



LB26

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอากาศอำนวย อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

ที่ สน ๐๐๓๒.๓๐๑/ ๐๙๙ วันที่ ๑๔ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง การเผยแพร่องค์ประกอบนวนการอำนวยความสะดวกหรือการให้บริการประชาชน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอากาศอำนวย

ตามที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอากาศอำนวย ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเพื่อการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เพื่อเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีกระบวนการมุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการพัฒนากระบวนการอำนวยความสะดวก การให้บริการประชาชนด้วยการแสดงประเภทการให้บริการ ขั้นตอน ระยะเวลาที่ใช้และให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและขออนุญาตนำเผยแพร่รับนิเว็บไซต์ ของโรงพยาบาลอากาศอำนวย

(นางใบอ่อน ปาปะเพ)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

รับทราบ /อนุมัติ

(นายกิตตินาด ติยะพิบูลย์ไชยา)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอากาศอำนวย

คู่มือสำหรับประชาชน

โรงพยาบาลอากาศอำนวย

คำนำ

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ตามมาตรา 7 ได้กำหนดให้ “ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้การกระทำใดจะต้องได้รับอนุญาตผู้อนุญาตจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน” โดยมีเป้าหมายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ลดต้นทุนของ ประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของภาครัฐ สร้างให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ ลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ เปิดเผยข้อมูล ระยะเวลาให้ประชาชนทราบ ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานของรัฐ เข้าใจและทราบแนวทางในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน สามารถจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนได้อย่าง ถูกต้องและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามเจตนาของพระราชบัญญัติฉบับนี้ โรงพยาบาลอากาศอำนวย จึงได้จัดทำ “แนวทางการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน” ขึ้น เพื่อให้หน่วยงานของรัฐใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการต่อไป

โรงพยาบาลอากาศอำนวย

มกราคม ๒๕๖๓

สารบัญ

1. ที่มา
2. วัตถุประสงค์ของการจัดทำแนวทางการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
3. คำจำกัดความ
4. แนวคิดและหลักการ
 - ความหมายของคู่มือสำหรับประชาชน
 - ขอบเขตการดำเนินการ
 - วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
 - เป้าหมายของการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
5. ประเภทของกระบวนการบริการ
6. องค์ประกอบของคู่มือสำหรับประชาชน
 - ขอบเขตการให้บริการ
 - หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ
 - ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณา
 - รายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะต้องมายื่นพร้อมกับคำขอ
 - ค่าธรรมเนียม
 - การรับเรื่องร้องเรียน
 - อื่น ๆ
7. ข้อควรพิจารณาในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
8. ประโยชน์ที่ได้จากการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
9. ตัวอย่างคู่มือสำหรับประชาชน

ภาคผนวก

- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาต ของทางราชการ พ.ศ. 2558

แนวทางการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

1. ที่มา

เนื่องด้วยปัจจุบันมีภูมายิ่งด้วยการอนุญาตจำนวนมาก กำหนดให้การประกอบกิจการของประชาชน ต้องผ่านการอนุญาต การอนุญาต การออกใบอนุญาต การขึ้นทะเบียน และการแจ้ง ใน การขออนุญาต ดำเนินการ ต่าง ๆ จะต้องติดต่อกับส่วนราชการหลายแห่ง อีกทั้งกฎหมายบางฉบับไม่ได้กำหนดระยะเวลา เอกสารและ หลักฐานที่จำเป็นรวมถึงขั้นตอนในการพิจารณาไว้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดความคลุมเครือ ไม่ชัดเจน อันเป็นการ สร้างภาระแก่ประชาชนอย่างมากและเป็นอุปสรรคต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบ ธุรกิจของประเทศ ในเวทีการค้าโลก คณะกรรมการฯ จึงได้ประชุมปรึกษาลงมติให้เสนอร่าง พระราชบัญญัติการอำนวย ความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ หัวหน้าคณะกรรมการฯ แห่งชาติจึงได้ใช้อำนาจหน้าที่ของกรรัฐมนตรีและคณะกรรมการฯ ตามมาตรา 43 วรรคสอง ของรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2557 เสนอร่างพระราชบัญญัติตั้งกล่าว ต่อสภานิติบัญญัติ แห่งชาติพิจารณาเป็นเรื่องเร่งด่วน

สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ใน การประชุม ครั้งที่ 25/2557 เมื่อวันพุธที่ 20 พฤศจิกายน 2557 ได้ พิจารณา_r่างพระราชบัญญัติตั้งกล่าวแล้ว ลงมติเห็นสมควรประกาศใช้เป็นกฎหมาย นายกรัฐมนตรี ได้นำร่าง พระราชบัญญัติการอำนวย ความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ขึ้นทูลเกล้าทูลกระหม่อม ถวายเด' พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เพื่อทรงลงพระปรมาภิไธย

ในการนี้ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงลงพระปรมาภิไธย เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2558 และ มีการ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 22 มกราคม 2558

พระราชบัญญัติการอำนวย ความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของราชการ พ.ศ. 2558 มีสาระสำคัญที่ เกี่ยวข้องกับการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ดังนี้

มาตรา 7 วรรคหนึ่ง กำหนดให้ในกรณีที่มีภูมายิ่ง กำหนดให้การกระทำใดจะต้องได้รับอนุญาตผู้ อนุญาต จะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการ ยื่นคำขอ ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตและการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาต จะต้อง ยื่นมาพร้อมกับคำขอ และจะกำหนดให้ยื่นคำขอผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการมา yื่นคำขอด้วยตนเองได้

มาตรา 7 วรรคสอง คู่มือสำหรับประชาชนตามวรรคหนึ่งให้ปิดประกาศไว้ ณ สถานที่ที่กำหนดให้ยื่น คำขอ และเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเมื่อประชาชนได้สำเนาคู่มือตั้งกล่าวให้พนักงานเจ้าหน้าที่ จัดสำเนา ให้ โดยจะคิดค่าใช้จ่ายตามครัวแก่กรณีได้ ในกรณีเช่นนั้น ให้ระบุค่าใช้จ่ายตั้งกล่าวไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนด้วย

มาตรา 7 วรรคสาม กำหนดให้เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการตรวจสอบ ขั้นตอนและ ระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตที่กำหนดตามวรรคหนึ่งว่า เป็นระยะเวลาที่เหมาะสมตาม หลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือไม่ ในกรณีที่เห็นว่าขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร ให้ เสนอคณะกรรมการฯ เพื่อพิจารณาและสั่งการให้ผู้อนุญาตดำเนินการแก้ไขให้ เหมาะสมโดยเร็ว

มาตรา 17 ให้ผู้อนุญาตจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา 7 ให้เสร็จสิ้นภายในหนึ่งร้อยแปดสิบวัน นับแต่ วันที่พระราชบัญญัตินี้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

2. วัตถุประสงค์ของการจัดทำแนวทางการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

2.1 เพื่อให้หน่วยงานของรัฐเข้าใจและทราบแนวทางในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

2.2 เพื่อให้การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเป็นไปอย่างถูกต้องและเกิดผลสัมฤทธิ์ตาม เจตนาرمณ์ของ พระราชนูญติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

อนึ่ง แนวทางการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนนี้ เป็นแนวทางพื้นฐานที่มุ่งเน้นให้การจัดทำคู่มือ สำหรับ ประชาชนเป็นไปตามเจตนาرمณ์แห่งพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณา อนุญาตของทาง ราชการ พ.ศ. 2558 และหากสามารถบรรลุเจตนาرمณ์ตามที่กฎหมายบัญญัติแล้ว หน่วยงานสามารถเพิ่มเติม ประเด็นที่สอดคล้องกับระบบการให้บริการของหน่วยงานได้ตามความเหมาะสม เพื่อพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดีขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง

3. คำจำกัดความ

“การบริการประชาชน” หมายถึง การดำเนินการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จนแล้วเสร็จตามคำ ขอการยื่นคำขอนี้เป็นการยื่นคำขอตามที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ให้หน่วยงาน ของรัฐกำหนดให้ผู้รับ บริการต้องยื่นคำขอ ก่อนดำเนินการได้ ได้แก่การอนุญาต การออกใบอนุญาต การอนุมัติ การจดทะเบียน การซึ่ง ทะเบียน การรับแจ้ง การให้ประทานบัตรและการให้อาชญาบัตร

