



บริการด้วยใจ

แนวทางการดำเนินการ
**การลดขั้นตอน
และระยะเวลา**
การปฏิบัติราชการ
เพื่อประชาชน
ปี 2547-2550



แนวทางดำเนินการ
**การลดขั้นตอน
และระยะเวลา**

การปฏิบัติราชการ

เพื่อประชาชน

ปี 2547-2550



ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

**แนวทางดำเนินการ เรื่องการลดขั้นตอน
และระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน
ปี 2547-2550**

พิมพ์ครั้งที่ 2 : มิถุนายน 2547 จำนวน 5,000 เล่ม

ISBN : 974-9545-89-3

สงวนลิขสิทธิ์

ลิขสิทธิ์ของสำนักงาน ก.พ.ร.

จัดทำโดย : สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

จัดพิมพ์โดย : การกิจการเผยแพร่และสนับสนุนการมีส่วนร่วม

ในการพัฒนาระบบราชการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

(สำนักงาน ก.พ.ร.)

ถ. พิษณุโลก แขวงจิตรลดา เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

โทร. 0-2356-9999 โทรสาร 0-2281-8169

www.opdc.go.th

พิมพ์ที่ บริษัท สุขุมวิทมีเดีย มาร์เก็ตติ้ง จำกัด

203/42-44 ซ.พัฒนาการ 63 ถ.พัฒนาการ แขวงประเวศ เขตประเวศ

กรุงเทพฯ 10250

โทร. 0-2722-4200-2 โทรสาร 0-2322-8702

หนังสือเล่มนี้เป็นลิขสิทธิ์ของสำนักงาน ก.พ.ร.

การพิมพ์ซ้ำหรือการนำข้อมูลทั้งหมดหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของหนังสือเล่มนี้ไปเผยแพร่
ไม่ว่าจะโดยวิธีการใดก็ตามจะต้องได้รับการยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากสำนักงาน ก.พ.ร.

คำนำ

เอกสารแนวทางดำเนินการเรื่องการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ปี 2547 - 2550 นี้ เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาระบบราชการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 - พ.ศ. 2550) และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยเฉพาะมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 ซึ่งส่วนราชการต่าง ๆ ได้ดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนไปแล้ว 3 - 5 กระบวนงานในปี 2546 และจะต้องดำเนินการให้ครบทุกกระบวนงานในปี 2550

โดยที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนและเร่งรัดให้ส่วนราชการดำเนินการเพื่อพัฒนาระบบราชการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงได้จัดทำแนวทางดำเนินการในเรื่องดังกล่าวนี้ขึ้น โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเฉพาะกิจเกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพมาตรฐานและลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อที่ส่วนราชการต่าง ๆ จะได้ใช้ประกอบในการดำเนินการในปีต่อ ๆ ไปให้บังเกิดผลสำเร็จต่อไปได้

สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

สำนักงาน ก.พ.ร.

มิถุนายน 2547

สารบัญ

	หน้า
1. ความสำคัญของการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ	1
2. เหตุผลความจำเป็นในการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ	2
3. หน่วยงานที่อยู่ในบังคับของมาตรการนี้	6
4. การสำรวจงานบริการประชาชนที่มีอยู่ในหน่วยงาน	7
5. การค้นหาและการนับขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน	11
6. การคัดเลือกกระบวนการงานเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ	13
7. การดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการของจังหวัด	15
8. การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน	17
9. การส่งข้อเสนอการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ	21
10. การส่งผลการประเมินตนเองในการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ	23
11. การเตรียมความพร้อมเพื่อรับการติดตามและประเมินผล	25
12. วิธีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ	27
13. เทคนิคการลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	32

ภาคผนวก

1. การรายงานกระบวนการงานทั้งหมดที่อยู่ในความรับผิดชอบ	42
- แบบฟอร์มการรายงาน	
- ตัวอย่างการรายงาน	
2. ข้อเสนอการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ	49
- แบบฟอร์มข้อเสนอ	
- ตัวอย่างข้อเสนอ	
3. การรายงานผลการประเมินตนเองในการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ	58
- แบบฟอร์มการรายงานผลการประเมินตนเอง	
- ตัวอย่างการรายงานผลการประเมินตนเอง	
4. การเสนอกระบวนการงานที่ประสงค์ให้มีการติดตามและประเมินผล	62
- แบบฟอร์มการเสนอกระบวนการงานที่ประสงค์ให้มีการติดตามและประเมินผล	
- ตัวอย่างการเสนอกระบวนการงานที่ประสงค์ให้มีการติดตามและประเมินผล	

01

ความสำคัญของการลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ



ก้าวแรกของการปฏิรูประบบราชการที่ดำเนินการไปแล้ว คือ การปรับปรุงโครงสร้างของส่วนราชการ ซึ่งได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 สำหรับก้าวต่อไปของการพัฒนาระบบราชการที่เป็นเรื่องเร่งด่วน คือ การปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้การบริการของรัฐมีความสะดวก รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของประชาชน

การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเป็นการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานที่สำคัญที่สามารถดำเนินการให้บังเกิดผลสำเร็จได้โดยเร็ว ส่งผลกระทบในวงกว้าง มีความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์กับประชาชนโดยตรง ซึ่งบางส่วนราชการได้ดำเนินการเป็นผลสำเร็จทำให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี หากมีการดำเนินการที่ครอบคลุมและทั่วถึงในทุกหน่วยงานก็จะเกิดประโยชน์กับประชาชนเป็นอย่างมาก

การปรับปรุงการทำงานด้วยวิธีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ มีเป้าหมายที่จะทำให้การบริการของรัฐมีขั้นตอนที่สั้น และใช้เวลาดำเนินการน้อยกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น

วิธีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เป็นสิ่งที่ต้องมีการศึกษาวิเคราะห์อย่างมีระเบียบแบบแผนเพื่อตัดขั้นตอน ตัดระยะเวลา ตัดกำลังคน ตัดเอกสาร วัสดุที่ไม่จำเป็นออกไป ทั้งนี้ได้หมายถึงการทำงานให้เร็วขึ้นอย่างรีบเร่งจนอาจทำงานผิดพลาด หรือซื้อเครื่องมือทันสมัยเพิ่มขึ้นหรือการเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่

02

เหตุผลความจำเป็นในการลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ



การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน เป็นเป้าหมายสำคัญของการบริหารงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความอยู่ดีมีสุขของประชาชนในสังคม และความมั่นคงของชาติ

ปัญหาที่เกิดขึ้นเสมอ คือ การให้บริการของภาครัฐแก่ประชาชนจะมีขั้นตอนหลายขั้นตอน การพิจารณามีความล่าช้า วิธีทำงานที่ไม่ทันสมัย ระยะเวลาในการพิจารณา ไม่ได้กำหนดไว้ให้ชัดเจน นอกจากนี้ยังมีกฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่สลับซับซ้อน ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและภาคเอกชนได้ ปัญหาดังกล่าวทำให้ต้นทุนและค่าใช้จ่ายของประชาชนและภาคเอกชนสูงขึ้น และมีการผลักภาระค่าใช้จ่ายกันเป็นทอด ๆ ต่อไปจนในที่สุด ทำให้เกิดปัญหาและความไม่เป็นธรรมขึ้นในสังคม ซึ่งไม่เป็นผลดีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมโดยรวม

ด้วยเหตุผลและความจำเป็นดังกล่าวรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยได้ให้ความสำคัญกับการบริการประชาชน ทั้งนี้โดยมีกฎหมาย กฎ ระเบียบและนโยบายรองรับการดำเนินการเกี่ยวกับการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ดังนี้

2.1 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้บัญญัติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการของหน่วยงานของรัฐไว้ ดังนี้

“มาตรา 70 บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือของราชการส่วนท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน

1 ในการปฏิบัติหน้าที่หรือในการปฏิบัติการอื่นที่เกี่ยวข้องกับประชาชน บุคคลตามวรรคหนึ่งต้อง
2 วางตนเป็นกลางทางการเมือง

3
4 ในกรณีที่บุคคลตามวรรคหนึ่งละเลยหรือไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามหน้าที่ตามวรรคหนึ่ง หรือ
5 วรรคสอง บุคคลผู้มีส่วนได้เสียย่อมมีสิทธิขอให้บุคคลตามวรรคหนึ่ง หรือผู้บังคับบัญชาของ
6 บุคคลดังกล่าวชี้แจง แสดงเหตุผลและขอให้ดำเนินการให้เป็นไปตามบัญญัติในวรรคหนึ่ง หรือ
7 วรรคสองได้"

8 "มาตรา 75 รัฐต้องดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคล
9 จัดระบบงานของกระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่าง
10 รวดเร็วและเท่าเทียมกัน รวมทั้งจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นให้มีประสิทธิภาพ
11 ตอบสนองความต้องการของประชาชน"

12 **2.2 มาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545**
13 **ได้บัญญัติไว้ ดังนี้**

"การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผล
สัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการ
ปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่
ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของ
ประชาชน ทั้งนี้โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน

ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะ
อย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล
การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ตามความเหมาะสมแต่ละภารกิจ"

2.3 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
ได้กำหนดในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าวไว้ ดังนี้

"มาตรา 24 ในการปฏิบัติการกิจใด หากส่วนราชการจำเป็นต้องได้รับอนุญาต อนุมัติ หรือ
ความเห็นชอบจากส่วนราชการอื่นตามที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมติ
คณะรัฐมนตรีกำหนด ให้ส่วนราชการที่มีอำนาจอนุญาต อนุมัติ หรือให้ความเห็นชอบดังกล่าวแจ้งผล
การพิจารณาให้ส่วนราชการที่ยื่นคำขอทราบภายในสิบห้าวัน นับแต่วันที่ได้รับคำขอ

ในกรณีที่เรื่องใดมีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือ มติคณะรัฐมนตรีกำหนด
ขั้นตอนการปฏิบัติไว้ และขั้นตอนการปฏิบัตินั้นต้องใช้เวลาเกินสิบห้าวัน ให้ส่วนราชการ
ที่มีอำนาจ อนุญาต อนุมัติ หรือให้ความเห็นชอบ ประกาศกำหนดระยะเวลาการพิจารณาไว้ให้
ส่วนราชการอื่นทราบ

ส่วนราชการใดที่มีอำนาจอนุญาต อนุมัติ หรือให้ความเห็นชอบ มิได้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ
ตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง หากเกิดความเสียหายใดขึ้นให้ถือว่าข้าราชการ ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวข้อง
และหัวหน้าส่วนราชการนั้นประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าความล่าช้านั้นมิได้
เกิดขึ้นจากความผิดของตน"

"มาตรา 37 ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน หรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป ส่วนราชการใดมิได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานใด และ ก.พ.ร. พิจารณาเห็นว่างานนั้นมีลักษณะที่สามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จได้ หรือส่วนราชการได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้ แต่ ก.พ.ร. เห็นว่าเป็นระยะเวลาที่ล่าช้าเกินสมควร ก.พ.ร. จะกำหนดเวลาแล้วเสร็จให้ส่วนราชการนั้นต้องปฏิบัติได้"

ให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบ ให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง"

"มาตรา 38 เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ตามมาตรา 37"

"มาตรา 39 ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ"

2.4 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 - พ.ศ. 2550) ได้กำหนดเป้าประสงค์หลักในเรื่อง "การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น" โดยกำหนดตัวชี้วัด ดังนี้

- "ประชาชนร้อยละ 80 โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการ

- "ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนลดลงได้มากกว่าร้อยละ 50 โดยเฉลี่ย ภายในปี พ.ศ. 2550"

2.5 นโยบายของรัฐบาล ที่แถลงต่อรัฐสภาเมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2544 ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนมีดังนี้

- "มุ่งสร้างประสิทธิภาพ สร้างความโปร่งใส และซัดทุกจริตในการบริหารราชการแผ่นดิน และการให้บริการประชาชน ทั้งนี้เพื่อสร้างความเป็นธรรมในสังคม และเอื้อต่อการพัฒนาประเทศทั้งในปัจจุบันและอนาคต"

- "ปรับปรุงบทบาทของภาครัฐจากผู้ปฏิบัติและควบคุมมาเป็นผู้สนับสนุนและอำนวยความสะดวก และให้การสนับสนุนการดำเนินงานของภาคเอกชนและประชาชน โดยส่งเสริมให้ภาคเอกชนและประชาชนสามารถมีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการปฏิรูประบบราชการ เพื่อวางแนวทางดำเนินการให้ชัดเจนและต่อเนื่อง"

- "เร่งรัดพัฒนาคุณภาพของข้าราชการ ให้มีทัศนคติที่เอื้อต่องานบริการประชาชน รวมทั้งทบทวนกฎหมาย ระเบียบ ขั้นตอน และวิธีปฏิบัติงานเพื่อให้การบริหารราชการมีความยืดหยุ่น มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้และมีการประเมินผลที่เป็นระบบและเป็นธรรม"

2.6 คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม พ.ศ. 2546 ได้มีมติเห็นชอบแนวทางการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนตามข้อเสนอของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ดังนี้

1) ให้ทุกส่วนราชการพิจารณาและดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนลง 30 - 50% จากที่กำหนดไว้ในปัจจุบัน และให้มีผลในทางปฏิบัติก่อนเดือนตุลาคม 2546

2) ให้ส่วนราชการร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. เลือกกระบวนการหลัก 3 - 5 กระบวนการ ซึ่งเป็นงานที่ประชาชนใช้บริการมาก มีผลกระทบต่อประชาชนและมีข้อร้องเรียนมาก เพื่อให้ส่วนราชการพิจารณาดำเนินการตามข้อ 1 และขยายผลให้ครบทุกกระบวนการ ในปี พ.ศ. 2550

3) ส่วนราชการที่มีงานบริการประชาชนแต่ยังไม่มีกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการมาก่อน ให้กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ รวมทั้งต้องดำเนินการตามมาตรการนี้ด้วย

4) ในกรณีการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันหลายส่วนราชการ ให้สำนักงาน ก.พ.ร. ประสานงานกับส่วนราชการดังกล่าว เพื่อร่วมกันปรับปรุงการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน รวมถึงการอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนในรูปของศูนย์บริการร่วมด้วย

5) ส่วนราชการใดที่เห็นว่าได้ปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาไว้ดีแล้ว หรือไม่อาจลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการตามมาตรการนี้ได้ ให้ชี้แจงแสดงเหตุผล และพิสูจน์ให้เห็นโดยชัดแจ้งว่าขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการที่กำหนดไว้เดิมเหมาะสมแล้ว ทั้งนี้ให้มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการด้วย

6) ให้มาตรการดังกล่าวมีผลใช้บังคับกับกระทรวง ทบวง กรม รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในบังคับบัญชา หรือกำกับดูแลของรัฐบาล รวมทั้งให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเร่งรัดการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เป็นไปตามมาตรการนี้ด้วย

7) นอกเหนือจากการลดขั้นตอนและระยะเวลาดังกล่าวแล้ว ให้แต่ละส่วนราชการพยายามยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยเฉพาะการปรับปรุงการอำนวยความสะดวก และฝึกอบรม และพัฒนาข้าราชการให้มุ่งเน้นในการให้บริการประชาชน

ด้วยเหตุผลและความจำเป็นดังกล่าว ประกอบกับการที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ และนโยบายรัฐบาลรองรับที่ชัดเจน ดังนั้น ในการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน สำหรับปี 2547 และปีต่อๆ ไป จึงต้องดำเนินการเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกควบคู่ไปด้วย ทั้งนี้โดยให้ประชาชนเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลข่าวสารของทางราชการได้โดยง่าย มีทางเลือกเข้ารับบริการได้หลายทาง รวมถึงการจัดสถานที่และการอำนวยความสะดวกในเรื่องอื่น ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี

03

หน่วยงานที่อยู่ในบังคับของมาตรการนี้



เพื่อให้การดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนเป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ และนโยบายของรัฐบาลดังกล่าวข้างต้น หน่วยงานที่จะต้องดำเนินการตามมาตรการนี้ ได้แก่

- 1) กระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการฝ่ายบริหาร
- 2) จังหวัด อำเภอ
- 3) รัฐวิสาหกิจ
- 4) องค์การมหาชน
- 5) ให้กระทรวงมหาดไทยดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดำเนินการไปตามหลักเกณฑ์และแนวทางดังกล่าวนี้

04 การสำรวจงานบริการประชาชน ที่มีอยู่ในหน่วยงาน



หน่วยงานของรัฐจะต้องสำรวจว่างานที่อยู่ในความรับผิดชอบมีงานใดเป็นงานบริการประชาชนที่อยู่ในข่าย ต้องนำมาลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการตามมาตรฐานดังกล่าวนี้บ้าง ทั้งนี้โดยมีแนวทางการพิจารณา ดังนี้

4.1 ความหมายของงานบริการประชาชน

"งานบริการประชาชน" หมายถึง การดำเนินการของส่วนราชการตามหน้าที่หรือตามคำขอ ซึ่งอาจเป็นการดำเนินการระหว่างส่วนราชการกับประชาชน หรือส่วนราชการกับส่วนราชการ เช่น การอนุญาต การอนุมัติ การให้ความเห็นชอบ การให้ความเห็น การหารือ การรับรอง การรับจดทะเบียน การทำเอกสารที่ประชาชนต้องมีการขอเอกสารของส่วนราชการ การตรวจสอบ การควบคุม การวิเคราะห์ การตรวจรับงานหรือสิ่งของ การชำระหนี้ การให้คำวินิจฉัย และให้หมายความรวมถึงการดำเนินการที่ไม่จำเป็นต้องมีคำขอ ได้แก่ การบริการที่มีลักษณะของการบริการสาธารณะ การส่งเคราะห์ และการให้ความอนุเคราะห์แก่ประชาชนด้วย

กล่าวโดยสรุป งานบริการประชาชน หมายถึง งานที่หน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการให้กับประชาชน หรือให้กับส่วนราชการด้วยตนเอง เนื่องจากเป็นอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะด้วยกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ใด ๆ ก็ตาม ทั้งนี้อาจเป็นการบริการให้กับประชาชนโดยตรง หรือการบริการทางอ้อมก็ตาม

4.2 ลักษณะของงานบริการประชาชน

งานบริการประชาชนอาจมีลักษณะแตกต่างกัน ดังนี้

1) **งานบริการประชาชนโดยตรง** หมายถึง งานบริการที่หน่วยงานของรัฐรับคำขอจากประชาชนโดยตรง เช่น ประชาชนยื่นคำขอซื้อขายที่ดินที่กรมที่ดิน หรือประชาชนยื่นคำขอเสียภาษีรถยนต์ประจำปีที่กรมการขนส่งทางบก เป็นต้น

