



|                                |
|--------------------------------|
| สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี      |
| รับที่..... 2140               |
| วันที่ 8 มิถุนายน เวลา 1310 น. |

ที่ นร ๑๒๐๐ / ๓๒

สำนักงาน ก.พ.ร.

ถนนพิษณุโลก กทม. ๑๐๓๐๐

๗ มีนาคม ๒๕๕๔

สพด.รับที่ 414  
วันที่ - 8 มี.ค. 2554  
เวลา 16-20

เรื่อง การขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาบันทึกข้อความสำนักงาน ก.พ.ร. ที่ นร ๑๒๐๕.๑/๑๘๑ ลงวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๔  
๒. หนังสือรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๓  
(Best Practices) จำนวน ๑๐๐ เล่ม

ด้วยสำนักงาน ก.พ.ร. ขอเสนอเรื่องการขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนมาเพื่อคณะรัฐมนตรีพิจารณา โดยเรื่องที่เสนอดังกล่าวนี้นี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) รวมทั้งเป็นไปตามระเบียบข้อกฎหมายหรือมติคณะรัฐมนตรีที่กำหนดให้ต้องเสนอเรื่องนี้

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

วันเข้าวาระ - 4 มี.ค. 2554

#### ๑. เรื่องเดิม

##### ๑.๑ ความเป็นมา

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการติดตามประเมินผลการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของส่วนราชการต่าง ๆ และมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนแก่ส่วนราชการที่สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดมาตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๖ จนถึงปัจจุบัน โดยมีรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนที่มอบให้แก่ส่วนราชการ แบ่งออกเป็น ๔ ประเภทรางวัล ได้แก่

๑) รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ เป็นรางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ โดยนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

๒) รางวัลภาพรวมกระบวนการ เป็นรางวัลที่พิจารณาจากค่าเฉลี่ยผลการดำเนินการในกระบวนการนั้น ๆ ในทุกหน่วยบริการทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยให้ส่วนราชการระดับกรมเป็นผู้เสนอขอรับการประเมิน

๓) รางวัล ...

๓) รางวัลกระบวนงานที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ เป็นรางวัลที่พิจารณาจากกระบวนงานที่มีลักษณะการบริการที่ต้องผ่านการพิจารณาหลายส่วนราชการ และเป็นกระบวนงานที่มีขั้นตอนการดำเนินการผ่านการพิจารณาอย่างน้อย ๓ ส่วนราชการ โดยให้ส่วนราชการผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติเป็นผู้เสนอขอรับรางวัล

๔) รางวัลรายกระบวนงาน เป็นรางวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการรายกระบวนงานในหนึ่งหน่วยบริการ โดยเป็นกระบวนงานหลักที่สำคัญ หรือเป็นกระบวนงานหลักที่ส่งผลกระทบต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในภาพรวม

## ๑.๒ มติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

คณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๕๖ มีมติเห็นชอบให้ทุกส่วนราชการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการลงร้อยละ ๓๐ - ๕๐ จากที่กำหนดไว้เดิม โดยในระยะแรกให้เลือกกระบวนงานหลัก ๓-๕ กระบวนงานมาดำเนินการก่อนแล้วขยายผลให้ครบทุกกระบวนงานภายในปี พ.ศ. ๒๕๕๐ และเพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการต่าง ๆ มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน บรรลุผลสำเร็จตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน และมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน

## ๑.๓ ผลการดำเนินการปี พ.ศ. ๒๕๕๓

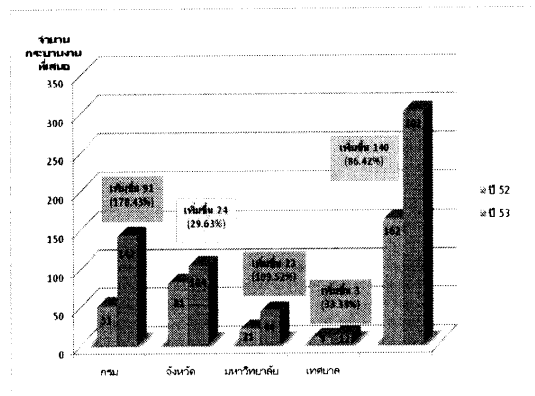
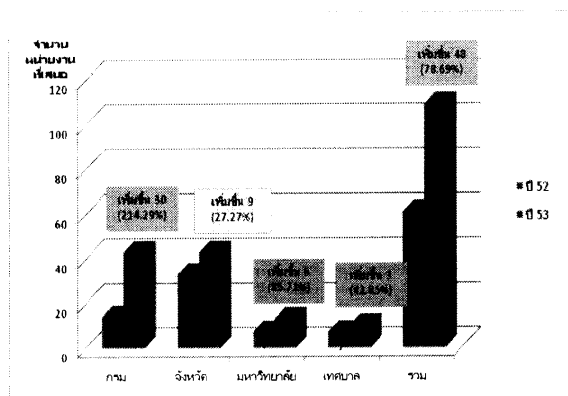
๑.๓.๑ ในปี พ.ศ. ๒๕๕๓ สำนักงาน ก.พ.ร. เชิญชวนส่วนราชการเสนอกระบวนงานบริการเพื่อรับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประกอบกับให้ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม (สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสถาบันส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมปิดทองหลังพระ สืบสานแนวพระราชดำริ) และประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแจ้งชื่องานบริการของหน่วยงานภาครัฐที่มีการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีส่วนราชการเสนอมาทั้งสิ้น ๓๐๑ หน่วยงาน ดังนี้

