได้ ผู้ใช้งานสามารถใส่ลิงก์ ไปยังที่มาของข้อมูลซึ่งอาจอยู่ที่เว็บไซต์หน่วยงานของผู้ใช้งาน โดยสามารถคลิกปุ่ม 

หากต้องการบันทึกข้อมูล ให้เลื่อนลงไปคลิก  ด้านล่าง

4.1) วิธีการใช้งาน Text Box



- ใช้สำหรับตั้งค่ารูปแบบตัวอักษร
- ใช้สำหรับการขยายหน้าจอ เพื่อให้สามารถใช้งานได้สะดวกขึ้น
- ใช้สำหรับการ Cut และ Copy
- ใช้สำหรับการ Paste ข้อความ เมื่อคลิกจะมีหน้าต่างเปิดขึ้นมา สามารถ Copy ข้อความจากแหล่งอื่น แล้วนำมา Paste ลงในหน้าต่างที่เปิดขึ้นมา
 - ใช้สำหรับการ Paste ข้อความปกติ
 - ใช้สำหรับการ Paste ข้อความ เพื่อแปลงตัวอักษรให้อยู่ในรูปแบบ Plain
 - ใช้สำหรับการ Paste ข้อความจาก MS-Word
- ใช้สำหรับการ Undo และ Redo
- ใช้สำหรับการค้นหา และแทนที่ (Find & Replace)
- ใช้สำหรับการจัดรูปแบบข้อความ
- ใช้สำหรับการใส่ลิงก์ลงในกล่องข้อความ

- 5) **ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ:** ให้ระบุขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่ดำเนินการรับผิดชอบในการพิจารณาดำเนินการอนุญาต โดยการเพิ่ม “ครั้งละหนึ่งขั้นตอน” โดยคลิกที่ **+ เพิ่มช่องและระยะเวลาให้บริการ** เมื่อคลิกจะมีหน้าต่าง “เพิ่มขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ” ปรากฏขึ้นเพื่อให้กรอกข้อมูล

5.1) ประเภทของขั้นตอน: ให้เลือกประเภทของขั้นตอน จากรายการ 5 ประเภท คือ การตรวจสอบเอกสาร การพิจารณา การลงนาม การแจ้งผลการพิจารณา และการพิจารณาโดยหน่วยงานอื่น เป็นการจัดกลุ่มของขั้นตอนการดำเนินงาน

- **การตรวจสอบเอกสาร** เป็นประเภทของขั้นตอนเกี่ยวกับการตรวจสอบเอกสารหลักฐาน และแบบฟอร์มในการยื่นคำขอว่าถูกต้อง ให้ข้อมูลครบถ้วนตามที่ประกาศไว้หรือไม่ เป็นการตรวจเชิงคุณภาพ ทั้งนี้ ไม่รวม “ความครบถ้วน / จำนวนเอกสาร” ซึ่งเป็นการตรวจเชิงปริมาณ โดยจะต้องตรวจกันในขณะที่รับคำขอแล้ว
- **การพิจารณา** เป็นประเภทของขั้นตอนการเริ่มพิจารณาของเจ้าหน้าที่ ซึ่งหมายรวมถึงขั้นตอนหลังจากการตรวจเอกสาร และก่อนการลงนามอนุญาตทั้งหมด เช่น การสุ่มตัวอย่าง การเข้าตรวจพื้นที่ การประชุมคณะกรรมการ เป็นต้น
- **การลงนาม** เป็นประเภทของขั้นตอนของการพิจารณาลงนามของผู้มีอำนาจตามกฎหมาย
- **การแจ้งผลการพิจารณา** เป็นประเภทของกระบวนการแจ้งผลการพิจารณาว่าอนุญาต / ไม่อนุญาตให้ผู้ยื่นคำขอได้ทราบ
- **การพิจารณาโดยหน่วยงานอื่น** เป็นประเภทของกระบวนการที่ต้องพิจารณา ดำเนินการโดยหน่วยงานอื่นนอกส่วนราชการ / องค์กร ของผู้ใช้งาน มักเป็นกรณีที่กระบวนการอยู่ในประเภท กระบวนการที่เชื่อมโยงหลายหน่วยงาน

เมื่อเลือกประเภทของขั้นตอนแล้ว จึงใส่รายละเอียดของขั้นตอนไว้ในข้อ 5.2

5.2) ขั้นตอนการบริการ: ให้ระบุรายละเอียดของขั้นตอนการให้บริการ และสรุปใจความสำคัญในแต่ละขั้นตอน โดยเน้นเฉพาะขั้นตอนที่ประชาชนควรทราบ และงดการระบุขั้นตอนที่เป็นขั้นตอนการปฏิบัติราชการภายใน เช่น การจัดแฟ้มเสนอลงนาม

สำหรับรายละเอียดอื่น เช่น เชื้อไขต่าง ๆ ให้แยกแล้วนำไปใส่ไว้ในช่องหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอและการพิจารณา (4)

เพื่อให้ประชาชนสามารถอ่านคู่มือได้อย่างสะดวก ขั้นตอนมีความกระชับ ระบบจะจำกัดตัวอักษรในช่องนี้ไว้ไม่เกิน 500 ตัวอักษร

5.3) ระยะเวลาในการให้บริการ: ให้ระบุระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอน พร้อมระบุหน่วยของเวลา โดยหน่วยของเวลาเลือกได้จากรายการด้านขวา




- สำหรับหน่วยของเวลาในแต่ละขั้นตอน ขอให้แปลงหน่วยให้ตรงกัน เช่น 30 นาที 120 นาที เป็นต้น
- กรณีที่ระหว่างขั้นตอนมีระยะเวลารอคอย หรือผู้ยื่นคำขอต้องติดต่อแผนกอื่น หรือต้องติดต่อยังสถานที่อื่น ให้คำนวณระยะเวลาเฉลี่ยในการรอคอย หรือการติดต่อแผนกอื่นลงใน “ระยะเวลาดำเนินการรวม” (ตามข้อ 6)

5.4) หน่วยงาน: ให้ระบุส่วนงานที่ดำเนินการในขั้นตอนนี้ โดยสามารถเลือกจากรายการที่มีในระบบ หากเป็นส่วนงานภายในองค์กรของผู้ใช้งาน สามารถเลือกได้ถึงระดับกลุ่ม / กอง ตามที่ได้ส่งข้อมูลโครงสร้างองค์กรให้สำนักงาน ก.พ.ร.

- การค้นหาหน่วยงาน ใช้หลักเดียวกันกับการค้นหาหน่วยงานในหัวข้อที่กล่าวมาแล้ว คือ พิมพ์บางส่วนของชื่อหน่วยงาน ระบบจะแสดงผลชื่อหน่วยงานที่มีบางส่วนของชื่อคำค้นหา โดยระบบจะไม่ดาวน์โหลดหน่วยงานทั้งหมดในฐานข้อมูลทั้งหมดเข้ามาในรายการ เนื่องจากจะใช้เวลาในการดึงข้อมูลมาก
- หากไม่พบหน่วยงานที่ท่านต้องการค้นหา ให้ท่านติดต่อ ผู้ประสานงาน ในหน่วยงาน เพื่อให้ส่งข้อมูลมายังสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อขอเพิ่มชื่อหน่วยงาน (ใช้แบบฟอร์มเดียวกันกับการขอโครงสร้างหน่วยงาน)

5.5) หมายเหตุ: ให้ระบุรายละเอียดเพิ่มเติมของขั้นตอน โดยให้ระบุเฉพาะสาระสำคัญของประชาชนควรทราบ เช่น วิธีปฏิบัติ หรือ เตรียมตัวในขั้นตอนถัดไป เป็นต้น

ตัวอย่าง: ต้องนำเอกสารที่ได้จากเจ้าหน้าที่ในขั้นตอนนี้ ไปยื่นที่กองคลังทันที เพื่อขอรับบริการในขั้นตอนถัดไป เป็นต้น

หากต้องการแก้ไข สามารถคลิกปุ่ม  หากต้องการลบ ให้คลิกปุ่ม 
หากต้องการสลับลำดับของช่องทางการให้บริการ ให้ใส่หมายเลขลำดับ 1 2 3 ... หน้าข้อมูลตามต้องการ แล้วคลิกปุ่ม  ระบบจะจัดเรียงลำดับใหม่ให้ตามที่ต้องการ

6) ระยะเวลาดำเนินการรวม: ให้ระบุระยะเวลาดำเนินการรวมของงานบริการนี้ พร้อมทั้งระบุหน่วยของเวลา

- ระยะเวลาดำเนินการรวม ต้องไม่เกินระยะเวลาตามที่กฎหมายกำหนด ตามข้อ (8) ในส่วนของกระบวนการ
- หากกระบวนการ / งานบริการนี้ ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว ระยะเวลาดำเนินการรวม จะต้องไม่เกินระยะเวลาหลังการลดขั้นตอน ซึ่งจะกรอกในข้อต่อไป

7) การลดขั้นตอน และระยะเวลารวมหลังลดขั้นตอน: หากกระบวนการ / งานบริการนี้ได้ผ่านกระบวนการลดขั้นตอน ให้คลิกในช่อง “ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว” และให้กรอกเวลาหลังการผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน

หากท่านไม่มีฐานข้อมูล ท่านสามารถดาวน์โหลดได้ที่เว็บไซต์ของสำนักงาน ก.พ.ร.

