

เอกสารวิชาการ

เรื่องที่ 2

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาต
ของทางราชการ พ.ศ. 2558

โดย

เบญจวรรณ นาคนาโส

จิตุพร ปัดถา

เลขทะเบียนวิชาการ : 65(2)-0510-102

สถานที่ดำเนินการ : กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมปศุสัตว์

ระยะเวลาดำเนินการ : มกราคม 2564 - กันยายน 2565

การเผยแพร่ : เว็บไซต์กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมปศุสัตว์

สารบัญ

	หน้า
สารบัญ	ก
สารบัญตาราง	ค
บทคัดย่อ	1
บทที่ 1 บทนำ	2
1.1 ความเป็นมา	2
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตการดำเนินการ	2
1.4 วิธีการดำเนินการ	2
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 ความรู้ทางวิชาการและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 การบริการและคุณภาพการบริการ	4
2.2 การจัดทำมาตรฐานและปรับปรุงการบริการ	8
2.3 หลักการสำหรับการปรับปรุงบริการภาครัฐ	13
2.4 พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558	15
บทที่ 3 การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรมปศุสัตว์ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558	21
3.1 ข้อมูลพื้นฐานและบริบท	21
3.2 การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรมปศุสัตว์	24
บทที่ 4 บทสรุปและแนวทางในการพัฒนา	49
4.1 บทสรุป	49
4.2 ปัญหาและอุปสรรค	50
4.3 แนวทางในการพัฒนา	50
บรรณานุกรม	52

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	54
พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558	
พระราชกฤษฎีกากำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาต	
แทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต พ.ศ. 2564	
ประกาศกรมปศุสัตว์ เรื่อง การไม่เรียกสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้แก่ประชาชน	
พ.ศ. 2562	
สื่อประชาสัมพันธ์การไม่เรียกสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้แก่ประชาชน	
ตัวอย่างคู่มือสำหรับประชาชนและสื่อประชาสัมพันธ์คู่มือสำหรับประชาชน	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3-1 รายชื่อคู่มือสำหรับประชาชนของกรมปศุสัตว์ ปี พ.ศ. 2558	24
ตารางที่ 3-2 รายชื่อคู่มือสำหรับประชาชนของกรมปศุสัตว์ ปี พ.ศ. 2563	26
ตารางที่ 3-3 รายชื่อกฎหมาย กฎ และระเบียบของกรมปศุสัตว์ที่ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข ปี พ.ศ. 2558 – 2564	29
ตารางที่ 3-4 ผลการทบทวนการจัดเก็บค่าธรรมเนียมในการอนุมัติ อนุญาต ปี พ.ศ. 2563	34
ตารางที่ 3-5 รายชื่องานบริการที่สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ปี พ.ศ. 2562	38

**การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558**

นางสาวเบญจวรรณ นาคนาโส*, นางสาวจตุพร ปัตถา*

บทคัดย่อ

ปัจจุบันการพัฒนาการให้บริการของภาครัฐ มุ่งเน้นการยกระดับการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและผู้รับบริการในการติดต่อกับทางราชการให้ ง่ายขึ้น เร็วขึ้น ถูกลง และมีความโปร่งใสในการให้บริการ เพื่อประโยชน์แก่ประชาชนอย่างแท้จริง จึงตราพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ขึ้น โดยมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2558 เพื่อให้หน่วยงานราชการที่มีกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตที่กำหนดให้การประกอบกิจการของประชาชนต้องผ่านการอนุมัติ อนุญาต การขึ้นทะเบียน และการแจ้งในการขออนุญาต ดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว เพื่ออำนวยความสะดวกและยกระดับการให้บริการแก่ประชาชน

กรมปศุสัตว์ ได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ให้สอดคล้องและสอดคล้องกับมาตรการอำนวยความสะดวกที่เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2558 - 2564 ดังนี้ (1) ทบทวนและจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานในการให้บริการ จำนวน 37 คู่มือ (2) แก้ไขกฎหมาย กฎ และระเบียบที่ล้าสมัยหมดความจำเป็น และเป็นอุปสรรคต่อการประกอบธุรกิจหรือการติดต่อกับทางราชการของประชาชน จำนวน 15 ฉบับ (3) ยกเลิก/ลดสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้จากประชาชน โดยจัดทำประกาศกรมปศุสัตว์ เรื่อง การไม่เรียกสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้แก่ประชาชน พ.ศ. 2562 และเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลกับฐานข้อมูลของกรมการปกครองผ่าน Linkage Center (4) ยกเลิกค่าธรรมเนียมในการอนุมัติ อนุญาต จำนวน 23 ใบอนุญาต (ร้อยละ 11.38) และลดค่าธรรมเนียม จำนวน 3 ใบอนุญาต (ร้อยละ 1.49) (5) ลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ จำนวน 9 งานบริการ (6) มีใบอนุญาตที่สามารถชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตตามพระราชกฤษฎีกากำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต พ.ศ. 2564 จำนวน 9 ใบอนุญาต (7) พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ โดยการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชนและผู้รับบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ครอบคลุมทุกงานบริการหลักที่สำคัญของกรมปศุสัตว์ และเชื่อมโยงถึงระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) รวมทั้งการพัฒนาการออกเอกสารใบอนุญาตเป็นอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) และพัฒนาการให้บริการบนระบบการให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ (Biz Portal) ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มกลางในการให้บริการของภาครัฐ

จากการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 และมาตรการอำนวยความสะดวก ส่งผลให้กรมปศุสัตว์ได้รับรางวัลบริการภาครัฐ ประเภทยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในปี พ.ศ. 2564 แต่อย่างไรก็ตามกรมปศุสัตว์ยังคงต้องพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของกรมปศุสัตว์อย่างต่อเนื่อง เพื่ออำนวยความสะดวกและยกระดับการให้บริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้รับบริการที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา รวมถึงต้องส่งเสริมการบริการที่เหนือความคาดหวังของประชาชนและผู้รับบริการ เพื่อสร้างความประทับใจและความรู้สึกอันดีกับประชาชนและผู้รับบริการจนเกิดเป็นความผูกพัน (Engagement) ที่มีต่อกรมปศุสัตว์

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

ตามที่พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 22 มกราคม 2558 และเริ่มมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 21 กรกฎาคม 2558 ซึ่งพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าว ได้กำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการขออนุญาตดำเนินกิจการต่าง ๆ จากทางราชการ โดยกำหนดให้หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือกิจการอื่นใดของรัฐ ที่มีภารกิจเกี่ยวกับการพิจารณาการออกใบอนุญาต การอนุมัติ การจดทะเบียน การขึ้นทะเบียน การรับแจ้ง การให้ประทานบัตร และการให้อาชญาบัตร ตามกฎหมายหรือกฎ ซึ่งหน่วยงานของรัฐนั้น ๆ จะต้องดำเนินการจัดทำ “คู่มือสำหรับประชาชน” ทุกงานบริการ สำหรับเพื่อใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับคำขออนุญาตและเป็นการกำหนดรายละเอียดให้ประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอน รวมถึงระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต และเมื่อหน่วยงานของรัฐได้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้หน่วยงานของรัฐนั้นปิดประกาศคู่มือสำหรับประชาชนไว้ ณ สถานที่ที่กำหนดให้ยื่นคำขออนุญาตในเรื่องนั้น ๆ และเผยแพร่ผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วย รวมทั้งมีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำร้องและศูนย์รับคำขออนุญาต ณ จุดเดียว เพื่อให้การบริการและข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาต ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระแก่ประชาชน

กรมปศุสัตว์ ได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 และมาตรการอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติดังกล่าว โดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหารเป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ในการทบทวน ปรับปรุง พัฒนาระบบงาน การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การลดเอกสารหลักฐานและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ง่ายขึ้น เร็วขึ้น ถูกต้อง และมีความโปร่งใสในการให้บริการ เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการรับบริการจากกรมปศุสัตว์

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ในการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
- 2) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรมปศุสัตว์ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

1.3 ขอบเขตการดำเนินการ

ศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ของกรมปศุสัตว์ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 – 2564

1.4 วิธีการดำเนินการ

- 1) ศึกษาและทำความเข้าใจข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

2) ศึกษางานบริการของกรมปศุสัตว์ที่เกี่ยวข้องตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

3) ศึกษาการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนของกรมปศุสัตว์

4) ให้ข้อเสนอแนะแก่หน่วยงาน เพื่อพัฒนางานบริการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

5) สรุปผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรมปศุสัตว์ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) เจ้าหน้าที่กรมปศุสัตว์ที่เกี่ยวข้องมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถพัฒนาปรับปรุงงานบริการให้สอดคล้องเป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

2) กรมปศุสัตว์มีแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรมปศุสัตว์ ให้สอดคล้องเป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

บทที่ 2

ความรู้ทางวิชาการและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

ปัจจุบันการพัฒนาการให้บริการของภาครัฐ มุ่งเน้นการยกระดับการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนและผู้รับบริการในการติดต่อกับทางราชการ ให้ “เร็วขึ้น ง่ายขึ้น ถูกลง” และมุ่งให้การปฏิบัติราชการเป็นไปเพื่อความโปร่งใส การรับผิดชอบ ความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์แก่ประชาชนอย่างแท้จริง

2.1 การบริการและคุณภาพการบริการ

อาศยา โชติพานิช (2549, อ้างถึงใน สุวดี อรรถนิฐิ, 2557) ได้ให้ความหมาย การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่าการบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549, น.18, อ้างถึงใน ตรีเพ็ชร อำเมือง, ม.ป.ป., น.7) ได้ให้ความหมาย การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549, น.7, อ้างถึงใน ตรีเพ็ชร อำเมือง, ม.ป.ป., น.5 - 6) กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) ในการที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่บริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

สมิต สัจฉกร (2550, อ้างถึงใน สุวดี อรรถนิฐิ, 2557) ได้ให้ความหมาย การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2540, น.7, อ้างถึงใน วิทยาลัยศึกษาสุพรรณบุรี, ม.ป.ป., น.2) การบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ ซึ่งความหมายอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทําอย่างสมัครใจ เต็มใจทําไมใช่ทํางานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

องค์ประกอบของระบบบริการ

- 1) ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการและแจ้งความจำนงค์ในเรื่องบริการต่าง ๆ
- 2) ผู้ปฏิบัติงานบริการ คือ ผู้ให้บริการ หรือผู้ที่รับความจำนนัน ๆ ไปปฏิบัติให้ตรงความต้องการมากที่สุด
- 3) องค์การบริการ คือ หน่วยงาน ส่วนงานที่ให้บริการ
- 4) ผลิตภัณฑ์บริการ คือ สิ่งที่ต้องได้และเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้
- 5) สภาพแวดล้อมของการบริการ คือ องค์ประกอบด้านต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการ

ลักษณะของการบริการ

1) ลักษณะที่เกิดจากความไว้วางใจ (trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่กระบวนการบริการที่เกิดขึ้นผู้รับบริการไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่าจะมีการบริการเกิดขึ้น การตัดสินใจรับบริการนั้นจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ

2) ลักษณะที่จับต้องไม่ได้ (intangibility) การบริการมีลักษณะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่สามารถสัมผัสก่อนที่จะมีการเกิดขึ้น การให้บริการนั้นเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้เพียงแต่อาศัยความคิดเห็นเจตคติคุณภาพการให้บริการนั้น สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการสามารถรับบริการที่เป็นรูปธรรมได้

3) ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแบ่งแยกออกจากตัวบุคคลหรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ ทำให้มีข้อจำกัดและขอบเขตของการให้บริการ ซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลา

4) ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (heterogeneity) มีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการ และสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน

- ลักษณะที่ไม่สามารถรักษาเก็บไว้ได้ (perish ability) มีลักษณะไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่ว ๆ ไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้

- ลักษณะไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (non - ownership) เป็นลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการบริการเกิดขึ้น เนื่องจากการบริการเป็นการแสดงความต้องการความสะดวกในช่วงเวลาหนึ่งเท่านั้น ลักษณะการบริการที่ดีสามารถเกิดขึ้นกับทุกสายอาชีพ

องค์กรสามารถให้บริการแก่ลูกค้า ผู้มาใช้บริการโดยอาศัยวิธีการหรือเครื่องมือต่าง ๆ ดังนี้

1) การให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลัก หรือแบบพบหน้า (face to face) เป็นวิธีการใช้คนในการให้บริการสามารถปรับเปลี่ยนการบริการให้เหมาะสมกับลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละรายได้ และลักษณะของการบริการจะเป็นแบบใกล้ชิด ดังนั้น หากธุรกิจหรือองค์กรใดมีพนักงาน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้ดีลูกค้า ผู้รับบริการจะประทับใจ ก็จะทำให้ธุรกิจหรือองค์กรนั้นประสบความสำเร็จได้ไม่ยาก แต่วิธีการนี้มี

ข้อจำกัดในเรื่องของความแตกต่างในการให้บริการ ณ เวลาที่แตกต่างกัน เนื่องจากการให้บริการจะไม่เหมือนกัน มาตรฐานการให้บริการในแต่ละครั้งก็ไม่เท่ากัน

2) การให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันนับว่ามีความสำคัญมาก เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่มีการพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้รับบริการสามารถบริการได้ด้วยตนเอง (self service) และมีต้นทุนการให้บริการต่ำกว่าการใช้คนให้บริการ ซึ่งการให้บริการแต่ละครั้งจะมีมาตรฐานเท่ากัน แต่การให้บริการด้วยวิธีนี้มีข้อจำกัดในเรื่องการปรับปรุงแบบการให้บริการตามความต้องการของลูกค้าแต่ละรายได้ยาก ซึ่งการให้บริการลูกค้ามีความสำคัญมาก ทุกธุรกิจและองค์กรจะให้ความสำคัญกับการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่ลูกค้า ผู้รับบริการตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ

ความสำคัญของการบริการ

ความสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนโดยมีหลักและแนวทาง คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม ทุกคนเท่าเทียมกันได้รับการปฏิบัติเหมือนกันไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการและใช้มาตรฐานในการบริการเดียวกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ทันเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการที่ตรงต่อเวลาตรงต่อความต้องการ

3) การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) คือ การให้บริการด้านสถานที่บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการและดูแลอย่างต่อเนื่อง

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพให้มีคุณภาพและมีความก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

คุณภาพการบริการ

Parasuraman (1988 อ้างถึงใน ทัดพงษ์ สิริโชค, 2552) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการและการรับรู้ที่มีต่อการบริการจริง โดยได้สร้างเครื่องมือ ที่เรียกว่า SERVQUAL โดยกำหนดมิติคุณภาพการบริการออกเป็น 5 มิติ ได้แก่

1) ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้มีการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกรับเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

2) ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความ

ถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

4) ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นและน่าเชื่อถือ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5) ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2539, อ้างถึงใน ทัดพงษ์ สิทธิโชค, 2552) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการในแนวคิดทางการตลาดว่า คือ ความสามารถในการสนองความต้องการของผู้มารับบริการ นั่นคือเป็นไปตามความต้องการของผู้มาใช้บริการหรือลูกค้า ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์จากสินค้าหรือการบริการนั้น ๆ เนื่องจากคุณสมบัติของการบริการ 4 ประการ คือ บริการไม่มีตัวตน มีความหลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถถูกแบ่งแยกได้และเก็บรักษาไม่ได้ ทำให้คุณภาพของบริการถูกประเมินจากทั้งกระบวนการให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการบริการนั้น (Outcome) โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2546, อ้างถึงใน นพพร สะใบบาง, 2533) ได้ให้คำจำกัดความของคุณภาพการบริการ (Quality service) หมายถึง การบริการที่เลิศ (Excellent service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้า จนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Customer satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer loyalty) คำว่าบริการที่เลิศตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่จนรู้สึกว่าการบริการนั้นเป็นบริการที่พิเศษมาก ประทับใจ คุ่มค่าแก่การตัดสินใจ รวมทั้งคุ้มค่าเงิน

ปิยวรรณ กลั่นกลิ่น (2544, อ้างถึงใน เกริกเกียรติ แก้วมณี, 2551) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ หมายถึง การส่งมอบการบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยา โดยใช้แรงงานมนุษย์ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการมีความประทับใจในด้านบวกต่อภาพลักษณ์การบริการของธุรกิจบริการ หากธุรกิจบริการใดมีภาพลักษณ์การบริการดีเท่าไรก็จะแสดงถึงคุณภาพการบริการที่ดีด้วย

การพัฒนาคุณภาพการบริการ เป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกันกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถ้าได้มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ให้มีคุณภาพของงานบริการด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการทำงานลดลง สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น ลดค่าใช้จ่ายได้ เมื่อปฏิบัติแล้วมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและควรมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากความต้องการของผู้รับบริการ มีการเปลี่ยนแปลง สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกก็เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน ฉะนั้นควรมีการยกระดับคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

2.2 การจัดทำมาตรฐานและปรับปรุงการบริการ

รูปแบบการบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทยที่แบ่งออกเป็นราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาค โดยให้หน่วยงานราชการส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชน เช่นเดียวกับหน่วยงานราชการส่วนกลาง ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการจากรัฐที่สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง ดังนั้น เมื่อรัฐนำงานบริการ เช่นเดียวกับงานของหน่วยงานในส่วนกลางไปปฏิบัติในภูมิภาค การให้บริการก็ควรจะเป็นมาตรฐานเดียวกัน หรือมีมาตรฐานคุณภาพใกล้เคียงกัน กล่าวคือ มีขั้นตอน ระยะเวลา การให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

การปรับปรุงงาน หมายถึง การหาวิธีการปฏิบัติงานที่ง่าย และเร็วขึ้น เพื่อประหยัดเวลา บุคลากร และค่าใช้จ่าย แต่ได้ผลงานมากขึ้น

การปรับปรุงการบริการ หมายถึง การดำเนินการปรับปรุงงานบริการ เพื่อให้การบริการที่ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) เป็นผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ โดยจะมีกรอบในการพิจารณา กำหนดมาตรฐานหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน หน่วยงานกลางจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของงานประเภทนั้น ๆ ด้วย

มาตรฐานขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ คือ ข้อกำหนด หรือ ขั้นตอนในการบริหาร กระบวนการทำงานให้บริการประชาชนตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพของการดำเนินงานที่บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ไม่ปฏิบัติราชการเกินขั้นตอนและ ระยะเวลาที่จำเป็น

การจัดทำมาตรฐานเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายหลังได้มีการปรับปรุงงานและมีการนำไปปฏิบัติด้วย ขั้นตอนหรือวิธีการใหม่แล้วพบว่าทำให้กระบวนการทำงานนั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้นทั้งในด้านขั้นตอนที่ ลดลง หรือสามารถปฏิบัติงานได้เร็วขึ้น หรือสามารถลดค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ ลงได้ก็จะนำวิธีการใหม่นั้น มากำหนดเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานต่อไป ซึ่งสามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอนต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 จัดตั้งคณะทำงานขึ้นมารับผิดชอบโดยตรงในการจัดทำมาตรฐาน ซึ่งควรประกอบด้วย ผู้บริหาร หัวหน้าหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 2 คัดเลือกงานบริการของหน่วยงานมาทำการศึกษาวิเคราะห์ความเหมาะสม ความเป็นไปได้หรือมีความเสี่ยงอะไรควรที่จะกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้ สำหรับวิธีการคัดเลือกกระบวนการงานมี แนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

1) ศึกษาจากวิสัยทัศน์ หรือนโยบายของผู้บริหาร หรืออำนาจหน้าที่ ภารกิจของหน่วยงาน ทั้งนี้ หน่วยงานควรคัดเลือกกระบวนการงานที่มีการให้บริการในหน่วยงานสาขามาดำเนินการก่อน ศึกษาจาก งานที่มีประชาชนมาขอรับบริการเป็นจำนวนมาก หรือมีผลกระทบกับประชาชนจำนวนมาก หรือมีผู้ ร้องเรียนมาก

2) ศึกษาจากความต้องการของประชาชนโดยผลการศึกษาควรได้ภาพที่ชัดเจนว่าประชาชน ต้องการอะไร เช่น ประเภทงานบริการ ลักษณะการให้บริการ รูปแบบการบริการ เป็นต้น เพื่อให้สามารถ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงจุด และตามเป้าหมาย

3) ศึกษาจากปัญหาในการปฏิบัติงานหรือการบริหารงานที่มีผลกระทบต่อกระบวนการให้บริการที่ทำให้การบริการมีความล่าช้า ไม่คุ้มค่า

ขั้นตอนที่ 3 ศึกษา วิเคราะห์กระบวนการงานที่ได้คัดเลือกไว้แล้วว่ามีการบวนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการประชาชนเป็นอย่างไรเพื่อปรับปรุงการบริการและกำหนดเป็นมาตรฐานซึ่งมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

1) สสำรวจสภาพปัจจุบันของการปฏิบัติงาน เป็นการวิเคราะห์สภาพการทำงานในปัจจุบันซึ่งจะสามารถช่วยค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา หรือความล่าช้า ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความไม่พึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการได้ โดยการเก็บข้อมูลมาวิเคราะห์ถึงปัญหา ซึ่งข้อมูลนี้อาจมาจากความต้องการของประชาชน หรือความคาดหวังของประชาชน หรือจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จากนั้น หาจุดที่ควรปรับปรุงซึ่งสามารถศึกษาได้จากการจัดทำแผนผังการไหลของงานในกระบวนการให้มีการแยกแยะขั้นตอนการทำงานย่อย ๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน และสามารถวิเคราะห์หาว่าขั้นตอนใดเป็นขั้นตอนที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม และขั้นตอนใดก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม เพื่อนำมากำหนดแนวทางในการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพและกำหนดเป็นมาตรฐานต่อไป

2) วิเคราะห์หาสาเหตุ เป็นการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อพิจารณาว่ามีเวลาสูญเสียเกิดขึ้นในขั้นตอนใดและสูญเสียในเรื่องใด ซึ่งอาจจะนำเทคนิคการวิเคราะห์แบบผังก้างปลา (Fish Bone Diagram) มาวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาหรือค้นหาสาเหตุเริ่มต้นของปัญหา (Root Cause) ซึ่งผลที่ได้จะเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่มีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาว่ามีความจำเป็นเร่งด่วน หรือมีความเสียหายรุนแรงอย่างไร เพื่อนำมากำหนดขั้นตอนการแก้ไขที่ชัดเจนต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 การปรับปรุงการบริการ การได้มาซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานสิ่งหนึ่งที่ต้องดำเนินการก่อน คือ การปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งภาครัฐในปัจจุบันได้เห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องสนับสนุน และส่งเสริมให้ระบบราชการมีการปรับปรุงงานอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนราชการที่มีภารกิจในการให้บริการประชาชน ทั้งนี้ เพื่อวัตถุประสงค์ให้ระบบราชการมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สร้างความพึงพอใจและความเป็นธรรมให้เกิดขึ้นแก่ประชาชน โดยส่วนรวมจากการได้รับบริการ สำหรับการปรับปรุงงานมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

1) กำหนดมาตรการ แนวทาง และแผนงานในการปรับปรุงงาน/แก้ไขปัญหา เป็นการกำหนดวิธีการปรับปรุงงาน และเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงงาน ซึ่งการปรับปรุงงานอาจนำเทคนิคต่าง ๆ มาปรับใช้ให้เหมาะสมได้ เช่น 5ส ไคเซ็น (KAIZEN) PDCA เป็นต้น หรืออาจนำเทคนิคการคิดหาวิธีการปรับปรุงงานดังต่อไปนี้มาใช้ คือ

- เทคนิคการตั้งคำถาม 5W – 1H (What, Why, Where, When, Who, How) ซึ่งเทคนิคนี้สามารถนำไปใช้เพื่อวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานในสภาพปัจจุบัน และหาวิธีการปรับปรุงที่ทำให้กระบวนการปฏิบัติงานเหลือแต่ขั้นตอนที่เกิดมูลค่าเพิ่ม สามารถทำงานได้เสร็จทันเวลาและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกได้

- เทคนิค ECRS ได้แก่

- การขจัดสิ่งที่ไม่จำเป็น (Eliminate) คือ การกำจัดขั้นตอนที่ไม่มีความจำเป็นหรือขั้นตอนที่ทำให้เกิดการสูญเสียเปล่าออกไปจากกระบวนการ

- การรวมเข้าด้วยกัน (Combine) คือ การรวมขั้นตอนที่เกี่ยวข้องหรือการปฏิบัติงานที่คล้ายกันรวมเป็นขั้นตอนเดียวซึ่งจะทำให้เพิ่มประสิทธิภาพ และประหยัดเวลาในการทำงาน

- การจัดลำดับใหม่ (Rearrange) คือ การวิเคราะห์ขั้นตอน เพื่อมาจัดลำดับขั้นตอนระบบงานใหม่

- การทำให้ง่ายขึ้น (Simplify) คือ การทำให้ขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ ง่ายขึ้น และสะดวกขึ้นเพื่อเป็นการปรับปรุงวิธีการทำงานใหม่

ทั้งนี้ การเลือกจะนำเทคนิคใดมาใช้ปรับปรุงงานนั้น ควรมีการประเมินเทคนิคต่าง ๆ ที่จะนำมาปรับปรุงงานก่อนเพื่อให้สามารถนำไปใช้ได้อย่างเหมาะสม โดยอาจพิจารณา ดังนี้

- การนำไปใช้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างแท้จริงหรือไม่
- การนำไปใช้ในการปรับปรุงงานนั้นต้องเป็นไปได้ และสามารถที่จะนำไปปฏิบัติได้โดยไม่มีอุปสรรค
- เทคนิคที่ใช้ในการปรับปรุงต้องมีค่าใช้จ่ายประมาณเท่าไร
- เทคนิคนั้นต้องใช้เวลาในการเตรียมนานเท่าใด
- การนำไปใช้เพื่อปรับปรุงงานให้เป็นรูปธรรมและสามารถแก้ปัญหาได้ต้องใช้บุคลากรเท่าใด

2) ตั้งเป้าหมาย เป็นการกำหนดเป้าหมายการปรับปรุงงานที่ต้องการ ซึ่งอาจกำหนดเป็นค่าดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI) ว่ามีค่าเท่าไรจึงเหมาะสม พร้อมกับออกแบบฟอร์มเก็บข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบประเมินผลตัวชี้วัดก่อนดำเนินการและหลังดำเนินการ หรือการเปรียบเทียบ (Benchmark) กับหน่วยงานอื่น หรือในงานประเภทเดียว และพิจารณาว่าถ้าจะทำให้ดีควรตั้งเป้าหมายไว้ที่ระดับใดจึงจะพอใจ

3) วางแผนโครงการ และการดำเนินการตามแผนของโครงการที่วางไว้ เมื่อสำรวจสภาพปัจจุบันของปัญหา และตั้งเป้าหมายแล้วจะสามารถวางแผนโครงการในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจจัดทำเป็น Gantt Chart เพื่อให้ทราบถึงกิจกรรมการปรับปรุงงานโดยรวมทั้งหมดว่าจะต้องใช้เวลาในการดำเนินงานนานเท่าใด ซึ่งต้องกำหนดกิจกรรมย่อยและกำหนดระยะเวลาของแต่ละกิจกรรม รวมทั้งผู้รับผิดชอบแต่ละงานให้ชัดเจนด้วย

4) ลงมือปฏิบัติตามแผน และการตรวจสอบผลการปฏิบัติการ เป็นการดำเนินการเพื่อทดลองปฏิบัติตามขั้นตอน/วิธีการใหม่ แล้วพิจารณาว่ามีแนวโน้มที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่หากมีแนวโน้มที่จะดำเนินการได้ก็เตรียมการกำหนดมาตรฐานต่อไป แต่ถ้ามีแนวโน้มว่าจะไม่บรรลุผลตามเป้าหมายก็ต้องกลับไปยังขั้นตอนของการหาวิธีการปรับปรุงงานใหม่ในข้อ 3) อีกครั้ง

ขั้นตอนที่ 5 การกำหนดมาตรฐาน เมื่อดำเนินการปรับปรุงงานจนได้ผลลัพธ์สอดคล้องตามเป้าหมายให้เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานก่อน และหลังการปรับปรุงงาน เช่น การเปรียบเทียบด้านระยะเวลา ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ หรือด้านต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยจะต้องสามารถชี้ให้เห็นได้ว่าการปรับปรุงงานนั้นเกิดประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่า และเมื่อเชื่อมั่นได้ว่างานที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแล้วเป็นสิ่งที่ควรกำหนดเป็นมาตรฐานที่เป็นลายลักษณ์อักษรและประกาศใช้ รวมทั้งต้องดำเนินการขยายผลไปยังกระบวนการอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน ทั้งนี้ จะต้องรักษาและปรับปรุงมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง โดยอาจดำเนินการทุก ๆ 5-6 ปี

1) วิธีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานมีหลายวิธี ซึ่งหน่วยงานอาจใช้วิธีใดวิธีหนึ่งหรือหลายวิธีมาเป็นแนวทางในการกำหนดมาตรฐานก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสม และความเป็นไปได้ โดยวิธีการกำหนดมาตรฐานที่นิยมใช้มีอยู่ 4 วิธี คือ

- การใช้ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา (Historical Standard) เป็นวิธีการที่อาศัยข้อมูลสถิติการปฏิบัติงานย้อนหลังในช่วงระยะเวลาหนึ่ง นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยแล้วกำหนดเป็นมาตรฐาน โดยอาจเพิ่มหรือลดให้ต่ำ

- การเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่น (Market Standard) เป็นวิธีการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของบุคคลหนึ่งกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่น ๆ

- การศึกษาจากการปฏิบัติงาน (Engineering Standard) เป็นวิธีการที่อาศัยหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์หรือการคำนวณมาช่วย เช่น การศึกษาการเคลื่อนไหวและเวลาในการปฏิบัติงาน (Time and Motion Study) ทั้งนี้เพื่อหาเวลามาตรฐาน (Standard time)

- มาตรฐานแบบอัตวิสัย (Subjective Standard) เป็นวิธีการที่ผู้บังคับบัญชาเฝ้าสังเกตการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา แล้วนำมากำหนดเป็นมาตรฐาน

นอกจากนี้สามารถกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานด้วยวิธีการในรูปแบบอื่น ๆ ได้อีก เช่น

- ศึกษาเปรียบเทียบผลการให้บริการของหน่วยงานสาขา/ในสังกัดว่ามีหน่วยงานใดที่สามารถให้บริการประชาชนได้เร็วที่สุด ดีที่สุด ประชาชนพึงพอใจต่อการบริการมาก แล้วนำมาเป็นต้นแบบในการศึกษาว่ามีกระบวนการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร เพื่อจัดทำเป็นมาตรฐานต่อไป

- ศึกษาการบริการของหน่วยงานที่ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วนำมาวิเคราะห์หาความแตกต่างหรือหาช่องว่างของการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการจัดทำมาตรฐาน และการปรับปรุงบริการ

- ศึกษาจากมาตรฐานการให้บริการของต่างประเทศแล้วนำมาตั้งเป็นค่าเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้ได้เท่าเทียมหรือใกล้เคียงกับมาตรฐานสากลต่อไป

2) เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานควรระบุเป็นลักษณะของการปฏิบัติงานทั้งในเชิงปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรม ดังนี้

- เกณฑ์ด้านขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติ เป็นการกำหนดว่างานต้องมีขั้นตอนเท่าไร และควรใช้เวลาปฏิบัติมากน้อยเพียงใดงานจึงจะเสร็จ

