

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๕๕

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๒ เมษายน ๒๕๕๔

เรื่อง การขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน

เรียน รอง-นรม., รัฐ-นร., กระทรวง กรม

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงาน ก.พ.ร. ที่ นร ๑๒๐๐/๓๒ ลงวันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๕๔
๒. สำเนาหนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค ๐๒๐๙/๖๑๘๓
ลงวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๔
๓. สำเนาหนังสือสำนักงบประมาณ ที่ นร ๐๗๑๘/๒๕๕ ลงวันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๕๔
๔. สำเนาหนังสือสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ด่วนที่สุด
ที่ นร ๑๑๑๖/๑๔๘๙ ลงวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๔

ด้วยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้เสนอเรื่อง การขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน
ไปเพื่อดำเนินการ ซึ่งกระทรวงการคลัง สำนักงบประมาณ และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและ
สังคมแห่งชาติได้เสนอความเห็นไปเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีด้วย ความละเอียดปรากฏตามสำเนา
หนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ ๔ เมษายน ๒๕๕๔ ลงมติว่า

๑. รับทราบรายงานผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๓ ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ
๒. เห็นชอบให้ส่วนราชการดำเนินการขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน
ตามความเห็นของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการในการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๕๔ เมื่อวันที่ ๑๓ มกราคม
๒๕๕๔ โดยให้สำนักงาน ก.พ.ร. รับข้อสังเกตและความเห็นของสำนักงบประมาณและสำนักงานคณะกรรมการ
พัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ไปพิจารณาดำเนินการต่อไป

จึงเรียนยืนยันมา/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี
ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายอำพน กิตติอำพน)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

12 เม.ย. 2554

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๔๔๑ โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖

www.cabinet.thaigov.go.th

หมายเหตุ : รอง-นรม., รัฐ-นร./จึงเรียนยืนยันมา

กระทรวง กรม/จึงเรียนยืนยันมา/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

และขอได้โปรดดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

รอง ลคร. ๑๑.๑.๒๕.๒๕๕๔
ผอ.สพด. ๑๑.๑.๒๕.๒๕๕๔
ผอ.กลุ่ม ๑๑.๑.๒๕.๒๕๕๔
จนท. ๑๑.๑.๒๕.๒๕๕๔
จนท.พิมพ์/ทาน ๑๑.๑.๒๕.๒๕๕๔



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
รับที่..... 2140
วันที่ 8 มิ.ย. เวลา 1310

ที่ นร ๑๒๐๐ / กพ

สำนักงาน ก.พ.ร.

ถนนพิษณุโลก กทม. ๑๐๓๐๐

๗ มีนาคม ๒๕๕๔

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

เรื่อง การขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาบันทึกข้อความสำนักงาน ก.พ.ร. ที่ นร ๑๒๐๕๑/๑๘๑ 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

วิ.เข้าวาระ - 4 มี.ย. 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) รางวัลภาพรวมกระบวนงาน เป็นรางวัลที่พิจารณาจากค่าเฉลี่ยผลการดำเนินการในกระบวนงานนั้น ๆ ในทุกหน่วยบริการทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยให้ส่วนราชการระดับกรมเป็นผู้เสนอขอรับการประเมิน

๓) รางวัล ...

๓) ราชวัลกระบวนงานที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ เป็นราชวัลที่พิจารณาจากกระบวนงานที่มีลักษณะการบริการที่ต้องผ่านการพิจารณาหลายส่วนราชการ และเป็นกระบวนงานที่มีขั้นตอนการดำเนินการผ่านการพิจารณาอย่างน้อย ๓ ส่วนราชการ โดยให้ส่วนราชการผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติเป็นผู้เสนอขอรับรางวัล

๔) ราชวัลรายกระบวนงาน เป็นราชวัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการรายกระบวนงานในหนึ่งหน่วยบริการ 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