- 8) รายการเอกสารหลักฐานประกอบ: ให้ระบุเอกสารหลักฐานประกอบที่ต้องใช้ในการยื่นคำขอ โดยการเพิ่ม “ครั้งละหนึ่งรายการ” คลิกที่ **+ เพิ่มเอกสารหลักฐานประกอบ** เมื่อคลิกจะมีหน้าต่าง “เพิ่มเอกสารหลักฐานประกอบ” ปรากฏขึ้นเพื่อให้กรอกข้อมูล

The screenshot shows a form titled '+ เพิ่มเอกสารหลักฐานประกอบ' with the following fields and callouts:

- 8.1: ประเภทเอกสาร (Document Type) dropdown menu.
- 8.2: รายการเอกสารยื่นยื่น (Document List) dropdown menu.
- 8.3: ไฟล์เอกสารตัวอย่าง (Sample Document File) button with a plus icon and text 'คลิก เพื่ออัปโหลดไฟล์เอกสารตัวอย่าง'.
- 8.4: หน่วยงาน (Agency) dropdown menu.
- 8.5: จำนวนเอกสารฉบับจริง (Actual Number of Documents) input field.
- 8.6: จำนวนเอกสารสำเนา (Number of Copies) input field.
- 8.7: หน่วยนับเอกสาร (Document Unit) dropdown menu.
- 8.8: หมายเหตุ (Remarks) text area.

Buttons at the bottom: ปิด (Close) and บันทึก (Save).

- 8.1) ประเภทเอกสาร: ประกอบด้วย เอกสารยื่นยื่นตัวตน และ เอกสารเพิ่มเติม ซึ่งเมื่อเลือกเอกสารยื่นยื่นตัวตน ระบบจะมีรายการเอกสารยื่นยื่นตัวตนให้เลือก 10 รายการตามภาพด้านล่าง

ส่วนเอกสารเพิ่มเติม ให้กรอกข้อมูลชื่อเอกสารอื่นที่ต้องใช้เพิ่มเติมในการยื่นคำขอ

The screenshot shows the 'ประเภทเอกสาร' dropdown menu expanded, displaying a list of document types:

- เอกสารยื่นยื่นตัวตน
- บัตรประจำตัวประชาชน
- สำเนาทะเบียนบ้าน
- บัตรประจำตัวข้าราชการหรือพนักงานองค์การของรัฐ
- หนังสือเดินทาง
- ใบอนุญาตขับขี่รถยนต์
- ทะเบียนสมรส
- ใบสำคัญการเปลี่ยนชื่อ
- สูติบัตร
- หนังสือรับรองนิติบุคคล
- เอกสารอื่นๆ

หากมีเอกสารยืนยันตัวตนอื่นๆ ที่ไม่มีในรายการให้เลือกเอกสารอื่น ๆ ซึ่งเมื่อเลือกแล้ว จะมีช่อง “ชื่อเอกสาร” ปรากฏขึ้น ผู้ใช้งานสามารถกรอกชื่อเอกสารยืนยันตัวตนที่ไม่มีในรายการได้

ประเภทเอกสาร	เอกสารยืนยันตัวตน
รายการเอกสารยืนยันตัวตน	เอกสารอื่นๆ
ชื่อเอกสาร	

8.2) ชื่อเอกสาร: ให้กรอกชื่อเอกสาร

8.3) ไฟล์เอกสาร: ผู้ใช้งานสามารถอัปโหลดเอกสารตัวอย่างในแต่ละรายการได้ เพื่อให้ผู้ขอรับบริการได้ทราบเอกสารตัวอย่างในแต่ละรายการที่ต้องใช้ โดยคลิก

[คลิก เพื่ออัปโหลดไฟล์เอกสารตัวอย่าง](#)

8.4) หน่วยงาน: ให้เลือกหน่วยงานภาครัฐที่เป็นผู้ออกเอกสารฉบับดังกล่าว ที่ต้องใช้ในการยื่นคำขอ

8.5) จำนวนเอกสารฉบับจริง: ให้ระบุจำนวนเอกสารฉบับจริงที่ผู้ยื่นคำขอจะต้องนำมายื่นให้เจ้าหน้าที่

8.6) จำนวนเอกสารสำเนา: ให้ระบุจำนวนสำเนาที่ผู้ยื่นคำขอจะต้องนำมายื่นให้เจ้าหน้าที่

8.7) หน่วยงานเอกสาร: ให้ระบุหน่วยงานเอกสารจากรายการ

8.8) หมายเหตุ: ให้ระบุเงื่อนไขของเอกสารแต่ละรายการ เช่น เงื่อนไขในการรับรองสำเนาตัวอย่าง ต้องลงลายมือชื่อรับรองสำเนาพร้อมประทับตรานิติบุคคล ต้องแสดงเอกสารตัวจริงต่อหน้าเจ้าหน้าที่เมื่อมายื่นคำขอ เอกสารต้องเหลืออายุเกิน 3 เดือน ณ วันยื่นคำขอ เป็นต้น

หลังจากกรอกข้อมูลครบถ้วนแล้ว ให้กดปุ่ม [บันทึก](#) เมื่อกดปุ่มบันทึกแล้ว หน้าต่างกรอกข้อมูลจะหายไป และข้อมูลจะถูกบันทึกเข้าไปในระบบ

เมื่อป้อนข้อมูลแล้ว หากต้องการแก้ไข สามารถคลิกปุ่ม [แก้ไข](#) หากต้องการลบ ให้คลิกปุ่ม

[ลบ](#)

หากต้องการสลับลำดับของช่องทางการให้บริการ ให้ใส่หมายเลขลำดับ 1 2 3 ... ตามต้องการ แล้วคลิกปุ่ม [ปรับรายการเรียงลำดับ](#) ระบบจะจัดเรียงลำดับใหม่ให้ตามที่ต้องการ

- 9) **ค่าธรรมเนียม:** ให้ระบุค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการที่ผู้ยื่นคำขอต้องชำระ โดยการเพิ่ม “ครั้งละหนึ่งรายการ / อัตรา” โดยคลิกที่ **+ เพิ่มรายการค่าธรรมเนียม** เมื่อคลิกจะมีหน้าต่าง “เพิ่มรายการค่าธรรมเนียม” ปรากฏขึ้นเพื่อให้กรอกข้อมูล

- 9.1) รายละเอียดค่าธรรมเนียม: ให้ใส่รายละเอียดค่าธรรมเนียมในแต่ละอัตรา
- 9.2) กรณีค่าธรรมเนียมหน่วยเป็นร้อยละ ให้คลิกช่อง “ใช้หน่วยค่าธรรมเนียมเป็นร้อยละ”
- 9.3) ค่าธรรมเนียม (บาท/ร้อยละ): ใส่ตัวเลขจำนวนอัตราค่าธรรมเนียม
- 9.4) หมายเหตุ: ให้ใส่หมายเหตุเพิ่มเติม เกี่ยวกับค่าธรรมเนียมในอัตรานั้น ๆ

หลังจากกรอกข้อมูลครบถ้วนแล้ว ให้กดปุ่ม **บันทึก** เมื่อกดปุ่มบันทึกแล้ว หน้าต่างกรอกข้อมูลจะหายไป และข้อมูลจะถูกบันทึกเข้าไปในระบบ เมื่อป้อนข้อมูลแล้ว หากต้องการแก้ไข สามารถคลิกปุ่ม **แก้ไข** หากต้องการลบ ให้คลิกปุ่ม **ลบ**