- เกณฑ์ด้านคุณภาพของงาน เป็นการกำหนดว่าผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นควรมีคุณภาพดีมากน้อยเพียงใด โดยสามารถกำหนดว่าคุณภาพของงานต้องมีความครบถ้วน ถูกต้อง เชื่อถือได้ ประหยัดทั้งเวลาและทรัพยากร เช่น มีการกำหนดข้อผิดพลาดที่สามารถยอมรับได้ว่าผิดได้ไม่เกินกี่เปอร์เซ็นต์ หรือกำหนดให้ผลการปฏิบัติงานมีความผิดพลาดหรือบกพร่องเป็นศูนย์เท่านั้น

- เกณฑ์ด้านลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน งานบางตำแหน่งไม่สามารถกำหนดมาตรฐานด้วยคุณภาพหรือปริมาณได้ เพราะเป็นงานที่ต้องปฏิบัติโดยการใช้บุคลิกหรือลักษณะบางอย่างประกอบ เช่น การใช้สีหน้าและน้ำเสียงของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ พฤติกรรมและบุคลิกลักษณะที่แสดงออกถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับตำแหน่งงานบริการที่ต้องติดต่อกับสาธารณชน ซึ่งถือได้ว่า

เป็นตัวแทนของหน่วยงาน ดังนั้น การกำหนดลักษณะพฤติกรรมต้องแสดงออกไว้ในมาตรฐานการปฏิบัติงาน จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าต้องปฏิบัติตนอย่างไร

3) ประโยชน์ของการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การมีมาตรฐานการปฏิบัติงาน พบว่ามีประโยชน์ต่อหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน หลายประการ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจ การปรับปรุงงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

- ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจนมองเห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากขึ้น และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองให้เข้าสู่มาตรฐานได้

- ด้านการสร้างแรงจูงใจ มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นสิ่งเร้าให้เกิดความมุ่งมั่นสู่มาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถจะเกิดความรู้สึกท้าทาย ผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งความสำเร็จจะเกิดความมานะพยายาม ผู้ปฏิบัติงานดีจะเกิดความภาคภูมิใจ

- ด้านการปรับปรุงงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าผลงานที่มีคุณภาพจะต้องปฏิบัติอย่างไร ช่วยให้งานไม่ต้องกำหนดรายละเอียดของงานทุกครั้ง ทำให้มองเห็นแนวทางในการปรับปรุงงานและพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และช่วยให้สามารถพิจารณาถึงความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มผลผลิต

- ด้านการควบคุมงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่ และส่งผ่านคำสั่งได้ง่ายขึ้น ช่วยให้สามารถดำเนินงานตามแผนงานง่ายขึ้น และควบคุมงานได้ดีขึ้น

- ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน ช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ ป้องกันไม่ให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึก การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ทำได้กับมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความชัดเจนและช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้ดีขึ้น

ขั้นตอนที่ 6 จัดประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา หัวหน้าหน่วยงานทุกสาขา และผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งนั้น ๆ เพื่อปรึกษาและหาข้อตกลงร่วมกันเกี่ยวกับมาตรฐานที่กำหนดขึ้น

ขั้นตอนที่ 7 ชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

ขั้นตอนที่ 8 ส่งเสริมให้หน่วยงานสาขาทุกแห่งปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยกำหนดแผนปฏิบัติการ ระยะเวลา และเป้าหมายในการดำเนินงานให้ชัดเจนว่าต้องการผลงานเป็นลักษณะใดจะเป็นปริมาณงาน คุณภาพงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เวลาการปฏิบัติงาน หรือวิธีการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ แผนงาน ระยะเวลาและเป้าหมายที่ตั้งไว้ต้องไม่ขัดกับนโยบาย หลักเกณฑ์ หรือระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน สำหรับวิธีการส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐาน สามารถดำเนินการได้ ดังนี้

- 1) ออกคำสั่งให้ทุกหน่วยงานนำไปปฏิบัติ
- 2) จัดโครงสร้างองค์กรให้มีหน่วยงานรับผิดชอบเฉพาะในการดูแลการจัดทำมาตรฐาน และการปรับปรุงบริการ หรือทำหน้าที่ปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน รวมทั้งทำหน้าที่ด้านปฏิบัติการต่าง ๆ ให้มีความครอบคลุมทั้งหน่วยงานส่วนกลางและภูมิภาค
- 3) จัดตั้งคณะทำงานย่อยเพื่อดูแลหน่วยงานสาขาโดยอาจแบ่งการดูแลออกเป็นพื้นที่
- 4) กำหนดให้หน่วยงานกลางทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือในการดำเนินการในรูปแบบการให้ความรู้ต่าง ๆ เช่น การบริหารงาน การคัดเลือกกระบวนการ ระบบ/กระบวนการให้บริการ โดยมีการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง
- 5) การสร้างแรงจูงใจโดยใช้มาตรการยกย่องให้รางวัลแก่หน่วยงานที่ปฏิบัติได้ตามกรอบมาตรฐานงานบริการ เช่น การยกย่องชมเชย การมอบรางวัล การประกาศชื่อทางสื่อมวลชน เป็นต้น
- 6) การศึกษาดูงานจากหน่วยงานอื่นที่สามารถนำมาเป็นแบบอย่างที่ดีได้ หรือการให้หน่วยงานอื่นมาดูงานของหน่วยงานตนเอง ทั้งนี้ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดความต้องการในการเปลี่ยนแปลงตนเอง

ขั้นตอนที่ 9 ติดตามผลการปฏิบัติงานแล้วนำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจดำเนินการได้ ดังนี้

- 1) กำหนดนโยบายและระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้
- 2) กำหนดแบบการรายงานการดำเนินงานตามมาตรฐานของหน่วยงานต่าง ๆ แล้วให้จัดส่งผลการปฏิบัติงานดังกล่าวให้หน่วยงานกลางทราบเป็นระยะ ๆ เช่น ทุก ๆ 3 เดือน หรือทุก ๆ 6 เดือน หรือแล้วแต่ความเหมาะสม และความเป็นไปได้
- 3) ตรวจสอบประเมินผลความสำเร็จของการปฏิบัติงานเพื่อให้ทราบว่าหน่วยงานสาขาต่าง ๆ นั้นสามารถปฏิบัติงานได้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินให้มีความชัดเจน เช่น หน่วยงานสาขาทุกแห่งสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานอยู่ในระดับร้อยละ 80 ภายใน 3 เดือน ร้อยละ 90 ของบุคลากรทุกหน่วยงานสาขาสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 10 พิจารณาปรับปรุงหรือแก้ไขมาตรฐานที่กำหนดไว้ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยควรมีการปรับปรุงทุก ๆ 5-6 ปี เพราะรูปแบบความต้องการของผู้รับบริการจะเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น จึงควรเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานเพื่อให้สามารถตอบสนองได้ทันกับความต้องการของประชาชนด้วย

2.3 หลักการสำหรับการปรับปรุงบริการภาครัฐ

หลักแนวคิดที่ควรนำไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ โดยคำนึงถึงประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric) และพิจารณาถึงประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการให้บริการและการควบคุม (Control) ที่ดี (สำนักงาน ก.พ.ร., 2558)

- 1) ช่องทางการบริการสะดวกทันสมัย (Convenient & Modern Channels) เป็นการจัดให้มีช่องทางการบริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว โดยนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้

ในการให้บริการ มีการให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ ในการดำเนินการควรคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

2) ข้อมูลเข้าใจง่ายและสอดคล้องกันทุกช่องทาง (Clear and Consistent Information) เป็นการสื่อสารและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลในการให้บริการ โดยข้อมูลนี้ต้องใช้ภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจง่าย และแสดงรูปภาพประกอบ อีกทั้งเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) และในกรณีที่ผู้รับบริการเป็นชาวต่างชาติควรใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารข้อมูล ทั้งนี้ในการเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ต้องมีความสอดคล้องกันทุกช่องทางด้วย

3) มีการอบเวลาและมาตรฐานในการบริการที่ชัดเจน (Commitment to Service Delivery) เป็นการกำหนดระยะเวลาและมาตรฐานในการให้บริการอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการ สามารถวางแผนการดำเนินชีวิตประจำวัน หรือการประกอบกิจการได้ หากสามารถดำเนินการได้ตามกรอบเวลาและมาตรฐานที่กำหนดและผู้รับบริการมีความพึงพอใจ จะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการของแต่ละหน่วยงาน

4) ลดการใช้เอกสาร และไม่ขอข้อมูลที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว (Ask for less) เป็นการบันทึกข้อมูลคำร้อง/คำขอพร้อมเอกสารประกอบเข้าสู่ระบบเพียงครั้งเดียว และกำหนดให้มีการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดการบันทึกข้อมูลเรื่องเดียวกันหรือขอเอกสารที่ซ้ำซ้อน และลดปัญหาการมีข้อมูลในเรื่องเดียวกันของแต่ละหน่วยงานที่ไม่ตรงกัน

5) ดำเนินการโดยระบบอัตโนมัติ (Automated processing) เป็นการนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ เข้ามาใช้ในการรับคำร้อง/คำขอ พิจารณาตรวจสอบ ประมวลผล และผลิตผลลัพธ์ (Output) โดยอัตโนมัติ เพื่อลดการแทรกแซงจากผู้ปฏิบัติงานให้น้อยที่สุด ตลอดจนเพิ่มความถูกต้องและความโปร่งใสในการให้บริการ ทั้งนี้ ยกเว้นขั้นตอนที่จำเป็นต้องมีการดำเนินงานโดยผู้ปฏิบัติงาน

6) มีหลักเกณฑ์การพิจารณาที่ชัดเจนและเปิดเผยหลักเกณฑ์ให้รับทราบอย่างทั่วถึง (Clear decision - making criteria) เป็นการประกาศหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ผู้มีอำนาจใช้ในการพิจารณาให้ความเห็นอนุมัติ อนุญาต ตลอดจนกำหนดให้มีการอธิบายเหตุผลการพิจารณากรณีไม่ผ่านการพิจารณา ไม่อนุมัติ ไม่อนุญาต เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในกระบวนการพิจารณา

7) ขอเอกสารประกอบเพิ่มเติมได้เพียงครั้งเดียว (One-time data request) เป็นการกำหนดแนวปฏิบัติว่าหน่วยงานจะต้องระบุเอกสารหรือหลักฐานประกอบการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้ประชาชนทราบตั้งแต่เริ่มต้น และเมื่อได้รับเอกสารหรือหลักฐานครบถ้วนตามที่ระบุแล้ว จะต้องแจ้งให้ประชาชนทราบทันที กรณีที่เอกสารหรือหลักฐานไม่ครบถ้วนจะสามารถขอเอกสารเพิ่มเติมได้เพียงครั้งเดียว โดยต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบทันที ยกเว้นกรณีการสุ่มตรวจสอบ

8) ลดความซ้ำซ้อนของการพิจารณาอนุมัติ (Reducing duplication in decision making) เป็นการพิจารณากิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาอนุมัติ อนุญาตทั้งหมดในกระบวนการว่ามีความซ้ำซ้อนกันหรือไม่ เพื่อปรับลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น

9) ลดการเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง (Zero touch) เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยการเพิ่มช่องทางการให้บริการที่ประชาชนไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง ทั้งนี้ ยกเว้นกรณีที่

ประชาชนต้องมาติดต่อที่หน่วยงานด้วยตนเองเพื่อพิสูจน์ตัวตน ทดสอบคุณสมบัติ หรือทดสอบทางการแพทย์ เป็นต้น

2.4 พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 22 มกราคม 2558 โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1) ระยะเวลาและขอบเขตการใช้บังคับของพระราชบัญญัติ

1.1) ระยะเวลาการใช้บังคับของพระราชบัญญัติ (มาตรา 2 และมาตรา 17)

พระราชบัญญัติฉบับนี้มีผลบังคับใช้เมื่อพ้นกำหนด 180 วันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา ซึ่งมีผลบังคับใช้นับตั้งแต่วันที่ 21 กรกฎาคม 2558 เป็นต้นไป ยกเว้นแต่มาตรา 17 ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

1.2) ขอบเขตการใช้บังคับของพระราชบัญญัติ (มาตรา 3 มาตรา 4 และมาตรา 5)

พระราชบัญญัติฉบับนี้ใช้บังคับกับการให้บริการของหน่วยงานของรัฐกับประชาชน แต่ไม่ใช้กับการประสานงานบริการระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันเอง โดยกำหนดให้หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือกิจการอื่นใดของรัฐ ที่มีภารกิจเกี่ยวกับการพิจารณาการออกใบอนุญาต การอนุมัติ การจดทะเบียน การขึ้นทะเบียน การรับแจ้ง การให้ประทานบัตร และการให้อาชญาบัตร ตามกฎหมายหรือกฎ หน่วยงานของรัฐนั้นโดยผู้อนุญาตตามกฎหมายจะต้องดำเนินการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ยกเว้นแต่เรื่องดังต่อไปนี้ไม่อยู่ในบังคับของบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ ได้แก่

(1) รัฐสภาและคณะรัฐมนตรี

(2) การพิจารณาพิพากษาคดีของศาลและการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการพิจารณาคดี การบังคับคดี และการวางทรัพย์

(3) การดำเนินงานตามกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

(4) การอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(5) การอนุญาตที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติทางทหารด้านยุทธการ รวมทั้งกฎหมายเกี่ยวกับการควบคุมยุทธภัณฑ์ และกฎหมายว่าด้วยโรงงานผลิตอาวุธของเอกชน

(6) การดำเนินกิจการใดหรือกับหน่วยงานใดที่ได้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา

2) คู่มือสำหรับประชาชน (มาตรา 7 มาตรา 11 และมาตรา 17)

คู่มือสำหรับประชาชนเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับคำขออนุญาตและเป็นรายละเอียดที่ให้ประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอน รวมถึงระยะเวลาในการอนุญาตที่ปรากฏอยู่ในคู่มือสำหรับประชาชน โดยผู้ที่มีหน้าที่ในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ได้แก่ ผู้ซึ่งกฎหมายกำหนดให้มีอำนาจในการอนุญาต หรือที่เรียกว่า “ผู้อนุญาต” โดยผู้อนุญาตจะต้องดำเนินการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในทุกประเภทของการอนุญาตให้แล้วเสร็จภายใน 180 วันนับแต่วันที่พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ประกาศใช้ในราชกิจจานุเบกษา (ภายในวันที่ 20 กรกฎาคม 2558) โดยคู่มือสำหรับประชาชนอย่างน้อยต้องประกอบด้วย

(1) หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ

(2) ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต

(3) รายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะต้องยื่นมาพร้อมกับคำขอ

นอกจากนี้ หน่วยงานของรัฐอาจกำหนดให้ประชาชนสามารถยื่นคำขออนุญาตผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ แทนการมายื่นคำขอด้วยตนเองก็ได้ ทั้งนี้ เมื่อส่วนราชการได้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเรียบร้อยแล้ว หากมีกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับที่มีผลทำให้ต้องเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข หรือรายละเอียดอื่นใดที่ปรากฏในคู่มือสำหรับประชาชน การเปลี่ยนแปลงนั้นย่อมไม่กระทบถึงการยื่นคำขอที่ได้ยื่นไว้โดยชอบก่อนวันที่กฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับใหม่มีผลใช้บังคับ แต่หากกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับใหม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงอันเป็นประโยชน์ต่อผู้ยื่นคำขอ ก็ให้นำการเปลี่ยนแปลงนั้นมาใช้บังคับ การยื่นคำขอที่ได้ยื่นไว้โดยชอบก่อนวันที่กฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับมีผลใช้บังคับได้

สำหรับการเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชนให้ผู้ที่จะมายื่นคำขออนุญาตทราบนั้น เมื่อหน่วยงานของรัฐได้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเสร็จเรียบร้อยแล้ว หน่วยงานของรัฐนั้นจะต้องปิดประกาศคู่มือสำหรับประชาชนไว้ ณ สถานที่ที่กำหนดให้ยื่นคำขออนุญาตในเรื่องนั้น ๆ และเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วย ทั้งนี้ หากประชาชนต้องการที่จะได้สำเนาคู่มือดังกล่าว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่จัดทำสำเนาให้โดยอาจจะคิดค่าใช้จ่ายหรือไม่ก็ได้

เมื่อส่วนราชการได้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในแต่ละกระบวนการให้อนุญาตแล้ว คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จะเป็นผู้ที่มีหน้าที่ในการตรวจสอบขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตในคู่มือสำหรับประชาชนว่ามีระยะเวลาที่เหมาะสมตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือไม่ ซึ่งหากเห็นว่าขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดนั้นมีความล่าช้าเกินสมควร ให้ ก.พ.ร. เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาสั่งการให้ผู้อนุญาตดำเนินการแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็ว

3) การรับคำขอและการพิจารณาคำขอ (มาตรา 8 มาตรา 9 และมาตรา 10)

3.1) หน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอ

เมื่อประชาชนผู้ยื่นคำขอได้ยื่นคำขอต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขออนุญาตแล้ว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดังกล่าวดำเนินการตรวจสอบคำขอและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นพร้อมคำขออนุญาต โดยแบ่งการพิจารณาเป็น

(1) กรณีคำขอไม่ถูกต้องหรือยังขาดเอกสารหลักฐานอื่นใดตามที่ระบุในคู่มือสำหรับประชาชน ให้พนักงานเจ้าหน้าที่คนดังกล่าวแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบในทันที เพื่อให้ดำเนินการดังนี้

- กรณีที่ผู้ยื่นคำขอสามารถแก้ไขหรือยื่นเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมให้ครบถ้วนได้ในขณะนั้น ก็ให้ผู้ยื่นคำขอดำเนินการในทันที

- กรณีผู้ยื่นคำขอไม่สามารถแก้ไขหรือยื่นเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมให้ครบถ้วนได้ในขณะนั้น ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการบันทึกข้อบกพร่องและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่จะต้องยื่นเพิ่มเติม และกำหนดระยะเวลาที่ผู้ยื่นคำขอจะต้องดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเพิ่มเติมไว้ พร้อมทั้งให้พนักงานเจ้าหน้าที่และผู้ยื่นคำขอลงนามในบันทึกนั้น โดยพนักงานเจ้าหน้าที่จะต้องมอบสำเนาทันทีดังกล่าวให้ผู้ยื่นคำขอ เพื่อผู้ยื่นคำขอเก็บไว้เป็นหลักฐาน

(2) กรณีคำขอถูกต้องและแนบเอกสารหรือหลักฐานครบถ้วนตามที่ระบุในคู่มือสำหรับประชาชน หรือผู้ยื่นคำขอได้มีการแก้ไขตามข้อ (1) เรียบร้อยแล้ว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและผู้อนุญาตดำเนินการตามคำขอไปแล้วเสร็จตามขั้นตอนและระยะเวลาที่ระบุไว้ในคู่มือสำหรับประชาชน โดยพนักงานเจ้าหน้าที่จะเรียกเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมอื่นมิได้ หรือจะปฏิเสธการพิจารณาคำขอโดยเหตุแห่งความไม่สมบูรณ์ของคำขอหรือความไม่ครบถ้วนของเอกสารหรือหลักฐานไม่ได้

(3) กรณีผู้ยื่นคำขอไม่ขอแก้ไขเพิ่มเติมคำหรือไม่ส่งเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมตามที่พนักงานเจ้าหน้าที่ได้แจ้งตาม (1) พนักงานเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการคืนคำขอ พร้อมทั้งแจ้งเป็นหนังสือถึงเหตุแห่งการคืนคำขอให้ผู้ขออนุญาตทราบ ทั้งนี้ ผู้ยื่นคำขอมีสิทธิที่จะยื่นอุทธรณ์การแจ้งของพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ แต่ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ต้องยื่นคำขอใดภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้ยื่นคำขอจะต้องยื่นคำขอนั้นใหม่ภายในระยะเวลาดังกล่าว

3.2) การกำกับและการรับผิดชอบของพนักงานเจ้าหน้าที่

(1) การกำกับการดำเนินการของผู้อนุญาตให้เป็นไปตามคู่มือสำหรับประชาชน

เมื่อประชาชนผู้ยื่นคำขอได้ยื่นคำขอที่มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับคำขอแล้ว ผู้อนุญาตจะต้องดำเนินการพิจารณาคำขอให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่คู่มือสำหรับประชาชนกำหนดไว้ และแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายใน 7 วันนับแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จ แต่หากผู้อนุญาตดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนแล้ว ผู้อนุญาตจะต้องดำเนินการแจ้งให้ผู้ยื่นขออนุญาตทราบเป็นหนังสือถึงเหตุแห่งความล่าช้าทุก 7 วัน จนกว่าจะพิจารณาแล้วเสร็จ พร้อมทั้งให้ส่งสำเนาการแจ้งดังกล่าวให้ ก.พ.ร. ทราบทุกครั้ง ทั้งนี้ หาก ก.พ.ร. เห็นว่าความล่าช้านั้นเกินสมควรแก่เหตุ หรือเกิดจากการขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานของผู้อนุญาตให้ ก.พ.ร. รายงานต่อคณะรัฐมนตรีโดยมีข้อเสนอแนะให้มีการพัฒนาหรือปรับปรุงงานหรือระบบการปฏิบัติราชการของหน่วยงานนั้นก็ได้

(2) ความรับผิดชอบของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอ

เมื่อประชาชนผู้ยื่นคำขอได้ยื่นคำขอต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอ และพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบคำขอว่าเป็นคำขอที่ครบถ้วนถูกต้องตาม 3.1 (2) แล้วแต่ปรากฏว่าในระหว่างพิจารณาของพนักงานเจ้าหน้าที่พบว่า คำขออนุญาตนั้นไม่สมบูรณ์หรือเอกสารประกอบคำขออนุญาตไม่ครบถ้วน โดยเกิดจากความประมาทเลินเล่อหรือทุจริตของพนักงานเจ้าหน้าที่จนทำให้ผู้อนุญาตไม่อาจอนุญาตได้ ผู้อนุญาตมีอำนาจสั่งการตามที่เห็นสมควร และมีหน้าที่ในการดำเนินการทางวินัยหรือดำเนินคดีกับพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยเร็ว

(3) ความรับผิดชอบของผู้อนุญาต

หากผู้อนุญาตดำเนินการพิจารณาแล้วเสร็จตามคู่มือสำหรับประชาชนแล้วไม่แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายใน 7 วัน หรือหากผู้อนุญาตดำเนินการพิจารณาไม่แล้วเสร็จตามคู่มือสำหรับประชาชนแล้วไม่แจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ยื่นคำขออนุญาตทราบถึงสาเหตุแห่งความล่าช้าทุก 7 วัน และส่งสำเนาให้ ก.พ.ร. ทราบทุกครั้งตาม (1) ให้ถือว่าผู้อนุญาตกระทำการหรือละเว้นกระทำการเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ยื่นเว้นแต่จะเป็นเพราะมีเหตุสุดวิสัย

4) การชำระค่าธรรมเนียมแทนการต่ออายุใบอนุญาต (มาตรา 12)

ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดอายุใบอนุญาตไว้ และกิจการหรือการดำเนินการที่ได้รับใบอนุญาตนั้นมีลักษณะเป็นกิจการหรือการดำเนินการที่ต่อเนื่องกัน คณะรัฐมนตรีโดยการเสนอแนะของ ก.พ.ร. จะออกพระราชกฤษฎีกากำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตในเรื่องใดเรื่องหนึ่งก็ได้ ทั้งนี้ เมื่อหน่วยงานซึ่งมีอำนาจออกใบอนุญาตได้รับค่าธรรมเนียมแล้ว หน่วยงานดังกล่าวต้องออกหลักฐานการต่ออายุใบอนุญาตให้แก่ผู้รับใบอนุญาตโดยเร็วและให้ถือว่าผู้รับใบอนุญาตได้รับการต่ออายุใบอนุญาตตามกฎหมายนั้นแล้ว

5) การกำหนดหลักเกณฑ์และตรวจสอบการดำเนินการที่ได้รับอนุญาต (มาตรา 13)

5.1) การกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการประกอบกิจการ

ผู้อนุญาตมีหน้าที่ในการกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการประกอบกิจการหรือการดำเนินการของผู้ได้รับใบอนุญาตให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตในเรื่องนั้น ๆ กำหนด

5.2) การกำกับดูแลผู้ได้รับอนุญาต

ผู้อนุญาตและพนักงานเจ้าหน้าที่มีหน้าที่ต้องตรวจสอบการประกอบกิจการหรือการดำเนินการของผู้ได้รับอนุญาตให้เป็นไปตามที่กฎหมายว่าด้วยการอนุญาตและหลักเกณฑ์แนวทางตาม 5.1 กำหนด อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่พนักงานเจ้าหน้าที่พบเห็นเองหรือมีผู้ร้องเรียนว่าได้รับความเดือดร้อนรำคาญหรือเสียหายจากการประกอบกิจการหรือการดำเนินการของผู้ได้รับอนุญาต พนักงานเจ้าหน้าที่จะต้องรีบดำเนินการตรวจสอบและสั่งการตามอำนาจหน้าที่โดยเร็ว

6) การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมและศูนย์รับคำขออนุญาต

6.1) การจัดตั้งและหน้าที่ของศูนย์บริการร่วม (มาตรา 7 วรรค 4)

ให้ส่วนราชการต่าง ๆ จัดตั้งศูนย์บริการร่วมขึ้นภายในส่วนราชการนั้น ๆ โดยทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนเกี่ยวกับงานรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาต ที่มีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันจากหลากหลายส่วนราชการในสังกัดกระทรวงมาไว้ ณ สถานที่แห่งเดียวกัน ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถดำเนินการได้หลายเรื่องพร้อมกันในคราวเดียว ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสอบถาม การขอทราบข้อมูล การขออนุญาต หรือการอนุมัติในเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว ทั้งนี้ การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมด้วยดังกล่าวต้องเป็นไปตามแนวทางที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด

6.2) ศูนย์รับคำขออนุญาต (มาตรา 14 มาตรา 15 มาตรา 16 และมาตรา 18)

(1) การจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต

คณะรัฐมนตรีอาจมีมติให้จัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาตขึ้นได้เฉพาะในกรณีจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยมีฐานะเป็นส่วนราชการซึ่งไม่มีฐานะเป็นกรม แต่มีผู้บังคับบัญชาเป็นอธิบดีหรือตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเป็นอธิบดีก็ได้ โดยอยู่ในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี และอาจจะให้มีสาขาของศูนย์รับคำขออนุญาตดังกล่าวประจำกระทรวงหรือประจำจังหวัดด้วยก็ได้ ทั้งนี้ ศูนย์รับคำขออนุญาตหรือสาขาของศูนย์อนุญาตนั้นเป็นศูนย์กลางในการรับคำขอเฉพาะเรื่องที่มีพระราชกฤษฎีกากำหนดรายชื่อกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตที่จะให้อยู่ภายใต้การดำเนินการของศูนย์รับคำขออนุญาตเท่านั้น

(2) การดำเนินการของศูนย์รับคำขออนุญาต

(2.1) เมื่อผู้ยื่นคำขออนุญาตได้ยื่นคำขออนุญาต ส่งเอกสารหรือหลักฐาน หรือชำระค่าธรรมเนียม ณ ศูนย์รับคำขออนุญาตแล้ว ให้ถือว่าได้มีการยื่นคำขออนุญาต ส่งเอกสารหรือหลักฐาน หรือชำระค่าธรรมเนียม โดยชอบตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตนั้นแล้ว

(2.2) กรณีที่ศูนย์รับคำขออนุญาตได้รับเงินค่าธรรมเนียมหรือเงินอื่นใดที่เกี่ยวกับการยื่นคำขออนุญาต ให้ศูนย์รับคำขออนุญาตนำส่งคลังเป็นรายได้แผ่นดินหรือส่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้วแต่กรณี พร้อมทั้งแจ้งให้หน่วยงานผู้อนุญาตทราบ

(2.3) กรณีที่หน่วยงานของผู้อนุญาตหักค่าใช้จ่ายจากเงินที่จะต้องนำส่งคลัง ให้ศูนย์รับคำขออนุญาตหักเงินดังกล่าวแทน และส่งมอบเงินที่หักไว้ให้นั้นให้แก่หน่วยงานของผู้อนุญาต โดยให้ศูนย์รับคำขออนุญาตมีสิทธิหักค่าใช้จ่ายตามอัตราที่จะตกลงกับหน่วยงานผู้อนุญาต

(2.4) ระยะเวลาที่ระบุไว้ในคู่มือสำหรับประชาชน ให้นับแต่วันที่ศูนย์รับคำขออนุญาตส่งเรื่องให้ผู้อนุญาต โดยศูนย์รับคำขออนุญาตจะต้องส่งเรื่องให้ผู้อนุญาตไม่ช้ากว่า 3 วันทำการ หากศูนย์รับคำขออนุญาตส่งเรื่องให้ผู้อนุญาตช้ากว่า 3 วัน หรือไม่ส่ง ให้นำเรื่องกระทำการหรือละเว้นกระทำการเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่นมาใช้บังคับโดยอนุโลม เว้นแต่มีเหตุสุดวิสัย

(3) การดำเนินการของผู้อนุญาต

ผู้อนุญาตต้องส่งคู่มือสำหรับประชาชนฉบับที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบันให้ศูนย์รับคำขออนุญาตตามจำนวนที่จำเป็น รวมทั้งต้องดำเนินการให้มีการฝึกอบรมหรือชี้แจงให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับคำขออนุญาตทราบด้วย ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว

(4) การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ศูนย์รับคำขออนุญาต

เมื่อประชาชนผู้ยื่นคำขอได้ยื่นคำขอต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขออนุญาตแล้ว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดังกล่าวดำเนินการตรวจสอบคำขอและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นพร้อมคำขออนุญาต โดยแบ่งการพิจารณาเป็น

(4.1) กรณีคำขอไม่ถูกต้องหรือยังขาดเอกสารหรือหลักฐานอื่นใดตามที่ระบุในคู่มือสำหรับประชาชน ให้พนักงานเจ้าหน้าที่คนดังกล่าวแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบในทันที เพื่อให้ดำเนินการ ดังนี้

- กรณีผู้ยื่นคำขอสามารถแก้ไขหรือยื่นเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมให้ครบถ้วนได้ในขณะนั้น ก็ให้ผู้ยื่นคำขอดำเนินการในทันที

- กรณีผู้ยื่นคำขอไม่สามารถแก้ไขหรือยื่นเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมให้ครบถ้วนได้ในขณะนั้น ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการบันทึกความบกพร่องและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่จะต้องยื่นเพิ่มเติม และกำหนดระยะเวลาที่ผู้ยื่นคำขอจะต้องดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเพิ่มเติมไว้พร้อมทั้งให้พนักงานเจ้าหน้าที่และผู้ยื่นคำขอลงนามในบันทึกนั้น โดยพนักงานเจ้าหน้าที่จะต้องมอบสำเนาบันทึกดังกล่าวให้ผู้ยื่นคำขอ เพื่อผู้ยื่นคำขอเก็บไว้เป็นหลักฐาน