2) **งานบริการประชาชนทางอ้อม** หมายถึง งานบริการที่หน่วยงานของรัฐนั้นไม่ได้รับคำขอจากประชาชนโดยตรง แต่ประชาชนได้ยื่นคำขอที่ส่วนราชการอื่น แต่ส่วนราชการที่ได้รับคำขอจะพิจารณาหรือดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ ให้แล้วเสร็จได้ จะต้องส่งคำขอที่ได้รับนั้นไปให้หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องพิจารณาตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ก่อนด้วย เช่น ผู้ประกอบการขอรับเงินชดเชยค่างานก่อสร้างตามสัญญาแบบปรับราคาได้ที่หน่วยงานของรัฐผู้ว่าจ้าง เมื่อหน่วยงานของรัฐผู้ว่าจ้างได้รับคำขอแล้วต้องส่งคำขอดังกล่าวให้สำนักงานประมาณพิจารณาอนุมัติ พร้อมกับส่งกรมบัญชีกลางเพื่อขออนุมัติฎีกา เป็นต้น กรณีดังกล่าวนี้ การบริการของสำนักงานประมาณ และกรมบัญชีกลางเป็นการบริการประชาชนทางอ้อม

3) **งานบริการระหว่างส่วนราชการ** หมายถึง งานบริการที่หน่วยงานของรัฐ จะกระทำภารกิจใดได้ จำเป็นต้องได้รับอนุญาต อนุมัติหรือความเห็นชอบจากส่วนราชการอื่นตามที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมติคณะรัฐมนตรีกำหนด เช่น ส่วนราชการต่าง ๆ ส่งคำขอประเมิน เพื่อแต่งตั้งข้าราชการให้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการไปยังสำนักงาน ก.พ. เป็นต้น

4.3 ความหมายและลักษณะของกระบวนการ

การพิจารณาว่างานใดจะเป็นกระบวนการได้หรือไม่จะต้องมีเนื้อหาเพียงใดจึงจะกำหนดให้เป็น "กระบวนการ" ได้ และกระบวนการจะมีลักษณะอย่างไร มีหลักเกณฑ์แนวทางการพิจารณาดังนี้

1) **กระบวนการจะต้องมีความสมบูรณ์ในตัวเอง** โดยไม่กำหนดกระบวนการย่อยจนทำให้ขาดความสมบูรณ์ในเรื่องนั้น ๆ เช่น ไม่ควรกำหนดกระบวนการ "การรับแจ้งเหตุด่วน เหตุร้าย" โดยนับเวลาตั้งแต่ได้รับโทรศัพท์แจ้งเหตุถึงการจัดบันทึก การแจ้งเหตุไว้เป็นหลักฐานเท่านั้น ควรนับตั้งแต่เมื่อได้รับแจ้งเหตุแล้ว ได้ส่งเจ้าหน้าที่ไปถึงสถานที่เกิดเหตุภายในระยะเวลาเท่าไร เป็นต้น

2) **กระบวนการจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน** ทั้งนี้ต้องพิจารณาว่ากำหนดกระบวนการเช่นนั้นแล้วประชาชนจะได้ประโยชน์และตรงกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ กรณีเช่นกระบวนการรักษาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล ประชาชนต้องการทราบว่าถ้าเป็นผู้ป่วยนอกที่ปวดหัวตัวร้อนเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลแห่งนี้ ทางโรงพยาบาลจะใช้เวลาดำเนินการตั้งแต่ผู้ป่วยยื่นบัตรจนกระทั่งรับยา ซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้าย เป็นเวลาเท่าไร ไม่ควรแยกเป็นกระบวนการทำบัตรผู้ป่วยนอก กระบวนการรอก่อนพบแพทย์ กระบวนการตรวจวินิจฉัยจากแพทย์ กระบวนการตรวจห้อง Lab หรือกระบวนการรอรับยา เป็นต้น ซึ่งหากแยกกระบวนการย่อยดังกล่าวแล้ว จะไม่เกิดประโยชน์กับประชาชน

3) **กระบวนการต้องเป็นงานที่สามารถควบคุมระยะเวลาการปฏิบัติงานได้** ทั้งนี้หากงานที่มีลักษณะที่ไม่อาจควบคุมระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จได้มากำหนดเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ จะไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง และไม่สามารถปฏิบัติได้ เช่น กรณีของสถานีตำรวจไม่ควรนำกระบวนการสืบสวนสอบสวนหาผู้กระทำผิดมาดำเนินการ ควรนำมาดำเนินการเฉพาะกระบวนการที่สามารถกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาได้ เช่น กระบวนการขอคืนของกลาง กรณีศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุด กระบวนการขอประกันตัวผู้ต้องหา หรือกระบวนการรับแจ้งเอกสารหาย เป็นต้น ทั้งนี้จะต้องไม่นำเหตุที่หน่วยงานเป็นผู้กำหนดขึ้นเองมาเป็นข้ออ้างที่ไม่อาจกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาได้ เช่น การแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานขึ้น เพื่อพิจารณากลับกรองเรื่องใดๆ ซึ่งเป็นเรื่องภายในของหน่วยงานก็ไม่ควรนำมาเป็นข้ออ้างว่าไม่อาจกำหนดระยะเวลาพิจารณาของคณะกรรมการได้ เป็นต้น

4) **กระบวนการจะต้องมีความชัดเจน** โดยไม่มีความคลุมเครือทำให้ตีความได้หลายทาง เช่น การกำหนดว่ากระบวนการรักษาทางทันตกรรม ใช้เวลาดำเนินการ 2 ชั่วโมง อาจตีความได้ว่านับเวลาตั้งแต่ผู้ป่วยยื่นบัตรจนกระทั่งแพทย์ตรวจรักษาแล้วเสร็จ ใช้เวลา 2 ชั่วโมง โดยไม่ต้องแยกแยะว่าเป็นการรักษาทันตกรรมในเรื่องใด จะเป็นผู้ป่วยที่นัดไว้หรือไม่ก็ตามใช้เวลาเท่ากันทั้งหมด ซึ่งในความเป็นจริงอาจเป็นไปได้ยาก ทั้งควรกำหนดให้ชัดเจน เช่น "กระบวนการการรอฟพบแพทย์สำหรับผู้ป่วยทันตกรรมที่มีกำหนดนัดล่วงหน้า" เป็นต้น

5) **กระบวนการต้องมีจุดเริ่มต้นและสิ้นสุด** โดยจะต้องหาจุดเริ่มต้น ได้ว่าเริ่มนับตั้งแต่จุดใด เช่น รับคำขอหรือรับแจ้งเรื่องทางโทรศัพท์ เป็นต้น และที่สำคัญต้องมีที่สิ้นสุดของกระบวนการว่าเสร็จสิ้น ณ ขั้นตอนใด เช่น ส่งผลการพิจารณาหลังจากผู้มีอำนาจลงนามหรือการส่งมอบสิ่งของให้ตามที่ประชาชนร้องขอ เป็นต้น

อนึ่ง นอกจากแนวทางดังกล่าวข้างต้นแล้ว จะต้องพิจารณาถึงความเป็นจริงด้วย โดยไม่ควรนำงานลักษณะเช่นนี้มาลดขั้นตอนและระยะเวลา เช่นงานทางเทคนิคที่มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจนแล้ว ได้แก่ การตรวจตัวอย่างในห้อง Lab หรืองานที่มีลักษณะที่ประชาชนได้รับประโยชน์ หากได้พบเจ้าหน้าที่เป็นเวลามากขึ้น เช่น การให้คำปรึกษาหารือ การตรวจวินิจฉัยโรคของแพทย์ เป็นต้น

4.4 ประเภทของงาน/กระบวนการ

หน่วยงานจะต้องพิจารณาพร้อมกับกำหนดให้ได้ว่ากระบวนการที่หน่วยงานต้องรับผิดชอบในการบริการประชาชนตามอำนาจหน้าที่ มีจำนวนเท่าไร และได้แก่กระบวนการใดบ้าง อาจจำแนกลักษณะกระบวนการเป็น 3 ประเภท คือ

1) **กระบวนการหลัก** หมายถึง กระบวนการที่ปฏิบัติตามภารกิจหลัก หรืองานหลักของส่วนราชการ ซึ่งอาจเป็นการบริการประชาชนโดยตรง ทางอ้อม หรือบริการระหว่างส่วนราชการก็ได้

ภารกิจหลักหรืองานหลักได้แก่ ภารกิจที่ส่วนราชการ (กรม) ต้องดำเนินการให้บรรลุวิสัยทัศน์ เนื่องจากเป็นอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย กฎ ระเบียบ

หรือข้อบังคับ

ภารกิจหลักรวมถึงภารกิจอื่นที่หน่วยงานเหนือขึ้นไปมอบหมายให้ปฏิบัติเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องเกินกว่า 3 ปี โดยมีแผนงานหรือแผนปฏิบัติการกำหนดไว้อย่างชัดเจน

2) **กระบวนการรอง** หมายถึง กระบวนการที่ปฏิบัติตามภารกิจรอง ซึ่งเป็นภารกิจที่มีความสำคัญน้อยกว่าภารกิจหลัก หรือเป็นงานฝากที่ในระดับเหนือขึ้นไป มอบหมายให้ปฏิบัติเป็นการชั่วคราวเมื่อสิ้นสุดโครงการแล้วก็เลิกดำเนินการ

3) **กระบวนการสนับสนุน** หมายถึง กระบวนการที่ปฏิบัติตามภารกิจสนับสนุน ซึ่งเป็นกิจกรรมที่หน่วยงานปฏิบัติเพื่อสนับสนุนภารกิจหลักและภารกิจรองเปรียบเสมือน "งานแม่บ้าน" ได้แก่ กิจกรรมที่เกี่ยวกับการเบิกจ่าย การจัดซื้อ จัดจ้าง การบริหารงานบุคคล อาคารสถานที่ ยานพาหนะ พัสดุครุภัณฑ์ของหน่วยงาน เป็นต้น

ทั้งนี้ ให้นำกระบวนการหลักมาดำเนินการในลำดับต้นและกระบวนการรองในลำดับถัดไป หากหน่วยงานใดมีกระบวนการหลักและกระบวนการรองไม่มาก และได้ดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในกระบวนการดังกล่าวทั้งหมดแล้ว อาจนำกระบวนการสนับสนุน มาดำเนินการได้

4.5 การจัดบันทึกกระบวนการที่อยู่ในความรับผิดชอบ

เพื่อให้มีการจำแนกกระบวนการที่ชัดเจนตั้งแต่แรก ซึ่งจะมีผลต่อการคัดเลือกกระบวนการเพื่อนำมาลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในแต่ละปีต่อไปได้ เห็นควรจัดบันทึกกระบวนการ โดยจำแนกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

- 1) กระบวนการที่แล้วเสร็จใน 1 วัน
- 2) กระบวนการที่แล้วเสร็จภายใน 2 - 15 วัน
- 3) กระบวนการที่ใช้เวลามากกว่า 15 วัน



05 การค้นหาและการนับขั้นตอนและระยะเวลา การปฏิบัติราชการที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน



5.1 การนับจำนวนขั้นตอนที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

"จำนวนขั้นตอนการปฏิบัติราชการ" ให้ระบุว่าในการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการงานตั้งแต่ประชาชนยื่นคำขอจนกระทั่งพิจารณาแล้วเสร็จมีขั้นตอนการพิจารณากี่ขั้นตอน งานที่ผ่านเจ้าหน้าที่แต่ละคนนับเป็นหนึ่งขั้นตอน ในกรณีมีการส่งเรื่องย้อนกลับให้เจ้าหน้าที่คนเดียวกันพิจารณามากกว่า 1 ครั้ง การส่งผ่านเจ้าหน้าที่แต่ละครั้งนับเป็นหนึ่งขั้นตอน และให้นับเจ้าหน้าที่ที่รับคำขอเป็นขั้นตอนที่ 1 (กรณีประชาชนมายื่นคำขอด้วยตนเอง) ผู้ลงนาม อนุญาต อนุมัติ เป็นขั้นตอนสุดท้าย และการพิจารณาของคณะกรรมการนับเป็นหนึ่งขั้นตอน

"จำนวนจุดบริการ" หมายถึง การเดินเรื่องของประชาชนผู้ยื่นคำขอตั้งแต่ยื่นคำขอยังเจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอจนกระทั่งพิจารณาแล้วเสร็จ ประชาชนผู้ยื่นคำขอต้องเดินเรื่องด้วยตนเอง เพื่อนำคำขอในเรื่องเดียวกันนั้นไปยื่นให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานย่อยอีกครั้งหรือที่แห่ง การที่ประชาชนยื่นคำขอให้เจ้าหน้าที่ 1 ครั้ง หรือ 1 แห่ง ให้นับเป็นหนึ่งจุดบริการ

5.2 การกำหนดระยะเวลาที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

ในการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ก่อนอื่นหน่วยงานจะต้องกำหนดให้ได้ว่าขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการที่ใช้อยู่ในปัจจุบันเป็นเท่าไร ทั้งนี้อาจกำหนดหรือหาขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการในปัจจุบันได้ดังนี้

1) ระยะเวลาที่กำหนดโดยกฎหมาย กฎ ระเบียบ ในเรื่องนั้น ๆ

ทั้งนี้หากกระบวนการในไม่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ กำหนดระยะเวลาดำเนินการไว้แล้ว ให้นำระยะเวลาดำเนินการไว้ในกฎหมาย กฎ ระเบียบ นั้นเป็นระยะเวลาที่ใช้ในปัจจุบัน

2) ระยะเวลาที่กำหนดโดยส่วนราชการเอง

กระบวนการที่ไม่ได้กำหนดระยะเวลาดำเนินการไว้ในกฎหมาย กฎ ระเบียบ ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาดำเนินการได้เอง ทั้งนี้อาจกำหนดโดย

2.1) ระยะเวลาที่ส่วนราชการได้กำหนดและประกาศให้ประชาชนทราบอยู่แล้ว ทั้งนี้อาจเป็นการกำหนดตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 และที่แก้ไขเพิ่มเติม หรือที่หน่วยงานกำหนดไว้แล้วจะด้วยวิธีการใดก็ตามให้ถือเป็นระยะเวลาที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

2.2) กรณีที่ส่วนราชการโดยยังไม่เคยกำหนดระยะเวลาดำเนินการในกระบวนการนั้น ๆ มาก่อนให้นำค่าเฉลี่ยทางสถิติที่เคยจับเวลาไว้แล้ว หรืออาจจับเวลาใหม่เป็นระยะเวลาที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

5.3 การนับเวลาการปฏิบัติราชการ

ให้ส่วนราชการนับเวลาและกำหนดหน่วยเวลาการปฏิบัติราชการสำหรับงานบริการในแต่ละลักษณะ ดังนี้

1) งานบริการที่แล้วเสร็จในหนึ่งวัน

(1) ให้นับเวลาดำเนินการตั้งแต่ประชาชนยื่นคำขอหรือเข้าคิวรอยื่นคำขอแล้วแต่กรณี จนกระทั่งดำเนินการแล้วเสร็จในกระบวนการนั้น ๆ หากในแต่ละขั้นตอนการบริการมีระยะเวลารอคอยให้นับรวมไปด้วย เช่น กระบวนการรักษาผู้ป่วยนอกให้นับเวลาดังแต่ยื่นบัตรผู้ป่วยจนกระทั่งรับยาตามใบสั่งแพทย์ เป็นต้น

(2) หน่วยเวลาให้นับเป็นชั่วโมง นาที เช่น กระบวนการรักษาผู้ป่วยนอก ใช้เวลา 2 ชั่วโมง 20 นาที เป็นต้น

2) งานบริการที่ใช้เวลามากกว่าหนึ่งวัน

(1) ให้นับระยะเวลาดำเนินการเป็น 2 ช่วง ดังนี้

"ช่วงเวลายื่นคำขอ" ให้นับเวลาดังแต่ประชาชนยื่นคำขอ หรือ เข้าคิวยื่นคำขอแล้วแต่กรณี เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้องของเอกสารหลักฐาน จนกระทั่งรับคำขอไว้พิจารณาได้ ทั้งนี้ให้รวมระยะเวลารอคอยในแต่ละขั้นตอนด้วย

แต่ทั้งนี้หากหน่วยงานกำหนดระยะเวลาดำเนินการในกระบวนการนั้นไว้ว่า ใช้เวลาดำเนินการ 2 ชั่วโมง ถ้าประชาชนมายื่นคำขอหลังเวลา 14.30 น. แล้ว ไม่ได้รับผลการพิจารณาในวันนั้น ไม่ถือว่าเจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด กรณีนี้ประชาชนอาจต้องมารับผลการพิจารณาในวันถัดไปในช่วงเช้า เป็นต้น

หน่วยเวลาให้นับเป็นชั่วโมง นาที

"ช่วงเวลาดำเนินการตั้งแต่ยื่นคำขอจนกระทั่งพิจารณาแล้วเสร็จ" ให้นับเวลาดังแต่ประชาชนยื่นคำขอ รวมกับระยะเวลาที่ผู้ยื่นคำขอลงไปรอคอย จนกระทั่งผู้ยื่นคำขอมารับผลการพิจารณา หรือวันที่ส่วนราชการส่งผลการพิจารณาให้ผู้ยื่นคำขอทราบแล้วแต่กรณี

หน่วยเวลาให้นับเป็นวัน (วันทำการ) โดยให้นับวันยื่นคำขอเป็นวันที่หนึ่ง เช่น ประชาชนยื่นคำขอวันที่ 5 มีนาคม 2546 แล้วมารับผลการพิจารณาในวันที่ 7 มีนาคม 2546 ให้นับระยะเวลาดำเนินการเป็น 3 วัน เป็นต้น ทั้งนี้ให้นับเฉพาะวันทำการเท่านั้น

การกำหนดระยะเวลาของทุกหน่วยบริการในกระบวนการเดียวกันควรเท่ากัน เว้นแต่มีเหตุผลความจำเป็น เช่นบางหน่วยบริการใช้คอมพิวเตอร์แต่บางหน่วยบริการยังไม่มีใช้ เป็นต้น