หากต้องการสลับลำดับของช่องทางการให้บริการ ให้ใส่หมายเลขลำดับ 1 2 3 ... ตามต้องการ แล้วคลิกปุ่ม **ปรับпуทางการเรียงลำดับ** ระบบจะจัดเรียงลำดับใหม่ให้ตามที่ต้องการ

- 10) **ช่องทางการร้องเรียน:** ให้ระบุช่องทางการร้องเรียน / ให้ข้อเสนอแนะ โดยการเพิ่ม “ครั้งละหนึ่งช่องทาง” โดยคลิกที่ **+ เพิ่มช่องทางาร้องเรียน** เมื่อคลิกจะมีหน้าต่าง “เพิ่มช่องทางการร้องเรียน” ปรากฏขึ้นเพื่อให้กรอกข้อมูล

ขอให้เรียงลำดับช่องทางการร้องเรียน ดังนี้

- ร้องเรียนที่หน่วยงานของท่านทั้งติดต่อด้วยตนเอง / ไปรษณีย์ ให้กรอกชื่อหน่วยงาน อาคาร ชั้น เลขที่ ซอย ถนน ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต จังหวัด รหัสไปรษณีย์
- ร้องเรียนที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประจำกระทรวงของท่าน (ถ้ามี)
- ร้องเรียนผ่านช่องทางเว็บไซต์ ให้กรอกที่อยู่ของเว็บไซต์หน้ารับเรื่องร้องเรียน
- ร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ ให้กรอกเบอร์โทรศัพท์
- ร้องเรียนผ่านอีเมล ให้กรอกอีเมล

10.1) ช่องทางการร้องเรียน: ระบุช่องทางการร้องเรียน พร้อมทั้งรายละเอียดในการติดต่อ

10.2) หมายเหตุ: ให้ระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับช่องทางการร้องเรียน

ในระบบจะเพิ่มช่องทางการร้องเรียนของ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (1111) ให้โดยอัตโนมัติ โดยจะอยู่ในลำดับสุดท้าย โดยผู้ใช้งานสามารถจัดลำดับเป็นลำดับสุดท้ายก่อนคลิกปุ่ม [ปรับปรากฏาเรียงลำดับ](#)

หลังจากกรอกข้อมูลครบถ้วนแล้ว ให้กดปุ่ม [บันทึก](#) เมื่อกดปุ่มบันทึกแล้ว หน้าต่างกรอกข้อมูลจะหายไป และข้อมูลจะถูกบันทึกเข้าไปในระบบ

เมื่อป้อนข้อมูลแล้ว หากต้องการแก้ไข สามารถคลิกปุ่ม [แก้ไข](#) หากต้องการลบ ให้คลิกปุ่ม [ลบ](#)

หากต้องการสลับลำดับของช่องทางการให้บริการ ให้ใส่หมายเลขลำดับ 1 2 3 ... ตามต้องการ แล้วคลิกปุ่ม [ปรับปรากฏาเรียงลำดับ](#) ระบบจะจัดเรียงลำดับใหม่ให้ตามที่ต้องการ

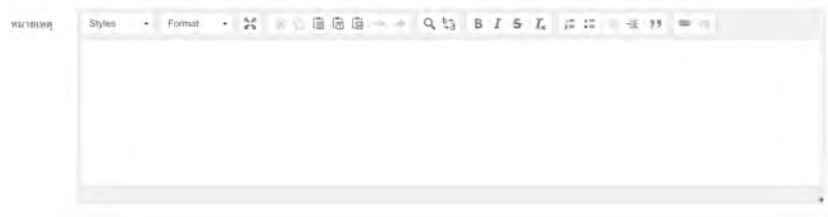
11) เพิ่มแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก: ผู้ใช้งานสามารถอัปโหลดแบบฟอร์ม ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม คู่มือการกรอกแบบฟอร์ม หรือรายละเอียด

11.1) ชื่อเอกสาร: ระบุชื่อเอกสารที่จะอัปโหลดเพื่อให้ประชาชนสามารถดาวน์โหลดได้

11.2) อัปโหลดไฟล์เอกสาร: ผู้ใช้งานสามารถเลือกวิธีการแบบเอกสารได้ 2 รูปแบบ คือ การอัปโหลดไฟล์เอกสาร หรือ ใช้วิธีการใส่ลิงก์สำหรับการดาวน์โหลด ซึ่งจะสะดวกในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง จะได้ไม่ต้องกลับมาแก้ไขคู่มือสำหรับประชาชนอีก หากต้องการใช้วิธีการใส่ลิงก์ ให้คลิกช่อง “ใช้ลิงค์ไฟล์เอกสาร” แล้วปุ่ม [คลิก เพื่ออัปโหลดไฟล์เอกสารตัวอย่าง](#) จะเปลี่ยนเป็นช่องให้ใส่ลิงก์

11.3) หมายเหตุ: สามารถระบุรายละเอียดเพิ่มเติมได้

12) หมายเหตุ: สามารถระบุรายละเอียดเพิ่มเติมได้



ระบบจะแสดงประวัติการสร้าง และการปรับปรุงคู่มือ พร้อมวันที่และเวลา ไว้ด้านล่าง

สร้างโดยสมาชิก	USER C1 OPDC
วันที่สร้างข้อมูล	01 พฤษภาคม 2558 เวลา 14:06 น.
แก้ไขโดยสมาชิก	USER C1 OPDC
วันที่แก้ไขข้อมูลล่าสุด	01 พฤษภาคม 2558 เวลา 14:06 น.

ในระหว่างการบันทึกข้อมูล สามารถคลิกปุ่ม **บันทึกข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชน** เพื่อบันทึกข้อมูล
อย่างไรก็ตาม ขณะที่ผู้ใช้งานป้อนข้อมูลอื่น ๆ แล้วคลิกปุ่ม **บันทึก** ระบบจะบันทึกข้อมูลให้
ผู้ใช้งานทุกครั้งแล้ว

เมื่อกรอกข้อมูลเสร็จสิ้นและต้องการส่งคู่มือประชาชนให้ผู้อนุมัติ (Reviewer) ให้คลิกที่ปุ่ม
ขออนุมัติเผยแพร่ คู่มือของผู้ใช้งานจะไปปรากฏในหน้าจอของผู้อนุมัติ เพื่อรอการอนุมัติ

******* เมื่อคลิกปุ่มนี้แล้ว คู่มือของผู้ใช้งานจะถูกล็อก ไม่สามารถแก้ไขได้ หากต้องการแก้ไข
ต้องติดต่อ Reviewer เพื่อส่งคืน (Reject = ไม่อนุมัติ) คู่มือกลับมาเพื่อให้สามารถแก้ไขได้

เมื่อผู้ใช้งานคลิกปุ่ม ขออนุมัติเผยแพร่ แล้ว ระบบจะบันทึกการเปลี่ยนแปลงสถานะ และจะ
แสดงผลที่ด้านล่าง

ประวัติการเปลี่ยนแปลงสถานะ			
วัน/เวลา	สถานะ	ผู้ดำเนินการ	เหตุผล
03/05/2558 11:16 น.	ขออนุมัติขั้นที่ 1 โดยหัวหน้า หน่วยงาน (Reviewer)	USER C1 OPDC	

โดยเมื่อผู้ใช้งานส่งคู่มือให้กับ Reviewer แล้ว หากผู้ใช้งานค้นหาคู่มือสำหรับประชาชน
ในหน้าจอค้นหา เครื่องมือสำหรับคู่มือประชาชนจะเปลี่ยนแปลงไป



ก่อนส่งให้ Reviewer หลังส่งให้ Reviewer
รวมทั้งสถานะคู่มือประชาชนจะเปลี่ยนจาก “คู่มือประชาชนอยู่ระหว่างการจัดทำ / แก้ไข
(User)” เป็น “รออนุมัติขั้นที่ 1 โดยหัวหน้าหน่วยงาน (Reviewer)”

บทที่ 4 การตรวจและอนุมัติคู่มือสำหรับประชาชน ของผู้อนุมัติ (Reviewer)

การขอบัญชีผู้ใช้เพื่อเข้าใช้งานระบบ

เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐทุกคน สามารถขอบัญชีผู้ใช้เพื่อบันทึกข้อมูลคู่มือประชาชนในระบบได้ โดยส่งรายละเอียดข้อมูลส่วนตัวตามด้านล่าง ให้กับ ผู้ดูแลระบบหน่วยงานภาครัฐของท่าน ดังนี้