(4.2) กรณีคำขอถูกต้องและแนบเอกสารหรือหลักฐานครบถ้วนตามที่ระบุในคู่มือสำหรับประชาชน หรือผู้ยื่นคำขอได้มีการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและผู้อนุญาตดำเนินการตามคำขอให้แล้วเสร็จตามขั้นตอนและระยะเวลาที่ระบุไว้ในคู่มือสำหรับประชาชน โดยพนักงานเจ้าหน้าที่จะเรียกเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมอื่นมิได้ หรือจะปฏิเสธการพิจารณาคำขอโดยเหตุแห่งความไม่สมบูรณ์ของคำขอหรือความไม่ครบถ้วนของเอกสารหรือหลักฐานไม่ได้ เว้นแต่คำขออนุญาตนั้นไม่สมบูรณ์หรือเอกสารประกอบคำขออนุญาตไม่ครบถ้วน โดยเกิดจากความประมาทเลินเล่อหรือทุจริตของพนักงานเจ้าหน้าที่จนทำให้ผู้อนุญาตไม่อาจอนุญาตได้ ผู้อนุญาตมีอำนาจสั่งการตามที่เห็นสมควร และมีหน้าที่ในการดำเนินการทางวินัยหรือดำเนินคดีกับพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยเร็ว

(5) หน้าที่ของศูนย์รับคำขออนุญาต

(5.1) รับคำขอและค่าธรรมเนียม รวมตลอดทั้งคำอุทธรณ์ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาต

(5.2) ให้ข้อมูล ชี้แจง และแนะนำผู้ยื่นคำขอหรือประชาชนให้ทราบถึงหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขในการอนุญาต รวมตลอดทั้งความจำเป็นในการยื่นคำขออื่นใดที่จำเป็น

(5.3) ส่งคำขอ หรือคำอุทธรณ์ พร้อมทั้งเอกสารหรือหลักฐานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และคอยติดตามเร่งรัดหน่วยงานดังกล่าวเพื่อดำเนินการให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนดในกฎหมาย ฉบับนี้ คู่มือสำหรับประชาชน หรือกฎหมายที่ให้สิทธิในการอุทธรณ์

(5.4) กรณีที่ศูนย์รับคำขอเห็นว่าหลักเกณฑ์หรือวิธีการในการยื่นคำขอมีรายละเอียด หรือกำหนดให้ต้องส่งเอกสารที่ไม่จำเป็น หรือเป็นภาระเกิดสมควร ให้เสนอคณะรัฐมนตรีสั่งการให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

(5.5) รวบรวมปัญหาและอุปสรรคจากการอนุญาตและการดำเนินการของศูนย์รับคำขอ อนุญาตเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เพื่อรายงานต่อคณะรัฐมนตรีสั่งการให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมต่อไป

(5.6) เสนอแนะในการพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลา เกี่ยวกับการ อนุญาตต่าง ๆ รวมถึงข้อเสนอในการออกกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือกำหนดหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง กับการอนุญาตเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากขึ้น

7) การทบทวนกฎหมาย (มาตรา 6)

ในทุกระยะเวลา 5 ปี นับแต่วันที่กฎหมายฉบับนี้ใช้บังคับ ให้ผู้อนุญาตมีหน้าที่ในการพิจารณา กฎหมายที่ให้อำนาจในการอนุญาตว่าสมควรจะปรับปรุงกฎหมาย ยกเลิกการอนุญาต หรือจัดให้มีมาตรการ อื่นแทนการอนุญาตหรือไม่ เว้นแต่มีความจำเป็นผู้อนุญาตจะดำเนินการดังกล่าวในกำหนดระยะเวลาที่เร็ว กว่านั้นก็ได้ ทั้งนี้ ให้ผู้อนุญาตเสนอผลการพิจารณาดังกล่าวต่อคณะรัฐมนตรี และให้คณะรัฐมนตรีรับฟัง ความคิดเห็นของคณะกรรมการพัฒนากฎหมายด้วย

บทที่ 3

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรมปศุสัตว์

ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

3.1 ข้อมูลพื้นฐานและบริบท

กรมปศุสัตว์ มีภารกิจเกี่ยวกับการกำหนดทิศทางและนโยบาย การควบคุม การกำกับ การส่งเสริม การวิจัย การถ่ายทอดเทคโนโลยี และการพัฒนาเทคโนโลยีเกี่ยวกับการปศุสัตว์ รวมทั้งบริหารจัดการทรัพยากรพันธุ์กรรมและความหลากหลายทางชีวภาพด้านการปศุสัตว์ เพื่อให้มีปริมาณสัตว์เพียงพอและมีมาตรฐาน ถูกสุขอนามัย ปราศจากโรค สารตกค้าง และสารปนเปื้อน มีความปลอดภัยต่อผู้บริโภคและสิ่งแวดล้อม และสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล อย่างยั่งยืน โดยผู้รับบริการเป็นผู้ส่งมอบงานต่อกันตลอดห่วงโซ่อุปทานด้านการผลิตสินค้าปศุสัตว์ ตั้งแต่ผู้ประกอบการด้านปัจจัยการผลิต เกษตรกรด้านปศุสัตว์ ผู้ประกอบการฆ่าสัตว์ แปรรูป จนถึงผู้บริโภคซึ่งเป็นผู้รับบริการกลุ่มสุดท้าย โดยการบริหารจัดการวงจรการผลิตตั้งแต่การกำหนดเป้าหมายและยุทธศาสตร์การปศุสัตว์ พัฒนาองค์ความรู้ นวัตกรรม สร้างความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน การส่งมอบ ถ่ายทอดองค์ความรู้ ส่งเสริม ตลอดจนการกำกับให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบ มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ร่วมกับการสร้างความร่วมมือทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดไปพร้อมกับแผนยุทธศาสตร์ ภายใต้ระบบการผลิตที่มีประสิทธิภาพ ตั้งแต่การจัดการปัจจัยการผลิต ทั้งพันธุ์สัตว์ อาหารสัตว์ เวชภัณฑ์สำหรับสัตว์จากโรงงานมาตรฐาน GMP (Good Manufacturing Practice) ระบบการเลี้ยงสัตว์ที่ได้มาตรฐานฟาร์มเลี้ยงสัตว์ GAP (Good Agricultural Practices) หรือ GFM (Good Farming Management) สำหรับรายย่อยในแต่ละชนิดสัตว์ การฆ่าสัตว์ในโรงฆ่าสัตว์มาตรฐาน และการแปรรูปภายในโรงงานมาตรฐาน GMP , HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) ผสมผสานกับระบบการจัดการคุณภาพ ระบบการจัดการสุขภาพสัตว์ ระบบการตรวจสอบรับรองคุณภาพสินค้าปศุสัตว์ที่ได้มาตรฐานสากล และระบบการบริการ การควบคุม กำกับ ตรวจสอบ และระบบการควบคุมการเคลื่อนย้ายที่มีประสิทธิภาพด้วยระบบเทคโนโลยีดิจิทัล

กรมปศุสัตว์จึงให้ความสำคัญต่อการออกแบบระบบงานและการจัดการกระบวนการเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากกระบวนการและกระบวนการมีผลโดยตรงต่อคุณภาพ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณค่าของผลผลิตและบริการที่ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ภารกิจ และอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมปศุสัตว์ รวมถึงการตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพสูงสุด ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เช่น บุคลากร วัสดุ ครุภัณฑ์ (ที่ดิน อาคาร สถานที่ เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ ยานพาหนะ ทรัพยากรพันธุ์กรรม) และงบประมาณ เป็นต้น

กรมปศุสัตว์ได้ส่งมอบผลผลิตและบริการ โดยการส่งมอบจากหน่วยงานส่วนกลางและหน่วยงานที่อยู่ในภูมิภาคระดับเขต จังหวัดและอำเภอ และส่งมอบผ่านภาคีเครือข่ายต่าง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกำหนดช่องทางที่หลากหลาย ได้แก่ การติดต่อโดยตรง การติดต่อผ่านสื่อต่าง ๆ (โทรศัพท์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล) การอบรม ประชุมสัมมนา ผ่านเครือข่าย นอกจากนี้ ยังได้พัฒนาระบบฐานข้อมูลผู้รับบริการออนไลน์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้รองรับการบริหารข้อมูลผู้รับบริการอย่างเป็นระบบอีกด้วย เพื่อให้สามารถรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุมทุกกลุ่ม รวมทั้งรวบรวมข้อมูล ข้อร้องเรียน

ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ และนำมาวิเคราะห์หาความต้องการและความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลงไป แล้วนำไปปรับปรุงการให้บริการ เช่น การเพิ่มบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก เพิ่มความรวดเร็วและลดภาระของผู้รับบริการ

กรมปศุสัตว์ มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติ อนุญาต ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมปศุสัตว์ จำนวน 8 ฉบับ ได้แก่

1) พระราชบัญญัติบำรุงพันธุ์สัตว์ พ.ศ. 2509 มีหน่วยงานที่รับผิดชอบหลักในการอนุญาต คือ สำนักพัฒนาพันธุ์สัตว์ โดยมีการอนุญาต ดังนี้

- ใบอนุญาตโอนกรรมสิทธิ์สัตว์สงวนพันธุ์ หรือกระทำการใด ๆ ให้สัตว์สงวนพันธุ์พ้นจากการครอบครองติดต่อกันเกิน 30 วัน ตามมาตรา 8

- ใบอนุญาตให้ตอนสัตว์สงวนพันธุ์ ฆ่าสัตว์สงวนพันธุ์ หรือส่งสัตว์สงวนพันธุ์ออกนอกราชอาณาจักร ตามมาตรา 9

- ใบอนุญาตนำสัตว์สงวนพันธุ์ออกนอกเขตบำรุงพันธุ์สัตว์ ตามมาตรา 10

- ใบอนุญาตนำสัตว์ที่อยู่นอกเขตบำรุงพันธุ์สัตว์เข้าในเขตบำรุงพันธุ์สัตว์ ตามมาตรา 11

2) พระราชบัญญัติโรคพิษสุนัขบ้า พ.ศ. 2535 ไม่ปรากฏการอนุญาตตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

3) พระราชบัญญัติสถานพยาบาลสัตว์ พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557 มีหน่วยงานที่รับผิดชอบหลักในการดำเนินการอนุญาต คือ กองสวัสดิภาพสัตว์และสัตวแพทย์บริการ โดยมีการอนุญาต ดังนี้

- ใบอนุญาตให้ตั้งสถานพยาบาลสัตว์ ตามมาตรา 7

- ใบอนุญาตให้ดำเนินการสถานพยาบาลสัตว์ ตามมาตรา 8

- การขออนุมัติแผนงานการจัดตั้งสถานพยาบาลสัตว์ ตามมาตรา 9

- การแจ้งเลิกกิจการสถานพยาบาลสัตว์ ตามมาตรา 22

4) พระราชบัญญัติป้องกันการทารุณกรรมและการจัดสวัสดิภาพสัตว์ พ.ศ. 2557 มีหน่วยงานที่รับผิดชอบหลักในการดำเนินการอนุญาต คือ กองสวัสดิภาพสัตว์และสัตวแพทย์บริการ โดยมีการอนุญาต ดังนี้

- การขอขึ้นทะเบียนเป็นองค์กรจัดสวัสดิภาพสัตว์ ตามมาตรา 11

- การขอขึ้นทะเบียนเป็นสถานสงเคราะห์สัตว์ ตามมาตรา 14

5) พระราชบัญญัติควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์ พ.ศ. 2558 มีหน่วยงานที่รับผิดชอบหลักในการดำเนินการอนุญาต คือ กองควบคุมอาหารและยาสัตว์ โดยมีการอนุญาต ดังนี้

- ใบอนุญาตผลิตอาหารสัตว์ควบคุมเฉพาะ ตามมาตรา 15

- ใบอนุญาตนำเข้าอาหารสัตว์ควบคุมเฉพาะ ตามมาตรา 15

- ใบอนุญาตขายอาหารสัตว์ควบคุมเฉพาะ ตามมาตรา 17

- การแจ้งย้ายสถานที่ผลิตอาหารสัตว์ควบคุมเฉพาะ สถานที่นำเข้าอาหารสัตว์ควบคุมเฉพาะ สถานที่ขายอาหารสัตว์ควบคุมเฉพาะ หรือสถานที่เก็บอาหารสัตว์ควบคุมเฉพาะ ตามมาตรา 34

- การขอใบสำคัญการขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ควบคุมเฉพาะ ตามมาตรา 35

- การแก้ไขรายการขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ควบคุมเฉพาะ ตามมาตรา 38

- การแจ้งเลิกกิจการที่ได้รับอนุญาตตามพระราชบัญญัติควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์ พ.ศ. 2558 ตามมาตรา 42

- การออกใบรับรองประกันคุณภาพอาหารสัตว์หรือใบรับรองอื่นใดเกี่ยวกับอาหารสัตว์ ตามมาตรา 52

- การขอให้ผู้อนุญาตพิจารณาให้ความเห็นการโฆษณาอาหารสัตว์ก่อนทำการโฆษณา ตามมาตรา 63

6) พระราชบัญญัติโรคระบาดสัตว์ พ.ศ. 2558 มีหน่วยงานที่รับผิดชอบหลักในการดำเนินการอนุญาต คือ กองสารวัตรและกักกัน โดยมีการอนุญาต ดังนี้

- ใบอนุญาตเคลื่อนย้ายสัตว์หรือซากสัตว์ตามที่ระบุในประกาศกำหนดเขตควบคุมโรคระบาด เขตปลอดโรคระบาด หรือเขตกักกันโรคระบาด เข้าในหรือผ่านเขตนั้น ตามมาตรา 18

- ใบอนุญาตเคลื่อนย้ายสัตว์หรือซากสัตว์ตามที่กำหนดในประกาศกำหนดเขตโรคระบาดชั่วคราว ประกาศกำหนดเขตโรคระบาดหรือเขตเฝ้าระวังโรคระบาด เข้า ออก ผ่าน หรือภายในเขตนั้น ตามมาตรา 22

- ใบอนุญาตทำการค้าหรือหากำไรในลักษณะคนกลางซึ่งสัตว์หรือซากสัตว์ ตามมาตรา 24

- ใบอนุญาตขาย จำหน่าย จ่าย แจก แลกเปลี่ยน หรือมีไว้เพื่อขายซึ่งน้ำเชื้อสำหรับผสมพันธุ์หรือเอ็มบริโอของช้าง ม้า โค กระบือ แพะ แกะ กวาง สุนัข หมูป่า หรือสัตว์ชนิดอื่นตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด ตามมาตรา 25

- ใบอนุญาตนำสัตว์หรือซากสัตว์เข้าในราชอาณาจักร ตามมาตรา 31

- ใบอนุญาตนำสัตว์หรือซากสัตว์ออกนอกราชอาณาจักร ตามมาตรา 31

- ใบอนุญาตนำสัตว์หรือซากสัตว์ผ่านราชอาณาจักร ตามมาตรา 31

- ใบอนุญาตนำสัตว์หรือซากสัตว์ไปยังท้องที่ต่างจังหวัด (กรณีไม่ได้ประกาศเป็นเขตควบคุมโรคฯ ตามมาตรา 18 หรือประกาศเป็นเขตโรคระบาดชั่วคราวฯ ตามมาตรา 22) ตามมาตรา 34

7) พระราชบัญญัติควบคุมการฆ่าสัตว์เพื่อการจำหน่ายเนื้อสัตว์ พ.ศ. 2559 มีหน่วยงานที่รับผิดชอบหลักในการดำเนินการอนุญาต คือ สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ โดยมีการอนุญาต ดังนี้

- การขออนุญาตประกอบกิจการฆ่าสัตว์ ตามมาตรา 15

- การแจ้งการฆ่าสัตว์ในโรงฆ่าสัตว์ ตามมาตรา 31

- การรับรองให้จำหน่ายเนื้อสัตว์ ตามมาตรา 35

- การอนุญาตให้ฆ่าสัตว์นอกโรงฆ่าสัตว์ ตามมาตรา 22

8) พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2551 และ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 เฉพาะวัตถุอันตรายที่ใช้ในการปศุสัตว์ มีหน่วยงานที่รับผิดชอบหลักในการดำเนินการอนุญาต คือ กองควบคุมอาหารและยาสัตว์ โดยมีการอนุญาต ดังนี้

- การแจ้งข้อเท็จจริงเกี่ยวกับวัตถุอันตรายชนิดที่ 1 ตามมาตรา 21

- การแจ้งการดำเนินการเกี่ยวกับวัตถุอันตรายชนิดที่ 2 ตามมาตรา 22

- การขออนุญาตผลิต นำเข้า ส่งออก และครอบครอง วัตถุอันตราย ตามมาตรา 23 และมาตรา 43

- การขอใบสำคัญการขึ้นทะเบียนวัตถุอันตราย ตามมาตรา 36

- การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการขึ้นทะเบียนวัตถุดิบทราย ตามมาตรา 36

3.2 การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรมปศุสัตว์

กรมปศุสัตว์ ได้กำหนดให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบตามกฎหมายดังกล่าว ดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 โดยมุ่งเน้นและให้ความสำคัญในการทบทวน ปรับปรุง และพัฒนากระบวนการ พัฒนาคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องกับมาตรการอำนวยความสะดวกและลดภาระแก่ประชาชน เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน ให้ง่ายขึ้น เร็วขึ้น ถูกต้อง รวมทั้งมีความโปร่งใสในการให้บริการ ดังนี้

1) การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

กรมปศุสัตว์ ดำเนินการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนสำหรับงานบริการตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมปศุสัตว์ที่เกี่ยวกับการอนุญาต การจดทะเบียน การขึ้นทะเบียน การรับแจ้ง ที่มีกฎหมายหรือกฎระเบียบกำหนดให้ต้องขออนุญาต โดยในคู่มือสำหรับประชาชนแสดงข้อมูล ดังนี้ (1) หลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไข ในการยื่นคำขอ (2) สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ และวันเวลาที่ให้บริการ (3) ขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ (4) รายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะต้องยื่นพร้อมคำขอ (5) ค่าธรรมเนียม (6) ช่องทางการร้องเรียน (7) อื่น ๆ เช่น ตัวอย่างแบบฟอร์ม หรือคู่มือการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการ พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลคู่มือสำหรับประชาชนของกรมปศุสัตว์เข้าระบบสารสนเทศการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนของสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อให้สำนักงาน ก.พ.ร. พิจารณาตรวจสอบและอนุมัติคู่มือสำหรับประชาชนให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนด ก่อนเผยแพร่ให้ประชาชนและผู้รับบริการได้ทราบผ่านระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (info.go.th) นอกจากนี้กรมปศุสัตว์ได้เผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชนผ่านเว็บไซต์ของกรมปศุสัตว์ พร้อมทั้งปิดประกาศคู่มือสำหรับประชาชน ณ จุดให้บริการทุกหน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนหรือผู้รับบริการสามารถขอรับบริการได้อย่างถูกต้อง เกิดความสะดวก รวดเร็ว และเกิดความโปร่งใสในการให้บริการ และเป็นมาตรฐานการบริการให้กับหน่วยงานของกรมปศุสัตว์ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคนำไปปฏิบัติ โดย

ปี พ.ศ. 2558 กรมปศุสัตว์จัดทำคู่มือสำหรับประชาชน และเผยแพร่ผ่านระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (info.go.th) จำนวน 45 คู่มือ รายละเอียดตามตารางที่ 3-1

ลำดับ	รายชื่อคู่มือสำหรับประชาชน ปี พ.ศ. 2558
1	การขอใบอนุญาตเคลื่อนย้ายสัตว์หรือซากสัตว์ไปยังท้องที่ต่างจังหวัด หรือการขอใบอนุญาตเคลื่อนย้ายสัตว์หรือซากสัตว์ภายในเขตปลอดโรคระบาด (ร.4)
2	การขอใบอนุญาตเคลื่อนย้ายสัตว์หรือซากสัตว์ภายใน เข้าใน หรือออกนอกเขตโรคระบาด เขตสงสัยว่ามีโรคระบาด หรือเขตโรคระบาดชั่วคราว (ร.3)
3	การขอใบอนุญาตเคลื่อนย้ายสัตว์หรือซากสัตว์เข้าในหรือผ่านเขตปลอดโรคระบาด หรือการขอใบอนุญาตเคลื่อนย้ายสัตว์หรือซากสัตว์ระหว่างเขตปลอดโรคระบาด (ร.4)
4	การขอใบอนุญาตนำเข้าราชอาณาจักรซึ่งสัตว์หรือซากสัตว์ (ฉบับที่1)
5	การขอใบอนุญาตนำเข้าราชอาณาจักรซึ่งสัตว์หรือซากสัตว์ (ฉบับที่2)
6	การขอใบอนุญาตนำเข้าราชอาณาจักรซึ่งสัตว์หรือซากสัตว์ (ฉบับที่1)
7	การขอใบอนุญาตนำเข้าราชอาณาจักรซึ่งสัตว์หรือซากสัตว์ (ฉบับที่2)
8	การขอใบอนุญาตนำเข้าราชอาณาจักรซึ่งสัตว์หรือซากสัตว์ (ฉบับที่1)

ลำดับ	รายชื่อคู่มือสำหรับประชาชน ปี พ.ศ. 2558
9	การขอใบอนุญาตนำออกร้าขออนุญาตจิ้งจอกหรือซากสัตว์ (ฉบับที่2)
10	การขอหนังสือรับรอง Health Certificate สำหรับสัตว์หรือซากสัตว์ที่ไม่ใช่บริโภค ด้วยระบบเอกสาร (Manual)
11	การขอหนังสือรับรอง Health Certificate สำหรับสัตว์หรือซากสัตว์ที่ไม่ใช่บริโภค (Online)
12	การขอใบอนุญาตให้ทำการค้าสัตว์หรือซากสัตว์ ด้วยระบบเอกสาร (Manual)
13	การขอใบอนุญาตให้ทำการค้าสัตว์หรือซากสัตว์ (Online)
14	การขอใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์ โรงพักสัตว์ และการฆ่าสัตว์ (ขจส.2)
15	การขออนุญาตฆ่าสัตว์ในโรงฆ่าสัตว์
16	การขออนุญาตฆ่าสัตว์นอกโรงฆ่าสัตว์
17	การขออนุญาตจำหน่ายเนื้อสัตว์ที่ตายเอง
18	การขอหนังสืออนุมัติแผนงานการจัดตั้งสถานพยาบาลสัตว์
19	การขอใบอนุญาตให้ตั้งสถานพยาบาลสัตว์ (ส่วนกลาง)
20	การขอใบอนุญาตให้ตั้งสถานพยาบาลสัตว์ (ส่วนภูมิภาค)
21	การขอใบอนุญาตให้ดำเนินการสถานพยาบาลสัตว์ (ส่วนกลาง)
22	การขอใบอนุญาตให้ดำเนินการสถานพยาบาลสัตว์ (ส่วนภูมิภาค)
23	การขอต่ออายุใบอนุญาตให้ตั้งและดำเนินการสถานพยาบาลสัตว์ (ส่วนกลาง)
24	การขอต่ออายุใบอนุญาตให้ตั้งและดำเนินการสถานพยาบาลสัตว์ (ส่วนภูมิภาค)
25	การขอยกเลิกกิจการสถานพยาบาลสัตว์
26	การขอหนังสือรับรองการขึ้นทะเบียนเป็นสถานสงเคราะห์สัตว์
27	การขอหนังสือรับรองการขึ้นทะเบียนเป็นองค์กรจัดสวัสดิภาพสัตว์
28	การขอใบอนุญาตนำเข้าอาหารสัตว์ควบคุมเฉพาะ
29	การขอใบอนุญาตขายอาหารสัตว์ควบคุมเฉพาะ
30	การขอใบอนุญาตผลิตอาหารสัตว์ควบคุมเฉพาะ
31	การขอใบอนุญาตโฆษณาคุณภาพหรือสรรพคุณของอาหารสัตว์
32	การขอหนังสือแจ้งการนำเข้าซึ่งอาหารสัตว์เข้ามาในราชอาณาจักร
33	การขอหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์อาหารสัตว์ว่าขายได้ในประเทศไทย
34	การขอหนังสือรับรองความปลอดภัย (Health Certificate) ของอาหารสัตว์
35	การขอใบสำคัญการขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ควบคุมเฉพาะ
36	การขอแก้ไขรายการขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ควบคุมเฉพาะ
37	การขอใบรับรองระบบ HACCP ของโรงงานผลิตอาหารสัตว์ (ประเมินรายใหม่)
38	การขอใบรับรองระบบ HACCP ของโรงงานผลิตอาหารสัตว์ (ต่ออายุ)
39	การขอใบรับรองระบบ GMP ของโรงงานผลิตอาหารสัตว์ (ประเมินรายใหม่)
40	การขอใบรับรองระบบ GMP ของโรงงานผลิตอาหารสัตว์ (ต่ออายุ)
41	การขอใบรับแจ้งข้อเท็จจริงเกี่ยวกับวัตถุดิบรายชนิดที่ 1

ลำดับ	รายชื่อคู่มือสำหรับประชาชน ปี พ.ศ. 2558
42	การขอใบอนุญาตรับแจ้งการดำเนินการผลิตวัตถุอันตรายชนิดที่ 2
43	การขอใบอนุญาตผลิต นำเข้า ส่งออกวัตถุอันตรายด้านการปศุสัตว์
44	การขอใบสำคัญการขึ้นทะเบียนวัตถุอันตรายด้านการปศุสัตว์
45	การขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการขึ้นทะเบียนวัตถุอันตรายด้านการปศุสัตว์

ตารางที่ 3-1 รายชื่อคู่มือสำหรับประชาชนของกรมปศุสัตว์ ปี พ.ศ. 2558

ปี พ.ศ. 2562 - 2563 กรมปศุสัตว์ดำเนินการทบทวนและปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชนให้สอดคล้องกับการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ การแก้ไขกฎหมาย กฎ และระเบียบ พร้อมทั้งจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์คู่มือสำหรับประชาชนในรูปแบบ Infographic เผยแพร่ผ่านระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (info.go.th) จำนวน 37 คู่มือ และเชื่อมโยงคู่มือสำหรับประชาชนไปยังส่วนภูมิภาคและจุดบริการของกรมปศุสัตว์ในระบบ Citizen Info จำนวน 1,024 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด จำนวน 77 หน่วยงาน สำนักงานปศุสัตว์อำเภอ จำนวน 888 หน่วยงาน ด่านกักกันสัตว์ จำนวน 59 หน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานในส่วนภูมิภาคที่เป็นหน่วยงานให้บริการนำไปปรับใช้เป็นคู่มือของหน่วยงานต่อไป รายละเอียดตามตารางที่ 3-2

ลำดับ	รายชื่อคู่มือสำหรับประชาชน ปี พ.ศ. 2563
1	การขอใบอนุญาตนำหรือเคลื่อนย้ายสัตว์หรือซากสัตว์ภายในราชอาณาจักร (ร.3 /ร.4 /ร.5)
2	การขอหนังสือรับรอง Health Certificate สำหรับสัตว์มีชีวิตหรือซากสัตว์ที่ไม่ใช่เพื่อการบริโภค
3	การขอใบอนุญาตให้ทำการค้าสัตว์ ซากสัตว์ น้ำเชื้อ หรือเอ็มบริโอ (ร.10/1 ร.10/2 ร.10/3)
4	การขอใบอนุญาตนำสัตว์หรือซากสัตว์เข้าในราชอาณาจักร (ร.7) ระยะที่ 1
5	การขอใบอนุญาตนำสัตว์หรือซากสัตว์เข้าในราชอาณาจักร (ร.7) ระยะที่ 2
6	การขอใบอนุญาตนำสัตว์หรือซากสัตว์ผ่านราชอาณาจักร (ร.8) ระยะที่ 1
7	การขอใบอนุญาตนำสัตว์หรือซากสัตว์ผ่านราชอาณาจักร (ร.8) ระยะที่ 2
8	การขอใบอนุญาตนำสัตว์หรือซากสัตว์ออกนอกราชอาณาจักร (ร.9) ระยะที่ 1
9	การขอใบอนุญาตนำสัตว์หรือซากสัตว์ออกนอกราชอาณาจักร (ร.9) ระยะที่ 2
10	การขออนุญาตประกอบกิจการฆ่าสัตว์ ระยะที่ 1
11	การขออนุญาตประกอบกิจการฆ่าสัตว์ ระยะที่ 2
12	การแจ้งการฆ่าสัตว์ในโรงฆ่าสัตว์เพื่อการส่งออก
13	การรับรองให้จำหน่ายเนื้อสัตว์ที่โรงฆ่าสัตว์เพื่อการส่งออก
14	การขอหนังสืออนุมัติแผนงานการจัดตั้งสถานพยาบาลสัตว์
15	การขอใบอนุญาตให้ตั้งสถานพยาบาลสัตว์
16	การขอใบอนุญาตให้ดำเนินการสถานพยาบาลสัตว์
17	การขอต่ออายุใบอนุญาตให้ตั้งและดำเนินการสถานพยาบาลสัตว์
18	การขอยกเลิกกิจการสถานพยาบาลสัตว์
19	การขอหนังสือรับรองการขึ้นทะเบียนสถานสงเคราะห์สัตว์
20	การขอหนังสือรับรองการขึ้นทะเบียนองค์กรจัดสวัสดิภาพสัตว์
21	การขอใบอนุญาตผลิตอาหารสัตว์ควบคุมเฉพาะ

ลำดับ	รายชื่อคู่มือสำหรับประชาชน ปี พ.ศ. 2563
22	การขอใบอนุญาตนำเข้าอาหารสัตว์ควบคุมเฉพาะ
23	การขอใบอนุญาตขายอาหารสัตว์ควบคุมเฉพาะ
24	การขอใบสำคัญการขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ควบคุมเฉพาะ
25	การขอแก้ไขรายการขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ควบคุมเฉพาะ
26	การขอหนังสือแจ้งการนำเข้าซึ่งอาหารสัตว์เข้ามาในราชอาณาจักร (น.ส.4)
27	การขอหนังสือรับรองการขายภายในประเทศ (Certificate of free sale) สำหรับอาหารสัตว์
28	การขอหนังสือรับรองสุขภาพ (Certificate of Health) ของอาหารสัตว์
29	การขอใบรับรองระบบการจัดการด้านการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม (HACCP) ของโรงงานผลิตอาหารสัตว์
30	การขอต่ออายุใบรับรองระบบการจัดการด้านการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม (HACCP) ของโรงงานผลิตอาหารสัตว์
31	การขอใบรับรองระบบการจัดการด้านสุขลักษณะที่ดีในสถานประกอบการ (GMP) ของโรงงานผลิตอาหารสัตว์
32	การขอต่ออายุใบรับรองระบบการจัดการด้านสุขลักษณะที่ดีในสถานประกอบการ (GMP) ของโรงงานผลิตอาหารสัตว์
33	การขอใบรับแจ้งข้อเท็จจริงเกี่ยวกับวัตถุอันตรายชนิดที่ 1
34	การขอใบแจ้งการดำเนินการเกี่ยวกับวัตถุอันตรายชนิดที่ 2
35	การขอใบอนุญาตผลิต นำเข้า ส่งออก และครอบครอง วัตถุอันตรายด้านการปศุสัตว์
36	การขอใบสำคัญการขึ้นทะเบียนวัตถุอันตรายด้านการปศุสัตว์
37	การขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการขึ้นทะเบียนวัตถุอันตรายด้านการปศุสัตว์