กรณีที่กระบวนการใดกำหนดขั้นตอนให้ประชาชนต้องเตรียมเอกสาร หลักฐาน หรือสถานที่ให้พร้อม แล้วแจ้งความพร้อมให้เจ้าหน้าที่ทราบ จึงจะไปตรวจสอบได้ ถ้าประชาชนเตรียมความพร้อมได้ช้าก็ทำให้ระยะเวลาโดยรวมมากขึ้นด้วย กรณีเช่นนี้ให้นับเฉพาะเวลาปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เท่านั้น หักเวลาเตรียมการของประชาชนออก

06 การคัดเลือกกระบวนการงานเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ



ให้หน่วยงานของรัฐคัดเลือกกระบวนการงานที่จะนำมาลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ โดยพิจารณาระบบงานที่จะเกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชนก่อนเป็นอันดับแรก โดยคัดเลือกตามจำนวนที่กำหนดในแต่ละปี ดังนี้

6.1 แนวทางการคัดเลือกกระบวนการงาน

ทั้งนี้ให้หน่วยงานคัดเลือกกระบวนการงานเพื่อดำเนินการโดยมีหลักเกณฑ์ และแนวทาง ดังนี้

- 1) เป็นกระบวนการหลัก เว้นแต่หน่วยงานใดได้นำกระบวนการหลักขึ้นมาดำเนินการทั้งหมดแล้ว อาจเลือกกระบวนการรองและกระบวนการสนับสนุนมาดำเนินการต่อไปได้
- 2) เป็นกระบวนการที่จะเกิดประโยชน์กับประชาชนจำนวนมาก เนื่องจากเป็นกระบวนการที่มีประชาชนมาใช้บริการมาก
- 3) เป็นกระบวนการที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วจะมีผลกระทบต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมโดยรวมในวงกว้าง
- 4) เป็นกระบวนการที่ตรงกับความต้องการของประชาชนโดยพิจารณาจากจำนวนข้อร้องเรียน และผลจากการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ทั้งนี้ หากสำนักงาน ก.พ.ร. ได้พิจารณาแล้วเห็นว่ากระบวนการที่ส่วนราชการคัดเลือกในแต่ละปี ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์และแนวทางข้างต้น สำนักงาน ก.พ.ร. อาจให้ส่วนราชการเปลี่ยนกระบวนการใหม่ได้

6.2 จำนวนกระบวนงานที่คัดเลือกในแต่ละปี

โดยที่กำหนดเป้าหมายให้หน่วยงานของรัฐนำกระบวนงานที่มีอยู่ในความรับผิดชอบขึ้นมาดำเนินการให้ครบทุกกระบวนงานภายในปี พ.ศ. 2550 ดังนั้นจึงกำหนดให้ดำเนินการในแต่ละปี ดังนี้

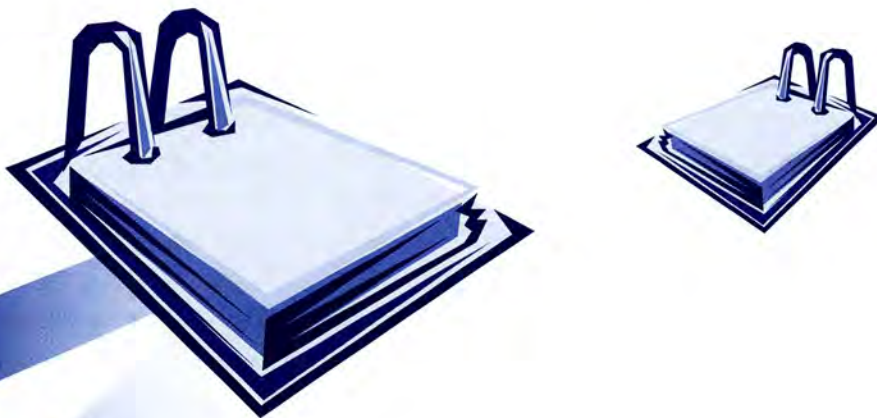
1) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 ของจำนวนกระบวนงานที่มีอยู่ทั้งหมด ทั้งนี้อาจนำกระบวนงานที่ได้ดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลา ที่ได้ดำเนินการในปี พ.ศ. 2546 แต่ยังไม่ลดระยะเวลาไม่ได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด มาดำเนินการด้วยได้

การที่กำหนดให้หน่วยงานคัดเลือกกระบวนงานไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 เพื่อดำเนินการในแต่ละปีนั้น มิได้หมายความว่าไม่ต้องดำเนินการใด ๆ กับกระบวนงานที่ไม่ได้รับการคัดเลือกในปีนั้น ๆ ก็หาไม่ หน่วยงานจะต้องดำเนินการในทุกกระบวนงานไปพร้อม ๆ กัน เพียงแต่ให้ความสำคัญกับกระบวนงานที่ได้รับการคัดเลือกมากกว่าเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อประชาชนจะได้รับบริการที่ดีในทุกเรื่อง

2) หน่วยงานใดได้เลือกกระบวนงานใดขึ้นมาดำเนินการแล้ว จะต้องดำเนินการในทุกหน่วยบริการที่มีกระบวนงานนั้น เช่น กรมการแพทย์ เลือกกระบวนงาน "การรักษาผู้ป่วยนอก" ดังนั้นโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลที่สังกัดกรมการแพทย์ ที่อยู่ในส่วนกลาง และมีงานรักษาผู้ป่วยนอกด้วย จะต้องดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาไปพร้อมกันทุกแห่งด้วย

ให้ราชการส่วนกลาง (กรม) เสนอเฉพาะกระบวนงานที่มีปฏิบัติอยู่ในหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในส่วนกลางเท่านั้น สำหรับในส่วนภูมิภาคให้เป็นหน้าที่ของจังหวัดเป็นผู้เสนอ

อนึ่ง กระบวนงาน (จำนวนกระบวนงานและรายชื่อกระบวนงาน) ที่เลือกดำเนินการในปี 2547 จะต้องเป็นกระบวนงานเดียวกับที่หน่วยงานได้ส่งข้อเสนอการจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการจัดทำรายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 ตัวชี้วัด "ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ" ที่ส่งไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ด้วย



07 การดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการของจังหวัด



เพื่อให้จังหวัดสามารถดำเนินการให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาจังหวัดของแต่ละจังหวัดตามแนวทางการบริหารจังหวัดแบบบูรณาการได้ จึงเห็นควรให้จังหวัดมีอิสระในการคัดเลือกกระบวนการและกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของแต่ละจังหวัดได้ ดังนี้

7.1 จำนวนกระบวนการที่คัดเลือกในแต่ละปี

1) จังหวัดสำรวจงานบริการประชาชนที่มีอยู่ในจังหวัดตามแนวทางในข้อ 4 พร้อมกับค้นหาและนับขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่ใช้อยู่ในปัจจุบันตามแนวทางในข้อ 5

หน่วยงานราชการส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในจังหวัดให้นับเป็นงานของจังหวัดเพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ผู้บังคับบัญชาต้องมอบอำนาจให้ผู้ว่าราชการจังหวัดด้วย

2) คัดเลือกกระบวนการเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการตามแนวทางในข้อ 6 จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 ของกระบวนการที่มีอยู่ในจังหวัด ทั้งนี้ควรเลือกกระบวนการให้กระจายไปตามสัดส่วนของงานที่มีอยู่ในแต่ละหน่วยงานในจังหวัด

อนึ่งจังหวัดอาจคัดเลือกกระบวนการในการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ โดยให้ส่วนราชการในจังหวัดคัดเลือกกระบวนการตามที่มีส่วนราชการ (กรม กระทรวง) ต้นสังกัดได้คัดเลือกในปีนั้น ๆ ก็ย่อมได้

7.2 การค้นหาและนับขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

ให้จังหวัดกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้อยู่ในปัจจุบันตามแนวทาง ในข้อ 5 ทั้งนี้ จังหวัดอาจกำหนดขึ้นเอง หรือจะกำหนดตามที่ส่วนราชการ (กรม) ต้นสังกัดของส่วนราชการในจังหวัดได้กำหนดขึ้นไว้แล้วก็ได้ แต่หากจังหวัดกำหนดขึ้นเองไม่ควรกำหนดระยะเวลาดำเนินการมากกว่าที่ส่วนราชการต้นสังกัดกำหนด เช่น กรมที่ดินกำหนดให้กระบวนการงาน "การจดทะเบียน จำนอง" ใช้เวลา 1 ชั่วโมง 45 นาที จังหวัดก็ไม่ควรกำหนดระยะเวลามากกว่า 1 ชั่วโมง 45 นาที เว้นแต่วิธีการปฏิบัติงานของส่วนกลางและจังหวัดแตกต่างกันอย่างชัดเจน เช่น ส่วนกลางดำเนินการโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์แต่จังหวัดยังใช้วิธีการตรวจสอบในระบบเอกสารอยู่ ก็อาจกำหนดระยะเวลาดำเนินการมากกว่ากรมต้นสังกัดได้ เป็นต้น

กรณีที่กระบวนการมีบริการเฉพาะในส่วนภูมิภาค โดยไม่มีงานบริการนั้นๆ ในส่วนกลาง เช่น สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีกระบวนการงาน "การรักษาผู้ป่วยนอก" เฉพาะในส่วนภูมิภาค เท่านั้น กรณีเช่นนี้ให้สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขกำหนดมาตรฐานการบริการของกระบวนการงาน "การรักษาผู้ป่วยนอก" เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดที่อยู่ในส่วนภูมิภาคใช้เป็นแนวทางในการกำหนดระยะเวลาของตนเองต่อไปได้



08 การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน



เพื่อให้การปรับปรุงการบริการของหน่วยงานของรัฐ สอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่นอกจากให้หน่วยงานลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการแล้วยังให้ยก ระดับคุณภาพและมาตรฐานการบริการโดยจัดระบบการบริการที่เป็นการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนพร้อมกันไปด้วย ในการนี้จึงได้รวบรวมวิธีการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนไว้ เพื่อให้หน่วยงานเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสมกับลักษณะงานของตนเอง ดังนี้

8.1 การจัดระบบบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการได้ง่าย

หน่วยงานของรัฐต้องจัดระบบบริการให้เป็นระบบเปิดให้ประชาชนได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการของรัฐ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการได้ง่าย ซึ่งอาจดำเนินการดังนี้

- 8.1.1) มีเอกสาร/แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ
- 8.1.2) ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการในแต่ละเรื่องให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน
- 8.1.3) จัดให้มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนและประกาศให้ประชาชนทราบ
- 8.1.4) จัดจุดประชาสัมพันธ์และมีเจ้าหน้าที่ประจำตลอดเวลาทำการ
- 8.1.5) มีบอร์ดประกาศ/ประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์
- 8.1.6) มีประกาศเสียงตามสาย
- 8.1.7) จัดให้มีห้องหรือศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนสามารถเข้าไปดูได้

8.1.8) มีช่องทางการติดต่อสอบถามเรื่องบริการได้หลายทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร E-mail Internet Webpage Hotline

8.1.9) มีคอมพิวเตอร์ให้ประชาชนใช้ค้นหาข้อมูลด้วยตนเอง

8.2 เปิดช่องทางให้ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการได้หลายทาง

หน่วยงานของรัฐต้องจัดระบบบริการให้ประชาชนมีทางเลือกที่จะเข้ารับบริการได้หลายทาง ทั้งนี้แล้วแต่ประชาชนจะเห็นว่าวิธีใดที่เหมาะสมและสะดวกกับตนเอง ซึ่งอาจเลือกใช้วิธีการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

8.2.1) จัดให้มีสถานที่รับบริการในแต่ละเขตพื้นที่

8.2.2) ให้บริการล่วงเวลาทำการหรือช่วงพักเที่ยง หรือในวันหยุดราชการ

8.2.3) เปิดให้ยื่นคำขอทางไปรษณีย์ Internet โทรสาร

8.2.4) จัดให้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่

8.2.5) ส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์

8.2.6) จัดให้มีหน่วยราชการอื่นหรือหน่วยงานภาคเอกชนรับคำขอหรือรับชำระค่าบริการแทนได้

8.3 มีระบบรับฟังความคิดเห็นและตอบข้อร้องเรียนของประชาชน

คุณภาพของการบริการวัดจากความพึงพอใจของลูกค้า การที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจได้ จำเป็นต้องทราบถึงความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้โดยมีการรับฟังและการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้า ทั้งนี้อาจดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

8.3.1 จัดให้มีระบบในการรับฟังและสำรวจความคิดเห็นจากลูกค้าและการตอบข้อร้องเรียน

8.3.2 จัดทำแบบสอบถามความต้องการของลูกค้าและความพึงพอใจของลูกค้า และดำเนินการสอบถามในเชิงรุก

8.3.3 จัดทำแผนการปรับปรุงการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

8.3.4 ดำเนินการปฏิบัติตามแผนที่กำหนด

8.3.5 มีการติดตามประเมินผลในการปฏิบัติตามแผนและจัดทำรายงานประเมินผลความสำเร็จ

หนึ่ง สำหรับการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอาจดำเนินการได้หลายวิธี เช่น

- 1) จัดให้มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น
- 2) จัดให้มีแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ยื่นคำขอกรอก
- 3) เปิดสายด่วน (Hotline) รับฟังความคิดเห็นจากประชาชน
- 4) เปิด website รับฟังความคิดเห็น
- 5) จัดประชุมในลักษณะ Focus Group

8.4 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ

หน่วยงานของรัฐต้องให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการกับประชาชนโดยตรง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะแก้ไขปัญหาและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่มีลักษณะหลากหลายได้ ทั้งนี้อาจดำเนินการดังนี้

8.4.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการอบรมหรือปฐมนิเทศ ก่อนเข้าปฏิบัติหน้าที่และมีแผนการอบรมอย่างต่อเนื่อง

8.4.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผ่านการทดสอบว่ามีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาในเรื่องที่บริการเป็นอย่างดี

8.4.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผ่านการอบรมเกี่ยวกับกิริยามารยาทและจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ

8.4.4 มีการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการทดแทนกันได้

8.4.5 จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลเป็นครั้งคราวเพื่อความเป็นระเบียบ ขณะให้บริการ

8.4.6 มีแผนการสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้พ้นภาระจำเจเป็นครั้งคราว

8.5 จัดให้มีสถานที่ สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่เหมาะสม

หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดสถานที่ สิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เพื่อให้บริการที่ดีกับประชาชน ทั้งนี้อาจดำเนินการตามความเหมาะสม ดังนี้

8.5.1 จัดสถานที่ให้มีความสะอาด และมีบรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่ดี

8.5.2 มีป้ายบอกทาง/แผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน/ป้ายชื่อห้อง

8.5.3 มีแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ที่เพียงพอและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม

8.5.4 มีเก้าอี้นั่งรอบริการเพียงพอ

8.5.5 จัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น ดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกคำขอไว้บริการ

8.5.6 มีบริการหนังสือ แผ่นพับ ให้อ่านขณะนั่งรอ

8.5.7 มีจุดบริการน้ำดื่มและห้องอาหาร

8.5.8 มีบริการเขียนคำร้อง จัดเอกสารต่าง ๆ กับผู้ไม่รู้หนังสือและผู้พิการ

8.5.9 มีบริการตู้โทรศัพท์สาธารณะ

8.5.10 มีโทรทัศน์ให้ดูขณะนั่งรอรับบริการ

8.5.11 มีสถานที่หรือห้องนั่งรอที่ติดตั้งเครื่องปรับอากาศ

8.5.12 มีการบริการถ่ายเอกสาร

8.5.13 มีมุมนั่งเล่นสำหรับเด็ก

8.6 จัดระบบบริการที่มีคุณภาพ

หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดระบบบริการที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยขจัดปัญหา อุปสรรคที่เป็นเหตุที่ทำให้เพิ่มภาระหรือสร้างความยุ่งยากให้กับประชาชนเกินสมควร อาจดำเนินการดังนี้

8.6.1 จัดบริการที่เสมอภาค และเป็นธรรม ได้แก่ มีการแจกบัตรคิวสำหรับผู้เข้ารับบริการ หรือจัดช่องหรือแนวให้ประชาชนเข้าแถวรอรับบริการ

8.6.2 มีการบันทึกวันและเวลาการรับคำขอและรับเรื่องของเจ้าหน้าที่ ทุกขั้นตอน

8.6.3 มีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอและเวลาแล้วเสร็จ (วันรับผลการพิจารณา)

8.6.4 จัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ สำหรับงานบริการที่มีความเชื่อมโยงและต่อเนื่องภายในหน่วยงาน หรือหลายส่วนราชการ

8.6.5 มีใบเตือน/แจ้งให้มารับบริการเมื่อถึงกำหนดเวลา

8.6.6 มีการติดตามผลหลังการให้บริการ

8.6.7 มีบริการรับบัตรเครดิตหรือเช็คแทนเงินสด

8.6.8 จัดช่องทางพิเศษสำหรับสตรีมีครรภ์ คนชรา พระภิกษุ คนพิการ เป็นต้น

8.6.9 ปรับปรุงแก้ไขยกเลิกกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับหรือประกาศที่เป็นอุปสรรคต่อการประกอบการ หรือการดำรงชีวิตของประชาชน หรือจัดให้มีขึ้นใหม่ ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน

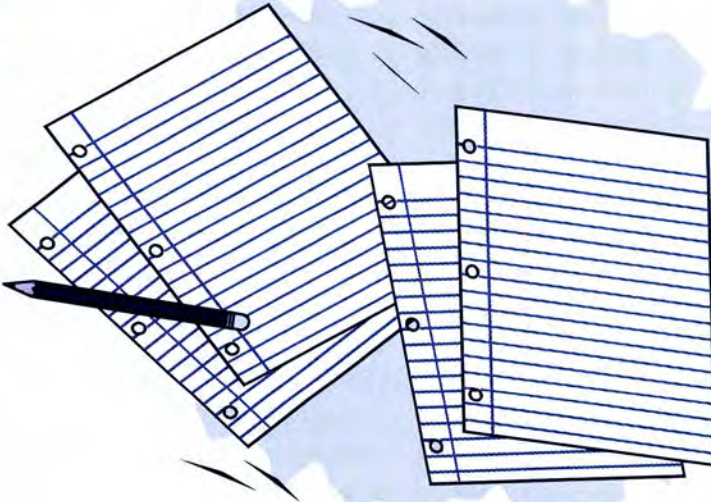
8.6.10 ลดต้นทุนและลดภาระให้กับประชาชน ได้แก่ การยกเลิกเอกสารหลักฐานที่ประชาชนต้องนำมาประกอบในการยื่นคำขอในทุกครั้ง เช่น บัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน