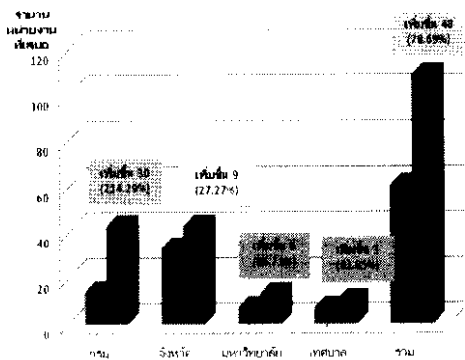
๑.๓ ผลการดำเนินการปี พ.ศ. ๒๕๕๓

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

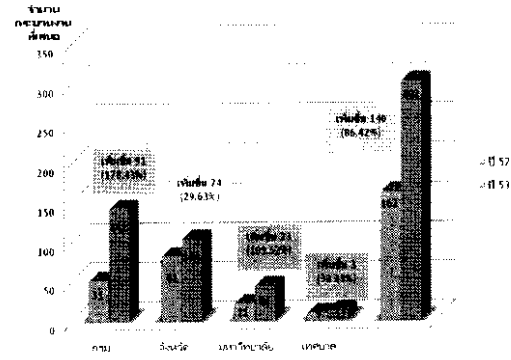
๑) การเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัลฯ

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)



ภาพที่ ๑ จำนวนหน่วยงานที่เสนอขอรับรางวัล
เปรียบเทียบระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๕๒ และ ๒๕๕๓



ภาพที่ ๒ จำนวนกระบวนงานที่เสนอขอรับรางวัล
เปรียบเทียบระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๕๒ และ ๒๕๕๓

๒) ผลการประเมินกระบวนงานบริการของส่วนราชการ – มีกระบวนงานบริการที่ผ่านเกณฑ์การประเมินได้รับรางวัล ๑๐๖ กระบวนงาน ดังนี้

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

ส่วนราชการ	รายการกระบวนงาน		ภาพรวมกระบวนงาน		กระบวนงานที่เชื่อมโยงหลายส่วนราชการ		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	๑๐๙	๓๖.๒๑

๒) ไม่มีการนำผลงานที่ได้รับรางวัลไปขยายผลหรือต่อยอดการ
พัฒนาการให้บริการในหน่วยงานอื่น ๆ หรือในหน่วยงานของตนเอง ซึ่งผลงานการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
ของหน่วยงานต่าง ๆ ที่ได้รับรางวัลเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ทำให้ประชาชนได้รับการบริการ
ที่ดี สะดวก และรวดเร็ว อีกทั้งก่อให้เกิดความคุ้มค่า และลดค่าใช้จ่ายของหน่วยงานภาครัฐด้วย เช่น

ลดค่าใช้จ่าย - โรงพยาบาลนครชัยศรี พัฒนาระบบการบริหาร
จัดการยา ซึ่งมีผลทำให้ผู้ป่วยได้รับยาที่ถูกต้อง ปลอดภัย และที่สำคัญในปี พ.ศ. ๒๕๕๒ สามารถลดค่าใช้จ่าย
ของโรงพยาบาล ได้ถึง ๒.๖ ล้านบาท

ยกระดับการให้บริการ - กรมการขนส่งทางบก ซึ่งเป็นหน่วยงานที่
มีหน่วยบริการทั่วประเทศ ได้จัดทำโครงการพัฒนาเพื่อยกระดับการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัด ให้
สามารถให้บริการได้เป็นมาตรฐานด้วยคุณภาพเดียวกัน

บูรณาการการทำงาน - กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมสรรพากร
และสำนักงานประกันสังคม บูรณาการการทำงานโดยนำเทคโนโลยีมาปรับใช้เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลหรือ
สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันในกระบวนการจัดตั้งธุรกิจ ซึ่งทำให้ลดขั้นตอน ลดความซ้ำซ้อนที่ประชาชนต้อง
ติดต่อกับหน่วยงานราชการ 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 เพื่อการออกโฉนดที่ดินโดยวิธีการเดินสำรวจกรมที่ดิน ของศูนย์อำนวยการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินจังหวัดนครพนม-มุกดาหาร สำนักมาตรฐานการออกหนังสือสำคัญ กรมที่ดิน

กระบวนการ...

- กระบวนการขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม กรณีสังเคราะห์บุตร 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...

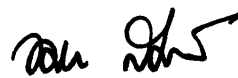
๕. ข้อเสนอ

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



บันทึกข้อความ

สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี
รับที่ 4770
วันที่ 24 ม.ย. 2554 เวลา 14.00 น.

ส่วนราชการ สำนักบริหารการเปลี่ยนแปลงฯ สำนักงาน ก.พ.ร. โทร. ๐ ๒๓๕๖ ๙๙๙๙ ต่อ ๘๘๐๖

ที่ นร ๑๒๐๕.๑/๑๘๑

วันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๔

เรื่อง การขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน

๔ ๒๕.๕. 2554

จัดเข้าวาระ.....