ตารางที่ 3-2 รายชื่อคู่มือสำหรับประชาชนของกรมปศุสัตว์ พ.ศ. 2563

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

- กรมปศุสัตว์ดำเนินการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมปศุสัตว์ที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติ อนุญาต และสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ยกเว้นงานบริการตามพระราชบัญญัติบำรุงพันธุ์สัตว์ พ.ศ. 2509 เนื่องจากไม่มีการบังคับใช้และอยู่ระหว่างการดำเนินการขอยกเลิกกฎหมาย และยังขาดคู่มือสำหรับประชาชนที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมปศุสัตว์ในการอนุญาต ดังนี้ การแจ้งย้ายสถานที่ผลิต นำเข้า ขาย และเก็บอาหารสัตว์ควบคุมเฉพาะ การแจ้งเลิกกิจการที่ได้รับอนุญาตตามพระราชบัญญัติควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์ พ.ศ. 2558 และการแจ้งการฆ่าสัตว์ในโรงฆ่าสัตว์ ซึ่งควรดำเนินการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนงานบริการดังกล่าวให้ครบถ้วน นอกจากนี้ในกรณีงานบริการที่มีการต่ออายุใบอนุญาต กรมปศุสัตว์ควรแยกจัดทำเป็นคู่มือสำหรับประชาชนให้ชัดเจนและครบถ้วนทุกงานบริการที่มีการขอต่ออายุใบอนุญาต เช่น การขอต่ออายุใบอนุญาตขาย ผลิตอาหารสัตว์ควบคุมเฉพาะ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ชัดเจนให้กับผู้รับบริการ รวมถึงกรมปศุสัตว์ควรดำเนินการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนสำหรับงานบริการที่เป็นภารกิจหลักของกรมปศุสัตว์เพิ่มเติม ถึงแม้ว่าจะไม่มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติ อนุญาต ใช้บังคับ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ และสร้างมาตรฐานการบริการ เช่น การรับรองฟาร์มเลี้ยงสัตว์ ใบรับรองสัตวแพทย์ผู้ควบคุมฟาร์มเลี้ยงสัตว์ เป็นต้น

- กรมปศุสัตว์ไม่มีการกำหนดแผนการทบทวนและปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชนอย่างต่อเนื่อง และไม่มีกรอบระยะเวลาที่ชัดเจน โดยกรมปศุสัตว์จะดำเนินการทบทวนปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชน ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้ดำเนินการ ดังนั้นกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ควรมีการกำหนดแผนการทบทวนและปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชนให้ชัดเจนและเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

- เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนยังขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ส่งผลให้ข้อมูลในคู่มือสำหรับประชาชนไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ดังนั้นกลุ่มพัฒนาระบบบริหารควรชี้แจงแนวทางการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนให้ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ และจัดทำเป็นคู่มือหรือแนวทางสำหรับการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเพื่อเป็นเครื่องมือให้หน่วยงานใช้ในการทบทวนและจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนต่อไป

- ระบบสารสนเทศการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ถูกออกแบบให้ระบบขั้นตอนการให้บริการเฉพาะขั้นตอนหลักของการพิจารณาอนุญาต ได้แก่ ขั้นตอนการยื่นเอกสาร ขั้นตอนการพิจารณา และขั้นตอนการลงนาม และในแต่ละขั้นตอนให้บอกรายละเอียดเฉพาะในส่วนการดำเนินการหลักของเจ้าหน้าที่เท่านั้น ทำให้หน่วยงานต้องยุบรวมขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work flow) ให้อยู่ในกรอบของการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ซึ่งทำให้ผู้รับบริการไม่ทราบขั้นตอนการให้บริการโดยละเอียด โดยเฉพาะขั้นตอนการพิจารณา ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่เข้าใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และเกิดความแตกต่างกันระหว่างคู่มือสำหรับประชาชนกับคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ดังนั้นสำนักงาน ก.พ.ร. ควรปรับปรุงระบบสารสนเทศการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนให้หน่วยงานสามารถระบุขั้นตอนอื่นใดที่สำคัญและจำเป็นต้องให้ประชาชนทราบเพิ่มเติมได้

- การตรวจสอบและอนุมัติคู่มือสำหรับประชาชนที่ส่วนราชการจัดทำ ก่อนเผยแพร่ผ่านศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (info.go.th) โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ไม่มีแนวทางที่ชัดเจน เมื่อเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ตรวจสอบก็จะมีแนวทางในการตรวจสอบคู่มือสำหรับประชาชนที่แตกต่างกันไป ส่งผลให้การปรับแก้ไขคู่มือสำหรับประชาชนเกิดความล่าช้า ดังนั้นสำนักงาน ก.พ.ร. ควรมีการกำหนดแนวทางในการตรวจสอบให้มีความชัดเจนและชี้แจงให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการไปในแนวทางเดียวกัน

2) การแก้ไขกฎหมาย กฎ และระเบียบ

กรมปศุสัตว์ ดำเนินการทบทวน/ยกเลิกกฎหมายที่ล้าสมัย หมดความจำเป็น และเป็นอุปสรรคต่อการประกอบธุรกิจ/หรือการติดต่อราชการของประชาชน เพื่อให้สอดคล้องกับการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ และรองรับการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการให้บริการ โดย ปีพ.ศ. 2558 – 2564 กรมปศุสัตว์ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย กฎ และระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการประกอบธุรกิจหรือการติดต่อราชการของประชาชน จำนวน 15 ฉบับ จำแนกตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมปศุสัตว์ รายละเอียดตามตารางที่ 3-3

ลำดับที่	ชื่อกฎหมาย กฎ และระเบียบ	ประเด็นที่แก้ไขกฎหมาย	ประโยชน์ที่ได้จากการแก้ไข
พระราชบัญญัติโรคระบาดสัตว์ พ.ศ. 2558 จำนวน 1 ฉบับ			
1	กฎกระทรวง กำหนดค่าธรรมเนียมและยกเว้นค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยโรคระบาดสัตว์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2564	ปรับลดอัตราค่าธรรมเนียม	เกิดการส่งเสริมการประกอบอาชีพด้านการปศุสัตว์ และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับต่างประเทศด้านการส่งออกสัตว์หรือซากสัตว์
พระราชบัญญัติควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์ พ.ศ. 2558 จำนวน 8 ฉบับ			
2	ประกาศกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เรื่อง การขอขึ้นทะเบียน การออกใบสำคัญการขึ้นทะเบียนและการแก้ไขรายการทะเบียนอาหารสัตว์ควบคุม เฉพาะ พ.ศ. 2559	กำหนดให้การยื่นคำขอรวมทั้งเอกสารหรือหลักฐานประกอบการยื่นคำขอโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นไปตามที่อธิบดีกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา และให้ถือว่ามีผลโดยชอบด้วยกฎหมาย เช่นเดียวกับการยื่นคำขอโดยเอกสาร	อำนวยความสะดวก ลดภาระ และค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้รับบริการให้สามารถยื่นคำขอผ่านทางระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ได้
3	ประกาศกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เรื่อง กำหนดชื่อ ประเภท หรือชนิดของใบรับรองตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์ตลอดจนหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการขอใบรับรอง การต่ออายุใบรับรอง พ.ศ. 2560	เพิ่มเติมรายละเอียดประเภทใบรับรอง การยื่นคำขอใบรับรองระบบการประกันคุณภาพอาหารสัตว์ คณะกรรมการทบทวน และคณะผู้ตรวจประเมิน การออกใบรับรองระบบการประกันคุณภาพอาหารสัตว์ การต่ออายุใบรับรองระบบการประกันคุณภาพอาหารสัตว์	ผู้รับบริการทราบรายละเอียดวิธีการดำเนินการขอใบรับรองระบบการประกันคุณภาพอาหารสัตว์ที่มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น
4	กฎกระทรวง การขออนุญาตและการออกใบอนุญาตผลิตอาหารสัตว์ควบคุม เฉพาะ พ.ศ. 2561	กำหนดให้การยื่นคำขอรวมทั้งเอกสารหรือหลักฐานประกอบการยื่นคำขอโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นไปตามที่อธิบดีกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา และให้ถือว่ามีผลโดยชอบด้วยกฎหมาย เช่นเดียวกับการยื่นคำขอโดยเอกสาร	อำนวยความสะดวก ลดภาระ และค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้รับบริการให้สามารถยื่นคำขอผ่านทางระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ได้
5	กฎกระทรวง การขออนุญาตและการออกใบอนุญาตขายอาหารสัตว์ควบคุม เฉพาะ พ.ศ. 2561	กำหนดให้การยื่นคำขอรวมทั้งเอกสารหรือหลักฐานประกอบการยื่นคำขอโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นไปตามที่อธิบดีกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา และให้ถือว่ามีผลโดยชอบด้วยกฎหมาย เช่นเดียวกับการยื่นคำขอโดยเอกสาร	อำนวยความสะดวก ลดภาระ และค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้รับบริการให้สามารถยื่นคำขอผ่านทางระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ได้

ลำดับที่	ชื่อกฎหมาย กฎ และระเบียบ	ประเด็นที่แก้ไขกฎหมาย	ประโยชน์ที่ได้จากการแก้ไข
		ว่ามีผลโดยชอบด้วยกฎหมาย เช่นเดียวกับการยื่นคำขอโดยเอกสาร	
6	ประกาศกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เรื่อง กำหนดแบบคำขออนุญาตขายอาหารสัตว์ควบคุมเฉพาะ แบบคำขอต่ออายุ ใบอนุญาตขายอาหารสัตว์ควบคุมเฉพาะ แบบคำขอใบแทนใบอนุญาตขายอาหารสัตว์ควบคุมเฉพาะ และแบบใบอนุญาตขายอาหารสัตว์ควบคุมเฉพาะ พ.ศ. 2561	ไม่ระบุประเภทในใบอนุญาตขายอาหารสัตว์ควบคุมเฉพาะ	ผู้ที่ประสงค์จะขายอาหารสัตว์ยื่นขออนุญาตเพียงครั้งเดียวสามารถขายอาหารสัตว์ได้ทุกประเภท
7	กฎกระทรวง การขออนุญาตและการออกใบอนุญาตนำเข้าอาหารสัตว์ควบคุมเฉพาะ พ.ศ. 2562	กำหนดให้การยื่นคำขอรวมทั้งเอกสารหรือหลักฐานประกอบการยื่นคำขอโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นไปตามที่อธิบดีกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา และให้ถือว่ามีผลโดยชอบด้วยกฎหมาย เช่นเดียวกับการยื่นคำขอโดยเอกสาร	อำนวยความสะดวก ลดภาระ และค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้รับบริการให้สามารถยื่นคำขอผ่านทางระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ได้
8	ประกาศกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการนำเข้าเพื่อขายอาหารสัตว์ควบคุมเฉพาะ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2563	สามารถยื่นคำขอผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้	อำนวยความสะดวก ลดภาระ และค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้รับบริการให้สามารถยื่นคำขอผ่านทางระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ได้
9	ประกาศกรมปศุสัตว์ เรื่อง กำหนดแบบคำขอ และแบบใบรับรอง ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2563	แก้ไขแบบคำขออนุญาตหนังสือรับรองสุขภาพ (Certificate of Health)	สามารถออกหนังสือรับรองสุขภาพ (Certificate of Health) ได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น
พระราชบัญญัติสถานพยาบาลสัตว์ พ.ศ. 2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557 จำนวน 5 ฉบับ			
10	กฎกระทรวง กำหนดลักษณะของสถานพยาบาลสัตว์และลักษณะการให้บริการของสถานพยาบาลสัตว์ พ.ศ. 2560	แก้ไขเพิ่มเติมกรณีการกำหนดเครื่องมือ เครื่องใช้ ยา และเวชภัณฑ์ที่จำเป็นประจำสถานพยาบาลสัตว์ และกรณีการกำหนดลักษณะและรายละเอียดของชื่อสถานพยาบาลสัตว์ และชื่อผู้ประกอบการวิชาชีพการสัตวแพทย์สำหรับสถานพยาบาลสัตว์	สถานพยาบาลสัตว์เป็นไปตามมาตรฐานและมีความปลอดภัยในการรักษาพยาบาลสัตว์

ลำดับที่	ชื่อกฎหมาย กฎ และระเบียบ	ประเด็นที่แก้ไขกฎหมาย	ประโยชน์ที่ได้จากการแก้ไข
11	กฎกระทรวง การขออนุญาต การอนุญาตให้จัดตั้งและดำเนินการสถานพยาบาลสัตว์ การโอนใบอนุญาต และแสดงความจำนงขอประกอบกิจการของผู้รับอนุญาต พ.ศ.2560	แก้ไขหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการขออนุญาตและการอนุญาต การขอต่ออายุใบอนุญาต และการขอรับใบแทนใบอนุญาต ในกรณีการจัดตั้งและการดำเนินการสถานพยาบาลสัตว์ให้ครอบคลุมถึงการโอนใบอนุญาตให้ตั้งสถานพยาบาลสัตว์ และการแสดงความจำนงเพื่อขอประกอบกิจการต่อไปในกรณีที่ผู้รับอนุญาตตาย	อำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการสามารถโอนใบอนุญาตสถานพยาบาลสัตว์ได้ โดยไม่ต้องขออนุญาตจัดตั้งใหม่
12	กฎกระทรวง กำหนดค่าธรรมเนียมใบอนุญาต การต่ออายุใบอนุญาต และใบแทนใบอนุญาต ให้ตั้งหรือดำเนินการสถานพยาบาลสัตว์ พ.ศ. 2560	ปรับปรุงอัตราค่าธรรมเนียมเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน	เกิดการปรับปรุงค่าธรรมเนียมที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน
13	ประกาศกรมปศุสัตว์ เรื่อง กำหนดแบบคำขอ แบบใบอนุญาต สมุดทะเบียนสถานพยาบาลสัตว์ และหนังสือแสดงความจำนงตามกฎกระทรวงการขออนุญาต การอนุญาตให้จัดตั้งและให้ดำเนินการสถานพยาบาลสัตว์การโอนใบอนุญาต และการแสดงความจำนงขอประกอบกิจการของผู้รับอนุญาต พ.ศ. 2560	1. เพิ่มเติมแบบคำขอโอนใบอนุญาตให้ตั้งสถานพยาบาลสัตว์ หนังสือแสดงความจำนงขอประกอบกิจการของผู้รับอนุญาตที่ตาย คำขอเปลี่ยนผู้ดำเนินการสถานพยาบาลสัตว์ และคำขอเปลี่ยนแปลงรายการที่ได้รับอนุญาต 2. ปรับปรุงแบบคำขอใบอนุญาตที่มีอยู่เดิมในประกาศกรมปศุสัตว์ฯ ให้เหมาะสมกับการให้บริการในปัจจุบัน	อำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการสามารถโอนใบอนุญาตสถานพยาบาลสัตว์ได้ โดยไม่ต้องขออนุญาตจัดตั้งใหม่ และทายาทหรือผู้รับมรดกสามารถแสดงความจำนงประกอบกิจการสถานพยาบาลสัตว์ต่อไปได้ในกรณีผู้ขอรับใบอนุญาตตาย
14	ประกาศกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการขออนุมัติแผนงานการจัดตั้งสถานพยาบาลสัตว์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562	แก้ไขสถานที่ยื่นคำขออนุมัติแผนงาน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร	แจ้งปรับปรุงข้อมูลสถานที่ยื่นคำขอในพื้นที่กรุงเทพมหานครให้เป็นปัจจุบันต่อผู้รับบริการ
พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2551 และ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 เฉพาะวัตถุอันตรายที่ใช้ในการปศุสัตว์ จำนวน 1 ฉบับ			
15	ประกาศกรมปศุสัตว์ เรื่อง การกำหนดรายการข้อมูล เอกสารและหลักฐานเพื่อการขึ้นทะเบียนวัตถุอันตราย พ.ศ. 2563	ปรับปรุงรายการข้อมูลและเอกสารหลักฐานเพื่อการขึ้นทะเบียนวัตถุอันตราย	ลดภาระของผู้รับบริการในการยื่นเอกสารและหลักฐานเพื่อการขึ้นทะเบียนวัตถุอันตราย

ตารางที่ 3-3 รายชื่อกฎหมาย กฎ และระเบียบของกรมปศุสัตว์ที่ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข ปี พ.ศ. 2558 – 2564

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

- กรมปศุสัตว์โดยสำนักกฎหมายมีการจัดทำแผนการทบทวนกฎหมาย กฎ และระเบียบ ที่จะต้องดำเนินการทบทวนทุก ๆ 5 ปี ไว้อย่างชัดเจน แต่ไม่สามารถดำเนินการเป็นไปตามแผนที่กำหนดได้ เนื่องจากกฎหมาย กฎ และระเบียบที่กรมปศุสัตว์รับผิดชอบมีจำนวนมาก และมีกระบวนการหลายขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนั้นสำนักกฎหมายควรจัดลำดับความสำคัญของกฎหมาย มาดำเนินการก่อน เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อประชาชนและผู้รับบริการ

- หน่วยงานที่มีการให้บริการประชาชนหรือผู้รับบริการ เมื่อมีการปรับปรุงการให้บริการที่มีผลต้องแก้ไขปรับปรุงกฎหมาย กฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง เช่น การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาปรับใช้ในการให้บริการ มักจะดำเนินการแก้ไข กฎหมาย กฎ และระเบียบเป็นไปอย่างล่าช้า เนื่องจากรอพัฒนาระบบการให้บริการให้แล้วเสร็จจึงจะทำการแก้ไขกฎหมาย กฎ และระเบียบตามในภายหลัง ดังนั้นเมื่อหน่วยงานมีการทบทวนและปรับปรุงการให้บริการแล้วส่งผลให้ต้องมีการแก้ไข กฎหมาย กฎ และระเบียบ ควรดำเนินการทบทวนและปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย กฎ และระเบียบคู่ขนานไปพร้อมกันกับการปรับปรุงการให้บริการ เพื่อลดความล่าช้าในการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย กฎ และระเบียบ

- กรมปศุสัตว์ได้นำระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) มาปรับใช้ในการให้บริการแก่ประชาชนและผู้รับบริการอย่างแพร่หลายในหลากหลายงานบริการ ซึ่งกฎหมายยังไม่เอื้อต่อการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการ จึงต้องดำเนินการแก้ไขกฎหมาย กฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้องจำนวนหลายฉบับในการกำหนดวิธีการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จึงเป็นภาระของหน่วยงานในการดำเนินการแก้ไขกฎหมาย กฎ และระเบียบ อีกทั้งต้องใช้เวลาในการดำเนินการแก้ไข ดังนั้นสำนักงาน ก.พ.ร. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) และสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรร่วมกันกำหนดกฎหมายกลางที่กำหนดให้หน่วยงานราชการสามารถนำวิธีการหรือระบบทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชนได้ เพื่อเป็นการลดภาระหน่วยงานและระยะเวลาในการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย กฎ และระเบียบ

3) การยกเลิก/ลดสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้จากประชาชน

กรมปศุสัตว์ ดำเนินการอำนวยความสะดวกและลดภาระของประชาชนในการไม่เรียกสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้จากประชาชน เพื่อใช้เป็นหลักฐานประกอบการยื่นคำร้อง คำขอ และการพิจารณาหรือดำเนินการของหน่วยงาน โดยจัดทำประกาศกรมปศุสัตว์ เรื่อง การไม่เรียกสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้แก่ประชาชน พ.ศ. 2562 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 6 มิถุนายน 2562 พร้อมทั้งจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์รูปแบบ Infographic แจกจ่ายหน่วยงานในสังกัดกรมปศุสัตว์ ให้ติดประกาศเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ณ จุดให้บริการประชาชนทุกแห่ง และเผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์ เว็บไซต์กรมปศุสัตว์ เพื่อให้ผู้รับบริการและประชาชนทราบอย่างทั่วถึง และให้เจ้าหน้าที่ของกรมปศุสัตว์ทราบและถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยประกาศกรมปศุสัตว์ เรื่อง การไม่เรียกสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้แก่ประชาชน พ.ศ. 2562 มีสาระสำคัญ ดังนี้

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระของประชาชน ในกรณีที่ต้องใช้สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน และเอกสารอื่นที่ทางราชการออกให้ ให้ยกเลิกการเรียกเก็บสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้านหรือเอกสารอื่นที่ทางราชการออกให้จากประชาชน ในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติโรคระบาดสัตว์ พ.ศ. 2558 และกฎหมายอื่นที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมปศุสัตว์

รวมถึงประกาศ ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ ข้อกำหนดหรือแนวปฏิบัติต่าง ๆ ของกรมปศุสัตว์ที่กำหนดให้บุคคลใด ๆ ต้องใช้สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้านหรือเอกสารอื่นที่ทางราชการออกให้

1) กรณีจำเป็นต้องใช้เอกสารอื่นที่ทางราชการออกให้ในการตรวจสอบเพื่อประกอบคำขออนุมัติ อนุญาต หรือใบอนุญาต หรือขอขึ้นทะเบียนหรือจดทะเบียนเกี่ยวกับกฎหมายของกรมปศุสัตว์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้หน่วยงานราชการที่ออกเอกสารราชการเช่นว่านั้นส่งข้อมูลหรือสำเนาเอกสารดังกล่าวมาเพื่อประกอบการพิจารณาหรือดำเนินการ เว้นแต่ประชาชนมีความประสงค์ที่จะนำข้อมูลหรือเอกสารนั้นมาแสดงต่อเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง

2) กรณีจำเป็นต้องคัดสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้านหรือเอกสารอื่นที่ทางราชการออกให้จากประชาชน เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของกรมปศุสัตว์ ให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้จัดทำสำเนาเอกสารดังกล่าวขึ้นเอง โดยขอให้ผู้ขอรับบริการลงนามรับรองสำเนาถูกต้องในเอกสารนั้น และห้ามมิให้เรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการทำสำเนาเอกสารดังกล่าว

3) กรณีการมอบอำนาจให้บุคคลอื่นดำเนินการแทน ให้ใช้สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจ พร้อมลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง

นอกจากนี้กรมปศุสัตว์ได้ดำเนินการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลกับฐานข้อมูลของกรมการปกครองผ่าน Linkage Center และพัฒนาระบบบันทึกข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนบ้านของผู้รับบริการด้านการปศุสัตว์ เพื่อเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านระบบ Linkage Center พร้อมทั้งจัดสรรเครื่องอ่านบัตรประจำตัวประชาชนแบบเอกประสงค์ (Smart Card Reader) จำนวน 1,363 เครื่อง ให้ทุกหน่วยงานในสังกัดกรมปศุสัตว์ใช้ปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ประชาชน ตามที่กรมการปกครองให้การสนับสนุนแก่กรมปศุสัตว์ เพื่อให้สามารถใช้เลขบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มาขอรับบริการในการเข้าถึงเอกสารหรือหลักฐานต่าง ๆ ที่ทางราชการออกให้เพื่อประกอบการอนุมัติ อนุญาต ออกใบอนุญาต รับจดทะเบียน รับแจ้ง ได้ต่อไป

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

ปัจจุบันกรมปศุสัตว์ไม่เรียกสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้าน ในการให้บริการแก่ประชาชนครบถ้วนทุกกระบวนการงานบริการ แต่ยังคงมีการเรียกสำเนาเอกสารอื่น ๆ ที่ทางราชการออกให้จากประชาชนหรือผู้รับบริการ เช่น การขอใบอนุญาตประกอบกิจการฆ่าสัตว์ มีการเรียกสำเนาเอกสารใบอนุญาตประกอบกิจการโรงงานตามกฎหมายว่าด้วยโรงงาน การขอใบอนุญาตให้ตั้งและดำเนินการสถานพยาบาลสัตว์ มีการเรียกสำเนาใบอนุญาตทำงาน (Work permit) ดังนั้นหากจำเป็นต้องใช้เอกสารอื่นที่ทางราชการออกให้ในการตรวจสอบเพื่อขออนุมัติ อนุญาต เจ้าหน้าที่ควรขอข้อมูลหรือสำเนาเอกสารดังกล่าวจากหน่วยงานราชการที่ออกเอกสารนั้น ๆ แทนการเรียกขอจากประชาชนหรือผู้รับบริการ นอกจากนี้งานด้านการจัดซื้อจัดจ้างยังไม่สามารถดำเนินการให้สอดคล้องเป็นไปตามประกาศได้ เนื่องจากในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างยังคงต้องแนบเอกสารหรือหลักฐานประกอบของบริษัทหรือร้านค้าที่เป็นผู้ขาย/ผู้รับจ้าง เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้มีอำนาจลงนามหรือเจ้าของกิจการ สำเนาทะเบียนการค้า สำเนาหนังสือรับรองจดทะเบียนนิติบุคคล สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.20) ซึ่งต้องลงนามรับรองสำเนาโดยผู้มีอำนาจลงนามหรือเจ้าของกิจการเท่านั้น ดังนั้นกรมปศุสัตว์กลาง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรกำหนดแนวทางการเรียกเอกสารหรือหลักฐานในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้ชัดเจนต่อไป

4) การยกเลิก/ลดค่าธรรมเนียม

กรมปศุสัตว์ ดำเนินการตรวจสอบกระบวนการ หรืองานบริการที่มีการอนุมัติ อนุญาต การรับรอง การจดทะเบียน การขึ้นทะเบียน การรับแจ้ง และการตรวจสอบของกรมปศุสัตว์ และพิจารณาทบทวนอัตรา การจัดเก็บค่าธรรมเนียมของใบอนุญาต ใบคำขอ และใบแทน ของแต่ละงานบริการ เพื่อพิจารณายกเลิก ค่าธรรมเนียมที่ไม่จำเป็น ที่เป็นการสร้างภาระให้กับภาครัฐและประชาชน (ยกเว้นใบอนุญาตด้านวัตถุ อันตราย (เฉพาะวัตถุอันตรายที่ใช้ในการปศุสัตว์) และใบอนุญาตเกี่ยวกับการฆ่าสัตว์ เนื่องจากงานบริการ ดังกล่าวต้องมีการควบคุมความปลอดภัยให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานที่กำหนดในการขออนุญาต เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อชีวิตของประชาชนและสภาพแวดล้อม) พร้อมทั้งจัดทำแผนการปรับปรุงการ จัดเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาตของกรมปศุสัตว์ โดยแนวทางการทบทวนอัตราค่าธรรมเนียม พิจารณาจาก ความคุ้มค่าในการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ดังนี้ (1) กรณีค่าธรรมเนียมใบคำขอและใบแทน หากรายได้จากการ จัดเก็บค่าธรรมเนียมต่ำกว่าต้นทุนแล้ว ให้พิจารณายกเลิกค่าธรรมเนียม เนื่องจากไม่คุ้มทุน (2) กรณี ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ให้หน่วยงานประเมินต้นทุนก่อนหากรายได้จากการจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่ำกว่า ต้นทุน ให้พิจารณายกเลิกใบอนุญาต โดยผลการทบทวนการจัดเก็บค่าธรรมเนียมในการอนุมัติ อนุญาต ปี พ.ศ. 2563 จำแนกตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมปศุสัตว์ รายละเอียดตามตารางที่ 3-4

รายละเอียด		จำนวน (ใบ)	ร้อยละ
ใบอนุญาตตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมปศุสัตว์		259	100.00
พระราชบัญญัติบำรุงพันธุ์สัตว์ พ.ศ. 2509		12	4.63
พระราชบัญญัติสถานพยาบาลสัตว์ พ.ศ. 2553 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557		18	6.95
พระราชบัญญัติป้องกันการทารุณกรรมและการจัดสวัสดิภาพสัตว์ พ.ศ. 2557		4	1.54
พระราชบัญญัติโรคระบาดสัตว์ พ.ศ. 2558		109	42.08
พระราชบัญญัติควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์ พ.ศ. 2558		41	15.83
พระราชบัญญัติควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์ พ.ศ. 2559		3	1.16
พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2551 และ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 เฉพาะวัตถุอันตรายที่ใช้ในการปศุสัตว์		72	27.80
การจัดเก็บค่าธรรมเนียม	จัดเก็บค่าธรรมเนียม	202	77.99
	พระราชบัญญัติบำรุงพันธุ์สัตว์ พ.ศ. 2509	12	4.63
	พระราชบัญญัติสถานพยาบาลสัตว์ พ.ศ. 2553 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557	12	4.63
	พระราชบัญญัติป้องกันการทารุณกรรมและการจัดสวัสดิภาพสัตว์ พ.ศ. 2557	-	-
	พระราชบัญญัติโรคระบาดสัตว์ พ.ศ. 2558	98	37.84
	พระราชบัญญัติควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์ พ.ศ. 2558	23	8.88
	พระราชบัญญัติควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์ พ.ศ. 2559	2	0.77
	พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2551 และ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 เฉพาะวัตถุอันตรายที่ใช้ในการปศุสัตว์	55	21.24

รายละเอียด		จำนวน (ใบ)	ร้อยละ
	ไม่จัดเก็บค่าธรรมเนียม	57	22.01
	พระราชบัญญัติบำรุงพันธุ์สัตว์ พ.ศ. 2509	-	-
	พระราชบัญญัติสถานพยาบาลสัตว์ พ.ศ. 2553 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557	6	2.32
	พระราชบัญญัติป้องกันการทารุณกรรมและการจัดสวัสดิภาพสัตว์ พ.ศ. 2557	4	1.54
	พระราชบัญญัติโรคระบาดสัตว์ พ.ศ. 2558	11	4.25
	พระราชบัญญัติควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์ พ.ศ. 2558	18	6.95
	พระราชบัญญัติควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์ พ.ศ. 2559	1	0.39
	พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2551 และ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 เฉพาะวัตถุอันตรายที่ใช้ในการปศุสัตว์	17	6.56
ผลการทบทวนการจัดเก็บค่าธรรมเนียม	คงอัตราค่าธรรมเนียม	176	87.13
	พระราชบัญญัติบำรุงพันธุ์สัตว์ พ.ศ. 2509	-	-
	พระราชบัญญัติสถานพยาบาลสัตว์ พ.ศ. 2553 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557	12	5.94
	พระราชบัญญัติป้องกันการทารุณกรรมและการจัดสวัสดิภาพสัตว์ พ.ศ. 2557	-	-
	พระราชบัญญัติโรคระบาดสัตว์ พ.ศ. 2558	88	43.56
	พระราชบัญญัติควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์ พ.ศ. 2558	19	0.41
	พระราชบัญญัติควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์ พ.ศ. 2559	2 (ได้รับการยกเว้นตามมติ ครม.)	0.99
	พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2551 และ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 เฉพาะวัตถุอันตรายที่ใช้ในการปศุสัตว์	55 (ได้รับการยกเว้นตามมติ ครม.)	27.23
	ยกเลิกค่าธรรมเนียม	23	11.38
	พระราชบัญญัติบำรุงพันธุ์สัตว์ พ.ศ. 2509	12	5.94
	พระราชบัญญัติสถานพยาบาลสัตว์ พ.ศ. 2553 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557	-	-
	พระราชบัญญัติป้องกันการทารุณกรรมและการจัดสวัสดิภาพสัตว์ พ.ศ. 2557	-	-
	พระราชบัญญัติโรคระบาดสัตว์ พ.ศ. 2558	7	3.46
	พระราชบัญญัติควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์ พ.ศ. 2558	4	1.98
	พระราชบัญญัติควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์ พ.ศ. 2559	ได้รับการยกเว้นตามมติ ครม.	
	พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2551 และ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 เฉพาะวัตถุอันตรายที่ใช้ในการปศุสัตว์	ได้รับการยกเว้นตามมติ ครม.	

รายละเอียด		จำนวน (ใบ)	ร้อยละ
	ลดค่าธรรมเนียม	3	1.49
	พระราชบัญญัติบำรุงพันธุ์สัตว์ พ.ศ. 2509	-	-
	พระราชบัญญัติสถานพยาบาลสัตว์ พ.ศ. 2553 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557	-	-
	พระราชบัญญัติป้องกันการทารุณกรรมและการจัดสวัสดิภาพสัตว์ พ.ศ. 2557	-	-
	พระราชบัญญัติโรคระบาดสัตว์ พ.ศ. 2558	3	1.49
	พระราชบัญญัติควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์ พ.ศ. 2558	-	-
	พระราชบัญญัติควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์ พ.ศ. 2559	ได้รับการยกเว้นตามมติ ครม.	
	พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2551 และ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 เฉพาะวัตถุอันตรายที่ใช้ในการปศุสัตว์	ได้รับการยกเว้นตามมติ ครม.	