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือหน่วยงานภาครัฐที่มารับ บริการจากหน่วย งานของรัฐ

“หน่วยงานของรัฐ” ประกอบด้วย ส่วนราชการ จังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การ มหาชน และหน่วยงานของรัฐรูปแบบใหม่

4. แนวคิดและหลักการ

แนวคิดและหลักการของการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการ พิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ได้นำหลักการของบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาเป็นหลักการ สำคัญ ไม่ว่าจะเป็นการลดต้นทุนของประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของ ภาครัฐ การสร้างให้เกิด ความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ โดยการลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ เปิดเผย ขั้นตอน ระยะเวลาให้ ประชาชนทราบ เพื่อเป้าหมายอันเป็นหัวใจสำคัญ คือ การอำนวยความสะดวกให้แก่ ประชาชน

4.1 ความหมายของคู่มือสำหรับประชาชน

เป็นคู่มือที่แสดงให้ประชาชนรับทราบข้อมูลที่ชัดเจนในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐ ว่ามีหลัก เกณฑ์วิธีการ ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารและหลักฐานที่จำเป็นอย่างไร เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก ให้แก่ ประชาชน

4.2 ขอบเขตการดำเนินการ

หน่วยงานของรัฐที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดให้ประชาชนต้องขออนุญาต จดทะเบียน ขึ้น ทะเบียน หรือแจ้งก่อนจะดำเนินการใด ๆ ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

4.3 วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนมีวัตถุประสงค์ดังนี้

- 1) เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการของประชาชน โดยให้ข้อมูลที่ ชัดเจนเกี่ยวกับ หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย เอกสารหรือหลักฐานที่ใช้ ประกอบคำขอ สถานที่ให้บริการ
- 2) เพื่อลดต้นทุนในการมาติดต่อขอรับบริการของประชาชน
- 3) เพื่อยกระดับการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และเพิ่มขีดความสามารถ ในการแข่งขันของ ประเทศ
- 4) เพื่อสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ

4.4 เป้าหมายของการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

หน่วยงานของรัฐที่มีงานบริการประชาชนที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดให้ ประชาชนต้องมายื่น คำขออนุญาตก่อนดำเนินการ ใหม่มีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนและนำไปใช้ในการ ให้บริการประชาชน

5. ประเภทของกระบวนการบริการ

ในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนจะมีประเด็นสำคัญที่หน่วยงานของรัฐจะต้องพิจารณาใน รายละเอียด กระบวนการบริการที่จำแนกเป็น 4 ประเภท

- 1) กระบวนการบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยงานเดียว หมายถึง ในการให้บริการประชาชนหน่วยงานสามารถ ดำเนินการได้อย่างเบ็ดเสร็จภายใน หน่วยงานเดียว
- 2) กระบวนการบริการที่เชื่อมโยงหลายหน่วยงาน หมายถึง ในการให้บริการประชาชนมีขั้นตอนที่จะต้องผ่าน การพิจารณาจากหน่วยงานอื่นใน การดำเนินการอนุมัติ อนุญาต หรือให้ความเห็นชอบ
- 3) กระบวนการบริการที่ต้องเนื่องจากหน่วยงานอื่น หมายถึง ในการให้บริการประชาชนมีการกำหนดให้ประชา ชนต้องนำเอกสารหรือหลักฐานที่ ออกให้โดยหน่วยงานอื่นมาเป็นเอกสารหรือหลักฐานประกอบคำขอเพื่อพิจารณา
- 4) กระบวนการบริการที่ให้บริการในส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น หมายถึง การให้บริการประชาชนที่มี กฎหมาย หรือกฎหมายกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัด ผู้ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่นเป็นผู้อนุญาต โดยมีการให้ บริการ ทั้ง 3 ประเภท คือ กระบวนการ บริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยงานเดียว กระบวนการบริการที่เชื่อมโยง หลายส่วนราชการ กระบวนการบริการที่ ต้องเนื่องจากหน่วยงานอื่น