- 1) อีเมล โดยอีเมลจะเป็นชื่อผู้ใช้งาน (Username) ในการเข้าระบบ
 - ควรใช้เป็นอีเมลขององค์กรของท่าน เช่น @go.th @in.th @co.th เป็นต้น เนื่องจากเป็นอีเมลที่ได้รับการยืนยันตัวตนแล้วโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายสารสนเทศ
 - หากหน่วยงานของท่านไม่มีระบบอีเมลของหน่วยงาน สามารถใช้อีเมลภายนอก เช่น Gmail Hotmail เป็นต้น ก็ได้ แต่ผู้ดูแลระบบหน่วยงานภาครัฐของท่าน จะเป็นผู้ยืนยันตัวตนแทนสำนักงาน ก.พ.ส. (สำหรับผู้ดูแลระบบหน่วยงานภาครัฐ สามารถอ่านคำแนะนำได้ที่บท....)
 - 1 Username / E-mail ต่อ ต่อ 1 เลขประจำตัวประชาชน ต่อ 1 สิทธิการใช้งาน
 - กรณีที่เปิดผู้ใช้งานในระบบแล้ว จะไม่สามารถเปลี่ยนอีเมลได้อีกหากใช้เลขประจำตัวประชาชนเลขเดียวกัน
- 2) รหัสผ่านที่ต้องการ
- 3) ชื่อ นามสกุล ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ โดยไม่ต้องใช้คำนำหน้า
- 4) หมายเลขประจำตัวประชาชนโดยไม่ต้องเว้นวรรค
- 5) หน่วยงานของผู้ใช้งาน
 - การกำหนดหน่วยงานให้กับผู้ใช้งาน ถือเป็นกำหนด “ระดับ” ของผู้ใช้งานไปด้วย
 - หากต้องการเป็นผู้ใช้งานในระดับกรม ในหน่วยงานให้กำหนดเป็น “กรม” หรือ “องค์กร” เช่น กรมสรรพากร กรมประมง เป็นต้น ในกรณีนี้หาก Reviewer ถูกกำหนดหน่วยงานให้เป็นระดับ “กรม” หรือ “องค์กร” ก็จะสามารถอนุมัติคู่มือได้ทุกฉบับ
- 6) ตำแหน่ง
- 7) สิทธิของผู้ใช้งาน
 - เป็นการกำหนด “สิทธิ์” การใช้งานของผู้ใช้งานในระบบ โดยสิทธิ์การใช้งาน และขอบเขตการใช้งานของแต่ละสิทธิ์ สามารถศึกษาได้จากหน้า 5

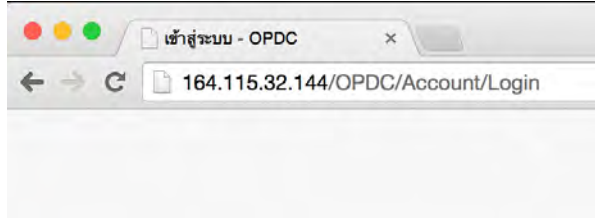
ความต้องการขั้นต่ำในการใช้งาน

ระบบสารสนเทศคู่มือสำหรับประชาชน มีความต้องการขั้นต่ำในการใช้งาน ดังนี้

- เครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถต่ออินเทอร์เน็ตได้
- มีการติดตั้งเบราว์เซอร์ Chrome ซึ่งมีปัญหาการใช้งานน้อยที่สุด ผู้ใช้งานสามารถดาวน์โหลดเพื่อติดตั้งในเครื่องได้ โดยวิธีการ ดังนี้
 - ไปที่ <https://www.google.co.th/chrome/browser/desktop/>
 - คลิกปุ่ม ดาวน์โหลด จากนั้นรอการดาวน์โหลดและติดตั้งตามปกติ
 - ในกรณีที่ไม่สามารถติดตั้งได้ กรุณาติดต่อฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.1 การเข้าสู่ระบบ

- (1) เข้าเว็บไซต์ศูนย์กลางข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชน <http://164.115.32.144/OPDC/Account/Login> (ขณะนี้อยู่ระหว่างการจดทะเบียนโดเมนเนมของเว็บไซต์ หากมีการเปลี่ยนแปลง สำนักงาน ก.พ.ร. จะแจ้งให้ทราบในระบบ / เว็บไซต์ของสำนักงาน ก.พ.ร. และ email ของผู้ใช้งาน)



- (2) กรอก Username และ Password ที่ได้รับจาก Admin แล้วคลิกเข้าสู่ระบบ

A screenshot of a web login form. At the top, it says 'ระบบ OPDC' and 'เข้าสู่ระบบ'. Below that, there are two input fields: 'ชื่อผู้ใช้งาน' (Username) containing 'reviewer01@opdc.go.th' and 'รหัสผ่าน' (Password) with masked characters. There are two checkboxes: 'จดจำการ ใช้งาน' (Remember me) and 'ลืมรหัสผ่าน' (Forgot password). At the bottom, there is a green button labeled 'เข้าสู่ระบบ' (Login).

4.2 หน้าแรก (Dashboard)

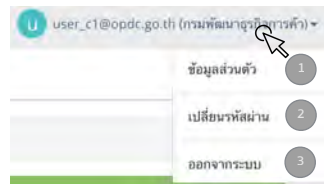


4.2.1 หน้าจอแสดงผลในหน้าแรก

- (1) ส่วนแสดงชื่อผู้ใช้ (User name) และ หน่วยงานที่ผู้ใช้สังกัดอยู่ในที่นี้ ผู้ใช้งานสังกัด หน่วยงานภาครัฐส่วนกลางระดับกรม คือ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
- (2) ส่วนแสดงผลหลัก
- (3) เมนูหลัก
- (4) Dashboard แสดงจำนวนของคู่มือประชาชนในแต่ละสถานะ ภายใต้หน่วยงานเดียวกันกับ ผู้ใช้งานเท่านั้น (ดังนั้นแม้ว่าจะมีคู่มือของกองอื่น ภายใต้กรมเดียวกันก็ตาม จะไม่สามารถเห็นได้ใน Dashboard แต่จะสามารถค้นหาและอ่านได้ในเมนู “คู่มือสำหรับประชาชน”) โดยผู้ใช้งานสามารถคลิกที่ Dashboard แต่ละกล่องเพื่อดูข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชนในแต่ละสถานะได้
- (5) คู่มือประชาชนฉบับล่าสุด 5 ฉบับแรกที่ถูกสร้างขึ้น ภายใต้หน่วยงานเดียวกันกับผู้ใช้งาน

4.2.2 การตั้งค่าผู้ใช้งาน

เมื่อคลิกที่ชื่อผู้ใช้งาน จะมีเมนูให้เลือก



- (1) ข้อมูลส่วนตัว จะแสดงรายละเอียดของผู้ใช้งาน เช่น ชื่อผู้ใช้งาน (Username) หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน ชื่อ นามสกุล อีเมล หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่ง และประเภท / สิทธิ์ของผู้ใช้งานในระบบ
- (2) เมนูเปลี่ยนรหัสผ่าน เป็นหน้าจอที่ให้ผู้ใช้งานสามารถเปลี่ยนรหัสผ่านได้ โดยผู้ใช้งานต้องกรอกรหัสผ่านเดิมที่เข้าใช้งาน และกรอกรหัสผ่านใหม่ที่ต้องการเปลี่ยน
- (3) ออกจากระบบ เมื่อคลิกแล้ว ระบบจะออกไปที่หน้าจอเข้าใช้งาน (Log in)

4.3 การตรวจคู่มือสำหรับประชาชน

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้กรอกข้อมูลเข้าระบบ คลิกส่งคู่มือสำหรับประชาชนเพื่อให้ผู้อนุมัติ (Reviewer) อนุมัติแล้ว ผู้อนุมัติจะได้รับอีเมลแจ้ง และจะพบคู่มือสำหรับประชาชนรอให้อนุมัติในระบบ โดยคลิกที่เมนู คู่มือสำหรับประชาชน >> คู่มือสำหรับประชาชนที่รอการอนุมัติ