### ๑) การเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัลฯ

๑.๑) หน่วยงานที่เสนอขอรับรางวัลฯ ทั้งหมด ๑๐๙ หน่วยงาน ประกอบด้วย ๔๓ กรม ๔๓ จังหวัด ๑๓ สถาบันอุดมศึกษา และ ๑๐ เทศบาลนคร (เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. ๒๕๕๒ จำนวน ๔๘ หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๙ ดังภาพที่ ๑)

๑.๒) กระบวนงานบริการที่เสนอขอรับรางวัลฯ ทั้งหมด ๓๐๒ กระบวนงาน ประกอบด้วยกรม ๑๔๒ กระบวนงาน จังหวัด ๑๐๔ กระบวนงาน สถาบันอุดมศึกษา ๔๔ กระบวนงาน และเทศบาลนคร ๑๒ กระบวนงาน (เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. ๒๕๕๒ จำนวน ๑๔๐ กระบวนงาน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๒ ดังภาพที่ ๒)

๒) ผลการประเมิน ...



ภาพที่ ๑ จำนวนหน่วยงานที่เสนอขอรับรางวัลฯ  
เปรียบเทียบระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๕๒ และ ๒๕๕๓

ภาพที่ ๒ จำนวนกระบวนการงานที่เสนอขอรับรางวัลฯ  
เปรียบเทียบระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๕๒ และ ๒๕๕๓

๒) ผลการประเมินกระบวนการงานบริการของส่วนราชการ – มีกระบวนการงานบริการที่ผ่านเกณฑ์การประเมินได้รับรางวัลฯ ๑๐๖ กระบวนการงาน ดังนี้

- ระดับดีเด่น จำนวน ๕๒ กระบวนการงาน เป็นกระบวนการงานบริการของกรม ๓๑ กระบวนการงาน จังหวัด ๑๐ กระบวนการงาน สถาบันอุดมศึกษา ๘ กระบวนการงาน และเทศบาลนคร ๓ กระบวนการงาน (รายละเอียดตามเอกสารแนบ “รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน: Best Practices ๒๕๕๓)
- ระดับชมเชย จำนวน ๕๔ กระบวนการงาน เป็นกระบวนการงานบริการของกรม ๑๙ กระบวนการงาน จังหวัด ๒๒ กระบวนการงาน สถาบันอุดมศึกษา ๙ กระบวนการงาน และเทศบาลนคร ๔ กระบวนการงาน

| ส่วนราชการ      | รายการกระบวนการงาน |       | ภาพรวมกระบวนการงาน |       | กระบวนการงานที่เชื่อมโยงหลายส่วนราชการ |       | นวัตกรรมการให้บริการ |       | รวม    |       |
|-----------------|--------------------|-------|--------------------|-------|----------------------------------------|-------|----------------------|-------|--------|-------|
|                 | ดีเด่น             | ชมเชย | ดีเด่น             | ชมเชย | ดีเด่น                                 | ชมเชย | ดีเด่น               | ชมเชย | ดีเด่น | ชมเชย |
| กรม             | ๗                  | ๑๑    | ๒                  | ๒     | ๓                                      | -     | ๑๙                   | ๖     | ๓๑     | ๑๙    |
| จังหวัด         | ๖                  | ๑๗    | -                  | -     | -                                      | -     | ๔                    | ๕     | ๑๐     | ๒๒    |
| สถาบันอุดมศึกษา | ๔                  | ๕     | -                  | -     | -                                      | -     | ๔                    | ๔     | ๘      | ๙     |
| เทศบาล          | ๑                  | ๓     | -                  | -     | -                                      | -     | ๒                    | ๑     | ๓      | ๔     |
| รวม             | ๑๘                 | ๓๖    | ๒                  | ๒     | ๓                                      | -     | ๒๙                   | ๑๖    | ๕๒     | ๕๔    |