6. องค์ประกอบของคู่มือสำหรับประชาชน

- 1) ขอบเขตการให้บริการ ซึ่งระบุข้อมูลเกี่ยวกับ

♣ งานที่ให้บริการ

ระบุงานที่ให้บริการประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาต ได้แก่ การอนุญาต การออกใบอนุญาต การ อนุมัติการจดทะเบียน การขึ้นทะเบียน การรับแจ้ง การให้ประทับบัตร และการให้อาชابัตร

♣ ระบุสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ

ระบุชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ของสถานที่ให้บริการ หรือตำแหน่งที่อยู่ของช่องทางการ ให้บริการทาง อิเล็กทรอนิกส์

♣ ระบุ วัน เวลา ที่ให้บริการ

ระบุวันที่ให้บริการ และช่วงเวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด – ปิด)

2) หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ

แสดงหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอที่หน่วยงานกำหนดไว้ให้ ประชาชนทราบอย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถเตรียมดำเนินการตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดได้อย่างถูกต้อง

3) ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณา

♣ แสดงขั้นตอนการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง คำอธิบายโดยสังเขป พร้อมทั้งระบุหน่วยงานผู้รับผิดชอบ ในแต่ละขั้นตอน

♣ แสดงระยะเวลาในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาโดยรวม

กรณีกระบวนการบริการเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น ควรมีการระบุขั้นตอนให้ชัดเจนว่ามี ความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดบ้าง และในการกำหนดระยะเวลาการดำเนินการของขั้นตอนที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นนี้ ควรมีการปรึกษาหารือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อสรุประยะเวลาที่ประกาศให้ ประชาชนรับทราบ

กรณี กระบวนการบริการที่ให้บริการในส่วนภูมิภาคและส่วนห้องถิน ควรมีการกำหนดขั้นตอน และระยะเวลาตามมาตรฐานโดยหน่วยงานผู้มีอำนาจตามกฎหมาย เพื่อให้การบริการประชาชนมีมาตรฐาน อย่างทั่วถึง ทั้งนี้ ในการปฏิบัติให้พิจารณาถึงความมีประสิทธิภาพและประโยชน์ต่อผู้รับบริการเป็นสำคัญ

4) รายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะต้องมายื่นพร้อมกับคำขอ

แสดงรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ใช้ประกอบการยื่นคำขอรับบริการ มีการแบ่งหมวดหมู่ เอกสาร พร้อมกับระบุจำนวนของเอกสารหรือหลักฐานให้ชัดเจน

กรณี กระบวนการบริการที่ต่อเนื่องจากหน่วยงานอื่น ควรมีการระบุรายการเอกสาร หรือ หลักฐานที่ต้องไปดำเนินการกับหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ให้แล้วเสร็จก่อนที่จะมายื่นคำขอ โดยแบ่งเป็นหมวดหมู่เอกสาร และแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับรายชื่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบ สถานที่ให้บริการ ช่องทางการติดต่อ เป็นต้น

5) ค่าธรรมเนียม

ระบุค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายที่ผู้รับบริการจะต้องชำระ (ถ้ามี) และช่องทางการชำระ ค่าธรรมเนียม

6) การรับเรื่องร้องเรียน

แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับช่องทางและวิธีการแจ้งเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ให้บริการ

7) อื่น ๆ

ตัวอย่างแบบฟอร์ม โดยแสดงให้เห็นตัวอย่างแบบฟอร์มคำขอ แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้ง ตัวอย่างการกรอกข้อมูล

บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลลากาศอำนวย

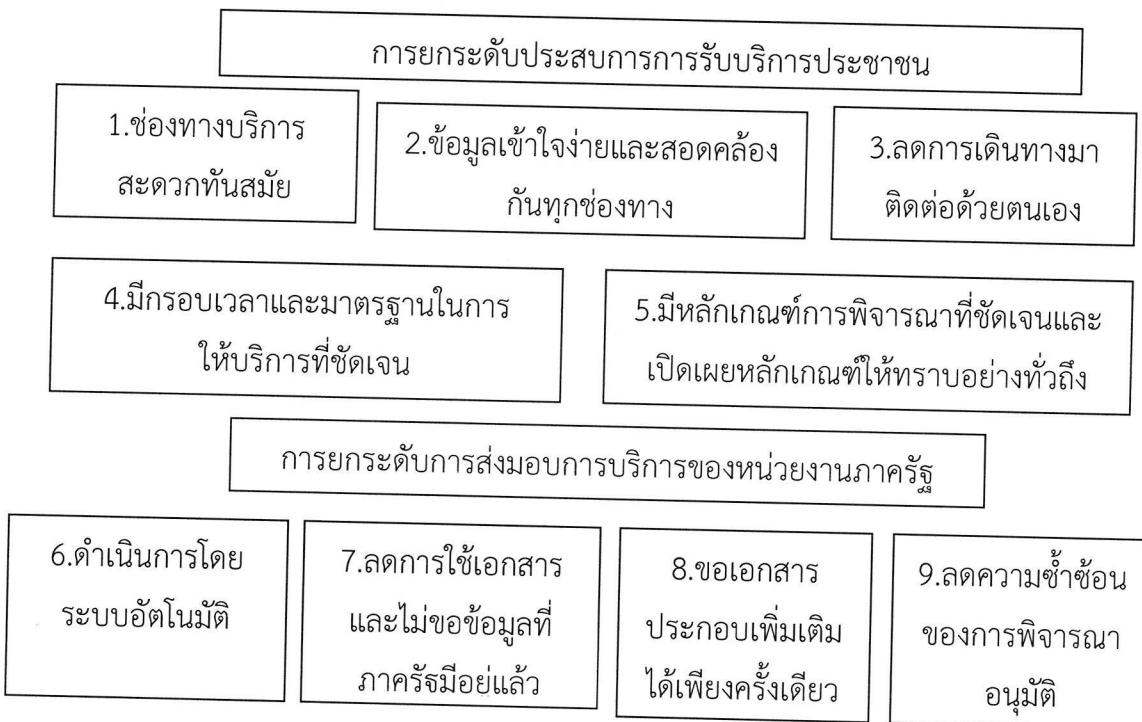
	วันที่รับ.....	เลขที่รับ.....
	หน่วยงานรับเรื่อง <input type="checkbox"/> ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน <input type="checkbox"/> หน่วยงาน.....	<input type="checkbox"/> อื่นๆ.....
<p>ช่องทางร้องเรียน <input type="checkbox"/> ด้วยตนเอง <input type="checkbox"/> ไปรษณีย์/จดหมาย <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> ตู้รับความคิดเห็น <input type="checkbox"/> โทรสาร <input type="checkbox"/> ระบบอิเล็กทรอนิกส์</p>		
<p>ประเภทการร้องเรียน <input type="checkbox"/> ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน <input type="checkbox"/> ร้องเรียนการให้บริการ <input type="checkbox"/> ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชี้แจง <input type="checkbox"/> อื่นๆ</p>		
<p>สำหรับเจ้าหน้าที่ ลงชื่อ..... ผู้รับเรื่อง (.....)</p>		
<p>สำหรับผู้ร้องเรียน แผนก/สถานที่ร้องเรียน :</p>		
<p>รายละเอียด :</p>		
<p>.....</p>		
<p>.....</p>		
<p>.....</p>		
<p>ข้อเสนอแนะหรือการแก้ไข :</p>		
<p>.....</p>		
<p>.....</p>		
<p>สิ่งที่ท่านชื่นชม :</p>		
<p>.....</p>		
<p>.....</p>		
<p>ผู้ร้องเรียน <input type="checkbox"/> แจ้งชื่อ</p>		
<p><input type="checkbox"/> ที่อยู่</p>		
<p>หมายเลขอปตรประชาชน..... โทรศัพท์.....</p>		
<p><input type="checkbox"/> มีความประสงค์ขอให้ปกปิดชื่อ <input type="checkbox"/> ต้องการทราบผลการดำเนินการ <input type="checkbox"/> ไม่ต้องการทราบผลการดำเนินการ</p>		
<p>ลงชื่อ..... ผู้ร้องเรียน</p>		
<p>(สำหรับเจ้าหน้าที่ วันที่รับ..... เลขที่รับ.....)</p>		

7. ข้อควรพิจารณาในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

หลักการสำหรับการปรับปรุงบริการภาครัฐ

หมายถึง หลักแนวคิดที่แต่ละหน่วยงานควรนำไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ โดย คำนึงถึง ประชาชนผู้มาใช้บริการเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric) และพิจารณาถึงประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการให้บริการและการควบคุม (Control) ที่ดี