8.6.11 ลดภาระให้กับประชาชนโดยไม่ต้องยื่นคำขอต่อทะเบียนหรือใบอนุญาตทุกปี

ทั้งนี้หากหน่วยงานใดจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ไม่ปรากฏตามที่ได้รวบรวมไว้นี้ ก็ให้ชี้แจงเพิ่มเติมได้



09 การส่งข้อเสนอการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ



ตามที่ได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐส่งข้อเสนอการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ในแต่ละปีตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 - 2550 ปีละไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 ของจำนวนกระบวนการที่มีอยู่ทั้งหมด ซึ่งหากหน่วยงานได้ดำเนินการตามแนวทางการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวนี้เป็นขั้นเป็นตอน โดยได้มีการสำรวจงานบริการประชาชนที่มีอยู่ในหน่วยงาน ตามแนวทางข้อ 4 การค้นหาและนับขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ตามแนวทางข้อ 5 รวมถึงการคัดเลือกกระบวนการเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการตามแนวทางข้อ 6 แล้ว ในขั้นต่อไปให้หน่วยงานจัดทำข้อเสนอการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในแต่ละปี โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. จำนวนกระบวนการทั้งหมดที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน
2. จำนวนกระบวนการที่คัดเลือกและข้อเสนอการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในปี พ.ศ. 2547 และปีต่อ ๆ ไป

สำหรับรายละเอียดในแต่ละส่วนมีดังนี้

1. จำนวนกระบวนงานทั้งหมดที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน ประกอบด้วย

1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหน่วยงาน

- 1) อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย
- 2) พันธกิจ
- 3) ภารกิจหลัก

1.2 กระบวนงานทั้งหมดที่อยู่ในความรับผิดชอบ ทั้งนี้โดยจำแนกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

- 1) กระบวนงานที่แล้วเสร็จใน 1 วัน
- 2) กระบวนงานที่แล้วเสร็จภายใน 2 - 15 วัน
- 3) กระบวนงานที่ใช้เวลามากกว่า 15 วัน

ทั้งนี้ ตามแบบฟอร์มและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มการรายงานกระบวนงานทั้งหมดที่อยู่ในความรับผิดชอบ (แบบฟอร์มที่ 1)

2. ข้อเสนอการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในปี พ.ศ. 2547 และปีต่อ ๆ ไป

ประกอบด้วย

2.1 รายชื่อกระบวนงานที่คัดเลือกไม่น้อยกว่าร้อยละ 25

2.2 ขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

2.3 ขั้นตอนและระยะเวลาที่เสนอปรับปรุง

2.4 แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

ทั้งนี้ ขอให้ส่งข้อเสนอการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ภายในระยะเวลาที่กำหนด ตามแบบฟอร์มและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มข้อเสนอการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ (แบบฟอร์มที่ 2) พร้อมกับส่งแผ่น disk ที่มีการบันทึกข้อมูลลงใน file template ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด (สามารถ download ได้ที่ www.opdc.go.th หัวข้อ "ข่าวสารการพัฒนาระบบราชการ") ด้วย

10 การส่งผลการประเมินตนเอง ในการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ



เมื่อหน่วยงานได้ส่งข้อเสนอการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. พร้อมกับได้ดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนด นอกจากนั้นยังได้จัดระบบการบริการเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนด้วยวิธีการต่าง ๆ พร้อมกันไปด้วยแล้ว

เพื่อให้ได้ทราบว่าหน่วยงานต่าง ๆ ได้ดำเนินการเป็นไปตามข้อเสนอหรือไม่ สำนักงาน ก.พ.ร. จะได้มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานต่อไป ในขั้นต้นให้หน่วยงานประเมินตนเองแล้วส่งรายงานผลการประเมินไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. หากสำนักงาน ก.พ.ร. เห็นว่าผลการดำเนินการหน่วยงานใดไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด จะได้ส่งเจ้าหน้าที่มาให้คำปรึกษาแนะนำช่วยเหลือต่อไป หลังจากนั้นสำนักงาน ก.พ.ร. จะได้จัดให้มีผู้ประเมินอิสระจากภายนอกเพื่อประเมินผล ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงขอให้หน่วยงานดำเนินการดังนี้

1. การประเมินตนเองของหน่วยงาน

ให้หน่วยงานประเมินตนเองพร้อมกับรายงานผลการประเมินไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 1.1 ผลการลดขั้นตอนและระยะเวลาฯ เปรียบเทียบกับข้อเสนอ
- 1.2 สิ่งอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานได้จัดบริการประชาชน
- 1.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน

ทั้งนี้ขอให้รายงานตามแบบฟอร์มและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มการประเมินตนเองในการลดขั้นตอนและระยะเวลา ของหน่วยงาน (แบบฟอร์มที่ 3)

2. กระบวนการที่เสนอให้มีการติดตามและประเมินผล

สำนักงาน ก.พ.ร. จะจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการลดขั้นตอนและระยะเวลา ของหน่วยงานเพื่อมอบรางวัลให้กับเจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่บริการประชาชนเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดต่อไป ในการนี้ขอให้หน่วยงานส่งข้อเสนอสำหรับกระบวนการที่ประสงค์ที่จะขอรับการประเมินผล โดยมีแนวทางการเลือกกระบวนการ ดังนี้

- 2.1 เป็นกระบวนการหลักของหน่วยงาน
- 2.2 เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญมีผลกระทบต่อประชาชนจำนวนมาก
- 2.3 เรียงลำดับกระบวนการตามความสำคัญตามความเห็นของหน่วยงาน
- 2.4 จำนวนกระบวนการตามที่หน่วยงานจะเห็นสมควร

ในการนี้ จะได้มีการติดตามและประเมินผลกระบวนการที่ได้รับรางวัล "คุณภาพการบริการประชาชน" ในปี 2546 พร้อมกันไปในครั้งนี้ด้วย

ทั้งนี้ ขอให้ส่งข้อเสนอกระบวนการที่ประสงค์ให้มีการติดตามและประเมินผลไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ภายในระยะเวลาที่กำหนด ตามแบบฟอร์มและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มการเสนอกระบวนการที่ประสงค์ให้มีการติดตามและประเมินผล (แบบฟอร์มที่ 4) พร้อมกับส่งแผ่น disk ที่มีการบันทึกข้อมูลลงใน file template ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด (สามารถ download ได้ที่ www.opdc.go.th หัวข้อ "ข่าวสารการพัฒนาระบบราชการ") ด้วย

11 การเตรียมความพร้อม เพื่อรับการติดตามและประเมินผล



สำนักงาน ก.พ.ร. จะได้จัดให้มีการติดตามและประเมินผลการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการของหน่วยงานตามกระบวนการที่หน่วยงานได้คัดเลือกเพื่อดำเนินการในแต่ละปี และเป็นกระบวนการที่หน่วยงานได้แจ้งความประสงค์ให้มีการติดตามและประเมินผล ไปให้สำนักงาน ก.พ.ร. แล้ว ทั้งนี้อาจจัดให้มีการติดตามและประเมินผลในทุกหน่วยบริการหรือสุ่มบางหน่วยบริการแล้วแต่กรณี โดยมอบหมายให้หน่วยงานภายนอก ซึ่งอาจเป็นมหาวิทยาลัย หรือองค์กรเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ

สำหรับวิธีการติดตามและประเมินผลนอกจากผู้ประเมินจะได้เข้าไปสังเกตการณ์ การปฏิบัติงานในพื้นที่ สอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้วยแล้ว จะได้ขอข้อมูลและตรวจสอบจากเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่หน่วยงานได้ดำเนินการเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ และการดำเนินการเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนอีกทางหนึ่งด้วย

ในการนี้ จึงขอให้หน่วยงานเตรียมเจ้าหน้าที่และเอกสารหลักฐานอย่างเป็นทางการพร้อมที่จะให้ผู้ประเมินตรวจสอบได้ในทันที ดังนี้

1. แนวทางและวิธีการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ในแต่ละกระบวนการโดยมีแผนผังเปรียบเทียบขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ก่อนปรับปรุงและหลังจากที่ได้ปรับปรุงแล้วที่มีการวิเคราะห์วิธีการทำงานและมีการนำเทคนิคการปรับปรุงงานมาใช้อย่างเป็นระบบ

2. สถิติพร้อมค่าเฉลี่ยของระยะเวลาดำเนินการในแต่ละกระบวนการ ที่หน่วยงานได้ดำเนินการและจัดบันทึกไว้อย่างเป็นระบบ

3. ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน โดยมีระบบการรับฟังความคิดเห็น การจัดทำแบบสอบถาม การจัดทำแผนและดำเนินการตามแผนการปรับปรุงแก้ไขบริการ เป็นต้น

4. แนวทางและวิธีดำเนินการเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยสามารถตรวจสอบรายการ (Check List) ได้ว่าได้ดำเนินการในเรื่องใดไปแล้ว เรื่องใดที่ยังไม่ได้ดำเนินการ รวมทั้งแผนที่จะดำเนินการดำเนินการต่อไป เป็นต้น

5. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่พร้อมชี้แจงและอธิบายให้ผู้ประเมินได้รับทราบและเข้าใจในวิธีการที่หน่วยงานได้ดำเนินการปรับปรุงการบริการ รวมถึงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุกคนจะต้องรับทราบถึงสิ่งที่หน่วยงานได้ดำเนินการไปแล้ว และสามารถตอบชี้แจงผู้ตรวจประเมินได้ด้วย

12

วิธีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ



การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ไม่อาจดำเนินการได้ในลักษณะโดด ๆ หรือในลักษณะการเร่งรัดการปฏิบัติงานให้เร็วขึ้น ซึ่งจะทำให้เกิดผลเสียทำให้การทำงานผิดพลาด ผลสุดท้ายประชาชนจะไม่ได้ประโยชน์อะไรเลย แต่กลับสร้างความลำบากใจให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ที่ต้องปฏิบัติตามมากกว่าที่จะเกิดผลดีกับทุกฝ่าย ดังนั้นการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการจะต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบเป็นขั้นเป็นตอน มีการศึกษาวิเคราะห์ที่ใช้หลักการ เทคนิควิธีการที่ทันสมัยเข้ามาช่วยโดยเฉพาะเรื่องการศึกษาการทำงาน การวิเคราะห์งานและการปรับปรุงวิธีการทำงานจะเป็นส่วนช่วยให้สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการลงได้

1. การศึกษาการทำงาน (Work Study) เป็นวิชาการที่พัฒนาต่อเนื่องจากการศึกษาการเคลื่อนที่และการศึกษาเวลา (Motion and Time Study) ซึ่งต่อมาได้มีขอบข่ายการศึกษากว้างขึ้นไป "การศึกษาวิธี" (Method Study) ซึ่งจะครอบคลุมกิจกรรมการศึกษาการเคลื่อนที่ การศึกษาวิธีการทำงานที่มีอยู่เดิม และใช้หลักการปรับปรุงงานพัฒนาวิธีการทำงานใหม่ที่ดีกว่าเดิม พัฒนามาตรฐานวิธีการทำงาน กำหนดหาเวลามาตรฐานและเป็นเครื่องมือในการฝึกอบรมวิธีการทำงานต่อไปได้

2. ขั้นตอนการศึกษาการทำงาน

การศึกษาการทำงานมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1) การเลือกงาน โดยที่ม้งานหลายอย่างต้องดำเนินการจึงควรที่จะเลือกศึกษางานที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นเร่งด่วนก่อน รวมทั้งต้องมีการพัฒนาระบบงานอย่างต่อเนื่อง การแก้ปัญหา

ของงานหนึ่ง หรือในเรื่องหนึ่งอาจมีผลให้แก้ไขปัญหางานอื่น ๆ ไปได้ด้วย การกำหนดความก่อนหลังของงานที่จะเลือกทำ จึงเป็นขั้นตอนแรกของการศึกษาการทำงาน

2) **การบันทึกงาน** เป็นการเก็บข้อมูลการทำงานเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ หาความบกพร่อง และ สาเหตุของความบกพร่อง การบันทึกที่เป็นส่วนของข้อมูลที่เป็นจริงและสมบูรณ์เท่านั้นที่จะใช้ประโยชน์ได้ ถ้าบันทึกมาไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ อาจทำให้การวิเคราะห์ผิดไปและการปรับปรุงวิธีการทำงานไม่ได้ผล

3) **การวิเคราะห์งาน** เป็นขั้นตอนที่ช่วยให้เข้าใจปัญหาและเกิดแนวคิดในการแก้ไขปัญหา เทคนิคที่ใช้วิเคราะห์งาน คือ เทคนิคการตั้งคำถาม เทคนิคการแบ่งแยกความสำคัญของปัญหา และเทคนิคการแบ่งแยกประเภทของงาน ถ้าตั้งคำถามกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่บันทึกมาได้ เราจะได้คำตอบที่เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขระบบงาน และช่วยให้กำหนดทางเลือกใหม่ซึ่งจะช่วยให้เกิดวิธีการทำงานที่ดีกว่า สำหรับการแบ่งแยกความสำคัญของปัญหา ทำให้สามารถแยกแยะกระบวนการวิธีการทำงานว่าขั้นตอนใดเป็นหัวใจของปัญหา และจะปรับปรุงแก้ไขปัญหาให้ได้วิธีการที่ดีขึ้น โดยกำหนดการแก้ไขปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อมากก่อน ส่วนการแบ่งแยกประเภทของงาน ทำให้รู้งานใดเป็นงานประเภทที่ตัดได้ หรือสมควรขจัดทิ้ง งานใดสมควรจะปรับปรุงให้เหมาะสมขึ้น

4) **การปรับปรุงงาน** จะอาศัยเทคนิคการลด-ละ-รวบรวม เพื่อปรับปรุงให้มีขั้นตอนที่มีความยุ่งยากซับซ้อนน้อยลง ลดงานที่ไม่จำเป็นและตัดลดความสูญเสียต่าง ๆ ขจัดเวลาที่ไร้ประสิทธิภาพ และเวลาส่วนเกิน กำหนดแหล่งที่มาของการสูญเสียเวลา การปรับปรุงงาน จึงเป็นขั้นตอนที่นำมาซึ่งวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

5) **การเปรียบเทียบประเมินผลการปรับปรุงงาน** เป็นขั้นตอนเกี่ยวกับ การวัดผลงานซึ่งอาจเป็นการวัดเวลาการทำงาน จำนวนขั้นตอนที่ต้องทำโดยเปรียบเทียบระหว่างที่ทำเดิมอยู่ก่อนกับวิธีการทำงานใหม่ว่าได้ผลดีกว่าหรือไม่ในอัตราส่วนหรือเปอร์เซ็นต์เท่าไร

6) **การประยุกต์ใช้การศึกษาการทำงาน** เป็นการกำหนดมาตรฐาน การทำงาน และถือเป็นเกณฑ์ปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่และเป็นระบบการทำงานที่จะยึดถือปฏิบัติต่อไป รวมทั้งเป็นเครื่องมือในการควบคุมการทำงานการผลักดันให้เจ้าหน้าที่ยอมรับในกระบวนการวิธีการทำงานใหม่ เป็นงานที่ต้องใช้ความอดทน ถ้าขั้นตอนการประยุกต์นี้ล้มเหลวอาจจะเป็นผลมาจากความไม่ร่วมมือของเจ้าหน้าที่ในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน หรือเกิดจากการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานจริงในระยะเวลาไม่นานก็กลับมาทำงานในวิธีเดิมที่คุ้นเคยกว่า ก็จะทำให้เกิดความล้มเหลวของการศึกษาการทำงาน

กฎการศึกษางานที่สำคัญคืองานแต่ละกระบวนการงานจะต้องผ่านการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบมาแล้วล่วงหน้าแล้ว และวิธีการในการนำมาปฏิบัติจะต้องผ่านการพิจารณาอย่างถี่ถ้วน จะไม่เป็นการยากเลยถ้าได้มีการตรวจตราวิธีการทำงานในแต่ละกระบวนการงาน อย่างละเอียดและระมัดระวัง จะได้ประโยชน์อย่างมาก การเคลื่อนไหวทุกจังหวะอย่างก้าวที่สามารถกำจัดไปหรือปรับปรุงให้ดีขึ้น เวลาทุกช่วงที่หดสั้นลงได้จะช่วยให้เกิดการประหยัด และถ้างานชิ้นนั้นทำซ้ำมาก ๆ ครั้ง การประหยัด

แม้แต่ระยะเวลาเล็กน้อยก็มีความสำคัญเป็นอย่างมาก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าถ้าไม่มีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบแล้ว ความไร้ประสิทธิภาพจะปรากฏอยู่และการลงทุนลงแรงไปจะสูญเปล่าอย่างแน่นอน

3. การวิเคราะห์วิธีการทำงาน

การวิเคราะห์วิธีการทำงานเป็นการวิเคราะห์งานอย่างเป็นระบบโดยการแบ่งงานหนึ่ง ๆ ออกเป็นงานย่อย (elements) ติดตามด้วยการตรวจตราอย่างถี่ถ้วนและการอภิปรายถึงงานย่อยแต่ละส่วน โดยการแยกแยะปัญหาที่ซับซ้อนออกเป็นส่วนเล็ก ๆ ในระดับพื้นฐานที่ทำให้เราได้ภาพของงานที่แจ่มชัดและเข้าใจได้ง่ายกว่า จากนั้นก็อาจสรุปวิธีการที่ดีในการทำงานนั้นได้ ทั้งนี้โดยการพิจารณาเทคนิคการตั้งคำถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่เราถามทุกสิ่งทุกอย่างที่กระทำและไม่ถือว่าสิ่งใดจะต้องอยู่อย่างที่เป็นอยู่ โดยมีจุดประสงค์ที่จะหาหนทางเลือกใหม่ ๆ การรวมเข้าเป็นของใหม่หรือแนวความคิดใหม่ ๆ

การพิจารณาตรวจตราข้อมูลวิธีการทำงานที่บันทึกมาเพื่อวิเคราะห์วิธีการทำงานจะใช้ "เทคนิคการตั้งคำถาม" เพื่อช่วยให้กำหนดแนวทางในการปรับปรุงวิธีการทำงาน เทคนิคการตั้งคำถามนี้เรียกโดยย่อว่า "6W-1H" จะใช้เป็นกระบวนการตั้งคำถามตรวจสอบข้อมูล วิธีการทำงานที่บันทึกมา โดยมีการตรวจสอบความเหมาะสมของงานโดยใช้กลุ่มคำถาม 2 กลุ่ม คือ