หรือผู้อนุมัติสามารถคลิกในกล่อง “รออนุมัติขั้นที่ 1” ได้

4.3.1 การค้นหาคู่มือประชาชนเพื่อพิจารณาอนุมัติ



เมื่อคลิกแล้ว ระบบจะแสดงคู่มือสำหรับประชาชนทั้งหมดที่ผู้อนุมัติ มีสิทธิ์อนุมัติ ขอบเขตของคู่มือสำหรับประชาชนที่จะสามารถอนุมัติได้ ขึ้นอยู่กับ “หน่วยงาน” ที่ผู้อนุมัติสังกัดอยู่ ขณะกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งานในระบบ

- หากกำหนดผู้ใช้งานให้สังกัดหน่วยงานระดับกอง จะสามารถอนุมัติได้เฉพาะคู่มือสังกัดกองของตนเองเท่านั้น
- หากกำหนดให้ผู้ใช้งานสังกัดหน่วยงานระดับกรม จะสามารถอนุมัติได้ทุกคู่มือของกรม ไม่ว่าจะอยู่กองใด หรือสำนักงานสาขาใด



หากต้องการความรวดเร็วในการค้นหาคู่มือที่จะอนุมัติ สามารถพิมพ์บางส่วนของคำได้ที่ช่อง “คำค้นหา”

ผู้อนุมัติควรประสานงานกับผู้จัดทำข้อมูลอย่างใกล้ชิด เพื่อให้แน่ใจว่าจะพิจารณาอนุมัติ คู่มือที่ถูกต้อง โดยผู้อนุมัติอาจกำหนดหลักเกณฑ์ในการตั้งชื่ออ้างอิงของคู่มือประชาชน ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้จัดทำคู่มือประชาชนได้ เพื่อสะดวกในการบริหารจัดการ และการสร้างมาตรฐานการบริหารข้อมูล

4.3.2 การพิจารณาอนุมัติคู่มือสำหรับประชาชน

เมื่อผู้อนุมัติพบคู่มือสำหรับประชาชนที่ต้องการอนุมัติ ให้คลิกที่ **รายละเอียด** คู่มือประชาชน จะถูกเปิดขึ้น พร้อมทั้งรายละเอียดด้านใน

กรณี que ผู้อนุมัติต้องการที่จะเปิดหน้าการค้นหาไว้ สามารถเปิดแท็บใหม่สำหรับการตรวจคู่มือฉบับนั้น ๆ ได้ โดยการคลิกขวาที่ **รายละเอียด** แล้วเลือก Open Link in New Tab

ผู้อนุมัติสามารถดำเนินการได้ โดยการคลิกปุ่ม ต่อไปนี้

อนุมัติ

หากต้องการอนุมัติคู่มือ เมื่อคลิกแล้ว ระบบจะกลับมาที่หน้าจอแสดงผลการค้นหา และแสดงข้อความยืนยันการอนุมัติ

- เมื่อคลิกอนุมัติแล้ว คู่มือจะเข้าสู่การพิจารณาของสำนักงาน ก.พ.ร.
- สำนักงาน ก.พ.ร. จะถือว่าได้รับคู่มือเมื่อ ผู้อนุมัติ คลิกปุ่ม อนุมัติ คู่มือของหน่วยงาน

ไม่อนุมัติ

หากต้องการปฏิเสธการอนุมัติคู่มือ เมื่อคลิกแล้ว ระบบจะมีหน้าต่างสำหรับการกรอกเหตุผลการปฏิเสธการอนุมัติ ให้ผู้อนุมัติกรอกเหตุผล ซึ่งสามารถกรอกได้ 4000 ตัวอักษร

เช่น ขอให้แก้ไขระยะเวลาดำเนินการรวม จาก วัน เป็น วันทำการ เป็นต้น

เมื่อคลิก **ยืนยัน** ระบบจะส่งคู่มือสำหรับประชาชนเล่มนี้คืนไปยังเจ้าหน้าที่ผู้สร้าง และจะกลับมาที่หน้าจอแสดงผลการค้นหา พร้อมแสดงข้อความยืนยันการปฏิเสธอนุมัติ

พิมพ์เอกสาร

หากต้องการพิมพ์คู่มือสำหรับประชาชนเพื่อตรวจสอบ

บทที่ 5 การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในระบบสารสนเทศฯ กรณีหน่วยงานภาครัฐที่ไม่ใช่ส่วนกลาง (การสร้างคู่มือสำนักงานสาขา)

การขอบัญชีผู้ใช้เพื่อเข้าใช้งานระบบ

เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐทุกคน สามารถขอบัญชีผู้ใช้เพื่อบันทึกข้อมูลคู่มือประชาชนในระบบได้ โดยส่งรายละเอียดข้อมูลส่วนตัวตามด้านล่าง ให้กับ ผู้ดูแลระบบหน่วยงานภาครัฐของท่าน ดังนี้

- 1) อีเมล โดยอีเมลจะเป็นชื่อผู้ใช้งาน (Username) ในการเข้าระบบ
 - ควรใช้เป็นอีเมลขององค์กรของท่าน เช่น @go.th @in.th @.co.th เป็นต้น เนื่องจากเป็นอีเมลที่ได้รับการยืนยันตัวตนแล้วโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายสารสนเทศ
 - หากหน่วยงานของท่านไม่มีระบบอีเมลของหน่วยงาน สามารถใช้อีเมลภายนอก เช่น Gmail Hotmail เป็นต้น ก็ได้ แต่ผู้ดูแลระบบหน่วยงานภาครัฐของท่าน จะเป็นผู้ยืนยันตัวตนแทนสำนักงาน ก.พ.ร. (สำหรับผู้ดูแลระบบหน่วยงานภาครัฐ สามารถอ่านคำแนะนำได้ที่บท....)
 - 1 Username / E-mail ต่อ ต่อ 1 เลขประจำตัวประชาชน ต่อ 1 สิทธิการใช้งาน
 - กรณีที่เปิดผู้ใช้งานในระบบแล้ว จะไม่สามารถเปลี่ยนอีเมลได้อีกหากใช้เลขประจำตัวประชาชนเลขเดียวกัน
- 2) รหัสผ่านที่ต้องการ
- 3) ชื่อ นามสกุล ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ โดยไม่ต้องใช้นำหน้า
- 4) หมายเลขประจำตัวประชาชนโดยไม่ต้องเว้นวรรค
- 5) หน่วยงานของผู้ใช้งาน
 - การกำหนดหน่วยงานให้กับผู้ใช้งาน ถือเป็นกำหนด “ระดับ” ของผู้ใช้งานไปด้วย
 - หากต้องการเป็นผู้ใช้งานในระดับกรม ในหน่วยงานให้กำหนดเป็น “กรม” หรือ “องค์กร” เช่น กรมสรรพากร กรมประมง เป็นต้น ในกรณีนี้หาก Reviewer ถูกกำหนดหน่วยงานให้เป็นระดับ “กรม” หรือ “องค์กร” ก็จะสามารถอนุมัติคู่มือได้ทุกฉบับ
- 6) ตำแหน่ง
- 7) สิทธิของผู้ใช้งาน
 - เป็นการกำหนด “สิทธิ์” การใช้งานของผู้ใช้งานในระบบ โดยสิทธิ์การใช้งาน และขอบเขตการใช้งานของแต่ละสิทธิ์ สามารถศึกษาได้จากหน้า 5
 - สิทธิ์ของผู้ใช้งานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐในระดับสาขา จะต้องเป็น “เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ” เท่านั้น

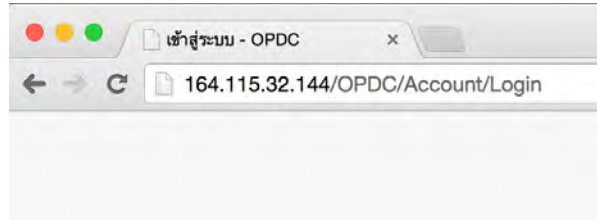
ความต้องการขั้นต่ำในการใช้งาน

ระบบสารสนเทศคู่มือสำหรับประชาชน มีความต้องการขั้นต่ำในการใช้งาน ดังนี้

- เครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถต่ออินเทอร์เน็ตได้
- มีการติดตั้งเบราว์เซอร์ Chrome (ซึ่งมีปัญหาการใช้งานน้อยที่สุด) ผู้ใช้งานสามารถดาวน์โหลดเพื่อติดตั้งในเครื่องได้ โดยวิธีการ ดังนี้
 - ไปที่ <https://www.google.co.th/chrome/browser/desktop/>
 - คลิกปุ่ม ดาวน์โหลด จากนั้นรอการดาวน์โหลดและติดตั้งตามปกติ
 - ในกรณีที่ไม่สามารถติดตั้งได้ กรุณาติดต่อฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 การเข้าสู่ระบบ