นทล
กพม
24 ม.ย. 54

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

ด้วยคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการในการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๕๔ เมื่อวันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๕๔ ได้พิจารณาให้ความเห็นชอบให้นำเรื่องการขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นผลการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ ที่ได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๓ เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อรับทราบรายงานผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนและพิจารณาให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ตามความเห็นของ ก.พ.ร. รวมทั้ง พิจารณามอบหมายให้สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหน่วยงานหลักในการสนับสนุนและติดตามประเมินผลการดำเนินการ เพื่อนำไปสู่การยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐต่อไป

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้นำเรื่องนี้เสนอรองนายกรัฐมนตรี (นายไตรรงค์ สุวรรณคีรี) ประธานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการพิจารณาแล้ว อนุมัติให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไป รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้นำเรื่องการขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามบันทึกแนบท้าย เสนอคณะรัฐมนตรีต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

(Signature)

(นายทศพร ศิริสัมพันธ์)

เลขาธิการ ก.พ.ร.

(Signature)

(นายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ)
นายกรัฐมนตรี

นร. 753
เข้า 25 ก.พ. 54
ออก 25 ก.พ. 54

(Signature)

รายงานการประชุม ก.พ.ร.

ครั้งที่ 1/2554

วันพฤหัสบดีที่ 13 มกราคม 2554 เวลา 14.00 น.

ณ ห้องประชุม ก.พ.ร. ชั้น 5 สำนักงาน ก.พ.ร.

.....

ก.พ.ร. ที่มาประชุม

- | | |
|---|---------------------|
| 1. รองนายกรัฐมนตรี
(นายไทรรงค์ สุวรรณศิริ) | ประธาน ก.พ.ร. |
| 2. รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี
(นายสาทิตย์ วงศ์หนองเตย) | รองประธาน ก.พ.ร. |
| 3. นายชัยอนันต์ สมุทวณิช | กรรมการ |
| 4. นายสมภพ อมาตยกุล | กรรมการ |
| 5. ม.ร.ว.จัตุมงคล โสณกุล | กรรมการ |
| 6. นายสมพล เกียรติไพบูลย์ | กรรมการ |
| 7. นายวัฒนา รัตนวิจิตร | กรรมการ |
| 8. นายปรีชา จรุงกิจอนันต์ | กรรมการ |
| 9. นายธรรมรักษ์ การพิศิษฐ์ | กรรมการ |
| 10. นายมนุชญ์ วัฒนโกเมร | กรรมการ |
| 11. นายการุณ กิตติสถาพร | กรรมการ |
| 12. เลขาธิการ ก.พ.ร.
(นายทศพร ศิริสัมพันธ์) | กรรมการและเลขานุการ |

ก.พ.ร. ที่ไม่มาประชุม (เนื่องจากติดภารกิจ)

- | | |
|---|---------|
| 1. นายบวรศักดิ์ อุวรรณโณ | กรรมการ |
| 2. ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
(นายจตุรงค์ ปัญญาดี) | กรรมการ |
| ผู้แทนคณะกรรมการกระจายอำนาจ
ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น | |

ผู้เข้าร่วมประชุม

- | | |
|----------------------------------|--|
| 1. นายอาวุธ วรรณวงศ์ | รองเลขาธิการ ก.พ.ร. |
| 2. นางสาวทัศนีย์ คุณิตสุทธิรัตน์ | รองเลขาธิการ ก.พ.ร. |
| 3. นางสาวอัจฉรา โกศลวัฒน์ | นักทรัพยากรบุคคลเชี่ยวชาญ
แทนเลขาธิการ ก.พ. |

2. ในการดำเนินการเพื่อผลักดันและส่งเสริมให้มีการบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและให้มีการพัฒนาระบบการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานของประเทศไทยให้มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานและให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากลนั้น ขณะนี้กรรมการ ก.พ.ร. โดย ดร.สมภพ อมาตยกุล และ ดร.ทศพร ศิริสัมพันธ์ เลขาธิการ ก.พ.ร. ร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิด้านการมาตรฐาน อยู่ระหว่างการพิจารณาร่างแผนยุทธศาสตร์ด้านการมาตรฐานแห่งชาติ ทั้งนี้ หลังจากจัดให้มีการรับฟังความเห็นจากทุกภาคส่วนแล้ว สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมจะนำเสนอคณะกรรมการมาตรฐานแห่งชาติเพื่อให้ความเห็นชอบก่อนนำเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป

จึงขอเสนอ ก.พ.ร. เพื่อโปรดทราบความก้าวหน้าในส่วนที่เกี่ยวข้องกับแผนการดำเนินการเพื่อถ่ายโอนภารกิจด้านการตรวจสอบและรับรองคุณภาพมาตรฐาน ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2553

มติที่ประชุม ที่ประชุมมีมติรับทราบ

วาระที่ 6.3 การขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน

1. มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 เห็นชอบให้ทุกส่วนราชการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนลงร้อยละ 30 – 50 จากที่กำหนดไว้เดิม โดยในระยะแรกให้เลือกกระบวนการหลัก 3-5 กระบวนการมาดำเนินการก่อนแล้วขยายผลการดำเนินการให้ครบทุกกระบวนการ ในปี พ.ศ. 2550 เพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการต่าง ๆ มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน บรรลุผลสำเร็จตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินการเพื่อมอบรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนแก่ส่วนราชการที่สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2546 จนถึงปัจจุบัน โดยมีรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนที่มอบให้แก่ส่วนราชการ แบ่งออกเป็น 4 ประเภทรางวัล ได้แก่ รางวัลนวัตกรรมการให้บริการ รางวัลภาพรวมกระบวนการ รางวัลกระบวนการที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ และรางวัลรายกระบวนการ

2. จากการประเมินผลงานการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของส่วนราชการต่าง ๆ ที่เสนอขอรับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2553 มีข้อสังเกตดังนี้

2.1 หน่วยงานที่เสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานเดิม ๆ ที่เคยได้รับรางวัลทุกปี เช่น กรมที่ดิน กรมการขนส่งทางบก สำนักงานประกันสังคม กรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นต้น ดังนั้น ยังคงมีหน่วยงานอีกจำนวนมากที่ไม่เคยเสนอผลงานเพื่อขอรับการประเมิน

2.2 ผลงานการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ที่ได้รับรางวัล เป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ทำให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี สะดวก และรวดเร็ว อีกทั้งก่อให้เกิดความคุ้มค่า และลดค่าใช้จ่ายของหน่วยงานภาครัฐด้วย แต่พบว่าไม่มีการนำไปขยายผลหรือต่อยอดการพัฒนาการให้บริการในหน่วยงานอื่น ๆ หรือมีการนำไปขยายผลในวงแคบเฉพาะในหน่วยงานของตนเอง

3. เพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการในทุกส่วนราชการ และให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนเป็นไปอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดแนวทางการขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยให้ขยายผลในหน่วยงานเดียวกันทั่วประเทศ และขยายผลให้ส่วนราชการอื่น ซึ่งมีข้อเสนอการดำเนินการขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ดังนี้

3.1 ให้ส่วนราชการที่มีหลายหน่วยบริการประชาชนทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค นำผลงานการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ได้รับรางวัลไปขยายผลในทุกหน่วยบริการ ได้แก่ กรมการขนส่งทางบก

กรมที่ดิน สำนักงานประกันสังคม กรมทางหลวงชนบท กรมชลประทาน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยแบ่งการดำเนินการออกเป็น 3 ระยะ คือ ระยะที่ 1 ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 เห็นควรให้มีการขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนไปหน่วยงานบริการต่าง ๆ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของหน่วยบริการทั้งหมด ระยะที่ 2 ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 – 2556 เห็นควรให้มีการขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนไปหน่วยงานบริการต่าง ๆ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของหน่วยบริการทั้งหมด ระยะที่ 3 ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 – 2558 ให้ขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ครอบคลุมทุกหน่วยบริการ

3.2 ให้ทุกส่วนราชการที่มีงานบริการประชาชนเป็นภารกิจหลักและไม่เคยเสนอผลงานการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อขอรับรางวัล ฯ ต้องเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างน้อย 1 งานบริการ ในทุกปีและอย่างต่อเนื่อง

3.3 เพื่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน เห็นควรกำหนดสิ่งจูงใจ ทั้งระดับเจ้าหน้าที่และระดับองค์กร ดังนี้