(1) กลุ่ม What, Who, Where, When, How สำหรับตรวจสอบ

- (ก) เป้าหมายและขอบข่ายของงานแต่ละกิจกรรม
- (ข) บุคลากรที่ทำงานแต่ละกิจกรรม
- (ค) สถานที่ทำงาน
- (ง) ลำดับขั้นตอนการทำงานแต่ละกิจกรรม
- (จ) วิธีการทำงาน

(2) กลุ่ม Why, Which เพื่อพัฒนาแนวทางการปรับปรุงงาน วิธีการทำงาน โดยจะตรวจสอบเหตุผล ความเหมาะสมของวิธีการทำงานและเปิดโอกาสในการเสนอทางเลือกอื่น ๆ

ในการใช้คำถาม "ทำอะไร" ถ้าสามารถอธิบายถึงงานที่ทำว่าทำอะไรและเข้าใจในสิ่งที่ทำจะถูกถามต่อไปว่า "เหตุใดต้องทำ" เพื่อตรวจสอบความเข้าใจเป้าหมายและขอบข่ายของงาน ถ้ามีเหตุผลตอบได้แสดงว่างานนั้นมีความจำเป็นต้องทำ จะถูกถามต่อไปว่า "มีอย่างอื่นที่ทำได้ไหม" เพื่อให้เกิดคิดว่าอาจจะมีอย่างอื่นที่ดีกว่า ง่ายกว่า และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของงานได้เช่นเดียวกัน ในทำนองตรงกันข้ามถ้าไม่สามารถตอบได้ว่า "ทำอะไร" แสดงว่าไม่เข้าใจงานที่ทำหรือสักรแต่ทำตามคำสั่งโดยไม่รู้ว่าจะทำอะไร การตอบคำถามทำให้เกิดความเข้าใจเป้าหมาย และขอบข่ายของงานมากขึ้น หรือทำให้รู้ว่าจริง ๆ แล้วไม่มีประโยชน์อะไรเลยในการทำงานนั้น ๆ ทำให้สามารถตัดสินใจจัดงานที่ไม่จำเป็นออกไปได้ การใช้คำถามในทำนองเดียวกันสำหรับการตรวจสอบความเหมาะสมของคนทำงาน สถานที่ทำงาน ลำดับขั้นตอนการทำงาน และวิธีการในแต่ละขั้นตอนการทำงานจึงได้ประโยชน์ในทำนองเดียวกัน ช่วยให้สามารถกำหนดแนวทางการปรับปรุงวิธีการทำงาน อย่างได้ผล

ดังตัวอย่างการใช้เทคนิคการตั้งคำถาม ดังนี้

	คำถามกลุ่มที่ 1	คำถามกลุ่มที่ 2
เป้าหมายและขอบข่ายของงาน	What ทำอะไร?	Why, Which เหตุใดจึงทำ? มีอย่างอื่นที่ทำได้ไหม?
บุคลากรที่ทำงาน	Who ใครทำอะไร?	Why, Which ทำไมต้องเป็นคนนั้น? คนอื่นทำได้ไหม
สถานที่ทำงาน	Where ทำที่ไหน?	Why, Which ทำไมต้องทำที่นั่น? มีที่อื่นที่ทำได้ไหม?
ลำดับขั้นตอนของงาน	When ทำเมื่อไร?	Why, Which ทำไมต้องทำเวลา/ขั้นตอนนั้น? ทำเวลา/ขั้นตอนอื่นได้ไหม?
วิธีการทำงาน	How ทำอย่างไร?	Why, Which ทำไมต้องทำอย่างนั้น? ทำวิธีอื่นได้ไหม?

4. การปรับปรุงงาน

การปรับปรุงงานหรือวิธีการทำงานจะกลายเป็นเรื่องง่ายมากถ้าได้มีการใช้กระบวนการพิจารณาตรวจตราวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทำงานที่บันทึกมาโดยใช้เทคนิค 6W-1H ซึ่งเกือบจะได้คำตอบแนวทางการปรับปรุงครบถ้วนแล้ว ขั้นตอนการปรับปรุงวิธีการทำงานจึงเป็นเพียงการเลือกใช้เทคนิคการปรับปรุงงานที่เหมาะสมต่อไปเท่านั้น

1) การปรับปรุงงาน คือการใช้เทคนิคและวิธีการต่าง ๆ มาประกอบการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อที่จะทำให้งานง่ายกว่า ดีกว่า และเพื่อหลีกเลี่ยงการสูญเปล่าทางทรัพยากรทุกชนิด

2) วัตถุประสงค์ของการปรับปรุงงาน ในการปรับปรุงงานเพื่อให้งานดีที่สุด และมีประสิทธิภาพสูงสุดก็เพื่อ

- (1) ประหยัดเวลา
- (2) ประหยัดแรงงาน

- (3) ประหยัดค่าใช้จ่าย
- (4) ประหยัดวัสดุสิ่งของ
- (5) ให้มีความปลอดภัย
- (6) ให้มีการทำงานเป็นทีม

3) ประโยชน์ของการปรับปรุงงาน

(1) ในการทำงานทุกชนิดจะต้องมีวิธีการทำงานที่ดีกว่าเดิมอยู่เสมอ งานทุกอย่างมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ แม้จะได้รับการปรับปรุงมาแล้วหลายครั้งหลายหนก็ได้

(2) ยังไม่มีผู้หนึ่งผู้ใดสามารถค้นพบวิธีที่ดีที่สุดอย่างแท้จริง ส่วนใหญ่จะค้นพบวิธีการที่ดีกว่าเท่านั้น

(3) วิธีการแก้ปัญหาที่เป็นระบบ เป็นระเบียบ ย่อมดีกว่าการแก้ปัญหาแบบลวก ๆ

(4) การใช้เครื่องมือและเทคนิคในการปรับปรุงงานต่าง ๆ เช่น ผังการดำเนินงาน ผังลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดสำนักงาน ฯลฯ สามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงงานได้

4) หลักทั่วไปในการปรับปรุงงาน

(1) "ตัด" ได้แก่ การตัดทอนหรือยุบส่วนที่ไม่จำเป็นออก นับว่าเป็นเรื่องสำคัญยิ่งในการปรับปรุงงาน เพราะการทำงานในสิ่งที่ไม่จำเป็นแล้วเป็นการสิ้นเปลืองโดยเปล่าประโยชน์และเป็นการทำงานที่สูญเปล่าโดยมิได้อะไรตอบแทนเลย

(2) "รวม" ได้แก่ การรวมส่วนที่เหลือหรือส่วนที่จำเป็นเข้าด้วยกัน แล้วปรับปรุงให้ดีขึ้น เมื่อได้ตัดสิ่งที่ไม่จำเป็นออกไปแล้วก็ต้องจัดระบบงานเสียใหม่ โดยเอางานส่วนที่เหลือและส่วนที่จำเป็นต่าง ๆ มารวมกันแล้วปรับปรุงให้ดีขึ้น เอางานที่คล้าย ๆ กันมารวมไว้ด้วยกัน

(3) "เปลี่ยนขั้นตอน" ได้แก่ การลำดับขั้นตอนการทำงานใหม่ ให้กระชับสั้นกว่าที่เป็นอยู่เดิม หรือการสลับเปลี่ยนขั้นตอนใหม่เพื่อให้การทำงานคล่องตัวยิ่งขึ้นก็ควรกระทำได้

(4) "ทำให้ง่าย" ได้แก่ การทำงานให้ง่ายหรือปรับปรุงส่วนที่จำเป็นให้ดีขึ้น ในการปฏิบัติงานนั้นมักจะมียุงที่ยากสลับซับซ้อนมีขั้นตอนมาก ควรทำกระบวนการให้เรียบง่ายขึ้น ทุกคนเข้าใจได้ง่าย หากเป็นไปได้ให้จัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ ประชาชนสามารถติดต่อได้ในทีเดียวกัน

(5) "ใช้เครื่องมืออุปกรณ์เข้าช่วย" การมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยโดยเฉพาะการนำระบบ IT เข้ามาใช้ในสำนักงานจะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง

นอกจากนี้ จะต้องค้นหาและกำหนดเวลาส่วนเกินและเวลาไร้ประสิทธิภาพให้ได้ โดยการศึกษาการทำงานหรือการใช้หลักการสังเกตง่าย ๆ ว่าการทำงานใดแล้วไม่เกิดผลงาน หรือทำแล้วสูญเปล่าถือเป็นเวลาส่วนเกินและการไม่ทำอะไรเลย เช่น อยู่ในสภาพ "รอ" "หลบ" "หลีก" "เลี้ยง" และ "หยุด" ถือเป็นเวลาไร้ประสิทธิภาพ การกำหนดประเภทเวลาดังกล่าวได้จะทำให้การทำงานดีขึ้น

หากได้มีการศึกษาและดำเนินการเป็นขั้นเป็นตอนตามแนวทางดังกล่าวนี้ และได้รับความร่วมมือร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงาน เชื่อได้ว่าจะสามารถปรับปรุงการทำงานโดยลดขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการจากเดิมลงได้ ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติราชการมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง เป็นไปตามแนวทางของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

13

เทคนิคการลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน



การลดขั้นตอนและการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานเป็นสิ่งจำเป็นที่หน่วยงานของรัฐจำเป็นต้องทำเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้มากยิ่งขึ้น ในกรณีนี้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนปฏิบัติและสามารถศึกษาเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานได้ด้วยตนเอง ดังนั้นเทคนิคการลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจึงมีความจำเป็นที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องทราบและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ทำงานกับกระบวนการงานในหน่วยงานของตนได้

ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานนั้นทำได้อยู่ 2 ทางคือ 1) การทำงานให้รวดเร็วขึ้น และ 2) ทำงานให้มีความผิดพลาดน้อยลง ทั้งนี้ถ้าพิจารณาถึงเทคนิคในการทำงานให้รวดเร็วขึ้น ไม่ใช่เพียงแค่เร่งทำงานให้รวดเร็วขึ้น แต่ทำงานในสิ่งที่ที่เป็นเนื้องานจริงๆโดยไม่เสียเวลาไปกับการสูญเสีย (Wastes) เพื่อให้เกิดเนื้องานเท่าเดิมในเวลาสั้นลง หรือเนื้องานมากขึ้นในระยะเวลาเท่าเดิม หรือเกิดเนื้องานมากขึ้นในเวลาสั้นลง ทั้งนี้ในการทำงานให้เกิดเนื้องานมากขึ้นคือพยายามลดสิ่งสูญเสียออกจากการทำงาน (รูปที่ 1)



รูปที่ 1 เวลาทั้งหมดในการทำงาน

1 **สิ่งสูญเสีย (Waste)** ในการทำงานในทางทฤษฎีมีอยู่ 7 ประการ

2 3 1) **ความสูญเสีย**เนื่องมาจากการรองาน (*Waiting*) เป็นความสูญเสียในการรอคอยหรือรองาน
4 ซึ่งทำให้สูญเสียเวลาและประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องมีการวิเคราะห์ถึง
5 สาเหตุของการรองานเพื่อแก้ไขไม่ให้เกิดการรองานอีกต่อไป

6 7 2) **ความสูญเสีย**เนื่องมาจากการเคลื่อนย้ายงาน (*Transport*) เป็นความสูญเสียในการเคลื่อน
8 ย้ายงานจากจุดหนึ่งไปสู่จุดหนึ่งด้วยความจำเป็นหรือด้วยความไม่จำเป็น จะถือเป็นความสูญเสีย
9 และจะต้องมีการวิเคราะห์ถึงสาเหตุของการเคลื่อนย้ายงานเพื่อนำมาแก้ไขต่อไป

10 11 3) **ความสูญเสีย**เนื่องมาจากการแก้ไขข้อผิดพลาด (*Defect*) เป็นความสูญเสียจากการ
12 ปฏิบัติงานที่ผิดพลาด ส่งผลเสียต่องานที่ทำและต้องนำมาสู่การแก้ไข ถือเป็นความสูญเสียที่สามารถ
13 ป้องกันได้โดยการหาสาเหตุของปัญหาของข้อผิดพลาด

4) **ความสูญเสีย**เนื่องมาจากการทำงานซ้ำซ้อน (*Over processing*) เป็นความสูญเสียจาก
การทำงานซ้ำซ้อน ที่ทำแล้วทำอีก ตรวจสอบแล้วตรวจสอบอีก สามารถแก้ไขได้โดยอาศัยหลักการ
การทำงานให้ถูกต้องตั้งแต่แรก (*Do it right the first time*)

5) **ความสูญเสีย**เนื่องมาจากการเก็บงานไว้ทำ (*Inventory*) เป็นความสูญเสียจากการที่ผู้
ปฏิบัติงาน เก็บงานไว้ทำในภายหลัง ซึ่งส่งผลเสียต่องานที่ไม่สามารถเสร็จสิ้นได้อย่างรวดเร็ว เป็น
ความสูญเสียที่สามารถแก้ไขได้ไม่ยาก

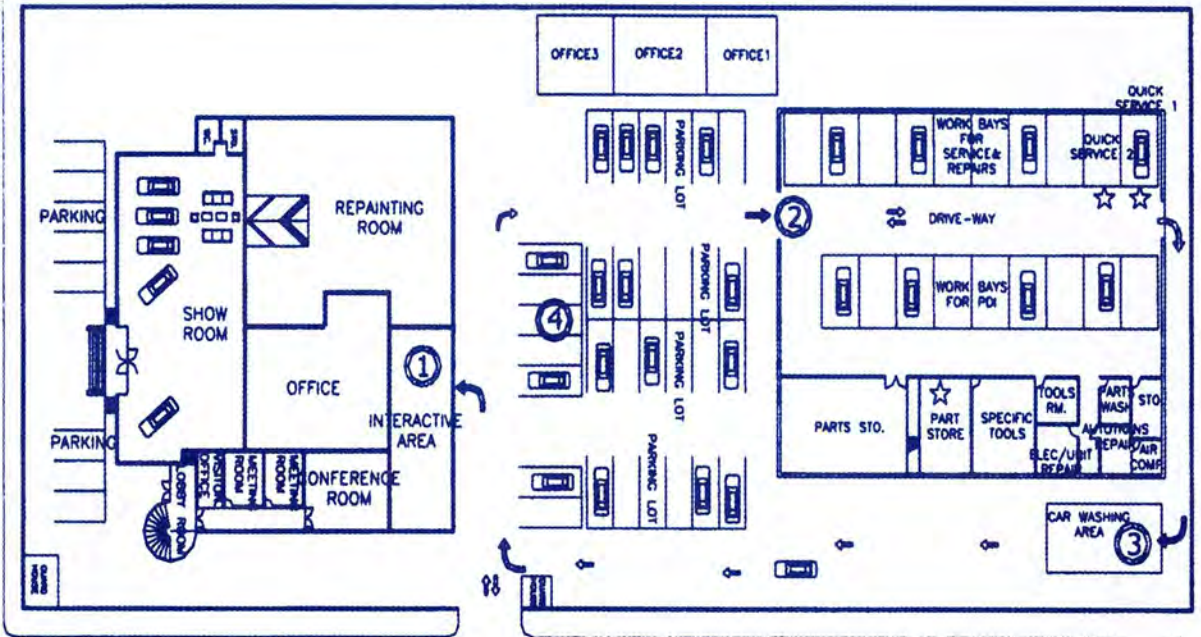
6) **ความสูญเสีย**เนื่องมาจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงาน (*Movement*) เป็น
ความสูญเสียอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานมีการเคลื่อนไหวหรือเคลื่อนที่โดยเปล่าประโยชน์ สามารถ
แก้ไขได้โดยการจัดผังการทำงานใหม่ (*Layout*)

7) **ความสูญเสีย**เนื่องมาจากการทำงานมากเกินไป (*Over producing*) เป็นความสูญเสีย
เนื่องจากการทำงานมากเกินไป แต่งานที่ทำมากเป็นงานที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ เช่นการที่ผู้ปฏิบัติ
งานทำงานนอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบในขณะที่งานที่ตนเองรับผิดชอบยังรอให้ทำอยู่ ซึ่งถือเป็น
การทำงานที่มากเกินไปความจำเป็นและไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ จะต้องมีการศึกษาการแบ่งภาระงาน
ให้เกิดความสมดุล

ทั้งนี้ในการวิเคราะห์ความสูญเสียในการทำงานจำเป็นต้องเข้าใจในส่วนของงานที่ทำ และทำ
การลดความสูญเสียอย่างมีขั้นตอน ซึ่งมีเครื่องมือ 2 ชิ้น

1) **แผนผังการไหล (Flow Diagram)**

แผนผังการไหลเป็นเครื่องมือที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของจุดต่าง ๆ ในกระบวนการให้บริการ
การจัดทำแผนผังการไหลทำให้ทราบและเข้าใจถึงกระบวนการในการให้บริการ โดยรูปแบบของ
แผนผังการไหลมีได้หลากหลายรูปแบบตั้งแต่การใช้สัญลักษณ์จนถึงการใช้ภาพถ่ายหรือภาพเสมือน
ในการจัดทำแผนผังการไหล



รูปที่ 2 แสดงแผนผังการไหลของกระบวนการให้บริการซ่อมบำรุงรถ

รูปที่ 2 เป็นตัวอย่างของแผนผังการไหลของการให้บริการของการตรวจซ่อมบำรุงรถ ซึ่งเป็นรูปแบบของการใช้ภาพแผนที่ในการแสดง layout ของตึกที่ให้บริการ จากนั้นจะทำการใส่ตัวเลขของจุดให้บริการหรือจุดการปฏิบัติงานในกระบวนการให้บริการ ซึ่งมีตัวเลขอยู่ 4 จุด โดยในจุดที่ 1 จะเป็นจุดในการรับรถที่มาติดต่อ จากนั้นพนักงานที่ให้บริการจะนำรถไปสู่จุดที่ 2 คือโรงซ่อมบำรุง หลังจากเสร็จสิ้นจากการซ่อมบำรุง ก็เคลื่อนมาที่จุดที่ 3 คือจุดของการล้างรถ และเคลื่อนไปจุดที่ 4 คือจุดพักรอเพื่อให้เจ้าของมารับรถ

