

การพัฒนาาระบบติดตามการให้บริการ (Tracking System)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

มาตรา ๑๐ ตาม พรบ. อำนวยความสะดวกฯ กำหนดให้ส่วนราชการแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบถึงเหตุแห่งความล่าช้า

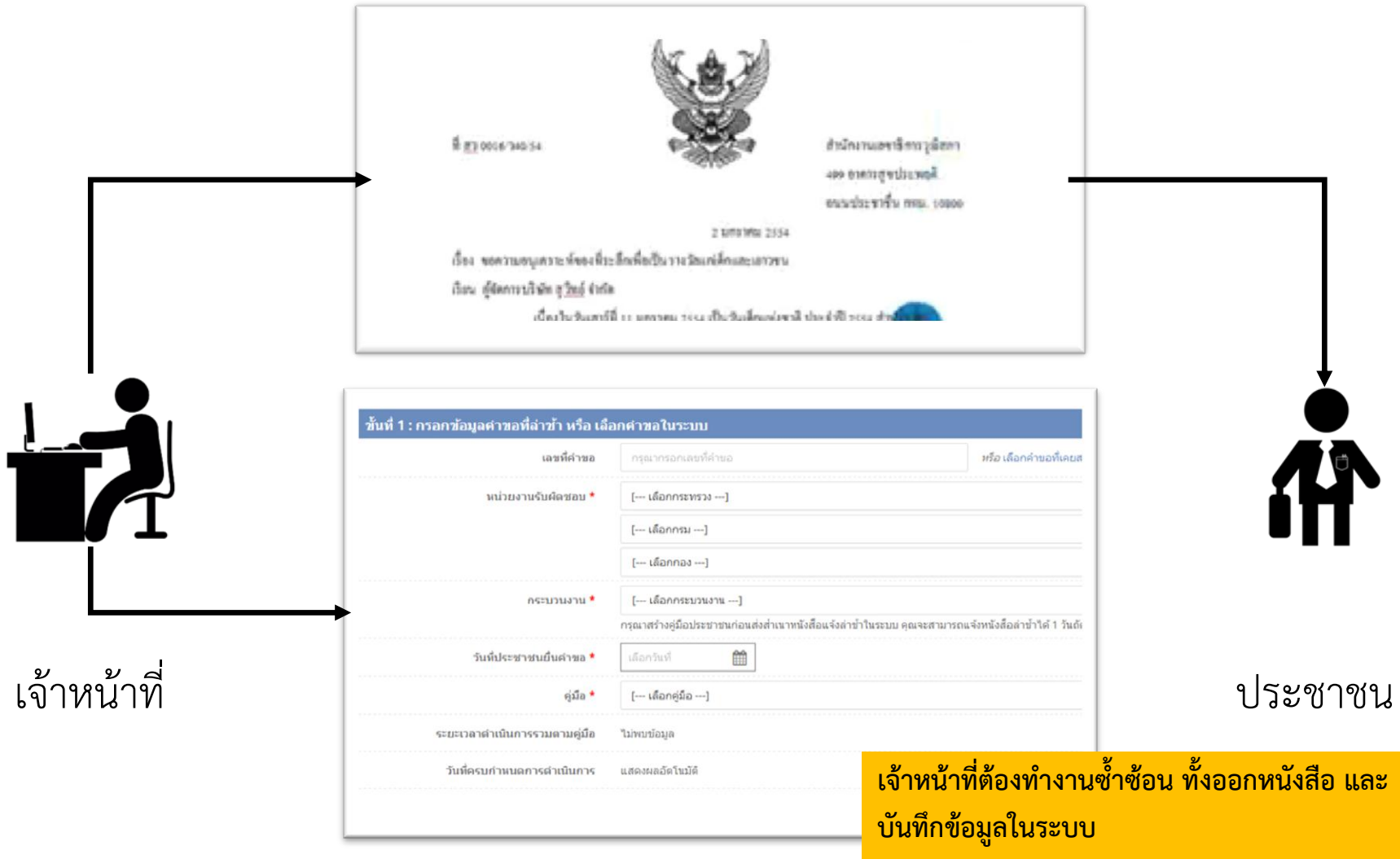
มาตรา ๑๐ ผู้อนุญาตต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ และแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จ

เมื่อครบกำหนดเวลาตามที่ระบุไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ แล้ว หากผู้อนุญาตยังพิจารณาไม่แล้วเสร็จ ให้แจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ยื่นคำขอทราบถึงเหตุแห่งความล่าช้าทุกเจ็ดวันจนกว่าจะพิจารณาแล้วเสร็จ พร้อมทั้งส่งสำเนาการแจ้งดังกล่าวให้คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการทราบทุกครั้ง