ตารางที่ 3-4 ผลการทบทวนการจัดเก็บค่าธรรมเนียมในการอนุมัติ อนุญาต ปี พ.ศ. 2563

ผลการทบทวนการจัดเก็บค่าธรรมเนียมในการอนุมัติ อนุญาต ใบอนุญาตตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมปศุสัตว์ มีใบอนุญาตทั้งสิ้น จำนวน 259 ใบ จัดเก็บค่าธรรมเนียม จำนวน 202 ใบ (ร้อยละ 77.99) ไม่จัดเก็บค่าธรรมเนียม จำนวน 57 ใบ (ร้อยละ 22.01) ผลการทบทวนการจัดเก็บค่าธรรมเนียม คงอัตราค่าธรรมเนียม จำนวน 176 ใบ (ร้อยละ 87.13) ยกเลิกค่าธรรมเนียม จำนวน 23 ใบ (ร้อยละ 11.38) ได้แก่

- ใบคำขออนุญาตโอนกรรมสิทธิ์สัตว์สงวนพันธุ์ ให้พ้นไปจากการครอบครองของตนเป็นเวลาติดต่อกันเกินกว่า 30 วัน
- ใบอนุญาตโอนกรรมสิทธิ์สัตว์สงวนพันธุ์ ให้พ้นไปจากการครอบครองของตนเป็นเวลาติดต่อกันเกินกว่า 30 วัน
- ใบแทนใบอนุญาตโอนกรรมสิทธิ์สัตว์สงวนพันธุ์ ให้พ้นไปจากการครอบครองของตนเป็นเวลาติดต่อกันเกินกว่า 30 วัน
- ใบคำขออนุญาตทำการตอน ข่า หรือส่งออกนอกราชอาณาจักร ซึ่งสัตว์สงวนพันธุ์
- ใบอนุญาตทำการตอน ข่า หรือส่งออกนอกราชอาณาจักร ซึ่งสัตว์สงวนพันธุ์
- ใบแทนใบอนุญาตทำการตอน ข่า หรือส่งออกนอกราชอาณาจักร ซึ่งสัตว์สงวนพันธุ์
- ใบคำขอใบอนุญาตนำสัตว์สงวนพันธุ์ออกนอกเขตบำรุงพันธุ์สัตว์
- ใบอนุญาตนำสัตว์สงวนพันธุ์ออกนอกเขตบำรุงพันธุ์สัตว์
- ใบแทนใบอนุญาตนำสัตว์สงวนพันธุ์ออกนอกเขตบำรุงพันธุ์สัตว์
- ใบคำขอใบอนุญาตนำโคและกระบือที่อยู่นอกเขตบำรุงพันธุ์สัตว์เข้าไปในเขตบำรุงพันธุ์สัตว์
- ใบอนุญาตนำโคและกระบือที่อยู่นอกเขตบำรุงพันธุ์สัตว์เข้าไปในเขตบำรุงพันธุ์สัตว์
- ใบแทนใบอนุญาตนำโคและกระบือที่อยู่นอกเขตบำรุงพันธุ์สัตว์เข้าไปในเขตบำรุงพันธุ์สัตว์
- ใบอนุญาตนำสัตว์ผ่านราชอาณาจักร สุนัข
- ใบอนุญาตนำสัตว์ผ่านราชอาณาจักร แมว

- ใบอนุญาตนำสัตว์ผ่านราชอาณาจักร ไก่
- ใบอนุญาตนำสัตว์ผ่านราชอาณาจักร เป็ด
- ใบอนุญาตนำสัตว์ผ่านราชอาณาจักร ห่าน
- ใบอนุญาตนำสัตว์ผ่านราชอาณาจักร สัตว์ปีกชนิดอื่น
- ใบอนุญาตนำสัตว์ผ่านราชอาณาจักร ไข่สำหรับใช้ทำพันธุ์
- ใบแทนใบอนุญาตผลิตอาหารสัตว์ควบคุมเฉพาะ
- ใบแทนใบอนุญาตนำเข้าอาหารสัตว์ควบคุมเฉพาะ
- ใบแทนใบอนุญาตขายอาหารสัตว์ควบคุมเฉพาะ
- ใบแทนใบสำคัญขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ควบคุมเฉพาะ

และลดค่าธรรมเนียม จำนวน 3 ใบ (ร้อยละ 1.49) ได้แก่

- ใบอนุญาตนำสัตว์เข้ามาในราชอาณาจักร แพะ แกะ (ลดจาก 250 บาท/ตัว เป็น 25 บาท/ตัว)
- ใบอนุญาตนำสัตว์ออกนอกนราชอาณาจักร แพะ แกะ (ลดจาก 200 บาท/ตัว เป็น 20 บาท/ตัว)
- ใบอนุญาตนำซากสัตว์เข้ามาในราชอาณาจักร กรณีซากสัตว์เพื่อการบริโภคของคนหรือสัตว์ (ลดจาก 7 บาท/กิโลกรัม เป็น 2 บาท/กิโลกรัม)

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

ใบอนุญาตของกรมปศุสัตว์ที่สามารถยกเลิกค่าธรรมเนียม และลดค่าธรรมเนียม ได้นั้น เนื่องจาก 1) ใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติบำรุงพันธุ์สัตว์ พ.ศ. 2509 ซึ่งกรมปศุสัตว์ไม่ได้มีการบังคับใช้แล้วในปัจจุบันและอยู่ระหว่างการดำเนินการขอยกเลิกกฎหมายฉบับดังกล่าว 2) ใบอนุญาตนำสัตว์ผ่านราชอาณาจักร สุนัข แมว ไก่ เป็ด ห่าน สัตว์ปีกชนิดอื่น ไข่สำหรับใช้ทำพันธุ์ ยกเลิกค่าธรรมเนียม ใบแทนใบอนุญาตผลิต นำเข้า และขายอาหารสัตว์ควบคุมเฉพาะ และใบแทนใบสำคัญการขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ควบคุมเฉพาะ ยกเลิกค่าธรรมเนียม เนื่องจากรายได้จากการจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่ำกว่าต้นทุน 3) ใบอนุญาตนำสัตว์เข้าใน ออกนอกราชอาณาจักร (แพะ แกะ) และใบอนุญาตนำซากสัตว์เข้ามาในราชอาณาจักร กรณีซากสัตว์เพื่อการบริโภคของคนหรือสัตว์ ลดค่าธรรมเนียม เนื่องจากเพื่อเป็นการส่งเสริมการประกอบอาชีพด้านการปศุสัตว์และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับต่างประเทศด้านการส่งออกสัตว์หรือซากสัตว์ แต่อย่างไรก็ตามจากการทบทวนการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ยังคงมีใบอนุญาตที่รายได้จากการจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่ำกว่าต้นทุน ได้แก่ ใบแทนใบอนุญาตของงานบริการประเภทต่าง ๆ เช่น ใบแทนใบอนุญาตทำการค้าหรือหากำไรในลักษณะคนกลางซึ่งสัตว์หรือซากสัตว์ ควรดำเนินการยกเลิกค่าธรรมเนียมเพื่อเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากนี้ ในการพิจารณาความเหมาะสมของอัตราค่าธรรมเนียม กรมปศุสัตว์ควรคำนึงถึงประเด็นอื่นในการพิจารณาร่วมด้วย เช่น (1) ความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ (อัตราเงินเฟ้อ) (2) จุดประสงค์ของการจัดเก็บค่าธรรมเนียม เช่น เพื่อเป็นรายได้ของรัฐ เพื่อกำกับดูแล หรือป้องกันปราบปราม (3) กฎหมายที่กำหนดอัตราค่าธรรมเนียม (4) การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมเป็นไปอย่างเหมาะสม ไม่เป็นภาระค่าใช้จ่ายกับผู้รับบริการ และไม่ส่งผลกระทบต่อรายได้ของรัฐ ทั้งนี้ควรมีการทบทวนอัตราค่าธรรมเนียมทุก ๆ 5 ปี เพื่อให้เป็นไปตามนัย มาตรา 6 ของ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

5) การลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานราชการ เป็นเป้าหมายหนึ่งของการบริหารงานของภาครัฐที่ต้องการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับบริการที่สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยปัญหาที่เกิดขึ้นเสมอในการให้บริการของภาครัฐ คือ การบริการของภาครัฐจะมีขั้นตอนหลายขั้นตอน การพิจารณามีความล่าช้า วิธีทำงานที่ไม่ทันสมัย และระยะเวลาในการพิจารณาไม่ได้กำหนดไว้ให้ชัดเจน นอกจากนี้ยังมีกฎระเบียบต่างๆ ที่สลับซับซ้อน ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและประชาชนได้ ปัญหาดังกล่าวทำให้ต้นทุนและค่าใช้จ่ายของผู้รับบริการและประชาชนสูงขึ้น ซึ่งไม่ส่งผลดีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจโดยรวม การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน จึงเป็นการปรับปรุงวิธีการทำงานที่สำคัญสามารถดำเนินการให้เกิดผลสำเร็จได้โดยเร็ว ส่งผลกระทบในวงกว้างมีความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์กับผู้รับบริการและประชาชนโดยตรง ดังนั้นการปรับปรุงการทำงานด้วยวิธีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ จะทำให้การบริการของภาครัฐมีขั้นตอนที่สั้นและใช้เวลาดำเนินการน้อยกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กรมปศุสัตว์ ได้ดำเนินการทบทวน และปรับปรุงกระบวนการงานมาอย่างต่อเนื่อง เพื่ออำนวยความสะดวกและยกระดับการให้บริการของกรมปศุสัตว์ ให้ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2562 กรมปศุสัตว์ นำงานบริการตามคู่มือสำหรับประชาชน มาทบทวนและปรับปรุงกระบวนการให้บริการ โดยผลการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการ มีงานบริการที่สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ได้จำนวน 9 งานบริการ จาก 37 งานบริการ คิดเป็นร้อยละ 24.32 ซึ่งงานบริการที่สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการลงได้แสดงตามตารางที่ 3-5

ลำดับ	งานบริการ	ระยะเวลาเดิม	ระยะเวลาใหม่	ลดลง (ร้อยละ)
1	การขอหนังสือแจ้งการนำเข้าซึ่งอาหารสัตว์เข้ามาในราชอาณาจักร (น.ส.4)	15 วันทำการ	7 วันทำการ	55.33
2	การขอหนังสือรับรองการขายภายในประเทศ (Certificate of free sale) สำหรับอาหารสัตว์	6 วันทำการ	3 วันทำการ	50.00
3	การขอหนังสือรับรองสุขภาพ (Certificate of Health) ของอาหารสัตว์	6 วันทำการ	3 วันทำการ	50.00
4	การขอใบรับรองระบบการจัดการด้านการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม (HACCP) ของโรงงานผลิตอาหารสัตว์	79 วันทำการ	48 วันทำการ	39.24
5	การขอใบรับรองระบบการจัดการด้านสุขลักษณะที่ดีในสถานประกอบการ (GMP) ของโรงงานผลิตอาหารสัตว์	79 วันทำการ	48 วันทำการ	39.24
6	การขอใบรับแจ้งข้อเท็จจริงเกี่ยวกับวัตถุอันตรายชนิดที่ 1	22 วันทำการ	15 วันทำการ	31.82
7	การขอใบแจ้งการดำเนินการเกี่ยวกับวัตถุอันตรายชนิดที่ 2	22 วันทำการ	15 วันทำการ	31.82

ลำดับ	งานบริการ	ระยะเวลาเดิม	ระยะเวลาใหม่	ลดลง (ร้อยละ)
8	การขอใบสำคัญการขึ้นทะเบียนวัตถุอันตราย ด้านการปศุสัตว์	195 วันทำการ	136 วันทำการ	30.26
9	การขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการขึ้นทะเบียน วัตถุอันตรายด้านการปศุสัตว์	195 วันทำการ	136 วันทำการ	30.26

ตารางที่ 3-5 รายชื่องานบริการที่สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ปี พ.ศ. 2562

งานการขอหนังสือแจ้งการนำเข้าซึ่งอาหารสัตว์เข้ามาในราชอาณาจักร (น.ส.4) ลดระยะเวลาการให้บริการจาก 15 วันทำการ เหลือ 7 วันทำการ โดย

- 1) ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร ระยะเวลาให้บริการ 1 วันทำการ
- 2) ขั้นตอนการพิจารณา “เจ้าหน้าที่พิจารณาเอกสารและออกหนังสือแจ้งการนำเข้าอาหารสัตว์เข้ามาในราชอาณาจักร (น.ส.4)” ระยะเวลาการให้บริการจาก 10 วันทำการ ลดเหลือ 3 วันทำการ
- 3) ขั้นตอนการลงนาม ระยะเวลาให้บริการ 3 วันทำการ
- 4) ขั้นตอนการแจ้งผลการพิจารณา ระยะเวลาให้บริการ 1 วันทำการ ลดขั้นตอนยู่รวมกับขั้นตอนการลงนาม

งานการขอหนังสือรับรองการขายภายในประเทศ (Certificate of free sale) สำหรับอาหารสัตว์ ลดระยะเวลาการให้บริการจาก 6 วันทำการ เหลือ 3 วันทำการ โดย

- 1) ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร ระยะเวลาให้บริการ 1 วันทำการ
- 2) ขั้นตอนการพิจารณา “เจ้าหน้าที่พิจารณาเอกสารและออกหนังสือรับรองการขายภายในประเทศ (Certificate of free sale) สำหรับอาหารสัตว์” ระยะเวลาการให้บริการจาก 3 วันทำการ ลดเหลือ 1 วันทำการ
- 3) ขั้นตอนการลงนาม ระยะเวลาให้บริการ 1 วันทำการ
- 4) ขั้นตอนการแจ้งผลการพิจารณา ระยะเวลาให้บริการ 1 วันทำการ ลดขั้นตอนยู่รวมกับขั้นตอนการลงนาม

งานการขอหนังสือรับรองสุขภาพ (Certificate of Health) ของอาหารสัตว์ ลดระยะเวลาการให้บริการจาก 6 วันทำการ เหลือ 3 วันทำการ โดย

- 1) ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร ระยะเวลาให้บริการ 1 วันทำการ
- 2) ขั้นตอนการพิจารณา “เจ้าหน้าที่พิจารณาเอกสารและออกหนังสือรับรองสุขภาพ (Certificate of Health) ของอาหารสัตว์” ระยะเวลาการให้บริการจาก 3 วันทำการ ลดเหลือ 1 วันทำการ
- 3) ขั้นตอนการลงนาม ระยะเวลาให้บริการ 1 วันทำการ
- 4) ขั้นตอนการแจ้งผลการพิจารณา ระยะเวลาให้บริการ 1 วันทำการ ลดขั้นตอนยู่รวมกับขั้นตอนการลงนาม

งานการขอใบรับรองระบบการจัดการด้านการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม (HACCP) ของโรงงานผลิตอาหารสัตว์ ลดระยะเวลาการให้บริการจาก 79 วันทำการ เหลือ 48 วันทำการ โดย

1) ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร ระยะเวลาให้บริการ 1 วันทำการ

2) ขั้นตอนการพิจารณา “คณะผู้ตรวจระบบ HACCP ทบทวนเอกสาร กำหนดนัดและตรวจประเมินระบบ HACCP ที่โรงงาน และแจ้งผลการตรวจประเมินพร้อมระบุข้อบกพร่องและระยะเวลาในการแก้ไข” ระยะเวลาให้บริการจาก 41 วันทำการ ลดเหลือ 20 วันทำการ

3) ขั้นตอนการพิจารณา “คณะผู้ตรวจระบบ HACCP ทบทวนพิจารณาออกใบรับรองระบบ HACCP” ระยะเวลาให้บริการจาก 34 วันทำการ ลดเหลือ 24 วันทำการ

4) ขั้นตอนการลงนาม ระยะเวลาให้บริการ 3 วันทำการ

งานการขอใบรับรองระบบการจัดการด้านสุขลักษณะที่ดีในสถานประกอบการ (GMP) ของโรงงานผลิตอาหารสัตว์ ลดระยะเวลาการให้บริการจาก 79 วันทำการ เหลือ 48 วันทำการ โดย

1) ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร ระยะเวลาให้บริการ 1 วันทำการ

2) ขั้นตอนการพิจารณา “คณะผู้ตรวจระบบ GMP ทบทวนเอกสาร กำหนดนัดและตรวจประเมินระบบ GMP ที่โรงงาน และแจ้งผลการตรวจประเมินพร้อมระบุข้อบกพร่องและระยะเวลาในการแก้ไข” ระยะเวลาให้บริการจาก 41 วันทำการ ลดเหลือ 20 วันทำการ

3) ขั้นตอนการพิจารณา “คณะผู้ตรวจระบบ GMP ทบทวนพิจารณาออกใบรับรองระบบ GMP” ระยะเวลาให้บริการจาก 34 วันทำการ ลดเหลือ 24 วันทำการ

4) ขั้นตอนการลงนาม ระยะเวลาให้บริการ 3 วันทำการ

งานการขอใบรับแจ้งข้อเท็จจริงเกี่ยวกับวัตถุอันตรายชนิดที่ 1 ลดระยะเวลาการให้บริการจาก 22 วันทำการ เหลือ 15 วันทำการ โดย

1) ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร ระยะเวลาให้บริการ 1 วันทำการ

2) ขั้นตอนการพิจารณา “เจ้าหน้าที่พิจารณาเอกสารและรวบรวมคำขอที่ผ่านการพิจารณาอนุญาตเพื่อเสนอผู้มีอำนาจลงนาม” ลดระยะเวลาการให้บริการจาก 14 วันทำการ ลดเหลือ 13 วันทำการ

3) ขั้นตอนการลงนาม ลดระยะเวลาการให้บริการจาก 3 วันทำการ ลดเหลือ 1 วันทำการ

4) ขั้นตอนการแจ้งผลการพิจารณา ระยะเวลาให้บริการ 4 วันทำการ ลดขั้นตอนยู่บรวมกับขั้นตอนการลงนาม

งานการขอใบแจ้งการดำเนินการเกี่ยวกับวัตถุอันตรายชนิดที่ 2 ลดระยะเวลาการให้บริการจาก 22 วันทำการ เหลือ 15 วันทำการ โดย

1) ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร ระยะเวลาให้บริการ 1 วันทำการ

2) ขั้นตอนการพิจารณา “เจ้าหน้าที่พิจารณาเอกสารและรวบรวมคำขอที่ผ่านการพิจารณาอนุญาตเพื่อเสนอผู้มีอำนาจลงนาม” ลดระยะเวลาการให้บริการจาก 14 วันทำการ ลดเหลือ 13 วันทำการ

3) ขั้นตอนการลงนาม ลดระยะเวลาการให้บริการจาก 3 วันทำการ ลดเหลือ 1 วันทำการ

4) ขั้นตอนการแจ้งผลการพิจารณา ระยะเวลาให้บริการ 4 วันทำการ ลดขั้นตอนยู่บรวมกับขั้นตอนการลงนาม

งานการขอใบสำคัญการขึ้นทะเบียนวัตถุอันตรายด้านการปศุสัตว์ ลดระยะเวลาการให้บริการจาก 195 วันทำการ เหลือ 136 วันทำการ โดย

- 1) ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร ระยะเวลาให้บริการ 1 วันทำการ
- 2) ขั้นตอนการพิจารณา “คณะกรรมการพิจารณาอนุญาตและรวบรวมคำขอที่ผ่านการพิจารณาอนุญาตเพื่อเสนอผู้มีอำนาจลงนาม” ลดระยะเวลาการให้บริการจาก 187 วันทำการ ลดเหลือ 133 วันทำการ
- 3) ขั้นตอนการลงนาม ลดระยะเวลาการให้บริการจาก 3 วันทำการ ลดเหลือ 1 วันทำการ
- 4) ขั้นตอนการแจ้งผลการพิจารณา ระยะเวลาให้บริการ 4 วันทำการ ลดขั้นตอนยู่บรวมกับขั้นตอนการลงนาม

งานการขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการขึ้นทะเบียนวัตถุอันตรายด้านการปศุสัตว์ ลดระยะเวลาการให้บริการจาก 195 วันทำการ เหลือ 136 วันทำการ โดย

- 1) ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร ระยะเวลาให้บริการ 1 วันทำการ
- 2) ขั้นตอนการพิจารณา “คณะกรรมการพิจารณาอนุญาตและรวบรวมคำขอที่ผ่านการพิจารณาอนุญาตเพื่อเสนอผู้มีอำนาจลงนาม” ลดระยะเวลาการให้บริการจาก 187 วันทำการ ลดเหลือ 133 วันทำการ
- 3) ขั้นตอนการลงนาม ลดระยะเวลาการให้บริการจาก 3 วันทำการ ลดเหลือ 1 วันทำการ
- 4) ขั้นตอนการแจ้งผลการพิจารณา ระยะเวลาให้บริการ 4 วันทำการ ลดขั้นตอนยู่บรวมกับขั้นตอนการลงนาม

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

- งานบริการที่กรมปศุสัตว์สามารถลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการลงได้นั้น เนื่องจากหน่วยงานที่ให้บริการมีการยกเลิก และยุบรวมขั้นตอนการให้บริการที่ไม่จำเป็น มีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) มาใช้ในการให้บริการ เพื่อลดการทำงานซ้ำหรือการส่งเรื่องไปกลับ มีการทำกิจกรรมคู่ขนานกันแทนการดำเนินการทีละขั้นตอน จึงสามารถปรับลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการลงได้

- การกำหนดระยะเวลาการให้บริการของแต่ละงานบริการ มักจะกำหนดระยะเวลาการให้บริการให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดไว้สูงสุด เช่น การขอใบอนุญาตตั้งและดำเนินการสถานพยาบาลสัตว์ การขอใบอนุญาตประกอบกิจการฆ่าสัตว์ แต่ในการปฏิบัติงานจริงสามารถดำเนินการแล้วเสร็จก่อนระยะเวลาที่กำหนด ดังนั้นหากสามารถให้บริการได้รวดเร็วกว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย ควรปรับปรุงระยะเวลาการให้บริการให้เป็นไปตามระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้จริง รวมถึงควรนำวิธีการของหน่วยงานที่สามารถปรับลดระยะเวลาการให้บริการลงได้มาเป็นต้นแบบและปรับใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และนำระยะเวลาตามมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ในแต่ละขั้นตอนหลักของการพิจารณาอนุญาต ตามผลการศึกษาของสำนักงาน ก.พ.ร. เป็นเป้าหมายในการพิจารณาปรับลดระยะเวลา ดังนี้

- 1) ขั้นตอนการยื่นเอกสาร มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการไม่เกิน 1 วันทำการ
- 2) ขั้นตอนการพิจารณา กำหนดมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการจำแนกตามลักษณะงานและความซับซ้อนของเอกสารที่ใช้ในการพิจารณา ดังนี้ (1) การตรวจพิจารณาเอกสารจำนวน 1 - 10 รายการ

มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการไม่เกิน 2 วันทำการ (2) การตรวจสอบสถานที่ มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการไม่เกิน 15 วันทำการ (3) การตรวจสอบเครื่องมืออุปกรณ์/เครื่องจักร มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการไม่เกิน 2 วันทำการ (4) การตรวจสอบองค์กรโดยเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการไม่เกิน 15 วันทำการ (5) การพิจารณาโดยคณะกรรมการ มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการไม่เกิน 29 วันทำการ

3) ขั้นตอนการลงนาม มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการไม่เกิน 1 วันทำการ

6) การชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต

พระราชกฤษฎีกากำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต พ.ศ. 2564 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2564 และมีผลบังคับใช้วันที่ 22 พฤศจิกายน 2564 โดยกรมปศุสัตว์มีใบอนุญาตที่ต้องดำเนินการตามรายชื่อพระราชบัญญัติและประเภทของใบอนุญาตที่กำหนดในบัญชีท้ายพระราชกฤษฎีกานี้ จำนวน 9 ฉบับ ได้แก่

1) พระราชบัญญัติสถานพยาบาลสัตว์ พ.ศ. 2533 มีใบอนุญาต 4 ฉบับ ได้แก่

- ใบอนุญาตให้ตั้งสถานพยาบาลสัตว์ ประเภทที่ไม่มีที่พักระหว่างป่วยไว้ค้างคืน
- ใบอนุญาตให้ตั้งสถานพยาบาลสัตว์ ประเภทที่มีที่พักระหว่างป่วยไว้ค้างคืน
- ใบอนุญาตให้ดำเนินการสถานพยาบาลสัตว์ ประเภทที่ไม่มีที่พักระหว่างป่วยไว้ค้างคืน
- ใบอนุญาตให้ดำเนินการสถานพยาบาลสัตว์ ประเภทที่มีที่พักระหว่างป่วยไว้ค้างคืน

2) พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2535 (เฉพาะกรณีที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมปศุสัตว์) มีใบอนุญาต 5 ฉบับ

- ใบสำคัญการขึ้นทะเบียนวัตถุอันตราย
- ใบอนุญาตผลิตวัตถุอันตราย
- ใบอนุญาตนำเข้าวัตถุอันตราย
- ใบอนุญาตส่งออกวัตถุอันตราย
- ใบอนุญาตมีไว้ในครอบครองซึ่งวัตถุอันตราย

สาระสำคัญของพระราชกฤษฎีกากำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต พ.ศ. 2564

- มาตรา 2 กำหนดวันใช้บังคับกฎหมายเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เพื่อให้มีระยะเวลาที่เพียงพอในการซักซ้อมความเข้าใจให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบการบังคับใช้กฎหมาย

- มาตรา 3 กำหนดหลักการทั่วไปให้การต่ออายุใบอนุญาตตามชื่อพระราชบัญญัติและประเภทของใบอนุญาตตามที่กำหนดไว้ในบัญชีท้ายพระราชกฤษฎีกาฯ สามารถชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตได้

- มาตรา 4 กำหนดให้สามารถชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต ณ สถานที่ทำการของผู้อนุญาต หรือผ่านช่องทางหนึ่งช่องทางใด ต่อไปนี้ (1) จุดบริการชำระค่าธรรมเนียม (2) ธนาคาร (3) ศูนย์บริการร่วมหรือศูนย์รับคำขออนุญาต (4) ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (5) ช่องทางอื่นใดที่เป็นที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และให้ผู้อนุญาตจัดให้มีช่องทางสำหรับรองรับการชำระค่าธรรมเนียมตามข้อ (1) – (5) อย่างน้อยหนึ่งช่องทาง พร้อมทั้งกำหนดรายละเอียดวิธีการชำระค่าธรรมเนียม และประกาศให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป

- มาตรา 5 กำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการชำระค่าธรรมเนียมตามมาตรา 4 ก่อนวันที่ใบอนุญาตจะสิ้นอายุลง และเมื่อชำระค่าธรรมเนียมแล้วให้ออกหลักฐานการต่ออายุใบอนุญาตให้แก่ผู้รับใบอนุญาต และให้ถือว่าผู้รับใบอนุญาตได้รับการต่ออายุใบอนุญาตตามกฎหมายนั้น ๆ แล้ว หากไม่สามารถออกหลักฐานการต่ออายุใบอนุญาตได้ ให้ออกหลักฐานการรับเงิน และให้ถือว่าหลักฐานการรับเงินดังกล่าวเป็นหลักฐานการต่ออายุใบอนุญาต

- มาตรา 6 กำหนดให้ผู้อนุญาตจัดให้มีช่องทางสำหรับรองรับการชำระค่าธรรมเนียมตามมาตรา 4 ให้แล้วเสร็จภายในสามร้อยหกสิบวันนับแต่วันที่พระราชกฤษฎีกานี้ใช้บังคับ สำหรับหน่วยงานที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จในระยะเวลาที่กำหนด ให้แจ้งเหตุผลและระยะเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จต่อคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เพื่อนำเรื่องราวงานต่อคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป

- มาตรา 7 กำหนดไว้รองรับให้ผู้รับใบอนุญาตสามารถดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาได้ หากผู้รับใบอนุญาตได้ยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตไว้ก่อนวันที่พระราชกฤษฎีกานี้ใช้บังคับและยังอยู่ระหว่างการพิจารณาของผู้อนุญาต

กรมปศุสัตว์ ดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกากำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต พ.ศ. 2564 ดังนี้

1) การพัฒนาช่องทางการชำระค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมตามที่กฎหมายกำหนด

- ใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาลสัตว์ พ.ศ. 2533 กรมปศุสัตว์ร่วมพัฒนาระบบการให้บริการงานด้านสถานพยาบาลสัตว์ผ่านระบบการให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ (Biz Portal) ร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ซึ่งอยู่ระหว่างดำเนินการพัฒนาระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

- ใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2535 (ด้านการปศุสัตว์) กรมปศุสัตว์ได้ให้บริการงานด้านวัตถุอันตรายผ่านระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านอาหารสัตว์และวัตถุอันตรายด้านการปศุสัตว์ และได้พัฒนาช่องทางการชำระค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม ดังนี้ 1) ธนาคารกรุงไทย 2) หักผ่านบัญชีธนาคารกรุงไทย 3) แอปพลิเคชันธนาคารกรุงไทย 4) แอปพลิเคชันเปาตั้ง

2) การจัดทำประกาศหรือแนวทางการชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต

- ใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาลสัตว์ พ.ศ. 2533 กรมปศุสัตว์จัดทำประกาศกรมปศุสัตว์ เรื่อง การกำหนดแนวทางให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต ตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาลสัตว์ พ.ศ. 2533 โดยกำหนดวิธีการและขั้นตอนการดำเนินการให้ผู้รับบริการทราบ

- ใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2535 (ด้านการปศุสัตว์) กรมปศุสัตว์จัดทำขั้นตอนการใช้งาน การกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตด้านวัตถุอันตราย (ด้านการปศุสัตว์) โดยกำหนดขั้นตอนการดำเนินการยื่นขอชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตผ่านระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านอาหารสัตว์และวัตถุอันตรายด้านการปศุสัตว์ให้ผู้รับบริการทราบ

3) การสื่อสารสร้างการรับรู้

- ใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาลสัตว์ พ.ศ. 2533 กรมปศุสัตว์เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ประกาศกรมปศุสัตว์ เรื่อง การกำหนดแนวทางให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการต่อ

อายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต ตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาลสัตว์ พ.ศ. 2533 พร้อมทั้งจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบ Infographic ประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์กองสวัสดิภาพสัตว์ และสัตวแพทย์บริการ เพื่อแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินการ และจัดประชุมชี้แจงพร้อมแจ้งเวียนแนวทางการดำเนินการตามประกาศดังกล่าวให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคทราบและถือปฏิบัติ

- ใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2535 (ด้านการปศุสัตว์) กรมปศุสัตว์ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์แนวทางและขั้นตอนการใช้งาน การกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตด้านวัตถุอันตราย (ด้านการปศุสัตว์) พร้อมทั้งจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบ Infographic ผ่านทางเว็บไซต์กองควบคุมอาหารและยาสัตว์ และแจ้งเวียนหนังสือไปยังผู้รับบริการ เพื่อแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินการ และจัดประชุมชี้แจงแนวทางการดำเนินการดังกล่าวให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบและถือปฏิบัติ

จำนวนการให้บริการชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต ตั้งแต่วันที่พระราชกฤษฎีกานี้มีผลบังคับใช้ (22 พฤศจิกายน 2564 – 31 ธันวาคม 2564)