๑.๓.๒ การวิเคราะห์ผลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน จากการประเมินผลงานการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ของส่วนราชการต่าง ๆ ที่เสนอขอรับรางวัลฯ มีข้อสังเกตดังนี้

๑) มีหน่วยงานจำนวนมากที่ไม่เคยเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัลฯ – หน่วยงานที่เสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัลฯ ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานเดิมที่เคยได้รับรางวัลทุกปี เช่น กรมที่ดิน กรมการขนส่งทางบก สำนักงานประกันสังคม กรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นต้น ซึ่งในปี พ.ศ. ๒๕๕๓ มี หน่วยงานที่เสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัล ฯ คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๒๑ ของส่วนราชการทั้งหมด โดยแยกเป็น

| ส่วนราชการ      | จำนวนส่วนราชการที่เชิญชวน | จำนวนหน่วยงานที่เสนอ | คิดเป็นร้อยละ |
|-----------------|---------------------------|----------------------|---------------|
| กรม             | ๑๒๔                       | ๔๓                   | ๓๔.๖๗         |
| จังหวัด         | ๗๕                        | ๔๓                   | ๕๗.๓๓         |
| สถาบันอุดมศึกษา | ๗๗                        | ๑๓                   | ๑๖.๘๘         |
| เทศบาลนคร       | ๒๕                        | ๑๐                   | ๔๐.๐๐         |
| รวม             | ๓๐๑                       | ๑๐๘                  | ๓๖.๒๑         |

๒) ไม่มีการนำผลงานที่ได้รับรางวัลไปขยายผลหรือต่อยอดการพัฒนาการให้บริการในหน่วยงานอื่น ๆ หรือในหน่วยงานของตนเอง ซึ่งผลงานการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ที่ได้รับรางวัลเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ทำให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี สะดวก และรวดเร็ว อีกทั้งก่อให้เกิดความคุ้มค่า และลดค่าใช้จ่ายของหน่วยงานภาครัฐด้วย เช่น

ลดค่าใช้จ่าย - โรงพยาบาลนครชัยศรี พัฒนาระบบการบริหารจัดการยา ซึ่งมีผลทำให้ผู้ป่วยได้รับยาที่ถูกต้อง ปลอดภัย และที่สำคัญในปี พ.ศ. ๒๕๕๒ สามารถลดค่าใช้จ่ายของโรงพยาบาล ได้ถึง ๒.๖ ล้านบาท

ยกระดับการให้บริการ - กรมการขนส่งทางบก ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีหน่วยบริการทั่วประเทศ ได้จัดทำโครงการพัฒนาเพื่อยกระดับการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัด ให้สามารถให้บริการได้เป็นมาตรฐานด้วยคุณภาพเดียวกัน

บูรณาการการทำงาน - กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมสรรพากร และสำนักงานประกันสังคม บูรณาการการทำงานโดยนำเทคโนโลยีมาปรับใช้เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลหรือสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันในกระบวนการจัดตั้งธุรกิจ ซึ่งทำให้ลดขั้นตอน ลดความซ้ำซ้อนที่ประชาชนต้องติดต่อกับหน่วยงานราชการ และลดค่าใช้จ่ายทั้งผู้รับบริการและภาครัฐ เป็นต้น

## ๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

โดยที่คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๕๖ พิจารณามีมติเห็นชอบให้ทุกส่วนราชการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนลงร้อยละ ๓๐-๕๐ จากที่กำหนดไว้เดิม โดยในระยะแรกให้เลือกกระบวนการหลัก ๓-๕ กระบวนการมาดำเนินการก่อนแล้วขยายผลการดำเนินการให้ครบทุกกระบวนการในปี พ.ศ. ๒๕๕๐ และมอบหมายให้สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหน่วยงานหลักในการติดตามและประเมินผลการดำเนินการดังกล่าว เพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชน ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องนำเรื่องการขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนเสนอต่อคณะรัฐมนตรีตามมาตรา ๔ (๑๓) แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘

## ๓. ความเร่งด่วนของเรื่อง

เพื่อให้ส่วนราชการมีการขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ เห็นควรให้ส่วนราชการดำเนินการขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ออกเป็น ๓ ระยะ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ - ๒๕๕๘ ตามความเห็นของ ก.พ.ร.