ในกรณีที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเห็นว่าความล่าช้านั้นเกินสมควรแก่เหตุหรือเกิดจากการขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานของผู้อนุญาต ให้คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการรายงานต่อคณะรัฐมนตรีพร้อมทั้งเสนอแนะให้มีการพัฒนาหรือปรับปรุงหน่วยงานหรือระบบการปฏิบัติราชการของหน่วยงานนั้น

ในกรณีไม่แจ้งตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง ให้ถือว่าผู้อนุญาตกระทำการหรือละเว้นกระทำการเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น เว้นแต่จะเป็นเพราะมีเหตุสุดวิสัย

การแจ้งเรื่องล่าช้าแบบเดิม : ทำหนังสือแจ้ง และบันทึกข้อมูล



การแจ้งเรื่องล่าช้าระยะที่ ๒ : บันทึกข้อมูลและส่งออกหนังสือ ในรูปแบบมาตรฐานได้



เจ้าหน้าที่

ขั้นที่ 1 : กรอกข้อมูลคำขอที่ล่าช้า หรือ เลือกคำขอในระบบ

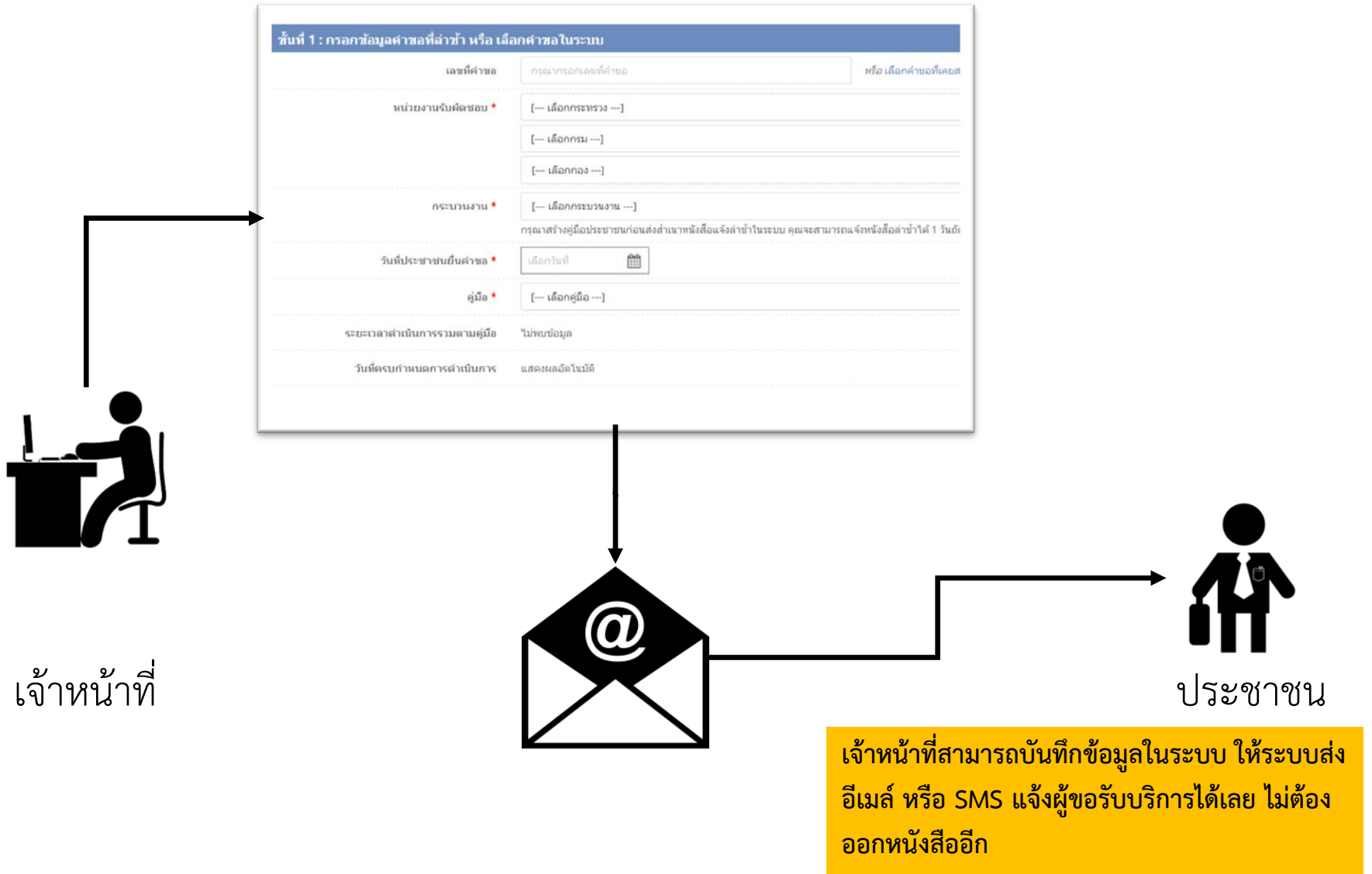
เลขที่คำขอ	กรอกรายการเลขที่คำขอ	หรือ เลือกคำขอที่เคยส
หน่วยงานรับผิดชอบ *	[-- เลือกกระทรวง --]	
	[-- เลือกกรม --]	
	[-- เลือกกอง --]	
กระบวนการ *	[-- เลือกกระบวนการ --]	
	กรุณาสั่งร่างคู่มือประชาชนก่อนส่งสำเนาหนังสือแจ้งล่าช้าในระบบ คุณจะสามารถแจ้งหนังสือล่าช้าได้ 1 วันต่อ	
วันที่ประชาชนยื่นคำขอ *	เลือกวันที่	
คู่มือ *	[-- เลือกคู่มือ --]	
ระยะเวลาดำเนินการรวมตามคู่มือ	ไม่พบข้อมูล	
วันที่ครบกำหนดการดำเนินการ	แสดงผลอัตโนมัติ	