ตัวอย่างของแผนผังการไหลทำให้เข้าใจกระบวนการให้บริการและทำให้ทราบถึงการไหลของกิจกรรมต่างๆ ในกระบวนการให้บริการว่ามีการไหลอย่างเป็นระบบหรือมีการไหลที่ไม่ติดขัดหรือไม่ การเขียนแผนผังการไหลจะเป็นประโยชน์อย่างมากในการวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน และควรจะเป็นสิ่งแรกๆ ที่ควรทำในการวิเคราะห์การทำงาน

2) แผนภูมิกระบวนการ (Process Chart)

แผนภูมิกระบวนการเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์กิจกรรมในกระบวนการว่าเป็นกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ หรือเป็นกิจกรรมที่เป็นสิ่งสูญเสีย (Waste) โดยแผนภูมิกระบวนการมีการแบ่งกิจกรรมออกเป็น 5 ประเภท

1) การปฏิบัติงาน (Operations) แทนสัญลักษณ์ด้วย ○

2) การเคลื่อนย้าย (Transportation) แทนสัญลักษณ์ด้วย →

3) การรอคอย (Delay) แทนสัญลักษณ์ด้วย D

4) การตรวจสอบ (Inspection) แทนสัญลักษณ์ด้วย ▼

5) การเก็บพัก (Storage) แทนสัญลักษณ์ด้วย □

กิจกรรม "การปฏิบัติงาน" ถือเป็นกิจกรรมเดียวที่เพิ่มคุณค่าในการทำงาน ในขณะที่กิจกรรมที่ 2-4 ถือเป็นสิ่งสูญเปล่า และต้องพยายามลดหรือกำจัดให้หมดสิ้นไป เพื่อที่จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น

ตัวอย่างของการบันทึกรายละเอียดของกิจกรรมตามลำดับความเป็นจริงของตัวอย่างต่อเนื่องของการบริการซ่อมบำรุงรถโดยมีการบันทึกกิจกรรมต่างๆ พร้อมเวลาที่ใช้ในกิจกรรมนั้นๆ อย่างเป็นลำดับ เช่นว่าในกิจกรรมแรกคือกิจกรรมเคลื่อนรถเข้าซ่อมเป็นกิจกรรมประเภทการเคลื่อนที่ กิจกรรมที่ 2 คือรอช่างเตรียมซ่อมถือเป็นกิจกรรมของการรอคอย กิจกรรมที่ 3 คือยกลิฟท์ขึ้นเป็นกิจกรรมประเภทการเคลื่อนที่ กิจกรรมที่ 4 ถ่ายน้ำมันเครื่องออก เป็นกิจกรรมประเภทปฏิบัติการ เป็นต้น ดังแสดงในรูปที่ 3 และเมื่อเขียนลำดับกิจกรรมต่างๆ ในกระบวนการให้บริการ ก็สามารถที่จะนำมาเขียนในแผนภูมิกระบวนการดังแสดงในรูปที่ 4

ลำดับ	งานย่อย	เวลาเฉลี่ย	ลำดับ	งานย่อย	เวลาเฉลี่ย
1	เคลื่อนรถเข้าซ่อม	63.2	12	เติมน้ำยาต่างๆ และตรวจทั่วไป	1.5
2	รอช่างเตรียมซ่อม	12.5	13	ล้างทำความสะอาดห้องเครื่อง	2.0
3	ยกลิฟท์ขึ้น	3.0	14	เช็คระบบไฟต่างๆ	1.9
4	ถ่ายน้ำมันเครื่องออก (รวมยกลิฟท์)	4.5	15	เช็คลมยางและน็อตล้อ	3.3
5	เดินไปเบิกอะไหล่	5.8	16	เคลื่อนรถไปล้าง	3.0
6	เปลี่ยนกรองน้ำมันเครื่อง	1.4	17	จอดรอรถล้าง	31.2
7	ลดลิฟท์ลง	1.2	18	ล้างรถ	11.3
8	เติมน้ำมันเครื่องใส่	3.3	19	จอดรอตรวจสอบขั้นสุดท้าย	0.8
9	เข็คน้ำกลั่น/เติม	2.2	20	ตรวจสอบขั้นสุดท้าย	2.8
10	เปลี่ยน/เป่ากรองอากาศ	1.9	21	ขับทดสอบและนำไปจอด	1.1
11	ตรวจระดับน้ำมัน (สตาร์ท+ดิ่งก้านดู)	2.8		รวม	160.5

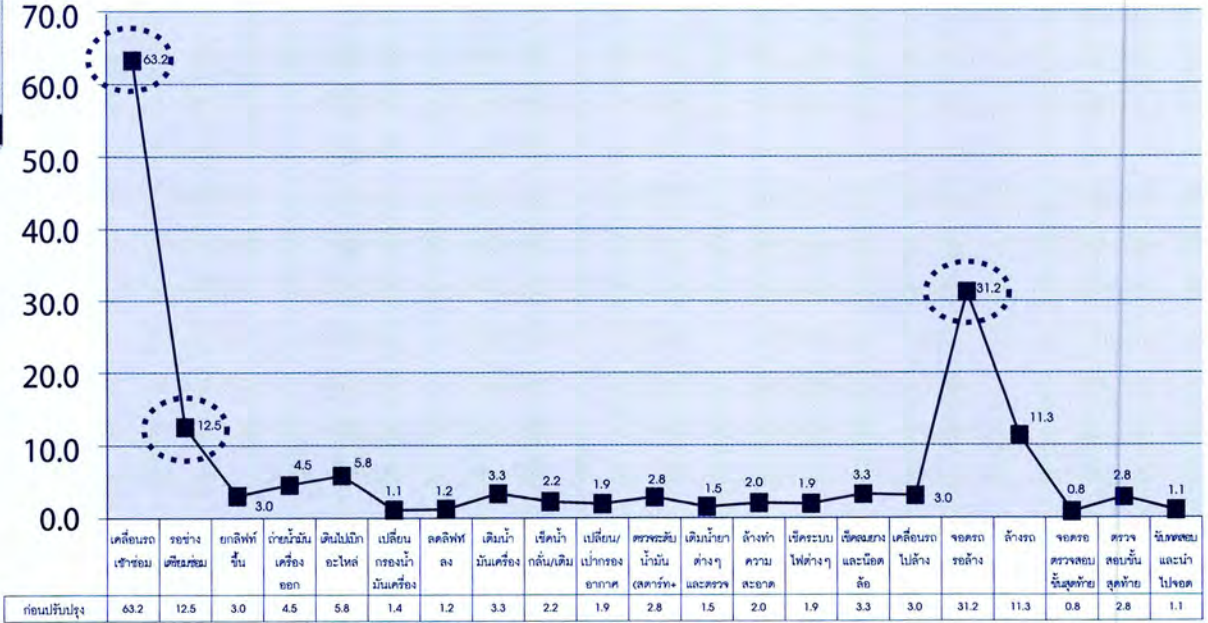
รูปที่ 3 แสดงการบันทึกกิจกรรมและเวลาในกิจกรรมในกระบวนการให้บริการของการซ่อมบำรุงรถ

Description	Distance	Time(min.)	Symbol		Remarks
			○	⇒	
เคลื่อนรถเข้าซ่อม		63.2			
รอช่างเตรียมซ่อม		12.5			
ยกลิฟท์ขึ้น		3.0			
ถ่ายน้ำมันเครื่องออก (รวมยกลิฟท์)		4.5			
เดินไปเบิกอะไหล่		5.8			
เปลี่ยนกรองน้ำมันเครื่อง		1.4			
ลดลิฟท์ลง		1.2			
เติมน้ำมันเครื่องใส่		3.3			
เช็คน้ำมัน/เติม		2.2			
เปลี่ยน/เป่ากรองอากาศ		1.9			
ตรวจระดับน้ำมัน (สตาร์ท+ดึงก้านดู)		2.8			
เติมน้ำยาต่างๆ และตรวจทั่วไป		1.5			
ล้างทำความสะอาดห้องเครื่อง		2.0			
เช็คระบบไฟต่างๆ		1.9			
เช็คลมยางและน็อตล้อ		3.3			
เคลื่อนรถไปล้าง		3.0			
จอดรอรถล้าง		31.2			
ล้างรถ		11.3			
จอดรอตรวจสอบขั้นสุดท้าย		0.8			
ตรวจสอบขั้นสุดท้าย		2.8			
ขับทดสอบและนำไปจอด		1.1			
ลูกค้ามารับรถ					
Total		160.5			

Activity	Present
Operation ○	12
Transport ⇒	4
Delay □	4
Inspection ▽	1
Storage □	1

รูปที่ 4 แสดงแผนภูมิกระบวนการของตัวอย่างบริการของการซ่อมบำรุงรถ

ในแผนภูมิกระบวนงานในรูปที่ 4 จะเห็นว่ากิจกรรมที่อยู่ในวงสีน้ำเงินเป็นกิจกรรมประเภทที่ 2-4 ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ และเป็นกิจกรรมที่เป็นสิ่งสูญเปล่า ซึ่งจะต้องหาทางในการลดและกำจัดให้หมดไป และในการใช้แผนภูมิกระบวนงานจะทำให้ทราบถึงประเภทของกิจกรรมและทำให้สามารถทราบได้ว่าสัดส่วนของกิจกรรมเป็นสิ่งสูญเปล่าเป็นกี่เปอร์เซ็นต์ของเวลาทั้งหมด รวมทั้งสามารถนำมาวิเคราะห์โดยใช้กราฟดังแสดงในรูปที่ 5



รูปที่ 5 แสดงสัดส่วนของกิจกรรมของตัวอย่างบริการของการซ่อมบำรุงรถ

ในรูปที่ 5 จะเห็นได้ว่ากิจกรรมแรกเคลื่อนรถเข้าซ่อมซึ่งเป็นกิจกรรมประเภทการเคลื่อนที่ (เป็นสิ่งสูญเปล่า) มีสัดส่วนของการใช้เวลามากเป็นอันดับแรกโดยสังเกตได้จากยอดสูงของรูปกราฟ เมื่อเปรียบเทียบกับกิจกรรมอื่นๆ ในขณะที่กิจกรรมจอดรถรอล้างซึ่งเป็นกิจกรรมประเภทการรอคอย (เป็นสิ่งสูญเปล่า) มีสัดส่วนเป็นอันดับสอง นั่นก็หมายความว่าถ้าเราสามารถลดหรือกำจัดกิจกรรมทั้งสองนี้ลง จะทำให้เวลาในการให้บริการโดยรวมลดลงและทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการลดขั้นตอนและระยะเวลาการทำงาน



ကာပေအေအေ

แบบฟอร์มที่ 1	การรายงานกระบวนการทั้งหมดที่อยู่ในความรับผิดชอบ	
1.1	แบบฟอร์มการรายงานกระบวนการทั้งหมดที่อยู่ในความรับผิดชอบ	42
	ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับส่วนราชการ (กรม/จังหวัด)	42
	ส่วนที่ 2 -กระบวนการทั้งหมดที่อยู่ในความรับผิดชอบ(กรม)	43
	-กระบวนการทั้งหมดที่อยู่ในความรับผิดชอบ(จังหวัด)	44
1.2	ตัวอย่างการรายงานกระบวนการทั้งหมดที่อยู่ในความรับผิดชอบ	45
	ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับส่วนราชการ (กรม/จังหวัด)	45
	ส่วนที่ 2 - กระบวนการทั้งหมดที่อยู่ในความรับผิดชอบ(กรม)	47
	- กระบวนการทั้งหมดที่อยู่ในความรับผิดชอบ(จังหวัด)	48
แบบฟอร์มที่ 2	ข้อเสนอการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ	
2.1	แบบฟอร์มข้อเสนอการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ (กรม/จังหวัด)	49
2.1.1	กระบวนการที่แล้วเสร็จใน 1 วัน	49
2.1.2	กระบวนการที่ใช้เวลาดำเนินการมากกว่า 1 วัน	50
2.1.3	แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ	51
	2.1.3.1 กระบวนการที่แล้วเสร็จใน 1 วัน	51
	2.1.3.2 กระบวนการที่ใช้เวลาดำเนินการมากกว่า 1 วัน	52
2.2	ตัวอย่างข้อเสนอการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ (กรม/จังหวัด)	53
2.2.1	กระบวนการที่แล้วเสร็จใน 1 วัน	53
2.2.2	กระบวนการที่ใช้เวลาดำเนินการมากกว่า 1 วัน	54
2.2.3	แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ	55
	2.2.3.1 กระบวนการที่แล้วเสร็จใน 1 วัน	55
	2.2.3.2 กระบวนการที่ใช้เวลาดำเนินการมากกว่า 1 วัน	56

แบบฟอร์มที่ 3	การรายงานผลการประเมินตนเองในการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ	
3.1	แบบฟอร์มการรายงานผลการประเมินตนเองของหน่วยงาน(กรม/จังหวัด)	58
3.1.1	กระบวนการที่แล้วเสร็จใน 1 วัน	58
3.1.2	กระบวนการที่ใช้เวลาดำเนินการมากกว่า 1 วัน	59
3.2	ตัวอย่างการรายงานผลการประเมินตนเองของหน่วยงาน(กรม/จังหวัด)	60
3.2.1	กระบวนการที่แล้วเสร็จใน 1 วัน	60
3.2.2	กระบวนการที่ใช้เวลาดำเนินการมากกว่า 1 วัน	61
แบบฟอร์มที่ 4	การเสนอกระบวนการที่ประสงค์ให้มีการติดตามและประเมินผล	
4.1	- แบบฟอร์มการเสนอกระบวนการที่ประสงค์ให้มีการติดตามและประเมินผล (กรม)	62
	- แบบฟอร์มการเสนอกระบวนการที่ประสงค์ให้มีการติดตามและประเมินผล (จังหวัด)	63
4.2	- ตัวอย่างการเสนอกระบวนการที่ประสงค์ให้มีการติดตามและประเมินผล (กรม)	64
	- ตัวอย่างการเสนอกระบวนการที่ประสงค์ให้มีการติดตามและประเมินผล (จังหวัด)	65



1. การรายงานกระบวนการงานทั้งหมดที่อยู่ในความรับผิดชอบ

1.1 แบบฟอร์มการรายงานกระบวนการงานทั้งหมดที่อยู่ในความรับผิดชอบ (กรม หรือจังหวัดแล้วแต่กรณี)

กรม..... กระทรวง.....

จังหวัด.....

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับส่วนราชการ (กรม/จังหวัด)

1.1 อำนวยการที่ตามกฎหมาย

.....
.....

1.2 พันธกิจ

.....
.....

1.3 ภารกิจหลัก

.....
.....

■ แบบฟอร์มที่ 1 (ต่อ)

ส่วนที่ 2 กระบวนการทั้งหมดที่อยู่ในความรับผิดชอบ (กรม)

รายชื่อกระบวนการ	ลักษณะการบริการ		
	ประเภทผู้รับบริการ	ความถี่ของการบริการ	ความถี่ของการร้องเรียน
1. กระบวนการที่แล้วเสร็จใน 1 วัน
1).....
2).....
3).....
2. กระบวนการที่แล้วเสร็จภายใน 2 - 15 วัน
1).....
2).....
3).....
3. กระบวนการที่ใช้เวลามากกว่า 15 วัน
1).....
2).....
3).....

หมายเหตุ "ความถี่ของการบริการ" และ "ความถี่ของการร้องเรียน" ให้ใช้วิธีประมาณการ
ขึ้นนี้เพื่อทราบลักษณะงานของแต่ละกระบวนการแทน

ส่วนที่ 2 กระบวนการทั้งหมดที่อยู่ในความรับผิดชอบ (จังหวัด)

รายชื่อกระบวนการงาน	ลักษณะการบริการ			
	ประเภทผู้รับบริการ	ความถี่ของการบริการ	ความถี่ของการร้องเรียน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
1. กระบวนการที่แล้วเสร็จใน 1 วัน
1).....
2).....
3).....
2. กระบวนการที่แล้วเสร็จภายใน 2 - 15 วัน
1).....
2).....
3).....
3. กระบวนการที่ใช้เวลามากกว่า 15 วัน
1).....
2).....
3).....
รวม	กระบวนการงาน			

1.2 ตัวอย่างการรายงานกระบวนการทั้งหมดที่อยู่ในความรับผิดชอบ

กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับส่วนราชการ 1.1 อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย

กรมการขนส่งทางบกมีภารกิจเกี่ยวกับการจัดระบบ การจัดการระเบียบการขนส่งทางบก โดยการทำงาน ดูแล ตรวจสอบตรวจตราให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประสานและวางแผนให้มีการเชื่อมต่อกับระบบการขนส่งอื่น ๆ เพื่อให้ระบบการขนส่งทางบกเกิดความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว ทั้งถึง และปลอดภัย โดยมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายดังต่อไปนี้

- (1) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ กฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- (2) ดำเนินการแก้ไข ป้องกัน และส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่งทางบก
- (3) ส่งเสริมและพัฒนาเครือข่ายระบบการขนส่งทางบก
- (4) ดำเนินการจัดระเบียบการขนส่งทางบก
- (5) ร่วมมือและประสานงานกับองค์กรและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศในด้าน การขนส่งทางบกและในส่วนที่เกี่ยวข้องกับอนุสัญญาและความตกลงระหว่างประเทศ
- (6) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

1.2 พันธกิจ

1. จัดระเบียบ พัฒนา และส่งเสริมการขนส่งและการสัญจรทางถนน ให้ความปลอดภัย สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม คำนึงถึงเศรษฐกิจและเชื่อมโยงกับการขนส่งรูปแบบอื่น รวมทั้งประเทศเพื่อนบ้าน
2. ศึกษา พัฒนาความมั่นคงแข็งแรง และความปลอดภัยของยานพาหนะให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล
3. ให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม โปร่งใสและตรวจสอบได้

1.3 ภารกิจหลัก

1. การพัฒนาและส่งเสริมการขนส่งทางถนน
2. การดำเนินการเพื่อออกใบอนุญาตประกอบการขนส่ง
3. การดำเนินการสถานีขนส่งผู้โดยสารและสถานีขนส่งสินค้า
4. การดำเนินการด้านความร่วมมือในการขนส่งและการสัญจรทางถนนระหว่างประเทศ
5. การกำหนดระบบและข้อกำหนดทางเทคนิคเพื่อความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมสำหรับรถทุกประเภท
6. การกำหนดระบบและดำเนินการตรวจสอบรถ
7. การกำหนดระบบและดำเนินการด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ
8. การส่งเสริมสวัสดิภาพและดำเนินการด้านทะเบียนและภาษีรถ
9. การกำหนดระบบและดำเนินการด้านทะเบียนและภาษีรถ
10. การควบคุมให้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดและกฎหมาย

ส่วนที่ 2 กระบวนการทั้งหมดที่อยู่ในความรับผิดชอบ (กรม) ■ แบบฟอร์มที่ 1 (ต่อ)

รายชื่อกระบวนการ		ลักษณะการบริการ	
		ประเภทผู้ให้บริการ	ความถี่ของการบริการ
			ความถี่ของการร้องเรียน
1. กระบวนการที่แล้วเสร็จใน 1 วัน			
1.1 การเสียภาษีประจำปีตาม พ.ร.บ.รถยนต์ พ.ศ. 2522	เจ้าของรถยนต์	194,405 คัน/เดือน	22 ครั้ง/เดือน
1.2 การโอนรถยนต์ตาม พ.ร.บ.รถยนต์ พ.ศ. 2522	เจ้าของรถยนต์	37,727 คัน/เดือน	21 ครั้ง/เดือน
1.3			
2. กระบวนการที่แล้วเสร็จภายใน 2-15 วัน			
2.1 การออกไปแทนใบอนุญาตประกอบการขนส่งประจำทาง	เจ้าของกิจการเดินรถ	2,150 คัน/เดือน	8 ครั้ง/เดือน
2.2 การขออนุมัติเปลี่ยนแปลงลักษณะรถ	เจ้าของรถยนต์	820 คัน/เดือน	25 ครั้ง/เดือน
2.3			
3. กระบวนการที่ใช้เวลามากกว่า 15 วัน			
3.1 การขออนุญาตจัดตั้งและดำเนินการ สถานีขนส่งผู้โดยสาร	ผู้ประกอบการขนส่ง ผู้ประสงค์ขอตั่งสถานี ขนส่งผู้โดยสาร	15 ราย/เดือน	2 ราย/เดือน
3.2 การขออนุญาตจัดตั้งสถานตรวจสภาพรถ	ผู้ประสงค์ขอตั่งสถานตรวจ สภาพรถ	37 ราย/เดือน	5 ราย/เดือน
3.3			
รวม			
รวม			

■ แบบฟอร์มที่ 1 (ต่อ)

ส่วนที่ 2 กระบวนการทั้งหมดที่อยู่ในความรับผิดชอบ (จังหวัด)

รายชื่อกระบวนการ		ลักษณะการบริการ			
		ประเภทผู้เข้ารับบริการ	ความถี่ของการบริการ	ความถี่ของบริการร้องเรียน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
1. กระบวนการที่แล้วเสร็จใน 1 วัน					
1.1 การเสียภาษีประจำปีตาม พ.ร.บ.รถยนต์ พ.ศ. 2522		เจ้าของรถยนต์	194,405 คัน/เดือน	22 ครั้ง/เดือน	สำนักงานขนส่งจังหวัด
1.2 การโอนรถยนต์ตาม พ.ร.บ.รถยนต์ พ.ศ. 2522		เจ้าของรถยนต์	37,727 คัน/เดือน	21 ครั้ง/เดือน	สำนักงานขนส่งจังหวัด
1.3
2. กระบวนการที่แล้วเสร็จภายใน 2-15 วัน					
2.1 การขออนุญาตตัดหรือโค่นไม้ที่ได้มาจากการทำสวนป่า		ผู้ทำสวนป่า	32 ราย/เดือน	2 ครั้ง/เดือน	สำนักงานป่าไม้จังหวัด
2.2
3. กระบวนการที่ใช้เวลามากกว่า 15 วัน					
3.1
3.2
	รวม				

2. ข้อเสนอการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

(ปี ---)

2.1 แบบฟอร์มข้อเสนอการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ (กรม/จังหวัด)

2.1.1 กระบวนการที่แล้วเสร็จใน 1 วัน

รายชื่อกระบวนการ	ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ					เหตุผลที่เลือก
	ที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน		ที่เสนอปรับปรุงใหม่		จำนวนระยะเวลา	
	จำนวนขั้นตอน	จำนวนระยะเวลา	จำนวนขั้นตอน	จำนวนระยะเวลา		
1.
2.
3.
4.
5.
6.

■ แบบฟอร์มที่ 2 (ต่อ)

2.1.2 กระทบงานที่ใช้เวลาดำเนินการมากกว่า 1 วัน (กรม/จังหวัด)

รายชื่อกระบวนการ	ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติการ										เหตุผลที่เลือก	
	ช่วงยื่นคำขอ		ช่วงดำเนินการจนแล้วเสร็จ (รวมระยะเวลาข่วงยื่นคำขอด้วย)				ที่เสนอปรับปรุงใหม่					
			ปัจจุบัน		ปัจจุบัน							ที่เสนอปรับปรุงใหม่
	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ขั้นตอน	ระยะเวลา		
1.
2.
3.
4.
5.
6.

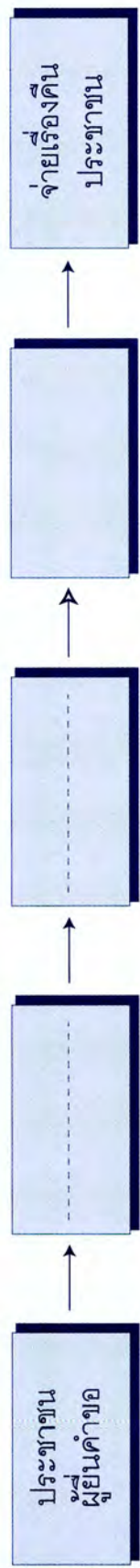
■ แบบฟอร์มที่ 2 (ต่อ)

2.1.3 แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติการ (กรม/จังหวัด)

2.1.3.1 กระบวนการที่แล้วเสร็จใน 1 วัน

กระบวนการที่ เรื่อง

1) แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติการที่กำหนดไว้เดิม



สรุป ขั้นตอน จุดบริการ ระยะเวลา ชั่วโมง นาที

2) แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติการที่ปรับปรุงใหม่

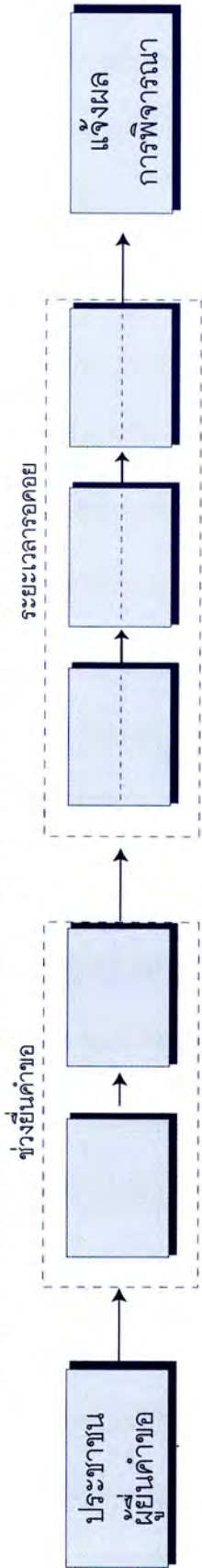


สรุป ขั้นตอน จุดบริการ ระยะเวลา ชั่วโมง นาที

■ แบบฟอร์มที่ 2 (ต่อ)

2.1.3.2 กระบวนการที่ใช้เวลาดำเนินการมากกว่า 1 วัน
กระบวนการที่ เรื่อง

1) แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่กำหนดไว้เดิม

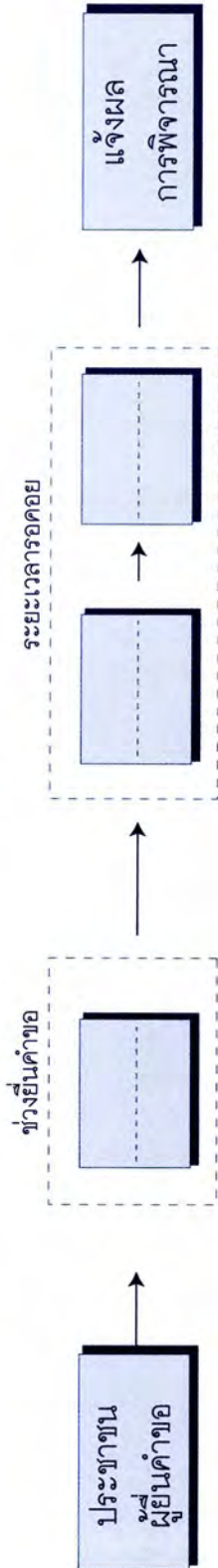


สรุป 1. ช่วงยื่นคำขอ

.....ขั้นตอน.....จุดบริการ รวมระยะเวลา.....ชั่วโมง.....นาที

2. ช่วงดำเนินการจนแล้วเสร็จ (รวมระยะเวลาข่วงยื่นคำขอด้วย)
.....ขั้นตอนวัน

2) แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่ปรับปรุงใหม่



สรุป 1 ช่วงยื่นคำขอ

.....ขั้นตอน.....จุดบริการ รวมระยะเวลา.....ชั่วโมง.....นาที

2. ช่วงดำเนินการจนแล้วเสร็จ (รวมระยะเวลาข่วงยื่นคำขอด้วย)
.....ขั้นตอนวัน

■ แบบฟอร์มที่ 2 (ต่อ)

2.2 ตัวอย่างข้อเสนอการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ (กรม/จังหวัด)
2.2.1 กระบวนการที่แล้วเสร็จใน 1 วัน

รายชื่อกระบวนการ	ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ				เหตุผลที่เลือก
	ที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน		ที่เสนอปรับปรุงใหม่		
	จำนวนขั้นตอน	จำนวนระยะเวลา	จำนวนขั้นตอน	จำนวนระยะเวลา	
1. การเสียภาษีประจำปี ตาม พ.ร.บ.รถยนต์ พ.ศ. 2522	4	1 ชั่วโมง	3	30 นาที	มีผู้ใช้บริการมาก
2. การโอนรถยนต์ ตาม พ.ร.บ. รถยนต์ พ.ศ. 2522	5	1 ชั่วโมง 30 นาที	3	1 ชั่วโมง	มีผู้ใช้บริการมาก
3.					
4.					
↓					
(ทุกกระบวนการที่เสนอลดขั้นตอนและระยะเวลา)					

■ แบบฟอร์มที่ 2 (ต่อ)

2.2.2 ภาระงานที่ใช้เวลาดำเนินการมากกว่า 1 วัน (กรม/จังหวัด)

รายชื่อภาระงาน	ขั้นตอนและระยะเวลาการบริหารการ										เหตุผลที่เลือก	
	ช่วงยื่นคำขอ					ช่วงดำเนินการแล้วเสร็จ (รวมระยะเวลาขอยื่นคำขอด้วย)						
	ปัจจุบัน		ที่เสนอปรับปรุงใหม่		ปัจจุบัน		ที่เสนอปรับปรุงใหม่		ขั้นตอน			ระยะเวลา
ขั้นตอน	ระยะเวลา	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ขั้นตอน	ระยะเวลา	
1. การขออนุมัติเปลี่ยนแปลงลักษณะรถ	2	1 ชั่วโมง	1	30 นาที	4	4 วัน	3	2 วัน				มีเรื่องร้องเรียนมาก
2. การขออนุญาตจัดตั้ง สถานตรวจสภาพรถ	2	2 ชั่วโมง	2	1 ชั่วโมง	8	121 วัน	5	90 วัน				มีเรื่องร้องเรียนมาก
3. การออกหนังสือสำคัญการยื่น คำขอรับสิทธิบัตร	2	20 นาที	2	10 นาที	11	13 วัน	8	7 วัน				มีผลกระทบในวงกว้าง
4. ↓ (ทุกภาระงานที่เสนอลดขั้นตอน และระยะเวลา)												

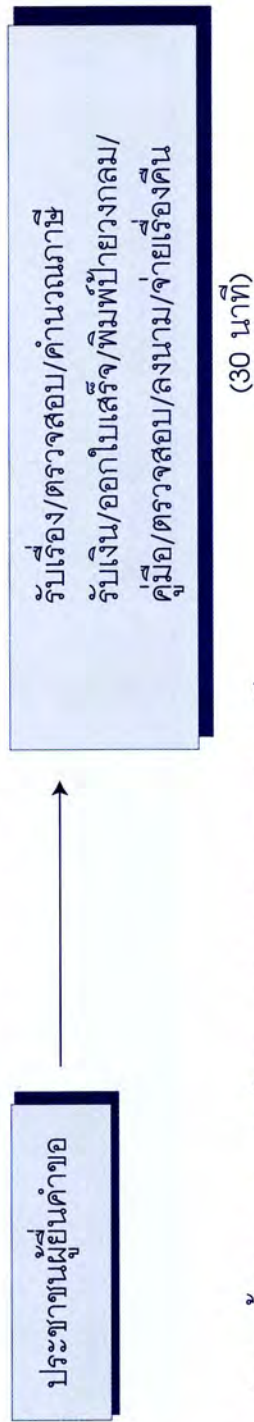
■ แบบฟอร์มที่ 2 (ต่อ)

- 2.2.3 แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ (กรม/จังหวัด)
- 2.2.3.1 กระบวนการที่แล้วเสร็จใน 1 วัน
- กระบวนการที่ 1 เรื่อง การเสียหายประจำปีตาม พ.ร.บ. รถยนต์ พ.ศ. 2522
- 1) แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่กำหนดไว้เดิม



สรุป 4 ขั้นตอน 1 จุดบริการ รวมระยะเวลา 45 นาที

- 2) แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่ปรับปรุงใหม่



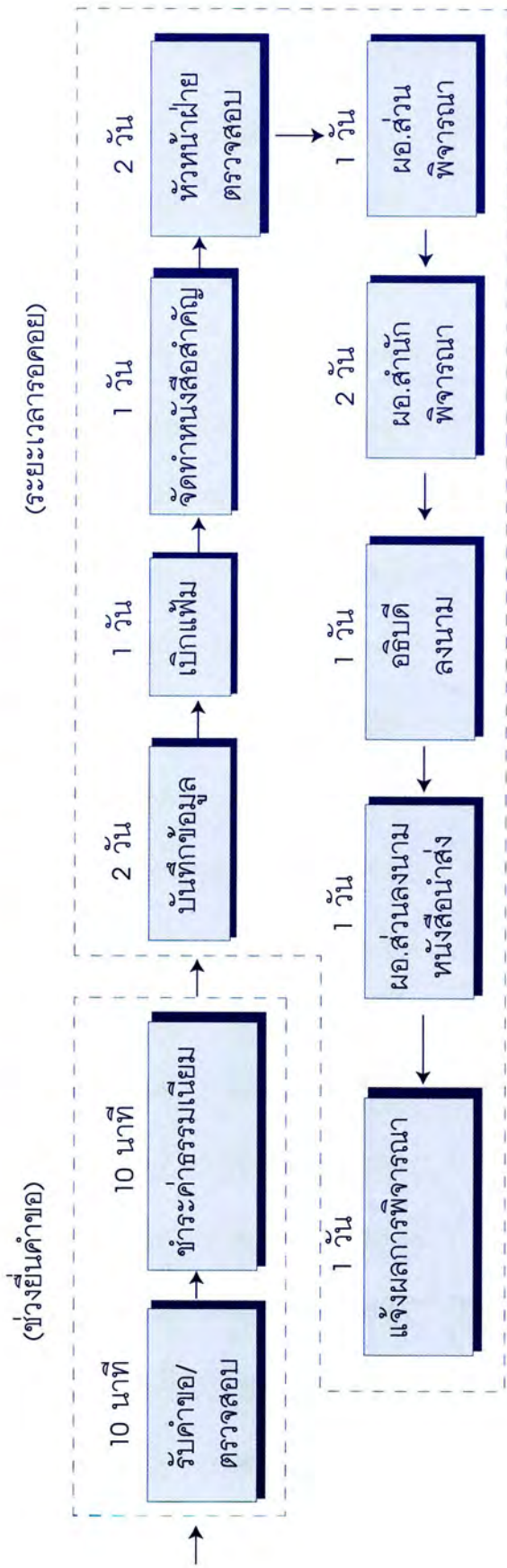
สรุป 1 ขั้นตอน 1 จุดบริการ รวมระยะเวลา 30 นาที

■ แบบฟอร์มที่ 2 (ต่อ)

2.2.3.2 กระบวนการที่ใช้เวลาดำเนินการมากกว่า 1 วัน

กระบวนการที่ 3 เรื่อง การออกหนังสือสำคัญการยื่นคำขอรับสิทธิบัตร

1) แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่กำหนดไว้เดิม



สรุป 1. ช่วงยื่นคำขอ

2. ขั้นตอน 1 จุดบริการ รวมระยะเวลา 20 นาที

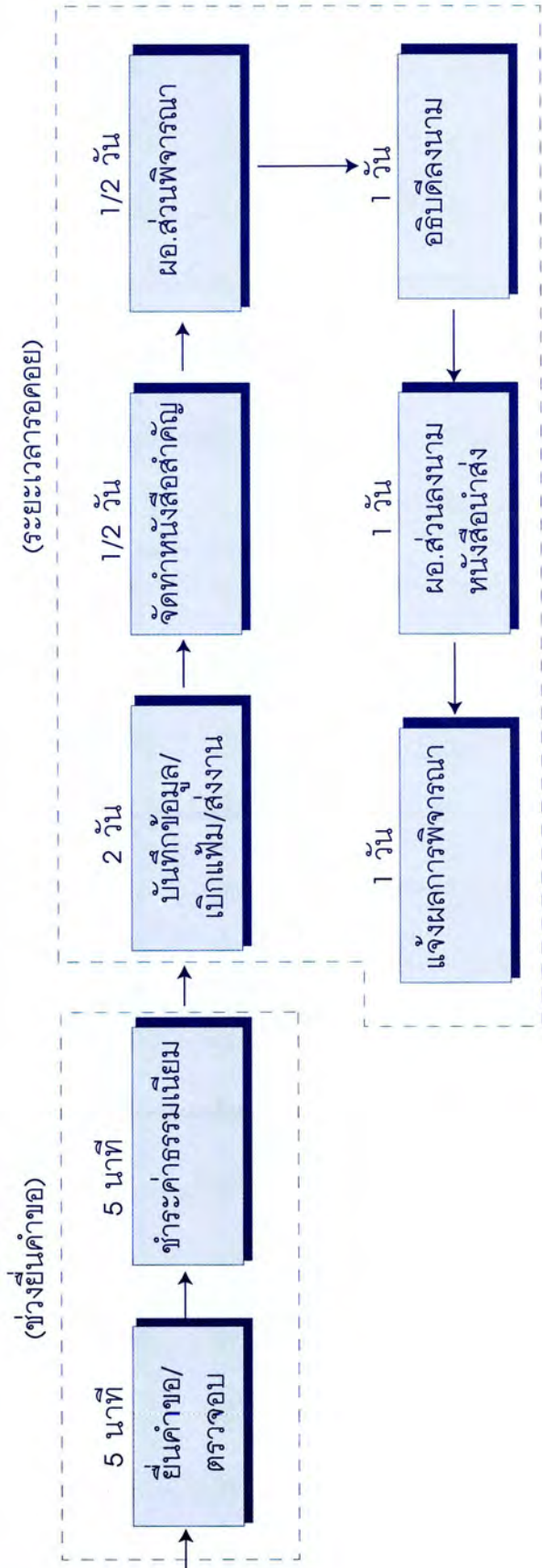
2. ช่วงดำเนินการจนแล้วเสร็จ (รวมระยะเวลาช่วงยื่นคำขอด้วย)

11 ขั้นตอน 13 วัน

/2) แผนผังแสดงขั้นตอนและ...