- (1) เข้าเว็บไซต์ศูนย์กลางข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชน <http://164.115.32.144/OPDC/Account/Login> (ขณะนี้อยู่ระหว่างการจดทะเบียนโดเมนเนมของเว็บไซต์ หากมีการเปลี่ยนแปลง สำนักงาน ก.พ.ร. จะแจ้งให้ทราบในระบบ / เว็บไซต์ของสำนักงาน ก.พ.ร. และ email ของผู้ใช้งาน)



- (2) กรอก Username และ Password ที่ได้รับจาก Admin แล้วคลิกเข้าสู่ระบบ

A screenshot of a web-based login form for the OPDC system. The page title is 'ระบบ OPDC' and the heading is 'เข้าสู่ระบบ'. The form has two main input fields: 'ชื่อผู้ใช้งาน' (Username) with the value 'user_a1@opdc.go.th' and 'รหัสผ่าน' (Password) with masked characters. Below the password field, there are two checkboxes: 'จดจำการ ใช้งาน' (Remember me) and 'ลืมรหัสผ่าน' (Forgot password). At the bottom of the form is a green button with a right-pointing arrow and the text 'เข้าสู่ระบบ' (Login).

5.2 หน้าแรก (Dashboard)

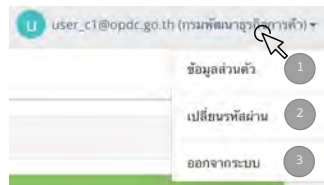
5.2.1 หน้าจอแสดงผลในหน้าแรก



- (1) ส่วนแสดงชื่อผู้ใช้ (User name) และ หน่วยงานที่ผู้ใช้สังกัดอยู่ ในที่นี้ ผู้ใช้งานสังกัด หน่วยงานภาครัฐส่วนภูมิภาค คือ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดกระบี่
- (2) ส่วนแสดงผลหลัก
- (3) เมนูหลัก
- (4) Dashboard แสดงจำนวนของคู่มือประชาชนในแต่ละสถานะ ภายใต้หน่วยงานเดียวกันกับ ผู้ใช้งานเท่านั้น (ดังนั้นแม้ว่าจะมีคู่มือของกองอื่น ภายใต้กรมเดียวกันก็ตาม จะไม่สามารถเห็นได้ใน Dashboard แต่จะสามารถค้นหาและอ่านได้ในเมนู “คู่มือสำหรับประชาชน”)
- (5) คู่มือประชาชนฉบับล่าสุด 5 ฉบับแรกที่ถูกสร้างขึ้น ภายใต้หน่วยงานเดียวกันกับผู้ใช้งาน

5.2.2 การตั้งค่าผู้ใช้งาน

เมื่อคลิกที่ชื่อผู้ใช้งาน จะมีเมนูให้เลือก



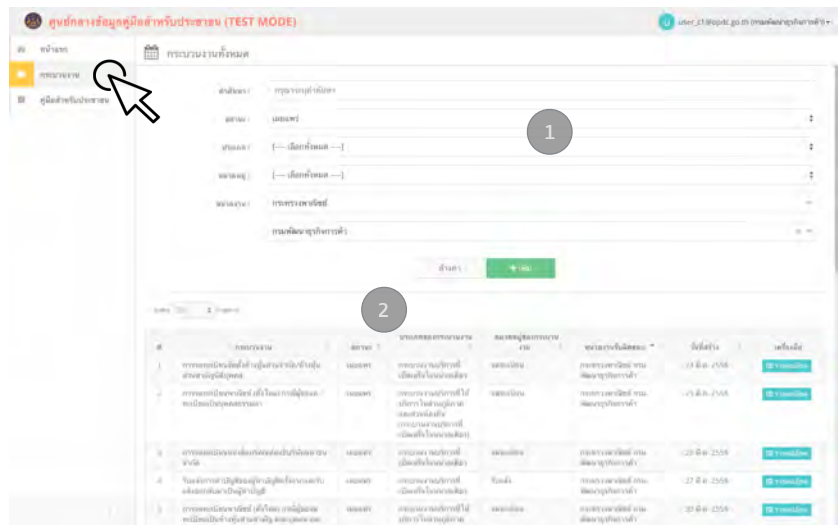
- (1) ข้อมูลส่วนตัว จะแสดงรายละเอียดของผู้ใช้งาน เช่น ชื่อผู้ใช้งาน (Username) หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน ชื่อ นามสกุล อีเมล หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่ง และประเภท / สิทธิ์ของผู้ใช้งานในระบบ
- (2) เมนูเปลี่ยนรหัสผ่าน เป็นหน้าจอที่ให้ผู้ใช้งานสามารถเปลี่ยนรหัสผ่านได้ โดยผู้ใช้ต้องกรอกรหัสผ่านเดิมที่เข้าใช้งาน และกรอกรหัสผ่านใหม่ที่ต้องการเปลี่ยน
- (3) ออกจากระบบ เมื่อคลิกแล้ว ระบบจะออกไปที่หน้าจอเข้าใช้งาน (Log in)

5.3 การค้นหากระบวนการงาน เพื่อสร้างคู่มือสำหรับประชาชน

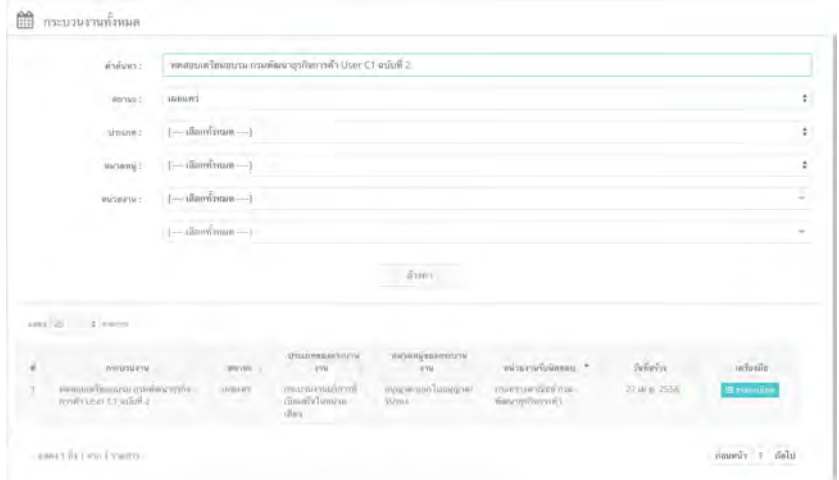
เนื่องจากในระบบ ผู้ใช้งานที่อยู่ ณ สำนักงานสาขา / ภูมิภาค / ท้องถิ่น จะถูกกำหนดให้เป็น “เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ” ซึ่งสามารถสร้างได้เพียงคู่มือเท่านั้น เมื่อ “เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐส่วนกลาง” สร้างกระบวนการแล้ว เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ซึ่งอยู่ ณ สำนักงานสาขาต่าง ๆ จึงจะสามารถเข้าไปสร้างคู่มือ ภายใต้กระบวนการนั้น ๆ ได้ แต่ผู้ใช้งานในหน่วยงานภาครัฐจตามสาขาต่าง ๆ จะต้องประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐส่วนกลาง เพื่อขอบัญชีรายการกระบวนการที่จะต้องสร้างคู่มือสำหรับประชาชน ได้กระบวนการนั้น ๆ

การค้นหากระบวนการงาน เริ่มจากคลิกที่เมนู “กระบวนการงาน” ด้านซ้ายมือ

เมื่อคลิกที่เมนู “กระบวนการงาน” ด้านซ้ายมือ หน้าจอกระบวนการงานจะปรากฏขึ้น ซึ่งจะแบ่งเป็นสองส่วนคือ (1) ส่วนการค้นหา และ (2) ส่วนแสดงผลการค้นหา