3.3.1 ระดับเจ้าหน้าที่ ให้ส่วนราชการพิจารณาจัดสรรสิ่งจูงใจให้กับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกระบวนการที่ได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยอาจกำหนดในรูปแบบทั้งที่เป็นตัวเงิน หรือไม่เป็นตัวเงิน เช่น การศึกษาดูงาน การพัฒนาฝึกอบรม เป็นต้น

3.3.2 ระดับองค์กร สำหรับส่วนราชการที่มีผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนดีเด่นอย่างต่อเนื่อง เห็นควรพิจารณาจัดสรรสิ่งจูงใจให้เป็นพิเศษ เช่น การกำหนดงบประมาณเฉพาะในส่วนการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการของส่วนราชการ เป็นต้น เพื่อให้ส่วนราชการนำไปขยายผลการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ โดยให้สำนักงานงบประมาณร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. พิจารณากำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการจัดสรรแรงจูงใจสำหรับส่วนราชการที่เข้าตามเงื่อนไขต่อไป

จึงขอเสนอ ก.พ.ร. เพื่อโปรดพิจารณา ดังนี้

1. จะเห็นชอบตามข้อเสนอ 3.1 - 3.3 และหรือจะเห็นเป็นประการอื่นใด
2. เห็นควรให้นำเรื่องนี้เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบ และให้ความเห็นชอบมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามข้อเสนอ 3.1 - 3.3 รับไปดำเนินการ โดยให้สำนักงาน ก.พ.ร. ทำหน้าที่สนับสนุนและติดตามประเมินผลการดำเนินการ เพื่อนำไปสู่การยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐต่อไป

มติที่ประชุม ที่ประชุมพิจารณาเรื่องนี้แล้ว มีมติเห็นชอบข้อเสนอการดำเนินการขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามที่เสนอ และให้เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบต่อไป

ปิดประชุมเวลา 16.30 น.

.....

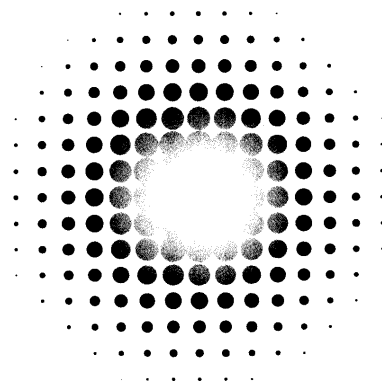
นางสาวธารทิพย์ กาญจนาภา จดรายงานการประชุม
นายนครเชตต์ สุทนต์ ตววจรายงานการประชุม

1 เล่ม



รางวัลคุณภาพ
การให้บริการประชาชน

Best Practices 2553



๒
ด่วนที่สุด

ที่ กค ๐๒๐๙/๖๑๙๓



กระทรวงการคลัง

ถนนพระรามที่ ๖ กทม. ๑๐๕๐๐

W L3 สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

รหัสเรื่อง : ส622 (คพ๗)

รับที่ : ๕3127/54

วันที่ : 01 เม.ย. 54 เวลา : 16:27

9 เมษายน ๒๕๕๔

สพต.รับที่ 619
วันที่ 01 เม.ย. 2554
เวลา 17:00

เรื่อง การขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ความเห็นประกอบเรื่องเพื่อ พิจารณา

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/๕๓๔๐

เรื่องที่ ๑๓

ลงวันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๕๔

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีขอให้กระทรวงการคลังพิจารณาเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี กรณีสำนักงาน ก.พ.ร. เสนอเรื่องการขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ความแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงการคลัง พิจารณาแล้วเห็นว่า การขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนดังกล่าว จะเป็นการต่อยอดให้ส่วนราชการนำเอากระบวนการบริการไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนเพื่อเป็นการขยายผลการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อันจะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการยิ่งขึ้น และเกิดความเชื่อถือศรัทธาต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ จึงเห็นชอบด้วยกับการขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร.นำเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายกรณ์ จาติกวณิช)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง

สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

โทร. ๐ ๒๒๗๓ ๙๐๒๑ ต่อ ๒๖๑๘

โทรสาร ๐ ๒๒๗๓ ๙๒๗๑

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
รับที่..... ๒๗๗๕ นคต.
วันที่ 24 ส.ค. 2554 1415

สพด.รับที่ ๕๓๓
วันที่ 24 ส.ค. 2554
เวลา 16-25

ที่ นร ๐๗๑๘/๒๕๙

สำนักงบประมาณ

ถนนพระรามที่ ๖ กทม. ๑๐๔๐๐

๒๕ มีนาคม ๒๕๕๔

เรื่อง การขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/๕๓๔๑
ลงวันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๕๔