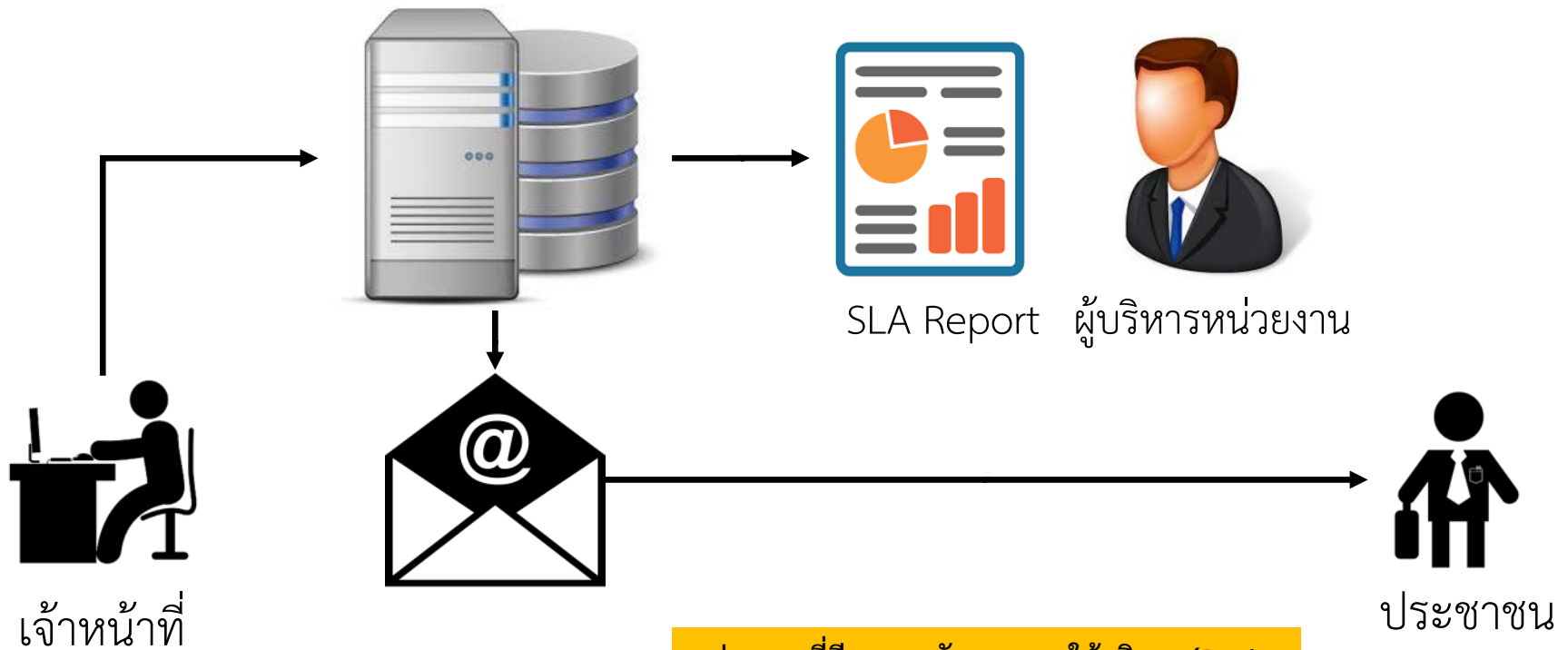
ประชาชน

เจ้าหน้าที่สามารถบันทึกข้อมูลในระบบ และออกหนังสือในรูปแบบมาตรฐานเพื่อส่งให้ผู้ขอรับบริการได้เลย หรือ ให้นำหน่วยงานจัดพิมพ์เพื่อเสนอผู้มีอำนาจลงนาม และจัดส่งไปยังผู้ยื่นคำขอ

การแจ้งเรื่องล่าช้าระยะที่ ๒ : บันทึกข้อมูลและส่งหนังสือเป็นอีเมล หรือ SMS ได้



การแจ้งเรื่องล่าช้าระยะที่ ๒ : เชื่อมโยงข้อมูลจากระบบสนับสนุนการให้บริการของหน่วยงานไปยังระบบแจ้งล่าช้าอัตโนมัติ



หน่วยงานที่มีระบบสนับสนุนการให้บริการ (Back Office) อยู่แล้ว สามารถติดต่อ กพร. เพื่อขอเชื่อมโยงระบบดังกล่าวกับระบบแจ้งล่าช้าฯ ได้ เพื่อให้ส่งหนังสือแจ้งล่าช้าไปยังประชาชนแบบเป็นอิเล็กทรอนิกส์ โดยอัตโนมัติได้

การแจ้งเรื่องล่าช้าระยะที่ ๓ : พัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับคำขอตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาต



แนวคิดการพัฒนาระบบจอบจอบออนไลน์

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

แผนการยกระดับบริการภาครัฐ ระยะที่ ๒ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘



แผนงานที่ ๑

แผนงานที่ ๒