1) พระราชบัญญัติสถานพยาบาลสัตว์ พ.ศ. 2533 มีใบอนุญาต 4 ฉบับ

- ใบอนุญาตให้ตั้งสถานพยาบาลสัตว์ ประเภทที่ไม่มีที่พักระหว่างป่วยไว้ค้างคืน จำนวน 14 ใบ
- ใบอนุญาตให้ตั้งสถานพยาบาลสัตว์ ประเภทที่มีที่พักระหว่างป่วยไว้ค้างคืน จำนวน 12 ใบ
- ใบอนุญาตให้ดำเนินการสถานพยาบาลสัตว์ ประเภทที่ไม่มีที่พักระหว่างป่วยไว้ค้างคืน จำนวน 14 ใบ
- ใบอนุญาตให้ดำเนินการสถานพยาบาลสัตว์ ประเภทที่มีที่พักระหว่างป่วยไว้ค้างคืน จำนวน 12 ใบ

2) พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2535 (เฉพาะกรณีที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมปศุสัตว์) มีใบอนุญาต 5 ฉบับ

- ใบสำคัญการขึ้นทะเบียนวัตถุอันตราย จำนวน 36 ใบ
- ใบอนุญาตผลิตวัตถุอันตราย จำนวน 137 ใบ
- ใบอนุญาตนำเข้าวัตถุอันตราย จำนวน 20 ใบ
- ใบอนุญาตส่งออกวัตถุอันตราย จำนวน 26 ใบ
- ใบอนุญาตมีไว้ในครอบครองซึ่งวัตถุอันตราย ยังไม่มีผู้ใช้บริการ

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

- ใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2535 (เฉพาะกรณีที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมปศุสัตว์) จำนวน 5 ใบอนุญาต ได้ดำเนินการเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกากำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต พ.ศ. 2564 คือ จัดให้มีช่องทางสำหรับรองรับการชำระค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมผ่านช่องทางอื่นใด นอกเหนือจากการชำระเงิน สถานที่ทำการของผู้อนุญาต พร้อมทั้งกำหนดรายละเอียดวิธีการชำระค่าธรรมเนียม และประกาศให้ประชาชนและผู้รับบริการทราบแล้ว

- ใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาลสัตว์ พ.ศ. 2533 จำนวน 4 ใบอนุญาต กรมปศุสัตว์ ได้กำหนดรายละเอียดและแนวทางให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียม และประกาศให้ประชาชนและผู้รับบริการทราบแล้ว แต่ยังไม่สามารถชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ซึ่งการพัฒนาใน

ระบบ Biz Portal ยังไม่สามารถเชื่อมโยงกับระบบ KTB Corporate ที่กรมปศุสัตว์ใช้ในการรับ-จ่ายเงิน ได้ ดังนั้นสำนักงาน ก.พ.ร. ในฐานะหน่วยงานที่รับผิดชอบระบบ Biz Portal ควรพิจารณาแนวทางการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ที่เชื่อมโยงกับระบบ KTB Corporate หรือระบบ e-Payment Portal ของกรมบัญชีกลางซึ่งเป็นระบบรับ-ส่งเงินเข้าคลัง และออก e-Receipt ให้อัตโนมัติที่ได้เชื่อมโยงกับระบบ Biz Portal ไว้พร้อมใช้งานแล้ว มาพัฒนาระบบการชำระเงินต่อไป

- การกำหนดรายละเอียดวิธีการชำระค่าธรรมเนียมที่ประกาศให้ประชาชนและผู้รับบริการทราบ กรมปศุสัตว์ดำเนินการจัดทำรายละเอียดวิธีการชำระค่าธรรมเนียมของใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาลสัตว์ พ.ศ. 2533 และพระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2535 ไม่เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน ควรจัดทำประกาศให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกันอย่างเป็นทางการ เช่น จัดทำเป็นประกาศกรมปศุสัตว์ กำหนดรายละเอียดวิธีการชำระค่าธรรมเนียม

7) การพัฒนารูปแบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์

กรมปศุสัตว์ นำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ประชาชน และผู้รับบริการ และปรับรูปแบบการบริการบางกระบวนการให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 และดำเนินการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถติดต่อและขอรับบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา เป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของผู้รับบริการ ช่วยลดข้อจำกัดในการดำเนินการ และสร้างความโปร่งใสในการให้บริการ โดยในปี พ.ศ. 2558 – 2564 กรมปศุสัตว์ ได้ปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการที่สำคัญ ดังนี้

1) ระบบการเคลื่อนย้ายสัตว์และซากสัตว์ (e-Movement) เป็นระบบการให้บริการขอเคลื่อนย้ายสัตว์และซากสัตว์กรมปศุสัตว์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้บริการงาน ดังนี้ (1) การขอเคลื่อนย้ายสัตว์และซากสัตว์ (2) การขออนำสัตว์หรือซากสัตว์ เข้า ผ่าน และออกนอกราชอาณาจักร (3) การขออนุญาตทำการค้าสัตว์ ซากสัตว์ น้ำเชื้อ หรือเอ็มบริโอ (4) การขอหนังสือรับรอง Health Certificate สำหรับสัตว์หรือซากสัตว์ ซึ่งกรมปศุสัตว์มีการปรับปรุงระบบดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

ปี พ.ศ. 2558 ปรับปรุงระบบการเคลื่อนย้ายสัตว์และซากสัตว์ (e-Movement) ให้เชื่อมโยงข้อมูลกับกรมศุลกากร (National Single Window : NSW) ในประเภทสินค้า จำนวน 175 พิกัด

ปี พ.ศ. 2559 ปรับปรุงระบบการเคลื่อนย้ายสัตว์และซากสัตว์ (e-Movement) พัฒนาระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) สำหรับใบอนุญาตนำสัตว์หรือซากสัตว์ เข้า ผ่าน และออกนอกราชอาณาจักร

ปี พ.ศ. 2563 ปรับปรุงระบบการเคลื่อนย้ายสัตว์และซากสัตว์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Movement) ใหม่เป็นระบบ New e-Movement โดยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของระบบและต่อยอดการใช้งานให้อยู่ในรูปแบบ Application บนสมาร์ตโฟน เรียกว่า eMove⁺ ที่ใช้ในการสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความคล่องตัวมากขึ้น โดยเจ้าหน้าที่สามารถบันทึกการตรวจผ่านด่านและตรวจรับปลายทางได้สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง และยังสามารถตรวจสอบข้อมูลใบอนุญาตเคลื่อนย้ายสัตว์หรือซากสัตว์ภายในราชอาณาจักร และใบอนุญาตทำการค้าสัตว์หรือซากสัตว์ได้ ทำให้ลดระยะเวลาในการเคลื่อนย้ายสัตว์หรือซากสัตว์

2) ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านอาหารสัตว์และวัตถุอันตรายด้านการปศุสัตว์ เป็นระบบการให้บริการงานด้านอาหารสัตว์และวัตถุอันตรายด้านการปศุสัตว์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้บริการงาน ดังนี้ (1) การขออนุญาตผลิต นำเข้า และขายอาหารสัตว์ควบคุมเฉพาะ (2) การขอหนังสือ เอกสาร รับรอง

อาหารสัตว์ (3) การแจ้งนำเข้า-ส่งออกอาหารสัตว์ 4) การขอรับรองคุณภาพการผลิตของโรงงานอาหารสัตว์ (5) การขออนุญาตเกี่ยวกับด้านวัตถุอันตรายด้านการปศุสัตว์ ซึ่งกรมปศุสัตว์มีการปรับปรุงระบบดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

ปี พ.ศ. 2559 ปรับปรุงระบบการให้บริการงานด้านอาหารสัตว์ให้เชื่อมโยงข้อมูลกับกรมศุลกากร (National Single Window : NSW)

ปี พ.ศ. 2561 ปรับปรุงระบบการให้บริการงานด้านอาหารสัตว์และวัตถุอันตรายด้านการปศุสัตว์ โดยขยายให้ครอบคลุมทุกงานบริการด้านอาหารสัตว์และวัตถุอันตรายด้านการปศุสัตว์ ให้สามารถยื่นคำขอผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์และชำระเงินค่าธรรมเนียมผ่านระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ได้

ปี พ.ศ. 2564 ปรับปรุงระบบการให้บริการด้านอาหารสัตว์และวัตถุอันตรายด้านการปศุสัตว์ เป็นการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลแบบเต็มรูปแบบ (Fully Digital) ครอบคลุมทุกงานบริการ โดยผู้รับบริการไม่ต้องเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ ณ หน่วยงานอนุญาต ทุกขั้นตอนสามารถดำเนินการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่การยื่นคำขอที่สามารถยื่นได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยจะมีระบบอัตโนมัติ (Automated Service) ช่วยคัดกรองคำขอ การชำระเงินค่าธรรมเนียมผ่านระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) และผู้รับบริการสามารถพิมพ์ใบอนุญาต (e-License) ได้ทันทีผ่านระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านอาหารสัตว์และวัตถุอันตรายด้านการปศุสัตว์ รวมถึงการพัฒนา Application ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านอาหารสัตว์และวัตถุอันตรายด้านการปศุสัตว์ มาอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการสามารถติดตามสถานะใบอนุญาต แจ้งเตือนสถานะการชำระค่าธรรมเนียม แจ้งเตือนวันหมดอายุของใบอนุญาต รวมถึงประชาชนทั่วไปสามารถตรวจสอบทะเบียนอาหารสัตว์ควบคุมเฉพาะที่กรมปศุสัตว์ให้การรับรองได้ นอกจากนี้ยังพัฒนาให้ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านอาหารสัตว์และวัตถุอันตรายด้านการปศุสัตว์เชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้า-ส่งออก อาหารสัตว์และวัตถุอันตรายด้านการปศุสัตว์ กับระบบ National Single Window (NSW) ของกรมศุลกากร ครบถ้วนทุกพิกัด (อาหารสัตว์ 22 พิกัด และวัตถุอันตรายด้านการปศุสัตว์ 95 พิกัด) เชื่อมโยงข้อมูลกับกรมการปกครอง เชื่อมโยงข้อมูลหนังสือรับรองสุขภาพด้านอาหารสัตว์ (Certificate of Health) กับสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ (มกอช.) และเชื่อมโยงข้อมูลด้านวัตถุอันตรายด้านการปศุสัตว์กับศูนย์ข้อมูลวัตถุอันตราย กรมโรงงานอุตสาหกรรม ผ่านระบบ Hazardous Substance Single Submission (HSSS)

3) ระบบการให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ (Biz Portal) เป็นระบบการให้บริการผ่านแพลตฟอร์มกลางของงานบริการภาครัฐ ที่ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) และสำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกันพัฒนาขึ้น ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559 เพื่อยกระดับงานบริการภาครัฐสู่ดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ โดยมุ่งเน้นปรับปรุงกระบวนการให้บริการ และออกแบบระบบบริการที่ตอบโจทย์และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน โดยให้บริการด้านการออกหนังสือรับรอง และเอกสารต่าง ๆ แก่ผู้ประกอบการทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลผ่านระบบออนไลน์ได้แบบเบ็ดเสร็จครบวงจร ณ จุดเดียว พัฒนาระบบการเชื่อมโยงและส่งต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐอย่างมีมาตรฐาน เพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการ อีกทั้งยังพัฒนาระบบให้สามารถติดตามผลการพิจารณาอนุมัติ อนุญาต ผ่านระบบได้ตลอด 24 ชั่วโมง เชื่อมโยงระบบ Biz Portal กับแพลตฟอร์มกลางอื่น เพื่อเพิ่มสมรรถนะของการให้บริการของระบบ เช่น ระบบการรับชำระเงินกลางของบริการภาครัฐ (e-Payment Portal of

Government) ของกรมบัญชีกลาง เป็นต้น กรมปศุสัตว์ได้เข้าร่วมเป็นหน่วยงานนำร่องในการพัฒนาการให้บริการบนระบบ Biz Portal ตั้งแต่

ปี พ.ศ. 2561 พัฒนางานบริการด้านสถานพยาบาลสัตว์ จำนวน 3 ใบอนุญาต ได้แก่ 1) หนังสืออนุมัติแผนการจัดตั้งสถานพยาบาลสัตว์ 2) ใบอนุญาตให้ดำเนินการสถานพยาบาลสัตว์ 3) ใบอนุญาตให้ตั้งสถานพยาบาลสัตว์ และดำเนินการพัฒนาระบบมาอย่างต่อเนื่อง โดยในปัจจุบันสามารถยื่นคำขอผ่านระบบ Biz Portal ได้แล้ว และอยู่ระหว่างการพัฒนาเพื่อให้สามารถชำระค่าธรรมเนียม และออกใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ Biz Portal ได้ต่อไป

ปี พ.ศ. 2564 พัฒนางานบริการใบรับรองสัตวแพทย์ผู้ควบคุมฟาร์มเลี้ยงสัตว์ ซึ่งพัฒนาระบบแล้วเสร็จและสามารถออกใบรับรองผ่านระบบ Biz Portal ได้แล้ว และเปิดให้ใช้บริการอย่างเป็นทางการในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2565 นอกจากงานใบรับรองสัตวแพทย์ผู้ควบคุมฟาร์มเลี้ยงสัตว์แล้ว กรมปศุสัตว์ได้ขอเชื่อมโยงงานบริการใบอนุญาตขายอาหารสัตว์ควบคุมเฉพาะ ซึ่งกรมปศุสัตว์พัฒนาการให้บริการเป็นดิจิทัลแบบเต็มรูปแบบแล้ว (Fully Digital) กับระบบ Biz Portal ผ่าน Application Program Interface (API) เพื่อเป็นอีกช่องทางหนึ่งให้ผู้รับบริการสามารถยื่นคำขอและเอกสารหลักฐานผ่านระบบ Biz Portal ได้ ในขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่กรมปศุสัตว์ก็สามารถดำเนินการในระบบของหน่วยงาน เรียกดูคำขอ เอกสารหลักฐาน และส่งการระบบได้ตลอดทั้งกระบวนการ ซึ่งอยู่ระหว่างการพัฒนาเชื่อมโยงระบบให้สมบูรณ์

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

- กรมปศุสัตว์นำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาปรับใช้ในการให้บริการแก่ประชาชนและผู้รับบริการครอบคลุมงานบริการสำคัญที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคม โดยมีการพัฒนาระบบการให้บริการด้านอาหารสัตว์และวัตถุดิบรายด้านการปศุสัตว์เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบเต็มรูปแบบ (Fully Digital) แต่ยังไม่สามารถพัฒนาระบบการเคลื่อนย้ายสัตว์และซากสัตว์ (New e-Movement) ให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์แบบเต็มรูปแบบได้ เนื่องจากขาดการสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาระบบ New e-Movement ซึ่งหากระบบดังกล่าวพัฒนาจนสามารถให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้แบบเต็มรูปแบบ ตั้งแต่การยื่นคำขออนุญาตใบอนุญาตนอกจากจะเป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระให้แก่ผู้รับบริการเป็นอย่างมากแล้ว ยังสนับสนุนและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับต่างประเทศในการส่งออกสัตว์หรือซากสัตว์ด้วย

- งานบริการด้านสถานพยาบาลสัตว์ ที่ร่วมพัฒนาในระบบการให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ (Biz Portal) อยู่ระหว่างการพัฒนาการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) แต่ยังคงติดขัดปัญหาในการเชื่อมโยงระบบ KTB Corporate กับระบบ Biz Portal ส่งผลให้การพัฒนาระบบเป็นไปอย่างล่าช้าและหยุดชะงักลง ดังนั้นสำนักงาน ก.พ.ร. ควรพิจารณาแนวทางการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ที่เชื่อมโยงกับระบบ KTB Corporate หรือระบบ e-Payment Portal ของกรมบัญชีกลางซึ่งเป็นระบบรับ-ส่งเงินเข้าคลัง และออก e-Receipt ให้อัตโนมัติที่ได้เชื่อมโยงกับระบบ Biz Portal ไว้พร้อมใช้งานแล้ว เพื่อให้สามารถพัฒนาระบบการให้บริการได้สมบูรณ์ต่อไป

- งานบริการอื่น ๆ ของกรมปศุสัตว์ที่ยังไม่ได้นำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการ หากมีผู้รับบริการจำนวนมากและคุ้มค่าต่อการพัฒนางานบริการให้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ กรมปศุสัตว์ควรพิจารณาพัฒนาในระบบการให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ (Biz Portal) ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มกลางในการให้บริการของภาครัฐ และหน่วยงานไม่ต้องมีค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบ อีกทั้งสำนักงาน ก.พ.ร. และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) พร้อมให้การสนับสนุนในการพัฒนางานบริการในระบบ Biz Portal เป็นอย่างดี

นอกจากการดำเนินการดังกล่าวข้างต้นเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนและผู้รับบริการแล้ว กรมปศุสัตว์ ได้ดำเนินการชี้แจงทำความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนและผู้รับบริการ ในการรับคำขอและพิจารณาคำขอให้ปฏิบัติตาม มาตรา 8 มาตรา 9 และ มาตรา 10 ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 อย่างเคร่งครัด

บทที่ 4

บทสรุปและแนวทางในการพัฒนา

4.1 บทสรุป

จากการศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ของกรมปศุสัตว์ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 – 2564 ทำให้ทราบว่า กรมปศุสัตว์ โดยหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติ อนุญาต ของกรมปศุสัตว์ ได้ดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 โดยมุ่งเน้นการยกระดับการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนและผู้รับบริการในการติดต่อกับทางราชการ ให้ “เร็วขึ้น ง่ายขึ้น ถูกลง” และมุ่งให้มีการปฏิรูปราชการเป็นไปเพื่อความโปร่งใส ดังนี้

1) จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนและเผยแพร่ให้ประชาชนและผู้รับบริการได้ทราบ เพื่อให้ประชาชนและผู้รับบริการสามารถขอรับบริการได้อย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย รวมทั้งเป็นมาตรฐานการบริการให้กับเจ้าหน้าที่ของกรมปศุสัตว์ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคในการให้บริการประชาชน จำนวนทั้งสิ้น 37 คู่มือ

2) แก้ไขกฎหมาย กฎ และระเบียบที่ล้าสมัยหมดความจำเป็น และเป็นอุปสรรคต่อการประกอบธุรกิจหรือการติดต่อราชการของประชาชน จำนวนทั้งสิ้น 15 ฉบับ

3) ยกเลิก/ลดสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้จากประชาชน โดยจัดทำประกาศกรมปศุสัตว์ เรื่อง การไม่เรียกสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้แก่ประชาชน พ.ศ. 2562 โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 6 มิถุนายน 2562 และเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลกับฐานข้อมูลของกรมการปกครองผ่าน Linkage Center และพัฒนาระบบบันทึกข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนบ้านของผู้รับบริการด้านการปศุสัตว์ เพื่อเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านระบบ Linkage Center พร้อมทั้งจัดสรรเครื่องอ่านบัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์ให้ครบถ้วนทุกหน่วยงาน

4) ยกเลิกค่าธรรมเนียมในการอนุมัติ อนุญาต จำนวน 23 ใบอนุญาต (ร้อยละ 11.38) และลดค่าธรรมเนียม จำนวน 3 ใบอนุญาต (ร้อยละ 1.49) จากใบอนุญาตตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมปศุสัตว์ที่มีการจัดเก็บค่าธรรมเนียม จำนวน 202 ใบอนุญาต

5) ลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ จำนวน 9 งานบริการ จากงานบริการตามคู่มือสำหรับประชาชน จำนวน 37 งานบริการ

6) กรมปศุสัตว์มีใบอนุญาตที่สามารถชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตตามพระราชกฤษฎีกากำหนดให้ผู้รับอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต พ.ศ. 2564 จำนวน 9 ใบอนุญาต แบ่งเป็นใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาลสัตว์ พ.ศ. 2533 จำนวน 4 ใบอนุญาต และใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2535 จำนวน 5 ใบอนุญาต

7) กรมปศุสัตว์พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ โดยการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชนและผู้รับบริการ ได้แก่ ระบบการเคลื่อนย้ายสัตว์และซากสัตว์ (New e-Movement) , ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านอาหารสัตว์และวัตถุอันตรายด้านการปศุสัตว์ และสามารถเชื่อมโยงถึงระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) รวมทั้งการพัฒนาการออกเอกสารใบอนุญาตเป็นอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) นอกจากนี้กรมปศุสัตว์ยังเป็นหน่วยงานนำร่องในการพัฒนาการให้บริการบนระบบการให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์

(Biz Portal) สำหรับงานบริการด้านสถานพยาบาลสัตว์ และงานบริการใบรับรองสัตวแพทย์ผู้ควบคุมฟาร์มเลี้ยงสัตว์

จากการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรมปศุสัตว์ดังกล่าวข้างต้นส่งผลให้กรมปศุสัตว์ได้รับรางวัลบริการภาครัฐ ประเภทระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในปี พ.ศ. 2564 จากสำนักงาน ก.พ.ร. ซึ่งเป็นปีแรกที่มีการกำหนดให้มีการเสนอขอรับรางวัลประเภทดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามกรมปศุสัตว์ยังคงต้องพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของกรมปศุสัตว์อย่างต่อเนื่องและครบถ้วนทุกด้าน เพื่ออำนวยความสะดวกและยกระดับการให้บริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้รับบริการที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา รวมถึงต้องส่งมอบการบริการที่เหนือความคาดหวังของประชาชนและผู้รับบริการ เพื่อสร้างความประทับใจและความรู้สึกอันดีกับประชาชนและผู้รับบริการจนเกิดเป็นความผูกพัน (Engagement) ที่มีต่อกรมปศุสัตว์

4.2 ปัญหาและอุปสรรค

1) กรมปศุสัตว์ขาดการกำหนดแผนหรือแนวทางเชิงรุกในการพัฒนาการให้บริการให้สอดคล้องตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 และขาดการทบทวนการพัฒนากระบวนการให้บริการให้ครบถ้วนทุกด้านในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนหรือผู้รับบริการในคราวเดียวกัน ส่งผลให้การพัฒนาการให้บริการของกรมปศุสัตว์ขาดความต่อเนื่อง การพัฒนาเป็นไปตามช่วงระยะเวลาที่หน่วยงานกลางกำหนดให้ดำเนินการและเป็นการพัฒนาทีละด้าน

2) ผู้บริหารบางหน่วยงานไม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาการให้บริการให้สอดคล้องตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

3) หน่วยงานไม่มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบที่ดำเนินการพัฒนาการให้บริการในภาพรวมทั้งหมดของหน่วยงาน ส่งผลให้การพัฒนาการให้บริการดำเนินการแยกเป็นด้าน จึงเกิดความซ้ำซ้อนในการทบทวนและปรับปรุงการให้บริการ

4) บุคลากรขาดความรู้ ความเข้าใจในการพัฒนาการให้บริการ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

5) บุคลากรบางส่วนยังมีมุมมองและทัศนคติว่าการพัฒนาการให้บริการเมื่อมีการปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานในการให้บริการทำให้บุคลากรต้องมาเรียนรู้การปฏิบัติงานใหม่ ซึ่งเป็นการสร้างภาระและความยุ่งยากให้บุคลากร

6) กรมปศุสัตว์ขาดการควบคุม กำกับ และติดตามความก้าวหน้าการดำเนินการพัฒนาการให้บริการ ส่งผลให้การดำเนินการปรับปรุงการให้บริการไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

4.3 แนวทางในการพัฒนา

1) กรมปศุสัตว์ต้องกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในการปรับปรุงการปฏิบัติงานและทิศทางที่หน่วยงานต้องการจะพัฒนาไปถึง และระบุเป้าหมายให้อยู่ในแผนกลยุทธ์และตัวชี้วัดในการปรับปรุงการปฏิบัติงานประจำปี รวมถึงต้องมีการสื่อสารเป้าหมายดังกล่าวอย่างชัดเจนและสม่ำเสมอไปยังบุคลากรทุกภาคส่วน

2) ผู้บริหารต้องมีส่วนร่วมในการพิจารณาวางแผนระบบการปรับปรุงการปฏิบัติงานในภาพรวมและขับเคลื่อนการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เกิดทั่วทั้งองค์กร

3) ผู้บริหารควรมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในการพัฒนาการให้บริการในภาพรวมทั้งหมดของหน่วยงาน และมีการยกย่องเชิดชู ให้กำลังใจกับบุคลากรที่สร้างการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนาการปฏิบัติงานจนบรรลุผลสำเร็จ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เกิดการปรับปรุงทั่วทั้งองค์กร

4) สำนักกฎหมายและกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ควรชี้แจงแนวทางการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 เพื่อให้บุคลากรของกรมปศุสัตว์มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งจัดทำคู่มือแนวทางสำหรับการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน เพื่อเป็นเครื่องมือให้หน่วยงานใช้ในการทบทวนและจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนต่อไป

5) กรมปศุสัตว์ควรปลูกฝังค่านิยมให้บุคลากรมีความใส่ใจและความมุ่งมั่นที่ต้องการเห็นการปรับปรุงและการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นในการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประชาชนผู้มารับบริการเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric) และพิจารณาถึงประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการให้บริการที่ดี

6) กรมปศุสัตว์ควรมีการควบคุม กำกับ และติดตามแผนงานการปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและมีกลไกในการแก้ปัญหาเมื่อการดำเนินการไม่เป็นไปตามแผน

บรรณานุกรม

- เกริกเกียรติ แก้วมณี. (2551). คุณภาพการบริการของวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ศูนย์การศึกษาจันทบุรี. ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ดร.วิพุธ อ่องสกุล. (2548). คู่มือแนวทางการดำเนินการในการบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน. กรุงเทพฯ: บริษัทสุขุมวิทมีเดีย มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
- ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง. (ม.ป.ป.). คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล. สืบค้นจาก <https://odl.mod.go.th/mid-pic/>
- ทตพงศ์ สิทธิโชค. (2552). คุณภาพการให้บริการ ของศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทยจังหวัดตราด. (ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา)
- นพพร สะใบบาง. (2553). คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่ใจ. (วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริการธุรกิจ เชียงราย: มหาวิทยาลัยแม่ใจ)
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558. (22 มกราคม 2558). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 132 ตอนที่ 4 ก, หน้า 1-8.
- พระราชบัญญัติควบคุมการฆ่าสัตว์เพื่อการจำหน่ายเนื้อสัตว์ พ.ศ. 2559. (26 กันยายน 2559). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 133 ตอนที่ 85 ก, หน้า 9-25.
- พระราชบัญญัติควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์ พ.ศ. 2558. (5 มีนาคม 2558). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 132 ตอนที่ 15 ก, หน้า 1-22.
- พระราชบัญญัติบำรุงพันธุ์สัตว์ พ.ศ. 2509. (1 สิงหาคม 2509). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 83 ตอนที่ 65 ฉบับพิเศษ, หน้า 1-6.
- พระราชบัญญัติป้องกันการทารุณกรรมและการจัดสวัสดิภาพสัตว์ พ.ศ. 2557. (26 ธันวาคม 2557). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 131 ตอนที่ 87 ก, หน้า 4-13.
- พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2535. (6 เมษายน 2535). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 109 ตอนที่ 39, หน้า 1-27.
- พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2544. (16 พฤศจิกายน 2544). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 118 ตอนที่ 106 ก, หน้า 5-7.
- พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2551. (25 กุมภาพันธ์ 2551). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 125 ตอนที่ 38 ก, หน้า 23-31.
- พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562. (30 เมษายน 2562). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 136 ตอนที่ 56 ก, หน้า 231-246.
- พระราชบัญญัติสถานพยาบาลสัตว์ พ.ศ. 2533. (19 ตุลาคม 2533). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 107 ตอนที่ 214 ฉบับพิเศษ, หน้า 1-13.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พระราชบัญญัติสถานพยาบาลสัตว์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557. (26 ธันวาคม 2557). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 131 ตอนที่ 87 ก, หน้า 14-18.
- พระราชบัญญัติโรคระบาดสัตว์ พ.ศ. 2558. (2 มีนาคม 2558). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 132 ตอนที่ 14 ก, หน้า 22-41.
- พระราชกฤษฎีกากำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต พ.ศ. 2564. (26 พฤษภาคม 2564). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 138 ตอนที่ 135 ก, หน้า 33-35.
- วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุพรรณบุรี. (ม.ป.ป.). หน่วยที่ 1 ความรู้เบื้องต้นการให้บริการ. สืบค้นจาก <https://www.spvc.ac.th/news/chapter1-service.pdf>
- สุวดี อรัญญิก. (2557). คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว (งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี). สืบค้นจาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/53930081/chapter2.pdf
- สำนักงาน ก.พ.ร.. (2558). แนวทางการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน. สืบค้นจาก <https://www.fisheries.go.th/adminis//images/guidelines%203.pdf>
- สำนักงาน ก.พ.ร.. (ม.ป.ป.). คู่มือการจัดทำมาตรฐาน และการปรับปรุงการบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัทสุขุมวิท มีเดีย มาร์เก็ตติ้ง จำกัด

ภาคผนวก



พระราชบัญญัติ

การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ

พ.ศ. ๒๕๕๘

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.

ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘
เป็นปีที่ ๗๐ ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้า ฯ
ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรมีกฎหมายว่าด้วยการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของ
ทางราชการ

จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้า ฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของ
สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณา
อนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘”

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันประกาศ
ในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป เว้นแต่มาตรา ๑๗ ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา
เป็นต้นไป

มาตรา ๓ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับกับบรรดาการอนุญาต การจดทะเบียนหรือการแจ้ง
ที่มีกฎหมายหรือกฎกำหนดให้ต้องขออนุญาต จดทะเบียน หรือแจ้ง ก่อนจะดำเนินการใด

บทบัญญัติของกฎหมายหรือกฎใดที่ขัดหรือแย้งกับพระราชบัญญัตินี้ให้ใช้พระราชบัญญัตินี้แทน
มาตรา ๔ ในพระราชบัญญัตินี้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง

“อนุญาต” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ยินยอมให้บุคคลใดกระทำการใดที่มีกฎหมายกำหนดให้ต้องได้รับความยินยอมก่อนกระทำการนั้น และให้หมายความรวมถึงการออกใบอนุญาต การอนุมัติ การจดทะเบียน การขึ้นทะเบียน การรับแจ้ง การให้ประทานบัตรและการให้อาชญาบัตรด้วย

“ผู้อนุญาต” หมายความว่า ผู้ซึ่งกฎหมายกำหนดให้มีอำนาจในการอนุญาต

“พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า พนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาต

“กฎหมายว่าด้วยการอนุญาต” หมายความว่า บรรดากฎหมายที่มีบทบัญญัติกำหนดให้
การดำเนินการใดหรือการประกอบกิจการใดจะต้องได้รับอนุญาตก่อนจึงจะดำเนินการได้

“คำขอ” หมายความว่า คำขออนุญาต

มาตรา ๕ พระราชบัญญัตินี้มิให้ใช้บังคับแก่

(๑) รัฐสภาและคณะรัฐมนตรี

(๒) การพิจารณาพิพากษาคดีของศาลและการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการพิจารณาคดี
การบังคับคดี และการวางทรัพย์

(๓) การดำเนินงานตามกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

(๔) การอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(๕) การอนุญาตที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการทางทหารด้านยุทธการ รวมทั้งตามกฎหมายเกี่ยวกับการควบคุมยุทธภัณฑ์ และกฎหมายว่าด้วยโรงงานผลิตอาวุธของเอกชน

การยกเว้นมิให้นำบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้มาใช้บังคับแก่การดำเนินกิจการใดหรือกับ
หน่วยงานใดนอกจากที่กำหนดไว้ในวรรคหนึ่ง ให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา

มาตรา ๖ ทุกห้าปีนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ให้ผู้อนุญาตพิจารณากฎหมาย
ที่ให้อำนาจในการอนุญาตว่าสมควรปรับปรุงกฎหมายนั้นเพื่อยกเลิกการอนุญาตหรือจัดให้มีมาตรการอื่น
แทนการอนุญาตหรือไม่ ทั้งนี้ ในกรณีที่มีความจำเป็นผู้อนุญาตจะพิจารณาปรับปรุงกฎหมายหรือจัดให้มี
มาตรการอื่นแทนในกำหนดระยะเวลาที่เร็วกว่านั้นก็ได้

ให้ผู้อนุญาตเสนอผลการพิจารณาตามวรรคหนึ่งต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณายกเลิกการอนุญาต
หรือจัดให้มีมาตรการอื่นแทนการอนุญาต ในการนี้ให้คณะรัฐมนตรีรับฟังความคิดเห็นของคณะกรรมการ
พัฒนากฎหมายตามกฎหมายว่าด้วยคณะกรรมการกฤษฎีกาประกอบการพิจารณาด้วย

มาตรา ๗ ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้การกระทำใดจะต้องได้รับอนุญาต ผู้อนุญาตจะต้องจัดทำ
คู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ

ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะต้องยื่นมาพร้อมกับคำขอ และจะกำหนดให้ยื่นคำขอผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แทนการมายื่นคำขอด้วยตนเองก็ได้

คู่มือสำหรับประชาชนตามวรรคหนึ่งให้ปิดประกาศไว้ ณ สถานที่ที่กำหนดให้ยื่นคำขอ และเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเมื่อประชาชนประสงค์จะได้สำเนาคู่มือดังกล่าว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่จัดสำเนาให้ โดยจะคิดค่าใช้จ่ายตามควรแก่กรณีก็ได้ ในกรณีเช่นนั้นให้ระบุค่าใช้จ่ายดังกล่าวไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนด้วย

ให้เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการตรวจสอบขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตที่กำหนดตามวรรคหนึ่งว่าเป็นระยะเวลาที่เหมาะสมตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือไม่ ในกรณีที่เห็นว่าขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร ให้เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาและสั่งการให้ผู้อนุญาตดำเนินการแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็ว

เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกันตามแนวทางที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด

มาตรา ๘ ให้เป็นหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอจะต้องตรวจสอบคำขอและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นพร้อมคำขอให้ถูกต้องครบถ้วน หากเห็นว่าคำขอไม่ถูกต้องหรือยังขาดเอกสารหรือหลักฐานใดให้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบทันที ถ้าเป็นกรณีที่สามารรถแก้ไขหรือเพิ่มเติมได้ ในขณะนั้น ให้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมให้ครบถ้วน ถ้าเป็นกรณีที่เมื่ออาจดำเนินการได้ในขณะนั้นให้บันทึกความบกพร่องและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่จะต้องยื่นเพิ่มเติม พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาที่ผู้ยื่นคำขอจะต้องดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเพิ่มเติมไว้ในบันทึกดังกล่าวด้วยและให้พนักงานเจ้าหน้าที่และผู้ยื่นคำขอลงนามไว้ในบันทึกนั้น

ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มอบสำเนาทะเบียนตามวรรคหนึ่งให้ผู้ยื่นคำขอไว้เป็นหลักฐาน

ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอได้จัดทำคำขอถูกต้องและแนบเอกสารหรือหลักฐานครบถ้วนตามที่ระบุในคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ แล้ว หรือได้แก้ไขหรือยื่นเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมครบถ้วนตามที่พนักงานเจ้าหน้าที่แนะนำหรือตามที่ปรากฏในบันทึกตามวรรคหนึ่งแล้ว พนักงานเจ้าหน้าที่จะเรียกเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมอื่นได้อีกไม่ได้ และจะปฏิเสธการพิจารณาคำขอนั้นโดยอาศัยเหตุแห่งความไม่สมบูรณ์ของคำขอหรือความไม่ครบถ้วนของเอกสารหรือหลักฐานไม่ได้ เว้นแต่เป็นกรณีที่ความไม่สมบูรณ์หรือความไม่ครบถ้วนนั้นเกิดจากความประมาทเลินเล่อหรือทุจริตของพนักงานเจ้าหน้าที่ และเป็นผลให้ไม่อาจอนุญาตได้ ในกรณีนี้ให้ผู้อนุญาตสั่งการตามที่เห็นสมควร และให้ดำเนินการทางวินัยหรือดำเนินคดีกับพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยไม่ชักช้า

มาตรา ๙ ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอไม่แก้ไขเพิ่มเติมคำขอหรือไม่ส่งเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมตามที่พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งให้ทราบหรือตามที่ปรากฏในบันทึกที่จัดทำตามมาตรา ๘ วรรคหนึ่ง ให้พนักงานเจ้าหน้าที่คืนคำขอให้แก่ผู้ยื่นคำขอพร้อมทั้งแจ้งเป็นหนังสือถึงเหตุแห่งการคืนคำขอให้ทราบด้วย

ผู้ยื่นคำขอจะอุทธรณ์คำสั่งคืนคำขอตามวรรคหนึ่ง ตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองหรือจะยื่นคำขอใหม่ก็ได้ แต่ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ต้องยื่นคำขอใดภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้ยื่นคำขอจะต้องยื่นคำขอนั้นใหม่ภายในระยะเวลาดังกล่าว

มาตรา ๑๐ ผู้อนุญาตต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ และแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จ

เมื่อครบกำหนดเวลาตามที่ระบุไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ แล้ว หากผู้อนุญาตยังพิจารณาไม่แล้วเสร็จ ให้แจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ยื่นคำขอทราบถึงเหตุแห่งความล่าช้าทุกเจ็ดวันจนกว่าจะพิจารณาแล้วเสร็จ พร้อมทั้งส่งสำเนาการแจ้งดังกล่าวให้คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการทราบทุกครั้ง

ในกรณีที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเห็นว่าความล่าช้านั้นเกินสมควรแก่เหตุหรือเกิดจากการขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานของผู้อนุญาต ให้คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการรายงานต่อคณะรัฐมนตรีพร้อมทั้งเสนอแนะให้มีการพัฒนาหรือปรับปรุงหน่วยงานหรือระบบการปฏิบัติราชการของหน่วยงานนั้น

ในกรณีไม่แจ้งตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง ให้ถือว่าผู้อนุญาตกระทำการหรือละเว้นกระทำการเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น เว้นแต่จะเป็นเพราะมีเหตุสุดวิสัย

มาตรา ๑๑ ในกรณีที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับใดออกใช้บังคับและมีผลให้ต้องเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข หรือรายละเอียดอื่นใดที่ปรากฏในคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ การเปลี่ยนแปลงเช่นนั้น มิให้ใช้บังคับกับการยื่นคำขอที่ยื่นไว้แล้วโดยชอบก่อนวันที่กฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับดังกล่าวมีผลใช้บังคับ เว้นแต่กฎหมายนั้นจะบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น แต่สำหรับในกรณีกฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับนั้นจะบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่นได้ก็แต่เฉพาะในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ยื่นคำขอ

มาตรา ๑๒ ในกรณีที่กฎหมายกำหนดอายุใบอนุญาตไว้ และกิจการหรือการดำเนินการที่ได้รับใบอนุญาตนั้นมีลักษณะเป็นกิจการหรือการดำเนินการที่เห็นได้ว่าผู้ได้รับใบอนุญาตจะประกอบกิจการหรือดำเนินการนั้นต่อเนื่องกัน คณะรัฐมนตรีจะกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายนั้น ๆ แทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตก็ได้ และเมื่อหน่วยงานซึ่งมีอำนาจออกใบอนุญาตได้รับค่าธรรมเนียมดังกล่าวแล้ว ให้ออกหลักฐานการต่ออายุใบอนุญาตให้แก่ผู้รับใบอนุญาตโดยเร็ว และให้ถือว่าผู้รับใบอนุญาตได้รับการต่ออายุใบอนุญาตตามกฎหมายนั้น ๆ แล้ว

การกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตตามวรรคหนึ่งให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ในพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวให้ระบุชื่อพระราชบัญญัติและประเภทของใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติดังกล่าวที่ผู้รับใบอนุญาตอาจดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้

ก่อนตราพระราชกฤษฎีกาตามวรรคสอง ให้คณะรัฐมนตรีส่งร่างพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวให้สภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภาเป็นเวลาไม่น้อยกว่าสามสิบวัน เมื่อพ้นกำหนดเวลาดังกล่าวแล้ว หากสภาผู้แทนราษฎรหรือวุฒิสภาได้มีมติทักท้วง ให้นำความกราบบังคมทูลเพื่อทรงตราพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวต่อไป

ให้เป็นหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการที่จะหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาต เพื่อเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีในการดำเนินการตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง

มาตรา ๑๓ ให้เป็นหน้าที่ของผู้อนุญาตที่จะต้องกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการตรวจสอบการประกอบกิจการหรือการดำเนินกิจการของผู้ได้รับอนุญาตให้เป็นไปตามที่กฎหมายว่าด้วยการอนุญาตกำหนด และให้เป็นหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่และผู้อนุญาตที่จะต้องตรวจสอบตามหลักเกณฑ์และแนวทางดังกล่าว

เมื่อมีผู้ได้รับความเดือดร้อนรำคาญ หรือเสียหายจากการประกอบกิจการหรือการดำเนินกิจการของผู้ได้รับอนุญาต ไม่ว่าความจะปรากฏต่อพนักงานเจ้าหน้าที่เองหรือมีผู้ร้องเรียน ให้เป็นหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่จะดำเนินการตรวจสอบและสั่งการตามอำนาจหน้าที่โดยเร็ว

มาตรา ๑๔ ในกรณีจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้คณะรัฐมนตรีมีมติจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับคำขอตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตขึ้น

ให้ศูนย์รับคำขออนุญาตตามวรรคหนึ่งมีฐานะเป็นส่วนราชการตามมาตรา ๑๘ วรรคสี่ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๔ โดยอยู่ในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี และจะให้มีสาขาของศูนย์ประจำกระทรวงหรือประจำจังหวัดด้วยก็ได้

การจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาตตามวรรคหนึ่งให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ในพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวให้กำหนดรายชื่อกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตที่จะให้อยู่ภายใต้การดำเนินการของศูนย์รับคำขออนุญาต

ในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับคำขอ จะกำหนดในพระราชกฤษฎีกาให้ผู้ยื่นคำขอ ยื่นคำขอผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ก็ได้

มาตรา ๑๕ เมื่อมีการจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาตตามมาตรา ๑๔ แล้ว ให้ดำเนินการและมีผลดังต่อไปนี้

(๑) ในกรณีที่กฎหมายว่าด้วยการอนุญาตหรือกฎที่ออกตามกฎหมายดังกล่าวกำหนดให้ต้องยื่นคำขอ หรือส่งเอกสารหรือหลักฐาน หรือค่าธรรมเนียมใด ณ สถานที่ใด ถ้าได้มีการยื่นคำขอ หรือส่ง

เอกสารหรือหลักฐาน หรือค่าธรรมเนียม ณ ศูนย์รับคำขออนุญาตแล้ว ให้ถือว่าได้มีการยื่นคำขอ หรือส่งเอกสารหรือหลักฐาน หรือค่าธรรมเนียมโดยชอบตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตนั้นแล้ว

(๒) บรรดาเงินค่าธรรมเนียมหรือเงินอื่นใดที่ศูนย์รับคำขออนุญาตได้รับไว้ตาม (๑) ให้ศูนย์รับคำขออนุญาตนำส่งคลังเป็นรายได้แผ่นดินในนามของหน่วยงานของผู้อนุญาต หรือส่งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แล้วแต่กรณี และแจ้งให้หน่วยงานของผู้อนุญาตทราบ

(๓) ในกรณีที่หน่วยงานของผู้อนุญาตมีสิทธิหักค่าใช้จ่ายจากเงินที่จะต้องนำส่งคลัง ให้ศูนย์รับคำขออนุญาตหักเงินดังกล่าวแทนและส่งมอบเงินที่หักไว้นั้นให้แก่หน่วยงานของผู้อนุญาต โดยให้ศูนย์รับคำขออนุญาตมีสิทธิหักค่าใช้จ่ายของศูนย์รับคำขออนุญาตตามอัตราที่จะได้ตกลงกับหน่วยงานของผู้อนุญาต

(๔) ระยะเวลาตามมาตรา ๑๐ ให้นับแต่วันที่ศูนย์รับคำขออนุญาตส่งเรื่องให้ผู้อนุญาต โดยศูนย์รับคำขออนุญาตจะต้องส่งเรื่องให้ผู้อนุญาตไม่ช้ากว่าสามวันทำการและให้นับมาตรา ๑๐ วรรคสี่มาใช้บังคับโดยอนุโลม

(๕) ให้เป็นหน้าที่ของผู้อนุญาตที่จะต้องส่งคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ ที่ถูกต้อง และเป็นปัจจุบันให้ศูนย์รับคำขออนุญาตตามจำนวนที่จำเป็น และดำเนินการให้มีการฝึกอบรมหรือชี้แจงแก่เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อให้เกิดความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ด้วย

(๖) ให้เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของศูนย์รับคำขออนุญาตที่จะต้องดำเนินการตามมาตรา ๘ และต้องรับผิดชอบในฐานะเช่นเดียวกับพนักงานเจ้าหน้าที่ตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๘

มาตรา ๑๖ ให้ศูนย์รับคำขออนุญาตมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) รับคำขอและค่าธรรมเนียม รวมตลอดทั้งคำอุทธรณ์ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาต

(๒) ให้ข้อมูล ชี้แจง และแนะนำผู้ยื่นคำขอหรือประชาชนให้ทราบถึงหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการขออนุญาต รวมตลอดทั้งความจำเป็นในการยื่นคำขออื่นใดที่จำเป็นต้องดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตทั้งปวง ในการประกอบกิจการหรือดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใด

(๓) ส่งคำขอ หรือคำอุทธรณ์ ที่ได้รับจากผู้ยื่นคำขอหรือผู้ยื่นคำอุทธรณ์พร้อมทั้งเอกสารหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และคอยติดตามเร่งรัดหน่วยงานดังกล่าวเพื่อดำเนินการให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนดตามพระราชบัญญัตินี้ และคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ หรือตามกฎหมายที่ให้สิทธิในการอุทธรณ์

(๔) ในกรณีที่เห็นว่าหลักเกณฑ์หรือวิธีการในการยื่นคำขอ มีรายละเอียดหรือกำหนดให้ต้องส่งเอกสารที่ไม่จำเป็น หรือเป็นภาระเกินสมควรแก่ประชาชน ให้เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

(๕) รวบรวมปัญหาและอุปสรรคจากการอนุญาตและการดำเนินการของศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อรายงานต่อคณะรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมต่อไป

(๖) เสนอแนะในการพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลา เกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ รวมถึงข้อเสนอในการออกกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือกำหนดหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากขึ้น

มาตรา ๑๗ ให้ผู้อนุญาตจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ ให้เสร็จสิ้นภายในหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา ๑๘ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ

พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา

นายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ โดยที่ปัจจุบันมีกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตจำนวนมาก การประกอบกิจการของประชาชนจะต้องขออนุญาตจากส่วนราชการหลายแห่ง อีกทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตบางฉบับไม่ได้กำหนดระยะเวลา เอกสารและหลักฐานที่จำเป็น รวมถึงขั้นตอนในการพิจารณาไว้ทำให้เป็นอุปสรรคต่อประชาชนในการยื่นคำขออนุญาตดำเนินการต่าง ๆ ดังนั้น เพื่อให้มีกฎหมายกลางที่จะกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต และมีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำร้องและศูนย์รับคำขออนุญาต ณ จุดเดียว เพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาตซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้



พระราชกฤษฎีกา

การกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาต
แทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต
พ.ศ. ๒๕๖๔

พระบาทสมเด็จพระปรเมนทรรามาธิบดีศรีสินทรมหาวชิราลงกรณ

พระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว

ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๔
เป็นปีที่ ๖ ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรเมนทรรามาธิบดีศรีสินทรมหาวชิราลงกรณ พระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว
มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาต
แทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๗๕ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย
และมาตรา ๑๒ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาต
ของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชกฤษฎีกาขึ้นไว้ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชกฤษฎีกานี้เรียกว่า “พระราชกฤษฎีกาการกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาต
ชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต พ.ศ. ๒๕๖๔”

มาตรา ๒ พระราชกฤษฎีกานี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันประกาศ
ในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา ๓ การต่ออายุใบอนุญาตตามรายชื่อพระราชบัญญัติและประเภทของใบอนุญาตที่กำหนดในบัญชีท้ายพระราชกฤษฎีกานี้ ผู้รับใบอนุญาตอาจชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาต แทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตได้

มาตรา ๔ ผู้รับใบอนุญาตซึ่งประสงค์จะชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาต แทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต ให้ชำระค่าธรรมเนียมตามอัตราที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยการนั้น ณ สถานที่ทำการของผู้อนุญาต หรือผ่านช่องทางหนึ่งช่องทางใดดังต่อไปนี้

- (๑) จุดบริการรับชำระค่าธรรมเนียม
- (๒) ธนาคาร
- (๓) ศูนย์บริการร่วมหรือศูนย์รับคำขออนุญาต
- (๔) ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์
- (๕) ช่องทางอื่นใดที่เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ให้ผู้อนุญาตจัดให้มีช่องทางสำหรับรองรับการชำระค่าธรรมเนียมตาม (๑) (๒) (๓) (๔) หรือ (๕) อย่างน้อยหนึ่งช่องทาง รวมทั้งกำหนดรายละเอียดวิธีการชำระค่าธรรมเนียม และประกาศให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป

มาตรา ๕ ให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการชำระค่าธรรมเนียมตามมาตรา ๔ ก่อนวันที่ใบอนุญาตจะสิ้นอายุลง ทั้งนี้ ในกรณีที่กฎหมายเฉพาะเรื่องกำหนดเงื่อนไขเวลาการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตไว้เป็นประการใด ให้ปฏิบัติตามกฎหมายนั้นด้วย และเมื่อชำระค่าธรรมเนียมแล้ว ให้ออกหลักฐานการต่ออายุใบอนุญาตให้แก่ผู้รับใบอนุญาต และให้ถือว่าผู้รับใบอนุญาตได้รับการต่ออายุใบอนุญาตตามกฎหมายนั้น ๆ แล้ว

ในกรณีที่ไม่สามารถออกหลักฐานการต่ออายุใบอนุญาตได้ตามวรรคหนึ่ง ให้ผู้ซึ่งได้รับมอบหมาย ให้รับชำระค่าธรรมเนียมออกหลักฐานการรับเงินให้แก่ผู้รับใบอนุญาต และให้ถือว่าหลักฐานการรับเงินดังกล่าวเป็นหลักฐานการต่ออายุใบอนุญาตจนกว่าผู้รับใบอนุญาตจะได้รับหลักฐานการต่ออายุใบอนุญาตจากผู้อนุญาต

ผู้อนุญาตอาจส่งหลักฐานการต่ออายุใบอนุญาตตามมาตรา ๕ โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วยก็ได้

มาตรา ๖ ให้ผู้อนุญาตจัดให้มีช่องทางสำหรับรองรับการชำระค่าธรรมเนียมตามมาตรา ๔
วรรคสอง ให้แล้วเสร็จภายในสามร้อยหกสิบวันนับแต่วันที่พระราชกฤษฎีกานี้ใช้บังคับ

ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐใดไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ภายในระยะเวลาตามวรรคหนึ่ง
ให้แจ้งเหตุผลพร้อมระยะเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จต่อคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อรายงาน
คณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป

มาตรา ๗ คำขอต่ออายุใบอนุญาตตามรายชื่อพระราชบัญญัติและประเภทของใบอนุญาต
ที่กำหนดในบัญชีท้ายพระราชกฤษฎีกานี้ซึ่งผู้รับใบอนุญาตได้ยื่นไว้ก่อนวันที่พระราชกฤษฎีกานี้ใช้บังคับ
และยังอยู่ระหว่างการพิจารณาของผู้อนุญาต ผู้รับใบอนุญาตอาจดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกานี้ได้
และให้นำความในมาตรา ๕ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

มาตรา ๘ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามพระราชกฤษฎีกานี้

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ

พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา

นายกรัฐมนตรี

**บัญชีท้ายพระราชกฤษฎีกากำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียม
การต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต พ.ศ. ๒๕๖๔**

รายชื่อพระราชบัญญัติ	ประเภทของใบอนุญาต
๑. พระราชบัญญัติมาตรฐานสินค้า ขาออก พ.ศ. ๒๕๐๓	๑.๑ ใบทะเบียนเป็นผู้ทำการค้าขาออกซึ่งสินค้ามาตรฐาน
	๑.๒ ใบอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบธุรกิจตรวจสอบมาตรฐาน สินค้า
	๑.๓ ใบอนุญาตให้เป็นผู้ตรวจสอบมาตรฐานสินค้า
๒. พระราชบัญญัติพันธุ์พืช พ.ศ. ๒๕๑๘	๒.๑ ใบอนุญาตขายเมล็ดพันธุ์ควบคุม
๓. พระราชบัญญัติสุสาน และฌาปนสถาน พ.ศ. ๒๕๒๘	๓.๑ ใบอนุญาตจัดตั้งสุสานและฌาปนสถาน
	๓.๒ ใบอนุญาตดำเนินการสุสานและฌาปนสถาน
๔. พระราชบัญญัติสถานพยาบาล สัตว์ พ.ศ. ๒๕๓๓	๔.๑ ใบอนุญาตให้ตั้งสถานพยาบาลสัตว์ ประเภทที่ไม่มีที่พักสัตว์ป่วยไว้ค้างคืน
	๔.๒ ใบอนุญาตให้ตั้งสถานพยาบาลสัตว์ ประเภทที่มีที่พักสัตว์ป่วยไว้ค้างคืน
	๔.๓ ใบอนุญาตให้ดำเนินการสถานพยาบาลสัตว์ ประเภทที่ไม่มีที่พักสัตว์ป่วยไว้ค้างคืน
	๔.๔ ใบอนุญาตให้ดำเนินการสถานพยาบาลสัตว์ ประเภทที่มีที่พักสัตว์ป่วยไว้ค้างคืน
๕. พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	๕.๑ ใบอนุญาตดำเนินการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ในลักษณะที่เป็นการค้า
	๕.๒ ใบอนุญาตจัดตั้งตลาด
	๕.๓ ใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสม อาหารในอาคารหรือพื้นที่ที่มีพื้นที่เกินสองร้อยตาราง เมตรและมีใช้เป็นการขายของในตลาด
	๕.๔ ใบอนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ
๖. พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. ๒๕๓๕ <u>หมายเหตุ :- เฉพาะกรณีที่อยู่ใน</u> ความรับผิดชอบของกรมประมง กรมปศุสัตว์ และสำนักงาน คณะกรรมการอาหารและยา	๖.๑ ใบสำคัญการขึ้นทะเบียนวัตถุอันตราย
	๖.๒ ใบอนุญาตผลิตวัตถุอันตราย
	๖.๓ ใบอนุญาตนำเข้าวัตถุอันตราย
	๖.๔ ใบอนุญาตส่งออกวัตถุอันตราย
	๖.๕ ใบอนุญาตมีไว้ในครอบครองซึ่งวัตถุอันตราย
๗. พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑	๗.๑ ใบอนุญาตให้ประกอบกิจการสถานพยาบาล ประเภทที่ไม่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน
	๗.๒ ใบอนุญาตให้ประกอบกิจการสถานพยาบาล ประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน
	๗.๓ ใบอนุญาตให้ดำเนินการสถานพยาบาล ประเภทที่ไม่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน

รายชื่อพระราชบัญญัติ	ประเภทของใบอนุญาต
	๗.๔ ใบอนุญาตให้ดำเนินการสถานพยาบาล ประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน
๘. พระราชบัญญัติควบคุมน้ำมัน เชื้อเพลิง พ.ศ. ๒๕๔๒	๘.๑ ใบอนุญาตประกอบกิจการควบคุมประเภทที่ ๓
๙. พระราชบัญญัติมาตรฐานสินค้า เกษตร พ.ศ. ๒๕๕๑	๙.๑ ใบอนุญาตเป็นผู้ผลิตสินค้าเกษตรตามมาตรฐานบังคับ
	๙.๒ ใบอนุญาตเป็นผู้ส่งออกสินค้าเกษตรตามมาตรฐานบังคับ
	๙.๓ ใบอนุญาตเป็นผู้นำเข้าสินค้าเกษตรตามมาตรฐานบังคับ
๑๐. พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๕๘	๑๐.๑ ใบรับจดทะเบียนการผลิตเพื่อขายเครื่องสำอาง
	๑๐.๒ ใบรับจดทะเบียนการนำเข้าเพื่อขายเครื่องสำอาง
	๑๐.๓ ใบรับจดทะเบียนการรับจ้างผลิตเครื่องสำอาง
๑๑. พระราชบัญญัติสถาน ประกอบการ เพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙	๑๑.๑ ใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อ สุขภาพ

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกานี้ คือ โดยที่มาตรา ๑๒ แห่งพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ บัญญัติให้ในกรณีที่กฎหมายกำหนดอายุใบอนุญาตไว้ และกิจการหรือการดำเนินการที่ได้รับใบอนุญาตนั้นมีลักษณะเป็นกิจการหรือการดำเนินการที่เห็นได้ว่าผู้ได้รับใบอนุญาตจะประกอบกิจการหรือดำเนินการนั้นต่อเนื่องกัน คณะรัฐมนตรีจะกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายนั้น ๆ แทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตก็ได้ โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกาซึ่งระบุชื่อพระราชบัญญัติและประเภทของใบอนุญาตที่ผู้รับใบอนุญาตอาจดำเนินการดังกล่าวได้ สมควรกำหนดชื่อพระราชบัญญัติและประเภทของใบอนุญาตที่ผู้รับใบอนุญาตอาจชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตได้ รวมทั้งกำหนดช่องทางสำหรับรองรับการชำระค่าธรรมเนียมเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระแก่ประชาชน จึงจำเป็นต้องตราพระราชกฤษฎีกานี้

ประกาศกรมปศุสัตว์

เรื่อง การไม่เรียกสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้แก่ประชาชน

พ.ศ. ๒๕๖๒

ตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๒๑/๒๕๖๐ เรื่อง การแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายเพื่ออำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ ลงวันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๐ และมติคณะกรรมการขับเคลื่อนปฏิรูปเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงตามนโยบาย Thailand ๔.๐ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๑ โดยมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน มีมติให้ยกเลิกการใช้สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านเพื่อรองรับการเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ประกอบกับมีมติเห็นชอบในการประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการอำนวยความสะดวกและลดภาระประชาชน (การไม่เรียกสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้จากประชาชน) ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเสนอ

เพื่อให้การปฏิบัติการตามพระราชบัญญัติโรคระบาดสัตว์ พ.ศ. ๒๕๕๘ และกฎหมายอื่นที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมปศุสัตว์ เป็นไปตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๒๑/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๐ อันเป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระของประชาชนในกรณีที่ต้องใช้เอกสารสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของกรมปศุสัตว์ อธิบดีกรมปศุสัตว์จึงออกประกาศ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้ยกเลิกการเรียกเก็บสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้านหรือเอกสารอื่นที่ทางราชการออกให้จากประชาชน ในการปฏิบัติการตามพระราชบัญญัติโรคระบาดสัตว์ พ.ศ. ๒๕๕๘ และกฎหมายอื่นที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมปศุสัตว์ รวมถึงประกาศ ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ ข้อกำหนด หรือแนวปฏิบัติต่าง ๆ ของกรมปศุสัตว์ที่กำหนดให้บุคคลใด ๆ ต้องใช้สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้านหรือเอกสารอื่นที่ทางราชการออกให้

ข้อ ๒ กรณีจำเป็นต้องใช้เอกสารอื่นที่ทางราชการออกให้ในการตรวจสอบเพื่อประกอบคำขออนุมัติ อนุญาต หรือใบอนุญาต หรือขอขึ้นทะเบียนหรือจดทะเบียนเกี่ยวกับกฎหมายของกรมปศุสัตว์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้หน่วยงานราชการที่ออกเอกสารราชการเช่นนั้นส่งข้อมูลหรือสำเนาเอกสารดังกล่าวมาเพื่อประกอบการพิจารณาหรือดำเนินการ เว้นแต่ประชาชนมีความประสงค์ที่จะนำข้อมูลหรือเอกสารนั้นมาแสดงต่อเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง

ข้อ ๓ กรณีจำเป็นต้องคัดสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน หรือเอกสารอื่นที่ทางราชการออกให้จากประชาชน เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของกรมปศุสัตว์ ให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้จัดทำสำเนาเอกสารดังกล่าวขึ้นเอง โดยขอให้ผู้ขอรับบริการลงนามรับรองสำเนาถูกต้องในเอกสารนั้น และห้ามมิให้เรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการทำสำเนาเอกสารดังกล่าว

ข้อ ๔ กรณีมอบอำนาจให้บุคคลอื่นดำเนินการแทน ให้ใช้สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
ของผู้มอบอำนาจ พร้อมลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง
ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๒

สรวิศ ธานีโต

อธิบดีกรมปศุสัตว์

กรมปศุสัตว์ ยกเลิกใช้สำเนา!!

สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน - สำเนาทะเบียนบ้าน

“ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการด้านปศุสัตว์
โดยไม่ต้องใช้สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน/สำเนาทะเบียนบ้าน
ใช้เพียง**บัตรประจำตัวประชาชนตัวจริง**เท่านั้น !!!”