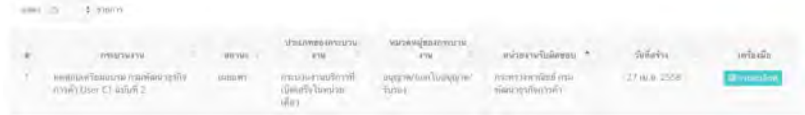
5.3.1 ส่วนกระบวนการงาน - การค้นหากระบวนการงาน




ผู้ใช้งานสามารถค้นหากระบวนการที่ต้องการได้ โดยการระบุคำค้นในช่องข้อมูลสืบค้น เลือกประเภทสถานะ: ประเภทหมวดหมู่ และหน่วยงาน จากนั้นรอสักครู่ ระบบจะทำการค้นหาข้อมูลที่ตรงกับคำค้น ประเภทและหมวดหมู่ที่ผู้ใช้งานต้องการ

สำหรับช่องหน่วยงาน ระบบจะขึ้นให้เป็นหน่วยงานเดียวกันกับหน่วยงานของผู้ใช้งานเพื่อให้ช่วยต่อการค้นหา หากท่านใส่คำค้นหาแล้วไม่พบข้อมูล ขอให้ทดลองเปลี่ยนหน่วยงานเป็น “เลือกทั้งหมด” ก่อน

5.3.2 ส่วนกระบวนการ - การแสดงผลการค้นหาคณะกรณงาน

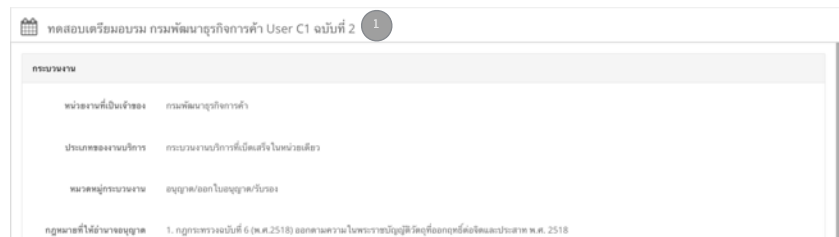


ระบบจะทำการค้นหาคณะกรณงานที่มีเงื่อนไขตรงกับที่ตั้งไว้ในส่วนของคำค้นหา โดยผู้ใช้สามารถปรับการแสดงผลของผลการค้นหาได้ ดังนี้

- 1) สามารถเปลี่ยนแปลงให้แสดงผลจำนวน 25 50 75 หรือ 100 รายการได้ในหนึ่งหน้าจอ
- 2) สามารถเรียงลำดับจาก ก-อ หรือ อ-ก ได้ โดยคลิกที่ส่วนหัวของตารางที่มีสัญลักษณ์สามเหลี่ยมขึ้นและลง ในแต่ละรายการที่ต้องการให้เรียงลำดับ
- 3) สามารถดูข้อมูลภายในได้ โดยคลิก 

เมื่อคลิกแล้วหน้าจอจะประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

(1) รายละเอียดคณะกรณงาน



(2) การค้นหา/สร้าง คู่มือสำหรับประชาชนภายใต้คณะกรณงาน


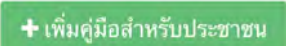


(3) รายการคู่มือสำหรับประชาชนภายใต้คณะกรณงานที่ได้รับการอนุมัติแล้ว



5.3.3 ส่วนกระบวนการ - การสร้างคู่มือสำหรับประชาชนใต้คณะกรณงาน

เมื่อผู้ใช้งานพบคณะกรณงานที่จะสร้างคู่มือภายใต้คณะกรณงานนั้นแล้ว ผู้ใช้งานมีวิธีการสร้างคู่มือสำหรับประชาชนใต้คณะกรณงาน 2 วิธี คือ

- 1) การสร้างคู่มือประชาชนโดยการสร้างจากคู่มือกลางของหน่วยงานภาครัฐส่วนกลางที่สร้างไว้ให้
 - วิธีนี้จะทำได้ก็ต่อเมื่อคู่มือกลางของหน่วยงานภาครัฐส่วนกลางผ่านการอนุมัติจากสำนักงาน ก.พ.ร. แล้วเท่านั้น
 - เมื่อคู่มือกลางได้รับการอนุมัติจากสำนักงาน ก.พ.ร. แล้ว จะปรากฏในรายการคู่มือสำหรับประชาชนในหน้าจอคณะกรณงาน
 - เมื่อผู้ใช้งานต้องการจะสร้างสำเนา (Duplicate) คู่มือกลางของหน่วยงานส่วนกลางที่ได้รับจากสำนักงาน ก.พ.ร. ให้คลิกที่เครื่องหมาย  ในช่องเครื่องมือ
 - ระบบจะสร้างคู่มือสำหรับประชาชนให้ โดยมีรายละเอียดด้านในเหมือนกับคู่มือกลางที่หน่วยงานภาครัฐส่วนกลางสร้างไว้
- 2) การสร้างคู่มือประชาชนโดยการสร้างใหม่เองทั้งหมด สามารถทำได้โดยคลิก  แล้วกรอกข้อมูลตามคำแนะนำในบทที่ 3 เช่นเดียวกับหน่วยงานภาครัฐส่วนกลาง

*** โปรดศึกษาข้อควรระวังในหน้าถัดไป

5.3.4 ข้อควรระวังสำหรับการสร้างคู่มือประชาชนของหน่วยงานภาครัฐที่ไม่ใช่ส่วนกลาง หน่วยงานภาครัฐในภูมิภาค / สาขา / ท้องถิ่น ควรติดต่อประสานงานไปยังหน่วยงานภาค รัฐส่วนกลาง ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้

- การขอรายชื่อกระบวนงาน และคู่มือสำหรับประชาชนที่หน่วยงานภาครัฐส่วนกลางเป็นผู้จัดทำ เพื่อสร้างมาตรฐานในการให้บริการ และในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
- หากต้องการแก้ไขรายละเอียดอื่นในคู่มือสำหรับประชาชนเพิ่มเติมเมื่อทำสำเนาคู่มือ (Duplicate) นอกเหนือไปจาก ช่องทางในการให้บริการ และหน่วยงานที่รับผิดชอบ ต้องแจ้งหน่วยงานภาครัฐส่วนกลางก่อนทุกครั้ง เนื่องจากคู่มือสำหรับประชาชนมีผลในทาง กฎหมายในการอ้างอิงการปฏิบัติราชการของผู้อนุญาต และอาจสร้างความสับสนหากการให้บริการเดียวกันแต่ต่างสำนักงานมีความแตกต่างกัน
- นโยบายในการกำหนดขอบเขตการแก้ไขคู่มือให้แตกต่างไปจากส่วนกลาง ซึ่งส่วนราชการ / องค์กรของรัฐในแต่ละแห่ง จะมีความแตกต่างกัน ควรปฏิบัติตามนโยบายที่ส่วนราชการส่วนกลางกำหนดเท่านั้น

บทที่ 6 แนวทางการพัฒนาการให้บริการ และคู่มือสำหรับประชาชนในระยะต่อไป

ในระหว่างการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน หน่วยงานภาครัฐ หรือเจ้าหน้าที่ผู้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชน จะสามารถทราบรายละเอียดทั้งหมดในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีการประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการกำหนดขั้นตอน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ทำให้สามารถระบุประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการประชาชนได้

ในระยะต่อไป หน่วยงานควรมีการนำหลักการปรับปรุงบริการภาครัฐ มาใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินการต่อไป

หลักการสำหรับการปรับปรุงบริการภาครัฐ

หมายถึง หลักแนวคิดที่แต่ละหน่วยงานควรนำไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ โดยคำนึงถึงประชาชนผู้มารับบริการเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric) และพิจารณาถึงประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการให้บริการและการควบคุม (Control) ที่ดี

6.1 การยกระดับประสบการณ์การรับบริการของประชาชน

(1) ช่องทางการบริการสะดวกทันสมัย (Convenient & Modern Channels)

เป็นการจัดให้มีช่องทางการบริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว โดยนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ มีการให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ ในการดำเนินการควรคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

(2) ข้อมูลเข้าใจง่ายและสอดคล้องกันทุกช่องทาง (Clear and Consistent Information)

เป็นการสื่อสารและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลในการให้บริการ โดยข้อมูลนี้ต้องใช้ภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจง่าย และแสดงรูปภาพประกอบ อีกทั้งเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) และในกรณีที่ผู้รับบริการเป็นชาวต่างชาติควรใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารข้อมูล ทั้งนี้ ในการเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ต้องมีความสอดคล้องกันทุกช่องทางด้วย