■ แบบฟอร์มที่ 2 (ต่อ)

- 2.2.3.2 กระบวนการที่ใช้เวลาดำเนินการมากกว่า 1 วัน (ต่อ)
 กระบวนการที่ 3 เรื่อง การออกหนังสือสำคัญการยื่นคำขอรับสิทธิบัตร
 2) แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่ปรับปรุงใหม่



สรุป 1. ช่วงยื่นคำขอ

- 2 ขั้นตอน 1 จุดบริการ ระยะเวลา 10 นาที
 2. ช่วงดำเนินการจนแล้วเสร็จ (รวมระยะเวลาข่วงยื่นคำขอด้วย)
 8 ขั้นตอน 7 วัน

3. การรายงานผลการประเมินตนเองในการลดขั้นตอน
และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

3.1 แบบฟอร์มการรายงานผลการประเมินตนเองของหน่วยงาน (กรม/จังหวัด)

3.1.1 กระบวนการที่แล้วเสร็จใน 1 วัน

รายชื่อกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติราชการ			ระยะเวลาการปฏิบัติราชการ		
	เดิม	ข้อเสนอ	ปฏิบัติได้จริง	เดิม	ข้อเสนอ	ปฏิบัติได้จริง
1.
2.
3.
<p style="text-align: center;">↓</p> (ทุกกระบวนการที่เสนอลดขั้นตอน และระยะเวลาฯ เรียงลำดับรายชื่อ กระบวนการตามแบบฟอร์ม 2.2.1)						

■ แบบฟอร์มที่ 3 (ต่อ)

3.1.2 กระบวนการที่ใช้เวลาดำเนินการมากกว่า 1 วัน

รายชื่อกระบวนการ	ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ										
	ช่วงยื่นคำขอ					ช่วงดำเนินการจนแล้วเสร็จ (รวมระยะเวลาช่วงยื่นคำขอด้วย)					
	ขั้นตอน		ระยะเวลา			ขั้นตอน		ระยะเวลา			
เดิม	ปฏิบัติได้จริง	เดิม	ปฏิบัติได้จริง	ลดลงร้อยละ	เดิม	ปฏิบัติได้จริง	เดิม	ปฏิบัติได้จริง	เดิม	ปฏิบัติได้จริง	ลดลงร้อยละ
1.
2.
3.
<p>↓</p> <p>(ทุกกระบวนการที่เสนอลด ขั้นตอนและระยะเวลา เรียงลำดับรายชื่อกระบวนการ ตามแบบฟอร์ม 2.2.2)</p>											

3.2 ตัวอย่างการรายงานผลการประเมินตนเองของหน่วยงาน (กรม/จังหวัด)

■ แบบฟอร์มที่ 3 (ต่อ)

3.2.1 กระบวนการที่แล้วเสร็จใน 1 วัน

รายชื่อกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติราชการ			ระยะเวลาการปฏิบัติราชการ			
	เดิม	ข้อเสนอ	ปฏิบัติได้จริง	เดิม	ข้อเสนอ	ปฏิบัติได้จริง	
1. การเสียภาษีประจำปีตาม พ.ร.บ. รัษฎนัต พ.ศ. 2522	4	3	3	1 ชั่วโมง	30 นาที	25 นาที	ลดลงร้อยละ 58
2. การโอนรถยนต์ตาม พ.ร.บ. รัษฎนัต พ.ศ. 2522	5	3	4	1 ชั่วโมง 30 นาที	1 ชั่วโมง	50 นาที	44
3.							
4.							
↓							
(ทุกกระบวนการที่เสนอต้นตอ และระยะเวลา เรียงลำดับรายชื่อ กระบวนการตามแบบฟอร์ม 2.2.1)							

3.2.2 กระบวนการที่ใช้เวลาดำเนินการมากกว่า 1 วัน

■ แบบฟอร์มที่ 3 (ต่อ)

รายชื่อกระบวนการ	ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ									
	ช่วงยื่นคำขอ					ช่วงดำเนินการจนแล้วเสร็จ (รวมระยะเวลาช่วงยื่นคำขอด้วย)				
	ขั้นตอน		ระยะเวลา			ขั้นตอน		ระยะเวลา		
เดิม	ปฏิบัติได้จริง	เดิม	ปฏิบัติได้จริง	ลดลงร้อยละ	เดิม	ปฏิบัติได้จริง	เดิม	ปฏิบัติได้จริง	ลดลงร้อยละ	
1. การขออนุมัติเปลี่ยนแปลงลักษณะรถ	2	1	1 ชม.	30 นาที	50	4	3	4 วัน	2 วัน	50
2. การขออนุญาตจัดตั้งสถานตรวจสภาพรถ	3	2	2 ชม.	1 ชม.	42	8	5	121 วัน	80 วัน	34
3.										
4.										
<p>↓</p> <p>(ทุกกระบวนการที่เสนอลดขั้นตอนและระยะเวลา เรียงลำดับรายชื่อกระบวนการ ตามแบบฟอร์ม 2.2.2)</p>										

4. การเสนอกระบวนการงานที่ประสงค์ให้มีการติดตามและประเมินผล

4.1 แบบฟอร์มการเสนอกระบวนการงานที่ประสงค์ให้มีการติดตามและประเมินผล (กรม)

รายชื่อกระบวนการงาน (เรียงลำดับความสำคัญ)	ลำดับที่ใน แบบฟอร์มที่		ผลสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ (ร้อยละ)	สิ่งอำนวยความสะดวก ที่จัดไว้บริการ	จำนวนหน่วยบริการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	
	3.2.1	3.2.2				ชื่อ	โทรศัพท์
1.
2.
3.

หมายเหตุ "รายชื่อกระบวนการงานเรียงตามลำดับความสำคัญ" หมายถึง กระบวนการที่หน่วยงานประสงค์ให้สำนักงาน ก.พ.ร. ติดตามและประเมินผล โดยให้เรียงลำดับตามที่หน่วยงานเห็นว่าสำคัญจากมากไปน้อย

"ลำดับที่แบบฟอร์มที่" หมายถึง กระบวนการงานดังกล่าวอยู่ในลำดับที่เท่าไรปรากฏในแบบฟอร์มที่ 3.2.1 หรือ 3.2.2

"ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ" หมายถึง ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการตามที่หน่วยงานได้ทำการสำรวจ

"สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดไว้บริการ" หมายถึง การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนตามที่กำหนดในข้อ 8 ที่หน่วยงานได้จัดให้มีขึ้น โดยให้ใส่หัวข้อที่เป็นตัวเลขให้สอดคล้องกับที่กำหนดในข้อ 8 เช่น "มีประกาศเสียงตามสาย" ให้ใส่ 8.1.6 เป็นต้น

"จำนวนหน่วยบริการ" หมายถึง จำนวนสถานที่ที่เปิดบริการในกระบวนงานนั้น ๆ หน่วยงานระดับกรมให้แนบเฉพาะหน่วยบริการที่ตั้งอยู่ภายในส่วนกลางเท่านั้น

"เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ" ให้ระบุรายชื่อผู้รับผิดชอบและเบอร์โทรศัพท์เพื่อการติดต่อประสานงาน

■ แบบฟอร์มที่ 4 (ต่อ)

4.1 แบบฟอร์มการเสนอกระบวนงานที่ประสงค์ให้มีการติดตามประเมินผล (จังหวัด)

รายชื่อกระบวนงาน (เรียงลำดับความสำคัญ)	ลำดับที่ใน แบบฟอร์มที่		ผลสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ (ร้อยละ)	สิ่งอำนวยความสะดวก ที่จัดไว้บริการ	จำนวนหน่วย บริการ	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่	
	3.2.1	3.2.2					ผู้รับผิดชอบ	ชื่อ โทรศัพท์
1.
2.
3.

หมายเหตุ "รายชื่อกระบวนงานเรียงตามลำดับความสำคัญ" หมายถึง กระบวนงานที่หน่วยงานประสงค์ให้สำนักงาน ก.พ.ร. ติดตามและประเมินผล โดยให้เรียงลำดับ

ตามที่หน่วยงานเห็นว่าสำคัญจากมากไปน้อย

"ลำดับที่ในแบบฟอร์มที่" หมายถึง กระบวนงานดังกล่าวอยู่ในลำดับที่เท่าไรที่ปรากฏในแบบฟอร์มที่ 3.2.1 หรือ 3.2.2

"ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ" หมายถึง ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการตามที่ต้องการตามที่ได้ทำการสำรวจ

"สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดไว้บริการ" หมายถึง การอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในข้อ 8 เช่น "มีประกาศเสียงตามสาย" ให้ใส่ 8.1.6 เป็นต้น

"จำนวนหน่วยบริการ" หมายถึง จำนวนสถานที่ที่เปิดบริการในกระบวนงานนั้น ๆ หน่วยงานระดับจังหวัดให้นับเฉพาะหน่วยบริการที่ตั้งอยู่ภายใน

จังหวัดนั้น ๆ เท่านั้น

"เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ" ให้ระบุรายชื่อผู้รับผิดชอบและเบอร์โทรศัพท์เพื่อการติดต่อประสานงาน

4.2 ตัวอย่างการเสนอกระบวนการงานที่ประสงค์ให้มีการติดตามและประเมินผล (กรม)

■ แบบฟอร์มที่ 4 (ต่อ)

รายชื่อกระบวนการงาน (เรียงตามลำดับความสำคัญ)	ลำดับที่ ในแบบฟอร์มที่		ผลสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ (ร้อยละ)	สิ่งอำนวยความสะดวก ที่จัดให้บริการ	จำนวน หน่วย บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	
	3.2.1	3.2.2				ชื่อ	โทรศัพท์
1. การขออนุมัติเปลี่ยนแปลง ลักษณะรถ	1		92	8.1.1-8.1.5, 8.2.1-8.2.3, 8.3.1- 8.3.4, 8.4.1-8.4.3, 8.5.1-8.5.6, 8.5.9, 8.6.1-8.6.2	9	นาย ก.	0-2281-5606
2. การเสียภาษีประจำปีตาม พ.ร.บ.รถยนต์ พ.ศ. 2522	1		86	8.1.1-8.1.6, 8.2.1-8.2.4, 8.3.1- 8.3.5, 8.4.1-8.4.4, 8.5.1-8.5.7, 8.6.1-8.6.2, 8.6.4	9	นาย ข.	0-2281-5301
3. การโอนรถยนต์ตาม พ.ร.บ.รถยนต์ พ.ศ. 2522	2		84	8.1.1-8.1.5, 8.2.1-8.2.3, 8.3.1- 8.3.4, 8.4.1-8.4.3, 8.5.1-8.5.6, 8.5.9, 8.6.1-8.6.2	9	นาย ก.	0-2281-5606
4. การขออนุญาตจัดตั้ง สถานตรวจสภาพรถ	2		78	8.1.1-8.1.4, 8.2.1-8.2.2, 8.3.1- 8.3.2, 8.4.1-8.4.3, 8.5.1-8.5.5, 8.6.1-8.6.5	1	นาย ค	0-2281-4312
(จำนวนกระบวนการงานที่หน่วยงาน ประสงค์ให้มีการติดตามและประเมินผล)							

4.2 ตัวอย่างการเสนอกระบวนการที่ประสงค์ให้มีการติดตามประเมินผล (จังหวัด)

■ แบบฟอร์มที่ 4 (ต่อ)

รายชื่อกระบวนการ (เรียงตามลำดับความสำคัญ)	ลำดับที่ ในแบบฟอร์มที่		ผลสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ (ร้อยละ)	สิ่งอำนวยความสะดวก ที่จัดไว้บริการ	จำนวน หน่วย บริการ	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่	
	3.2.1	3.2.2					ชื่อ	โทรศัพท์
1. การเสียภาษีประจำปีตาม พ.ร.บ. รัษฎนัต พ.ศ. 2522	1		86	8.1.1-8.1.6, 8.2.1- 8.2.4, 8.3.1-8.3.5, 8.4.1-8.4.4, 8.5.1- 8.5.7, 8.6.1-8.6.2, 8.6.4	1	สำนักงาน ขนส่งจังหวัด	นาย ก.	042-281-503
↓ (จำนวนกระบวนการ ตามจังหวัด ประสงค์ให้มีการติดตามและ ประเมินผล)								



คำสั่งคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
ที่ ๒๕/๒๕๔๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเฉพาะกิจ
เกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพมาตรฐานและลดขั้นตอน
ระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวก
และตอบสนองความต้องการของประชาชน

โดยที่การพัฒนาระบบราชการมีเป้าประสงค์หลักที่สำคัญประการหนึ่ง
คือ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น และยกระดับขีดความสามารถ
และมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงเทียบเท่าเกณฑ์สากล โดยกำหนดตัวชี้วัดให้
ส่วนราชการลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนลงได้เป็นร้อยละ ๕๐
และแต่ละหน่วยงานราชการได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานอย่างน้อย ๑ กระบวนงานหลัก
ภายในปี พ.ศ. ๒๕๕๐ ประกอบกับนายกรัฐมนตรี (พันตำรวจโททักษิณ ชินวัตร)
ได้ให้นโยบายสำคัญประการหนึ่งว่าหลังจากการปรับปรุงโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ
แล้วจะให้ส่วนราชการต่าง ๆ ปรับปรุงระบบวิธีการทำงาน โดยให้ลดขั้นตอน และ
ลดระยะเวลาในการพิจารณาเรื่องต่าง ๆ ลงร้อยละ ๓๐ - ๕๐ ซึ่งจะต้องเร่งปฏิบัติให้เกิดขึ้น
โดยเร็วต่อไป

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๗๑/๑๐ (๑๑) แห่งพระราชบัญญัติ
ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติ
ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ คณะกรรมการพัฒนา
ระบบราชการ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเฉพาะกิจ เกี่ยวกับการ
ยกระดับคุณภาพมาตรฐานและลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อ
อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยมีองค์ประกอบ
และอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. องค์ประกอบ

- | | |
|--|------------------|
| ๑.๑ นายบรรศักดิ์ อูวรรณโณ | ที่ปรึกษา |
| ๑.๒ นายทศพร ศิริสัมพันธ์ | ที่ปรึกษา |
| ๑.๓ นายศิวะ แสงมณี | ประธานอนุกรรมการ |
| ๑.๔ ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
หรือผู้แทน | อนุกรรมการ |
| ๑.๕ เลขานุการนายกรัฐมนตรี หรือผู้แทน | อนุกรรมการ |
| ๑.๖ เลขานุการคณะกรรมการกฤษฎีกา
หรือผู้แทน | อนุกรรมการ |

๑.๗	ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการ นโยบายรัฐวิสาหกิจ หรือผู้แทน	อนุกรรมการ
๑.๘	อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น หรือผู้แทน	อนุกรรมการ
๑.๙	ผู้แทนกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร	อนุกรรมการ
๑.๑๐	นางกาญจนารัตน์ ลีวิโรจน์	อนุกรรมการ
๑.๑๑	นายชุมพล พรประภา	อนุกรรมการ
๑.๑๒	นายอภิรักษ์ วรรณสาธพ	อนุกรรมการ
๑.๑๓	นางสาวพรพิมล รัตนพิทักษ์	อนุกรรมการและ เลขานุการ
๑.๑๔	นายสมบัติ อิศรานุรักษ์	อนุกรรมการและ ผู้ช่วยเลขานุการ

๒. อำนาจหน้าที่

๒.๑ พิจารณาและกำหนดมาตรการ แนวทางการยกระดับคุณภาพมาตรฐาน และลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้บังเกิดผลในทางปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ สร้างระบบเครือข่ายการติดตามประเมินผลการประสานความร่วมมือ และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของประชาชน ระหว่างส่วนราชการที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย บังเกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

๒.๓ พิจารณา วิเคราะห์ความเป็นไปได้และความเหมาะสมของขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนตามที่ส่วนราชการต่าง ๆ กำหนด

๒.๔ ส่งเสริม สนับสนุน ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐเพื่อให้มีการดำเนินการตามมาตรการและแนวทางดังกล่าว

๒.๕ เรียกให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ จัดส่งเอกสารข้อมูลเข้าชี้แจงข้อเท็จจริง และดำเนินการอื่น ๆ แก่คณะอนุกรรมการ และผู้ได้รับแต่งตั้ง หรือได้รับมอบหมายตามคำสั่งนี้

๒.๖ ประสานการปฏิบัติงานกับคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการ เกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๒.๗ ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๔๖

(นายวิษณุ เครืองาม)

รองนายกรัฐมนตรี

ประธานกรรมการพัฒนาระบบราชการ



- ความสำคัญของการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
- เหตุผลความจำเป็นในการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
- หน่วยงานที่อยู่ในบังคับของมาตรฐานนี้
- การสำรวจงานบริการประชาชนที่มีอยู่ในหน่วยงาน
- การค้นหาและการนับขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน
- การคัดเลือกกระบวนการงานเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
- การดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการของจังหวัด
- การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน
- การส่งข้อเสนอการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
- การส่งผลการประเมินตนเองในการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
- การเตรียมความพร้อมเพื่อรับการติดตามและประเมินผล
- วิธีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
- เทคนิคการลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

แนวทางการดำเนินการ
**การลดขั้นตอน
และระยะเวลา**
การปฏิบัติราชการ
เพื่อประชาชน
ปี 2547-2550



ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