ยกเว้น

กรณีมอบอำนาจให้บุคคลอื่นดำเนินการแทน
ให้ใช้สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของ
ผู้มอบอำนาจ พร้อมลงนามรับรอง
สำเนาถูกต้อง

ตัวจริง
เท่านั้น



ตัวอย่างคู่มือสำหรับประชาชน

คู่มือสำหรับประชาชน : การขอใบอนุญาตให้ตั้งสถานพยาบาลสัตว์ (N)

หน่วยงานที่ให้บริการ : กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

การขออนุญาตและการอนุญาตให้ตั้งสถานพยาบาลสัตว์ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนดในพระราชบัญญัติสถานพยาบาลสัตว์ พ.ศ.2533 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสถานพยาบาลสัตว์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2557 มาตรา 7 มาตรา 8 และมาตรา 8/2

1. การขอใบอนุญาตให้ตั้งสถานพยาบาลสัตว์ ให้ดำเนินการพร้อมกับการขอใบอนุญาตให้ดำเนินการสถานพยาบาลสัตว์
2. ผู้ขออนุญาตจัดตั้งสถานพยาบาลสัตว์ต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้
 - มีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์
 - มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย
 - ไม่เป็นผู้เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่พ้นโทษมาแล้ว ไม่น้อยกว่าห้าปี หรือเป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ
 - ไม่เป็นบุคคลวิกลจริตหรือมีจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ
 - ไม่เป็นโรคตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
 - ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
3. ใบอนุญาตให้ตั้งสถานพยาบาลสัตว์ มีอายุ 3 ปี นับแต่วันที่ออกใบอนุญาต
4. แจ้งผลการพิจารณาอนุมัติทางโทรศัพท์ และส่งเป็นหนังสือราชการทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) หรือโทรสาร (Fax) หรือไปรษณีย์
5. กรณีที่ต้องมีการเสียค่าธรรมเนียม เจ้าหน้าที่จะปิดรับค่าธรรมเนียม เวลา 15.00 น.
6. กรณีที่ผู้ขออนุญาตไม่มารับใบอนุญาตภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่งอนุญาตให้ถือว่าผู้ขออนุญาตสละสิทธิการเป็นผู้รับอนุญาต และให้ผู้อนุญาตจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ

หมายเหตุ :

1. กรณีคำขอหรือเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้องและไม่อาจแก้ไขเพิ่มเติมได้ในขณะนั้น ผู้รับคำขอและผู้ยื่นคำขอจะต้องลงนามบันทึกความบกพร่องและรายการเอกสารหลักฐานร่วมกันพร้อมกำหนดระยะเวลาให้ผู้ยื่นคำขอดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติม หากผู้ยื่นคำขอไม่ดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนดจะถือว่าผู้ยื่นคำขอไม่ประสงค์จะยื่นคำขอ
2. ขั้นตอนการดำเนินงานตามคู่มือจะเริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วนถูกต้องตามที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชนเรียบร้อยแล้ว

ช่องทางการให้บริการ

สถานที่ให้บริการ กองสวัสดิภาพสัตว์และสัตวแพทย์บริการ กรมปศุสัตว์ 69/1 ถ.พญาไท แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400 โทรศัพท์ 02-653-4444 ต่อ 4191,4192 โทรสาร 02-653-4444 ต่อ 4193/ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน (หมายเหตุ: (กรณีสถานพยาบาลสัตว์ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร))	ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวัน จันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่ เวลา 08:30 - 16:30 น. (มีพักเที่ยง)
สถานที่ให้บริการ สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด https://docs.google.com/spreadsheets/d/1EOBzBxOo4H7-5BEYjiRao_NbWYtmJHPwN3AiGNcY_xY/edit#gid=289293293 /ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน (หมายเหตุ: (กรณีสถานพยาบาลสัตว์ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ต่างจังหวัด))	ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวัน จันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่ เวลา 08:30 - 16:30 น. (มีพักเที่ยง)

ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ระยะเวลาในการดำเนินการรวม : 45 วัน

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
1)	การตรวจสอบเอกสาร เจ้าหน้าที่รับคำขออนุญาตจัดตั้งสถานพยาบาลสัตว์ (แบบ สส. 1) และตรวจสอบคำขอ พร้อมหลักฐานประกอบการขออนุญาต (หมายเหตุ: -)	1 วัน	กรมปศุสัตว์
2)	การพิจารณา 1. เจ้าหน้าที่นัดตรวจสอบสถานพยาบาลสัตว์ 2. คณะทำงานฯ ตรวจสอบสถานที่ 3. เจ้าหน้าที่จัดทำใบอนุญาตและเสนอผู้มีอำนาจลงนาม (หมายเหตุ: -)	40 วัน	กรมปศุสัตว์
3)	การลงนาม/คณะกรรมการมีมติ ผู้มีอำนาจลงนามในใบอนุญาตจัดตั้งสถานพยาบาลสัตว์ (แบบ สส. 3) (หมายเหตุ: -)	4 วัน	กรมปศุสัตว์

รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ

ลำดับ	ชื่อเอกสาร จำนวน และรายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี)	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร
1)	บัตรประจำตัวประชาชน ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 0 ฉบับ หมายเหตุ -	กรมการปกครอง
2)	ทะเบียนบ้าน ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 0 ฉบับ หมายเหตุ -	กรมการปกครอง

ลำดับ	ชื่อเอกสาร จำนวน และรายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี)	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร
3)	หนังสือรับรองนิติบุคคล ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 0 ฉบับ หมายเหตุ (กรณีนิติบุคคล)	กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
4)	ใบสำคัญการเปลี่ยนชื่อ ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 0 ฉบับ หมายเหตุ -	กรมการปกครอง
5)	ใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว ฉบับจริง 0 ฉบับ สำเนา 1 ฉบับ หมายเหตุ (1. กรณีคนต่างด้าว 2. ลงนามรับรองสำเนา)	-
6)	ใบอนุญาตทำงาน Work permit ฉบับจริง 0 ฉบับ สำเนา 1 ฉบับ หมายเหตุ (1. กรณีคนต่างด้าว 2. ลงนามรับรองสำเนา)	-
7)	ใบรับรองแพทย์ ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 0 ฉบับ หมายเหตุ (มีอายุไม่เกิน 30 วันนับตั้งแต่วันที่ออก)	-
8)	รูปถ่ายภาพสี ขนาด 4x5 ซม. (หน้าตรง แต่งกายสุภาพ ไม่สวมหมวก หรือแว่นตาดำ) ฉบับจริง 2 ฉบับ สำเนา 0 ฉบับ หมายเหตุ (ถ่ายไว้ไม่เกิน 6 เดือน)	-
9)	หนังสือแสดงความจำนงเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการสัตวแพทย์ในสถานพยาบาลสัตว์ (แบบ 1/4) ของผู้ซึ่งจะเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการ สัตวแพทย์ในสถานพยาบาลสัตว์ทุกคน ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 0 ฉบับ หมายเหตุ -	-
10)	ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพการสัตวแพทย์ ของผู้ซึ่งจะเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการ สัตวแพทย์ในสถานพยาบาลสัตว์ทุกคน ฉบับจริง 0 ฉบับ สำเนา 1 ฉบับ หมายเหตุ (ลงนามรับรองสำเนา)	สัตวแพทย์สภา
11)	หนังสืออนุมัติแผนงานการจัดตั้งสถานพยาบาลสัตว์ ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 0 ฉบับ หมายเหตุ -	กรมปศุสัตว์

ลำดับ	ชื่อเอกสาร จำนวน และรายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี)	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร
	หมายเหตุ -	
12)	วุฒิบัตร หรืออนุมัติบัตร ฉบับจริง 0 ฉบับ สำเนา 1 ฉบับ หมายเหตุ (1. กรณีสาขาเฉพาะทาง 2. ลงนามรับรองสำเนา)	สัตวแพทยสภา
13)	เอกสารหรือหนังสือตอบรับจากหน่วยงานที่กำจัดขยะติดเชื้อ ฉบับจริง 0 ฉบับ สำเนา 1 ฉบับ หมายเหตุ (ลงนามรับรองสำเนา)	-
14)	เอกสารแสดงสิทธิในอาคาร ฉบับจริง 0 ฉบับ สำเนา 1 ฉบับ หมายเหตุ (ลงนามรับรองสำเนา)	-
15)	รายชื่อ เวลาทำการ ของผู้ประกอบการวิชาชีพการสัตวแพทย์ (แบบ 1/3) ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 0 ฉบับ หมายเหตุ (ระบุรายชื่อสัตวแพทย์ทุกคน)	-
16)	ใบอนุญาตให้ตั้งสถานพยาบาลสัตว์และใบอนุญาตให้ดำเนินการสถานพยาบาลสัตว์ ฉบับเดิม ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 0 ฉบับ หมายเหตุ (กรณีย้ายสถานพยาบาลสัตว์)	กรมปศุสัตว์
17)	หนังสือมอบอำนาจ ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 0 ฉบับ หมายเหตุ (แนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจพร้อมลงนามรับรอง)	-

ค่าธรรมเนียม

ลำดับ	รายละเอียดค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียม (บาท / ร้อยละ)
1)	ใบอนุญาตให้ตั้งสถานพยาบาลสัตว์ ประเภทที่ไม่มีที่พักระหว่างป่วยไว้ค้างคืน (หมายเหตุ: -)	ค่าธรรมเนียม 600 บาท
2)	ใบอนุญาตให้ตั้งสถานพยาบาลสัตว์ ประเภทที่มีที่พักระหว่างป่วยไว้ค้างคืนไม่เกิน 10 ที่ (หมายเหตุ: -)	ค่าธรรมเนียม 1,000 บาท
3)	ใบอนุญาตให้ตั้งสถานพยาบาลสัตว์ ประเภทที่มีที่พักระหว่างป่วยไว้ค้างคืนเกิน 10 ที่ (หมายเหตุ: -)	ค่าธรรมเนียม 2,000 บาท

ช่องทางการร้องเรียน แนะนำบริการ

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน / แนะนำบริการ
1)	กองสวัสดิภาพสัตว์และสัตวแพทย์บริการ กรมปศุสัตว์ 69/1 ถนนพญาไท แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400 โทรศัพท์ 02-653-4444 ต่อ 4192,4193 โทรสาร 02-653-4444 ต่อ 4193 e-mail: vetservice02@dld.go.th (หมายเหตุ: -)
2)	ศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมปศุสัตว์ กลุ่มวินัยและเสริมสร้างระบบคุณธรรม กองการเจ้าหน้าที่ กรมปศุสัตว์ 69/1 ถ.พญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400 โทรศัพท์ 0 2653 4444 ต่อ 2134 โทรสาร 0 2653 4927 website : http://request.dld.go.th/ (หมายเหตุ: -)
3)	ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (หมายเหตุ: (เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. 10300 / สายด่วน 1111 / www.1111.go.th / ตู้ ปณ.1111 เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. 10300))
4)	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในภาครัฐ (หมายเหตุ: (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) - 99 หมู่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 2 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120 - สายด่วน 1206 / โทรศัพท์ 0 2502 6670-80 ต่อ 1900 , 1904- 7 / โทรสาร 0 2502 6132 - www.pacc.go.th / www.facebook.com/PACC.GO.TH ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำหรับนักลงทุนต่างชาติ (The Anti-Corruption Operation center) Tel : +66 92 668 0777 / Line : Fad.pacc / Facebook : The Anti-Corruption Operation Center / Email : Fad.pacc@gmail.com

แบบฟอร์ม ตัวอย่างและคู่มือการกรอก

ลำดับ	ชื่อแบบฟอร์ม
1)	คำขออนุญาตจัดตั้งสถานพยาบาลสัตว์ (แบบ สส.1) (หมายเหตุ: -)
2)	รายชื่อและเวลาทำการของผู้ประกอบการวิชาชีพการสัตวแพทย์ในสถานพยาบาลสัตว์ (แบบ 1/3) (หมายเหตุ: -)
3)	หนังสือแสดงความจำเป็นผู้ประกอบการวิชาชีพการสัตวแพทย์ในสถานพยาบาลสัตว์ (แบบ 1/4) (หมายเหตุ: -)

หมายเหตุ

-

วันที่เผยแพร่คู่มือ: 21/09/2563



การขอใบอนุญาต ให้ตั้งสถานพยาบาลสัตว์



เจ้าหน้าที่รับคำขอและตรวจสอบคำขอ
พร้อมหลักฐานประกอบ (แบบ สส. 1)



- เจ้าหน้าที่นัดตรวจสอบ
สถานพยาบาลสัตว์
- คณะทำงานฯ ตรวจสอบสถานที่
- เจ้าหน้าที่จัดทำใบอนุญาตและเสนอ
ผู้มีอำนาจลงนาม



ผู้มีอำนาจลงนาม
(แบบ สส. 3)



ช่องทางให้บริการ

- กรณีสถานพยาบาลสัตว์
ตั้งอยู่ในพื้นที่กทม.
ติดต่อ ณ กองสวัสดิภาพสัตว์
และสัตว์แพทยบริการ กรมปศุสัตว์
- กรณีสถานพยาบาลสัตว์
ตั้งอยู่ในพื้นที่ต่างจังหวัด
ติดต่อ ณ สำนักขานปศุสัตว์จังหวัด
ในพื้นที่



ช่องทางสำรองเรียน

- กองสวัสดิภาพสัตว์และสัตวแพทย์บริการ
กรมปศุสัตว์
โทร 02-653-4444 ต่อ 4192, 4193
อีเมล vetservice02@dld.go.th
- ศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมปศุสัตว์
กลุ่มวินัยและเสริมสร้างระบบคุณธรรม
กองการเจ้าหน้าที่ กรมปศุสัตว์
โทร 02-653-4444 ต่อ 2134
<http://request.dld.go.th>
- ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัด
สำนักนายกรัฐมนตรี สายด่วน 1111
- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
ในภาครัฐ สายด่วน 1206



รายละเอียดเพิ่มเติม



อัตราค่าธรรมเนียม

1. ใบอนุญาตให้ตั้งสถานพยาบาลสัตว์ ประเภทไม่มีที่พักสัตว์ป่วยไว้ค้างคืน 600 บาท
2. ใบอนุญาตให้ตั้งสถานพยาบาลสัตว์ ประเภทมีที่พักสัตว์ป่วยไว้ค้างคืนไม่เกิน 10 ที่ 1,000 บาท
3. ใบอนุญาตให้ตั้งสถานพยาบาลสัตว์ ประเภทมีที่พักสัตว์ป่วยไว้ค้างคืนเกิน 10 ที่ 2,000 บาท

หมายเหตุ

- ตรวจสอบรายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอได้จากคู่มือสำหรับประชาชน: การขอใบอนุญาตให้ตั้งสถานพยาบาลสัตว์



ตัวอย่างคู่มือสำหรับประชาชน

คู่มือสำหรับประชาชน : การขอใบอนุญาตให้ทำการค้าสัตว์ ชากสัตว์ น้ำเชื้อ หรือเอ็มบริโอ (ร.10/1 ร.10/2 ร.10/3) (N)

หน่วยงานที่ให้บริการ : กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

1. การยื่นแบบคำขออนุญาตและการพิจารณาออกใบอนุญาตต้องปฏิบัติตามกฎกระทรวงกำหนดการควบคุมการค้าสัตว์ และชากสัตว์ พ.ศ.2552 และประกาศกรมปศุสัตว์ เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการทำการค้าหรือหากำไร ในลักษณะคนกลางซึ่งสัตว์หรือชากสัตว์ และการขาย จำหน่าย จ่าย แจก แลกเปลี่ยน หรือมีไว้เพื่อขายซึ่งน้ำเชื้อสำหรับผสมพันธุ์หรือเอ็มบริโอของสัตว์หรือมีพ่อพันธุ์ของสัตว์เพื่อให้บริการผสมพันธุ์แก่สัตว์ของบุคคลอื่นโดยวิธีธรรมชาติ พ.ศ.2558 โดยมีหลักเกณฑ์ วิธีการ ดังต่อไปนี้

1) กรณีมีความประสงค์ค้าสัตว์หรือชากสัตว์ประเภท ช้าง ม้า โค กระบือ แพะ แกะ กวาง สุกร หมูป่า สุนัข แมว นก ไก่ เป็ด ห่าน และขายน้ำเชื้อสำหรับผสมพันธุ์หรือเอ็มบริโอ ให้ยื่นแบบคำขอผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Movement (<https://newemove.dld.go.th/req>)

2) กรณีค้าสัตว์ ยื่นแบบคำขอรับใบอนุญาตทำการค้า หรือหากำไรในลักษณะคนกลางซึ่ง สัตว์ (แบบ ร.2/1) ยกเว้น สุนัข และแมว

3) กรณีค้าชากสัตว์ ยื่นแบบคำขอรับใบอนุญาตทำการค้า หรือหากำไรในลักษณะคนกลางซึ่ง ชากสัตว์ (แบบ ร.2/2)

4) กรณีค้าน้ำเชื้อหรือเอ็มบริโอ ยื่นแบบคำขอรับใบอนุญาตทำการขาย จำหน่าย จ่าย แจก แลกเปลี่ยน หรือมีไว้เพื่อขายซึ่งน้ำเชื้อสำหรับผสมพันธุ์เอ็มบริโอของสัตว์ หรือมีพ่อพันธุ์เพื่อให้บริการผสมพันธุ์แก่สัตว์ของบุคคลอื่นโดยวิธีธรรมชาติ (แบบ ร.2/3)

2. กรณีผู้ขอรับใบอนุญาตค้าหรือใบอนุญาตขายเป็นนิติบุคคลและมีสาขาหลายแห่ง ให้ยื่นขอรับใบอนุญาตต่อนายทะเบียน แห่งท้องที่ที่ประสงค์จะประกอบกิจการ โดยคำขอที่ยื่นต้องแยกกันในแต่ละสาขา

3. ยื่นเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ระบบ e-Movement หรือยื่นด้วยตนเองที่ สำนักงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการพิจารณาอนุมัติใบคำขอดังกล่าว

4. กรณียื่นเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาผ่านทางระบบ e-Movement ไม่ถูกต้องครบถ้วน เจ้าหน้าที่จะตอบกลับ ผู้ยื่นคำขอผ่านระบบ e-Movement

5. กรณียื่นคำขอผ่านเว็บไซต์และช่องทางออนไลน์ <https://newemove.dld.go.th/req> หลังเวลาทำการ เจ้าหน้าที่จะ ดำเนินการในวันทำการถัดไป และหากมีข้อสงสัยสามารถติดต่อได้ที่ 025013473-5 ต่อ 106, 107, 109 ในวันและเวลา ราชการ

6. กรณีมาติดต่อหลัง 16.00 น. สามารถยื่นเอกสารได้ถึง 16.30 แต่เจ้าหน้าที่จะดำเนินการให้ในวันถัดไป

7. กรณีการมอบอำนาจ ผู้ยื่นคำขอเป็นผู้รับมอบอำนาจ ต้องมีหลักฐานแสดงการมอบอำนาจและมีฐานข้อมูลบุคคลในระบบ e-Movement

8. เจ้าหน้าที่แจ้งผลอนุมัติการพิจารณาผ่านระบบ e-Movement ให้ผู้ได้รับใบอนุญาต ติดต่อขอรับใบอนุญาต (แบบ ร.10/1) , (แบบ ร.10/2) หรือ (แบบ ร.10/3) ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่งออกใบอนุญาต พร้อมชำระค่าธรรมเนียมในอัตราที่กำหนดตามกฎหมายกระทรวงกำหนดค่าธรรมเนียมและยกเว้นค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยโรคระบาดสัตว์ พ.ศ.2559 ณ สำนักงานปศุสัตว์ที่ระบุตรงกับคำขอ หากไม่มารับใบอนุญาตภายในกำหนดเวลาดังกล่าวโดยไม่แจ้งเหตุผลอันสมควร ให้ถือว่าสละสิทธิการเป็นผู้รับใบอนุญาตทำการค้าสัตว์หรือซากสัตว์และให้นายทะเบียนจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ

หมายเหตุ :

1. กรณีคำขอหรือเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้องและไม่อาจแก้ไขเพิ่มเติมได้ในขณะนั้น ผู้รับคำขอและผู้ยื่นคำขอจะต้องลงนามบันทึกความบกพร่องและรายการเอกสารหลักฐานร่วมกันพร้อมกำหนดระยะเวลาให้ผู้ยื่นคำขอดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติม แต่ไม่เกิน 30 วัน หากผู้ยื่นคำขอไม่ดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนดจะถือว่าผู้ยื่นคำขอไม่ประสงค์จะยื่นคำขอ
2. กรณีคณะกรรมการ/ผู้พิจารณามีข้อสงสัยในเอกสารหลักฐานที่ยื่นมา คณะกรรมการ/ผู้พิจารณาสามารถแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอมาชี้แจงเพิ่มเติมได้
3. ผู้ยื่นคำขอต้องมีอำนาจในการลงนามรับทราบข้อแก้ไขในการยื่นคำขอ
4. ขั้นตอนการดำเนินงานตามคู่มือจะเริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารครบถ้วนถูกต้องตามที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชนเรียบร้อยแล้ว

ช่องทางการให้บริการ

สถานที่ให้บริการ https://newemove.dld.go.th/req/ เว็บไซต์และช่องทางออนไลน์ (หมายเหตุ: -)	ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง
สถานที่ให้บริการ สำนักงานปศุสัตว์พื้นที่กรุงเทพมหานคร 48/16 ถนนเชิดวุฒากาศ แขวงสีกัน เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 10210 โทรศัพท์ 0 2002 9851 E-mail : pvlo_bkk@dld.go.th website : http://pvlo-bkk.dld.go.th/th2/index.php/th/ /ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน (หมายเหตุ: -)	ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวัน จันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08:30 - 16:30 น. (มีพักเที่ยง)
สถานที่ให้บริการ สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด https://docs.google.com/spreadsheets/d/1EOBzBxOo4H7-5BEYjiRao_NbWYtmJHPwN3AiGNcY_xY/edit#gid=289293293/ ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน (หมายเหตุ: -)	ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวัน จันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08:30 - 16:30 น. (มีพักเที่ยง)

ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ระยะเวลาในการดำเนินการรวม : 1 วันทำการ

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
1)	การตรวจสอบเอกสาร 1. ผู้รับบริการยื่นคำขอ พร้อมเอกสารหลักฐานประกอบผ่านระบบ e-Movement 2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบใบคำขอ และเอกสารหลักฐานประกอบ (หมายเหตุ: -)	5 ชั่วโมง	กรมปศุสัตว์
2)	การพิจารณา เจ้าหน้าที่จัดทำใบอนุญาตให้ทำการค้าสัตว์หรือซากสัตว์ เสนอผู้มีอำนาจเพื่อพิจารณาลงนาม (หมายเหตุ: -)	40 นาที	กรมปศุสัตว์
3)	การลงนาม/คณะกรรมการมีมติ ผู้มีอำนาจลงนามในใบอนุญาต (หมายเหตุ: -)	40 นาที	กรมปศุสัตว์

รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ

ลำดับ	ชื่อเอกสาร จำนวน และรายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี)	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร
1)	บัตรประจำตัวประชาชน ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 0 ฉบับ หมายเหตุ -	กรมการปกครอง
2)	หนังสือเดินทาง ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 0 ฉบับ หมายเหตุ (กรณีชาวต่างชาติ)	กรมการกงสุล
3)	ทะเบียนบ้าน ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 0 ฉบับ หมายเหตุ -	กรมการปกครอง
4)	หนังสือรับรองนิติบุคคล ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 0 ฉบับ หมายเหตุ (กรณีนิติบุคคล)	กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
5)	หนังสือมอบอำนาจ ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 0 ฉบับ หมายเหตุ (1. แแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจ พร้อมลงนามรับรอง สำเนาถูกต้อง 2. ตีอากรแสตมป์ 10 บาทกรณีรายครั้ง /30 บาทกรณีรายปี)	-

ลำดับ	ชื่อเอกสาร จำนวน และรายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี)	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร
6)	Work permit ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 0 ฉบับ หมายเหตุ (กรณีเป็นชาวต่างชาติ)	กรมการจัดหางาน

ค่าธรรมเนียม

ลำดับ	รายละเอียดค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียม (บาท / ร้อยละ)
1)	คำขออนุญาต หรือคำขอต่ออายุใบอนุญาตตามมาตรา 24 หรือ มาตรา 25 ฉบับละ (หมายเหตุ: -)	ค่าธรรมเนียม 50 บาท
2)	ใบอนุญาตทำการค้าหรือหากำไรในลักษณะคนกลางซึ่งสัตว์ตามมาตรา 24 ในกรณี ก) นำเข้าในราชอาณาจักร ฉบับละ (หมายเหตุ: -)	ค่าธรรมเนียม 5,000 บาท
3)	ใบอนุญาตทำการค้าหรือหากำไรในลักษณะคนกลางซึ่งสัตว์ตามมาตรา 24 ในกรณี ข) ส่งออกนอกราชอาณาจักร ฉบับละ (หมายเหตุ: -)	ค่าธรรมเนียม 5,000 บาท
4)	ใบอนุญาตทำการค้าหรือหากำไรในลักษณะคนกลางซึ่งสัตว์ตามมาตรา 24 ในกรณี ค) นำเข้าในและส่งออกนอกราชอาณาจักร ฉบับละ (หมายเหตุ: -)	ค่าธรรมเนียม 7,500 บาท
5)	ใบอนุญาตทำการค้าหรือหากำไรในลักษณะคนกลางซึ่งสัตว์ตามมาตรา 24 ในกรณี ง) ภายในราชอาณาจักร ฉบับละ (หมายเหตุ: -)	ค่าธรรมเนียม 1,000 บาท
6)	ใบอนุญาตทำการค้าหรือหากำไรในลักษณะคนกลางซึ่งสัตว์ตามมาตรา 24 ในกรณี จ) ภายในจังหวัด ฉบับละ (หมายเหตุ: -)	ค่าธรรมเนียม 250 บาท
7)	ใบอนุญาตทำการค้าหรือหากำไรในลักษณะคนกลางซึ่งซากสัตว์ตามมาตรา 24 ในกรณีต่อไปนี ก) นำเข้าในราชอาณาจักร ฉบับละ (หมายเหตุ: -)	ค่าธรรมเนียม 1,000 บาท
8)	ใบอนุญาตทำการค้าหรือหากำไรในลักษณะคนกลางซึ่งซากสัตว์ตามมาตรา 24 ในกรณี ข) ส่งออกนอกราชอาณาจักร ฉบับละ (หมายเหตุ: -)	ค่าธรรมเนียม 1,000 บาท
9)	ใบอนุญาตทำการค้าหรือหากำไรในลักษณะคนกลางซึ่งซากสัตว์ตามมาตรา 24 ในกรณี ค) นำเข้าในและส่งออกนอกราชอาณาจักร ฉบับละ (หมายเหตุ: -)	ค่าธรรมเนียม 1,250 บาท
10)	ใบอนุญาตทำการค้าหรือหากำไรในลักษณะคนกลางซึ่งซากสัตว์ตามมาตรา 24 ในกรณี ง) ภายในราชอาณาจักร ฉบับละ (หมายเหตุ: -)	ค่าธรรมเนียม 240 บาท
11)	ใบอนุญาตทำการค้าหรือหากำไรในลักษณะคนกลางซึ่งซากสัตว์ตามมาตรา 24 ในกรณี จ) ภายในจังหวัด ฉบับละ (หมายเหตุ: -)	ค่าธรรมเนียม 50 บาท

ลำดับ	รายละเอียดค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียม (บาท / ร้อยละ)
12)	ใบอนุญาตขาย จำหน่าย จ่ายแจก แลกเปลี่ยน หรือมีไว้เพื่อขายซึ่งน้ำเชื้อสำหรับผสมพันธุ์ เอ็มบริโอ หรือมีพ่อพันธุ์ของสัตว์เพื่อให้บริการผสมพันธุ์แก่สัตว์ของบุคคลอื่นโดยวิธีธรรมชาติ ตามมาตรา 25 ในกรณี ก) ส่งออกนอกราชอาณาจักร ฉบับละ (หมายเหตุ: -)	ค่าธรรมเนียม 2,000 บาท
13)	ใบอนุญาตขาย จำหน่าย จ่ายแจก แลกเปลี่ยน หรือมีไว้เพื่อขายซึ่งน้ำเชื้อสำหรับผสมพันธุ์ เอ็มบริโอ หรือมีพ่อพันธุ์ของสัตว์เพื่อให้บริการผสมพันธุ์แก่สัตว์ของบุคคลอื่นโดยวิธีธรรมชาติ ตามมาตรา 25 ในกรณี ข) ภายในราชอาณาจักร (หมายเหตุ: -)	ค่าธรรมเนียม 500 บาท

ช่องทางการร้องเรียน แนะนำบริการ

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน / แนะนำบริการ
1)	สำนักงานปศุสัตว์พื้นที่กรุงเทพมหานคร 48/16 ถนนเชิดวุฒากาศ แขวงสีกัน เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 10210 โทรศัพท์ 0 2002 9851 E-mail : pvlo_bkk@dld.go.th website : http://pvlo-bkk.dld.go.th/th2/index.php/th/ (หมายเหตุ: (กรณีต่างจังหวัด สามารถติดต่อได้ที่สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดที่ขอรับบริการ))
2)	กองสารวัตรและกักกัน กรมปศุสัตว์ 91 หมู่ 4 ถนนติวานนท์ ต.บางกะดี อ.เมืองปทุมธานี จ.ปทุมธานี 12000 โทรศัพท์ 0 2501 3473-5 ต่อ 102-3 โทรสาร 0 2501 3473 E-mail : aqi4@dld.go.th (หมายเหตุ: -)
3)	ศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมปศุสัตว์ กลุ่มวินัยและเสริมสร้างระบบคุณธรรม กองการเจ้าหน้าที่ กรมปศุสัตว์ 69/1 ถ.พญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400 โทรศัพท์ 0 2653 4444 ต่อ 2134 โทรสาร 0 2653 4927 website : http://request.dld.go.th/ (หมายเหตุ: -)
4)	ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (หมายเหตุ: (เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. 10300 / สายด่วน 1111 / www.1111.go.th / ตู้ ปณ.1111 เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. 10300))
5)	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในภาครัฐ (หมายเหตุ: (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) - 99 หมู่ 4 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ชั้น 2 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120 - สายด่วน 1206 / โทรศัพท์ 0 2502 6670-80 ต่อ 1900 , 1904- 7 / โทรสาร 0 2502 6132 - www.pacc.go.th / www.facebook.com/PACC.GO.TH ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำหรับนักลงทุนต่างชาติ (The Anti-Corruption Operation center) Tel : +66 92 668 0777 / Line : Fad.pacc / Facebook : The Anti-Corruption Operation Center / Email : Fad.pacc@gmail.com

แบบฟอร์ม ตัวอย่างและคู่มือการกรอก

ลำดับ	ชื่อแบบฟอร์ม
1)	คู่มือการใช้งานระบบ e-Movement (หมายเหตุ: -)

หมายเหตุ

-



การขอใบอนุญาตให้ทำการค้า สัตว์ ชากสัตว์ น้ำเชื้อ หรือเอ็มบริโอ (ร.10/1, ร.10/2, ร.10/3)



5 ชั่วโมง



- ผู้รับบริการยื่นคำขอ พร้อมเอกสารหลักฐานประกอบผ่านระบบ e-movement
- เจ้าหน้าที่ตรวจสอบใบคำขอ และเอกสารหลักฐานประกอบ



40 นาที



เจ้าหน้าที่จัดทำใบอนุญาตให้ทำการค้าสัตว์หรือชากสัตว์
เสนอผู้มีอำนาจเพื่อพิจารณาอนุญาต



40 นาที



ผู้มีอำนาจลงนามในใบอนุญาต

ช่องทางการให้บริการ

- <http://newemove.dld.go.th/req>
- สำนักงานปศุสัตว์พื้นที่กรุงเทพมหานคร
- สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด

ช่องทางการร้องเรียน

- สำนักงานปศุสัตว์พื้นที่กรุงเทพมหานคร
โทร. 02-002-9851
อีเมล pvlo_bkk@dld.go.th
- กองสารวัตรและกักกัน กรมปศุสัตว์
โทร. 02-501-3473-5 ต่อ 102-3
อีเมล aqi4@dld.go.th
- ศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมปศุสัตว์
กลุ่มวิจัยและเสริมสร้างระบบคุณธรรม
กองการเจ้าหน้าที่ กรมปศุสัตว์
โทร. 02-653-4444 ต่อ 2134
เว็บไซต์ <http://request.dld.go.th>
- ศูนย์บริการประชาชน
สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
โทร. สายด่วน 1111
- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในภาครัฐ
โทร. สายด่วน 1206

รายละเอียดเพิ่มเติม



เงื่อนไขเพิ่มเติม

- กรณีค้าสัตว์ ยื่นแบบคำขอ แบบ ร.2/1 ยกเว้น สุนัข และ แมว
- กรณีค้าชากสัตว์ ยื่นแบบคำขอ แบบ ร.2/2
- กรณีค้าน้ำเชื้อหรือเอ็มบริโอ ยื่นแบบคำขอ แบบ ร.2/3
- เจ้าหน้าที่แจ้งผลอนุมัติการพิจารณาผ่านระบบ e-movement ให้ผู้รับอนุญาตติดต่อขอรับใบอนุญาต (แบบ ร.10/1, ร.10/2 หรือ ร.10/3) ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่งออกใบอนุญาต พร้อมชำระค่าธรรมเนียม

หมายเหตุ

ตรวจสอบรายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอ และอัตราค่าธรรมเนียมที่กำหนดได้จากคู่มือสำหรับประชาชน: การขอใบอนุญาตให้ทำการค้าสัตว์ ชากสัตว์ น้ำเชื้อหรือเอ็มบริโอ