## ๔. ความเห็นของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

ก.พ.ร. ในการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๕๔ เมื่อวันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๕๔ พิจารณาแล้วมีความเห็น ดังนี้

๔.๑ การขยายผล - เพื่อให้ส่วนราชการมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ เห็นควรขยายผลการดำเนินงานของส่วนราชการ ดังนี้

๔.๑.๑ กรณีส่วนราชการไม่เคยเสนอผลงาน ให้ทุกส่วนราชการที่มีงานบริการประชาชนเป็นภารกิจหลักเสนอผลงานการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างน้อย ๑ งานบริการในแต่ละปีอย่างต่อเนื่อง

๔.๑.๒ กรณีส่วนราชการเคยได้รับรางวัล ให้ส่วนราชการที่มีหน่วยบริการประชาชน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคนำผลงานการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ได้รับรางวัลแล้วไปขยายผลการดำเนินการต่อในหน่วยบริการประชาชนอื่น ๆ อาทิเช่น

- กระบวนการจดทะเบียนรถ ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. ๒๕๒๒ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา กรมการขนส่งทางบก
- กระบวนการส่งข้อมูลที่ดินผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการออกโฉนดที่ดินโดยวิธีการเดินสำรวจกรรมที่ดิน ของศูนย์อำนวยการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินจังหวัดนครพนม-มุกดาหาร สำนักมาตรฐานการออกหนังสือสำคัญ กรรมที่ดิน

กระบวนการ...

- กระบวนการขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม กรณีสงเคราะห์บุตร ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๗
- กระบวนการบริหารจัดการชลประทาน (โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว) ของกรมชลประทาน เป็นต้น

โดยอาจแบ่งการดำเนินการออกเป็น ๓ ระยะ ดังนี้

- ระยะที่ ๑ ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ ให้ขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนไปยังหน่วยบริการอื่นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๒๐ ของหน่วยบริการทั้งหมด
- ระยะที่ ๒ ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๖ ให้ขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนไปยังหน่วยบริการอื่นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ ของหน่วยบริการทั้งหมด
- ระยะที่ ๓ ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ – ๒๕๕๘ ให้ขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนครอบคลุมทุกหน่วยบริการ

ทั้งนี้ ให้ส่วนราชการสามารถเสนอแผนการดำเนินงานขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนไปยังหน่วยบริการอื่น ตามช่วงระยะเวลาที่เหมาะสม โดยครอบคลุมทุกหน่วยบริการ ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และจัดส่งไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อใช้ในการติดตามผลการดำเนินการต่อไป

**๔.๒ การสร้างขวัญและกำลังใจ** - เพื่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน จึงเห็นควรกำหนดสิ่งจูงใจทั้งระดับเจ้าหน้าที่และระดับองค์กร ดังนี้

๔.๒.๑ ระดับเจ้าหน้าที่ - ให้ส่วนราชการพิจารณาจัดสรรสิ่งจูงใจให้กับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกระบวนการที่ได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยอาจกำหนดในรูปแบบทั้งที่เป็นตัวเงิน หรือไม่เป็นตัวเงิน เช่น การศึกษาดูงาน การพัฒนาฝึกอบรม เป็นต้น

๔.๒.๒ ระดับองค์กร - สำหรับส่วนราชการที่มีผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนดีเด่นมาอย่างต่อเนื่อง เห็นควรพิจารณาจัดสรรสิ่งจูงใจให้เป็นพิเศษ เช่น สนับสนุนงบประมาณให้แก่ส่วนราชการที่ได้รับรางวัล ไปขยายผลการดำเนินการในหน่วยบริการประชาชนอื่น ๆ ตามข้อเสนอ ๔.๑.๒ หรือกำหนดงบประมาณเฉพาะในส่วนการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการของส่วนราชการ เป็นต้น เพื่อให้ส่วนราชการนำไปขยายผลการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ โดยให้สำนักงบประมาณร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. พิจารณากำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการจัดสรรสิ่งจูงใจให้แก่ส่วนราชการที่เป็นไปตามเงื่อนไขดังกล่าวต่อไป

๕. ข้อเสนอ...

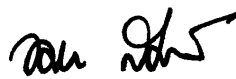
**๕. ข้อเสนอ**

๕.๑ รับทราบรายงานผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน  
ภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๓

๕.๒ พิจารณาเห็นชอบให้ส่วนราชการดำเนินการขยายผลการพัฒนาคุณภาพการ  
ให้บริการประชาชน ตามความเห็นของ ก.พ.ร.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายทศพร ศิริสัมพันธ์)

เลขาธิการ ก.พ.ร.

กลุ่มบริหารการเปลี่ยนแปลง ๑

สำนักบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม

โทร. ๐ ๒๓๕๖ ๙๙๙๙ ต่อ ๘๘๐๖ โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๘๑๖๙

e-mail: wiriya@opdc.go.th