แผนงานที่ ๔

แผนงานที่ ๓

แผนงานที่ ๕

การอำนวยความสะดวกในการจูงคิวกลางและการให้ข้อมูลป้อนกลับของประชาชนต่อการบริการ (Citizen Feedback Survey)

ระบบการจูงคิวกลาง

ระบบการจูงคิวกลาง เพื่อการอำนวยความสะดวกในการรับบริการจากภาครัฐ ซึ่งมีลักษณะเป็นการจูงคิวออนไลน์ในรูปแบบการให้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบศูนย์กลางของภาครัฐ โดยสามารถจูงคิวล่วงหน้าและมีระบบการแจ้งเตือนคิวผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถบริหารจัดการเวลาระหว่างนั้นได้

รูปแบบและ วิธีการจูงคิวคิวออนไลน์

1 : เดินทางเข้าจูงคิวที่หน่วยงาน



ได้รับบัตรคิวแบบกระดาษ

2 : จูงคิวผ่านทางเว็บไซต์



จูงคิวผ่านทางเว็บไซต์

SMS หรือ e-mail

แจ้งลำดับคิว และตอบกลับผู้จองเมื่อถึงคิว



ระบบให้บริการคิวออนไลน์ภาครัฐ

3 : จูงผ่านแอปพลิเคชันผ่านมือถือ หรือ แท็บเล็ต



ระบุชื่อ และหมายเลขบัตรประชาชน หรือเบอร์มือถือ



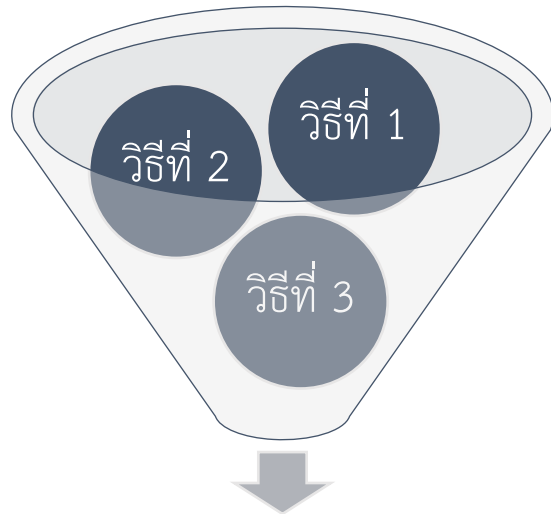
SMS หรือ e-mail

แจ้งลำดับคิว และตอบกลับผู้จองเมื่อถึงคิว

สถานที่ใกล้เคียงหน่วยงานประมาณ 1-2 กิโลเมตร (จูงคิวแบบวิธีที่ 3)