(3) ลดการเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง (Zero touch)

เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนโดยการเพิ่มช่องทางการให้บริการที่ประชาชนไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง ทั้งนี้ ยกเว้นกรณีที่ประชาชนต้องมาติดต่อที่หน่วยงานด้วยตนเองเพื่อพิสูจน์ตัวตน ทดสอบคุณสมบัติ หรือทดสอบทางการแพทย์ เป็นต้น

(4) มีกรอบเวลาและมาตรฐานในการให้บริการที่ชัดเจน (Commitment to Service Delivery)

เป็นการกำหนดระยะเวลาและมาตรฐานในการให้บริการอย่างชัดเจน เพื่อทำให้ผู้รับบริการสามารถวางแผนการดำเนินชีวิตประจำวัน หรือการประกอบกิจการได้ หากสามารถดำเนินการได้ตามกรอบเวลาและมาตรฐานที่กำหนด และผู้รับบริการมีความพึงพอใจ จะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการของแต่ละหน่วยงาน

(5) มีหลักเกณฑ์การพิจารณาที่ชัดเจนและเปิดเผยหลักเกณฑ์ให้รับทราบอย่างทั่วถึง (Clear decision-making criteria)

เป็นการประกาศหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ผู้มีอำนาจใช้ในการพิจารณาให้ความเห็นอนุมัติ อนุญาต ฯลฯ ตลอดจนกำหนดให้มีการอธิบายเหตุผลผลการพิจารณากรณีไม่ผ่านการพิจารณา ไม่อนุมัติ ไม่อนุญาต เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในกระบวนการพิจารณา

6.2 การยกระดับการส่งมอบบริการของหน่วยงานภาครัฐ

(1) ดำเนินการโดยระบบอัตโนมัติ (Automated processing)

เป็นการนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการรับคำร้อง/คำขอ พิจารณาตรวจสอบ ประมวลผล และผลิตผลลัพธ์ (Output) โดยอัตโนมัติ เพื่อลดการแทรกแซงจากผูปฏิบัติงาน ให้น้อยที่สุด ตลอดจนเพิ่มความถูกต้องและความโปร่งใสในการให้บริการ ทั้งนี้ ยกเว้นขั้นตอนที่จำเป็นต้องมีการดำเนินงานโดยผูปฏิบัติงาน

(2) ลดการใช้เอกสาร และไม่ขอข้อมูลที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว (Ask for less)

เป็นการบันทึกข้อมูลคำร้อง/คำขอพร้อมเอกสารประกอบเข้าสู่ระบบเพียงครั้งเดียว และกำหนดให้มีการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดการบันทึกข้อมูลเรื่องเดียวกันหรือขอเอกสารที่ซ้ำซ้อน และลดปัญหาการมีข้อมูลในเรื่องเดียวกันของแต่ละหน่วยงานที่ไม่ตรงกัน

(3) ขอเอกสารประกอบเพิ่มเติมได้เพียงครั้งเดียว (One-time data request)

เป็นการกำหนดแนวปฏิบัติว่าหน่วยงานจะต้องระบุเอกสารหรือหลักฐานประกอบการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้ประชาชนทราบตั้งแต่เริ่มต้น และเมื่อได้รับเอกสารหรือหลักฐานครบถ้วนตามที่ระบุแล้ว จะต้องแจ้งให้ประชาชนทราบทันที กรณีที่เอกสารหรือหลักฐานไม่ครบถ้วนจะสามารถขอเอกสารเพิ่มเติมได้อีกเพียงครั้งเดียว โดยต้องแจ้งให้ผูรับบริการทราบทันที ยกเว้นกรณีการสุ่มตรวจสอบ

(4) ลดความซ้ำซ้อนของการพิจารณาอนุมัติ (Reducing duplication in decision making)

เป็นการพิจารณากิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาอนุมัติ อนุญาตทั้งหมดในกระบวนการว่ามีความซ้ำซ้อนกันหรือไม่ เพื่อปรับลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น

ภาคผนวก: ข้อมูลเพิ่มเติม

รายชื่องานบริการที่มีระดับผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมสูง

1) ภาคธุรกิจ - การลงทุน

- การขอรับสิทธิประโยชน์ด้านการส่งเสริมการลงทุน
- การช่วยประสานงานและอำนวยความสะดวกแก่นักลงทุน
- การจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ (จดทะเบียนธุรกิจ ขอลงประจำตัวผู้เสียภาษี และขึ้นทะเบียนนายจ้าง)
- การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
- การพิจารณารายงานการวิเคราะห์ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- การขออนุญาตประกอบกิจการ
- การจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า
- การต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการ

2) ภาคธุรกิจ - การค้า

- การขอใบขนสินค้าขาออกแบบใช้สิทธิ, ไม่ใช้สิทธิ
- การขอใบกำกับการขนย้ายสินค้า
- การขอบัตรผู้นำเข้า – ส่งออกสินค้า
- การขอใบอนุญาต และใบรับรองที่เกี่ยวกับการส่งออกข้าว
- การขอหนังสืออนุญาตค้าข้าว
- การขอใบจดทะเบียนเป็นผู้มีอาชีพในการประมง การค้าสินค้าสัตว์น้ำ ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำและอุตสาหกรรมสัตว์น้ำ
- การขอใบอนุญาตและใบรับรองที่เกี่ยวกับการส่งออกสัตว์หรือซากสัตว์
- การขอใบอนุญาตและใบรับรองที่เกี่ยวกับการส่งออกกรรหรือเครื่องยนต์
- การขอใบรับรองมาตรฐานอุตสาหกรรม
- การขอใบอนุญาตค้ายางและใบอนุญาตส่งออกยาง
- การขอใบอนุญาตและใบรับรองที่เกี่ยวกับการส่งออกยาง
- พิธีการศุลกากร (เช่น นำเข้า – ส่งออก)
- การขอคืนภาษีและตรวจสอบเอกสารย้อนหลัง

3) ภาคประชาชน - งานทะเบียนบุคคล

- การแจ้งเกิด
- การขึ้นทะเบียนและแก้ไขทะเบียนบ้าน
- การทำบัตรประจำตัวประชาชน
- การแจ้งการตาย
- การขึ้นทะเบียน เกษตรกร
- การขอใบอนุญาตขับขี่ยานพาหนะ

4) ภาคประชาชน - การศึกษา

- การรับนักเรียนระดับประถมศึกษา
- การขอใบรับรองการสำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา
- การรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาและ ปวช.
- การขอใบรับรองการสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และ ปวช.
- การรับนักเรียนระดับ ปวส. และอุดมศึกษา
- การขอใบรับรองการสำเร็จการศึกษา ระดับ ปวส. และอุดมศึกษา

5) ภาคประชาชน - การช่วยเหลือด้านการเงิน

- การขอรับเงินช่วยเหลือผู้ประสบภัย
- การขอรับเงินช่วยเหลือผู้สูงอายุ
- การขอรับเงินช่วยเหลือผู้ว่างงาน

6) ภาคประชาชน - การสาธารณสุข

- การลงทะเบียนทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง)
- การขอรับประโยชน์ในกรณีคลอดบุตร (กองทุนประกันสังคม)

7) ภาคธุรกิจและประชาชน - ภาษี

- การชำระภาษีเงินได้ (บุคคลธรรมดา)
- การชำระภาษีรถยนต์
- การชำระและขอคืนภาษีเงินได้ (นิติบุคคล)

8) ภาคธุรกิจและประชาชน - ภาษี

- การชำระภาษีเงินได้ (บุคคลธรรมดา)
- การชำระภาษีรถยนต์
- การชำระและขอคืนภาษีเงินได้ (นิติบุคคล)

9) ภาคธุรกิจและประชาชน - การจ้างงาน / สมัครงาน

- การจัดหาแรงงาน (ให้ผู้ประกอบการ)
- การออกใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว ระดับฝีมือชำนาญการ
- การรับบริการจัดหางาน

10) ภาคธุรกิจและประชาชน - งานที่ดิน

- การจดทะเบียนที่ดินแก่บุคคล (โอนที่ดิน)
- การรังวัดสอบเขต แบ่งแยก และรวมโฉนดที่ดิน
- การจดทะเบียนที่ดินแก่อนิติบุคคล