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ขอให้สำนักงบประมาณเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง เรื่อง การขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ตามข้อเสนอของสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงบประมาณพิจารณาแล้ว เห็นเป็นการสมควรที่คณะรัฐมนตรีจะให้ความเห็นชอบในหลักการการขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ตามเหตุผลและความจำเป็นที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ โดยมีข้อสังเกตเพิ่มเติมว่า การสร้างขวัญและกำลังใจ ทั้งในระดับเจ้าหน้าที่ และระดับองค์กร ควรมุ่งเน้นที่การยกระดับคุณภาพชีวิต เสริมสร้างความมั่นคงในอาชีพ มากกว่าการกำหนดสิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน เพราะอาจจะสร้างภาระงบประมาณเพิ่มขึ้น โดยควรพิจารณาให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจของประเทศด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำเสนอความเห็นประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี ต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวลัรรัตน์ ศรีอรุณ)

ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ

สำนักพัฒนาระบบงบประมาณและการจัดการ

โทร. ๐ ๒๒๗๓ ๙๐๒๗-๘ ต่อ ๑๗๕๗

โทรสาร ๐ ๒๒๗๓ ๙๕๒๓

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ obd @ bbmail.bb.go.th

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๑๑๑๖/ ๑๔๘๔



สำเนาเลขที่การคณะรัฐมนตรี ☒ ก่อนประชุม
รับที่ 3161 ☐ หลังประชุม
วันที่ 4 มิ.ย. ๕๕ เวลา 08.50 ☐ แจกที่ประชุม
☐ ไม่แจกที่ประชุม

สำนักงานคณะกรรมการ กพท ๖๘1
พัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ 4 มิ.ย. ๕๕
๙๖๒ ถนนกรุงเกษม กรุงเทพฯ ๑๐๑๐๐

๑ เมษายน ๒๕๕๔

เรื่อง การขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน

ความเห็นประกอบเรื่องเพื่อ พิจารณา

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

เรื่องที่ ๑๓

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ ๖๔๔๑ ลงวันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๕๔

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขธิการคณะรัฐมนตรี ขอให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเสนอความเห็นเรื่อง การขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

จัดเข้าวาระ - 4 มิ.ย. 2554

สำนักงานฯ ได้พิจารณาแล้ว เห็นด้วยกับแนวทางการขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ เนื่องจากจะช่วยส่งเสริมให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพในงานด้านบริการแก่ประชาชนของส่วนราชการอย่างต่อเนื่อง โดยมีประเด็นความเห็นเพิ่มเติมดังนี้

๑. สำนักงาน ก.พ.ร. ควรปรับปรุงการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้สอดคล้อง ครอบคลุมและเหมาะสมกับภารกิจหลักของแต่ละส่วนราชการ โดยการแยกกลุ่มภารกิจระหว่างส่วนราชการที่มีการให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง อาทิ กรมที่ดิน กรมการขนส่งทางบก และส่วนราชการที่ไม่ได้มีการให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง อาทิ หน่วยงานด้านวิชาการ หรือหน่วยงานนโยบาย ทั้งนี้เพื่อจะได้สามารถใช้เป็นแนวทางในการจัดสรรสิ่งจูงใจให้เหมาะสมและเป็นธรรมในแต่ละกลุ่มภารกิจต่อไป

๒. สำนักงาน ก.พ.ร. ควรจัดทำระบบติดตามประเมินผลตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เน้นความสมดุลระหว่าง ความคุ้มค่าทั้งด้านงบประมาณ และความคุ้มค่าด้านการปฏิบัติงาน ควบคู่ไปกับคุณภาพการให้บริการที่ได้รับการพัฒนาเพิ่มขึ้น โดยการเพิ่มเกณฑ์การประเมินความคุ้มค่าเข้าไปในตัวชี้วัดด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการปฏิบัติราชการโดยตรงอย่างแท้จริง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำความเห็นของสำนักงานฯ เสนอคณะรัฐมนตรี เพื่อประกอบการพิจารณาต่อไปด้วย
จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายอาคม เติมพิทยาไพสิฐ)

เลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

โทร. ๐-๒๒๘๐-๔๐๘๕ ต่อ ๓๗๐๓

โทรสาร ๐-๒๒๘๒-๑๔๗๕