รายละเอียดการจูงคิว

1. **จูงคิวแบบวิธีที่ 1** เดินทางเข้าไปหน่วยงานเพื่อจูงคิวที่ด้วยตนเอง
2. **จูงคิวแบบวิธีที่ 2** สามารถจองได้จากที่บ้าน หรือที่ใดก็ได้ ผ่านทางเว็บไซต์โดยกำหนดหน่วยงาน วัน และช่วงระยะเวลาที่สะดวกรับบริการ
3. **จูงคิวแบบวิธีที่ 3** สามารถจองในขณะที่กำลังเดินทางไปหน่วยงาน ซึ่งจะต้องอยู่ในระยะใกล้เคียงหน่วยงานที่จะใช้บริการประมาณ 1-2 กิโลเมตร



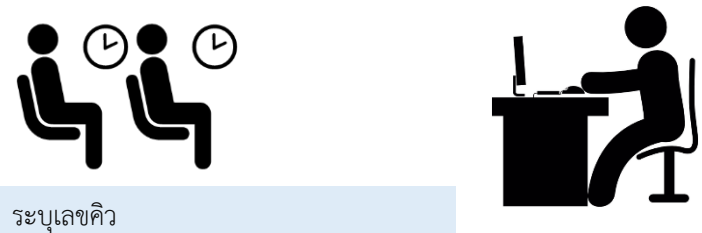
ปริมาณจำนวนคิวต่อ 1 วัน ต่อ 1 หน่วยงาน



เงื่อนไขอื่นๆ

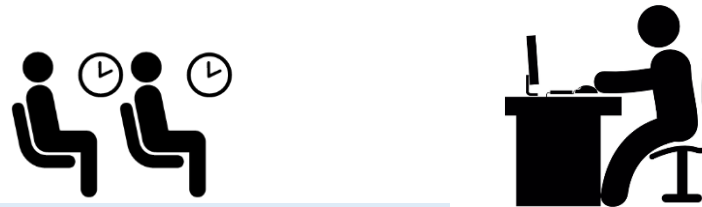
- 1. ปริมาณจำนวนการจองคิว ขึ้นอยู่กับความสามารถในการให้บริการของหน่วยงานต่อวันได้
- 2. ไม่ปรับแก้ไข หรือยุ่งเกี่ยวกับกระบวนการภายในหน่วยงาน
- 3. แบ่งแยกช่องการให้บริการให้ชัดเจน ของแต่ละประเภทการจองคิว

1 : ช่องทางสำหรับให้บริการ การจองคิวแบบเดินทางมาหน่วยงานเอง



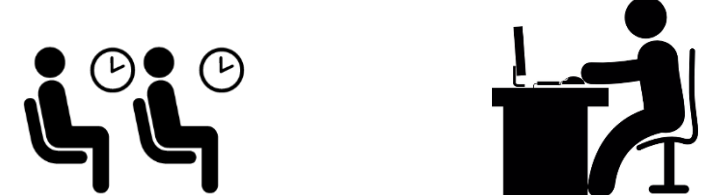
ระบุเลขคิว

2 : ช่องทางสำหรับให้บริการ การจองคิวผ่านทางเว็บไซต์



ระบุเลขคิว, วันที่, เวลา, อย่างชัดเจน

3 : ช่องทางสำหรับให้บริการ การจองคิวผ่านมือถือ หรือ แท็บเล็ต



ระบุเลขคิว, วันที่, เวลา, อย่างชัดเจน

ลักษณะหน่วยงานที่เหมาะสม และประโยชน์ที่จะได้รับ

ลักษณะหน่วยงานที่เหมาะสม

ปริมาณผู้ขอใช้บริการ

อาทิเช่น ผู้ขอใช้บริการมีจำนวนมากต่อการให้บริการต่อวันของหน่วยงาน

ประโยชน์ที่หน่วยงานจะได้รับ

สามารถกำหนดปริมาณการให้บริการที่เหมาะสมกับหน่วยงานที่ให้บริการต่อวันได้

ลักษณะหน่วยงานที่เหมาะสม

พบปัญหาด้านบริหารจัดการบริการ

อาทิเช่น ผู้ขอรับบริการมีระยะเวลารอนานโดยไม่ทราบระยะเวลาที่แน่ชัดว่าจะได้รับบริการเวลาใด

ประโยชน์ที่หน่วยงานจะได้รับ

ผู้ขอใช้บริการสามารถกำหนดวัน หรือเวลาการขอรับบริการกับหน่วยงานได้แน่ชัด โดยไม่ต้องรอรยะเวลานานในการรับบริการ

END