หลักการที่นำเสนอ



♣ การยกระดับประสบการณ์การรับบริการของประชาชน

1) ช่องทางการบริการสะดวกทันสมัย (Convenient & Modern Channels)

เป็นการจัดให้มีช่องทางการบริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว โดยนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ มีการให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ ในการ ดำเนินการ ควรคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

2) ข้อมูลเข้าใจง่ายและสอดคล้องกันทุกช่องทาง (Clear and Consistent Information)

เป็นการสื่อสารและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลในการให้บริการ โดยข้อมูลนี้ต้องใช้ภาษา ที่ผู้รับบริการ เข้าใจง่าย และแสดงรูปภาพประกอบ อีกทั้งเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) และ ในกรณีที่ผู้รับบริการเป็นชาวต่างชาติควรใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารข้อมูล ทั้งนี้ ในการ เผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ต้องมีความสอดคล้องกันทุกช่องทางด้วย

3) ลดการเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง (Zero touch)

เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนโดยการเพิ่มช่องทางการให้บริการที่ประชาชนไม่จำเป็นต้อง เดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง ทั้งนี้ ยกเว้นกรณีที่ประชาชนต้องมาติดต่อที่หน่วยงานด้วยตนเองเพื่อ พิสูจน์ตัวตน ทดสอบคุณสมบัติ หรือทดสอบทางการแพทย์ เป็นต้น

4) มีกรอบเวลาและมาตรฐานในการให้บริการที่ชัดเจน (Commitment to Service Delivery)

เป็นการกำหนดระยะเวลาและมาตรฐานในการให้บริการอย่างชัดเจน เพื่อทำให้ผู้รับบริการ สามารถวางแผนการดำเนินชีวิตประจำวัน หรือการประกอบกิจการได้ หากสามารถดำเนินการได้ตามกรอบ เวลาและ มาตรฐานที่กำหนด และผู้รับบริการมีความพึงพอใจ จะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลในการให้ บริการของแต่ละหน่วยงาน

5) มีหลักเกณฑ์การพิจารณาที่ชัดเจนและเปิดเผยหลักเกณฑ์ให้รับทราบอย่างทั่วถึง (Clear decision-making criteria)

เป็นการประกาศหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ผู้มีอำนาจใช้ในการพิจารณาให้ความเห็นอนุมัติ อนุญาต ฯลฯ ตลอดจนกำหนดให้มีการอธิบายเหตุผลการพิจารณากรณีไม่ผ่านการพิจารณา ไม่อนุมัติ ไม่อนุญาต เพื่อให้เกิด ความโปร่งใสในกระบวนการพิจารณา

♣ การยกระดับการส่งมอบบริการของหน่วยงานภาครัฐ

6) ดำเนินการโดยระบบอัตโนมัติ (Automated processing)

เป็นการนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการรับคำร้อง/คำขอ พิจารณาตรวจสอบ ประมวลผล และ ผลิตผลลัพธ์ (Output) โดยอัตโนมัติ เพื่อลดการแทรกแซงจากผู้ปฏิบัติงานให้น้อยที่สุด ตลอดจนเพิ่มความถูกต้อง และความโปร่งใสในการให้บริการ ทั้งนี้ ยกเว้นขั้นตอนที่จำเป็นต้องมีการดำเนินงาน โดยผู้ปฏิบัติงาน

7) ลดการใช้เอกสาร และไม่ขอข้อมูลที่ภาครัฐมิอยู่แล้ว (Ask for less)

เป็นการบันทึกข้อมูลคำร้อง/คำขอพร้อมเอกสารประกอบเข้าสู่ระบบเพียงครั้งเดียว และ กำหนดให้มีการ เชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดการบันทึกข้อมูล เรื่องเดียวกันหรือขอเอกสาร ที่ซ้ำซ้อน และลดปัญหาการมีข้อมูลในเรื่องเดียวกันของแต่ละหน่วยงานที่ไม่ตรงกัน

8) ขอเอกสารประกอบเพิ่มเติมได้เพียงครั้งเดียว (One-time data request)

เป็นการกำหนดแนวปฏิบัติว่าหน่วยงานจะต้องระบุเอกสารหรือหลักฐานประกอบการ ให้บริการไว้อย่าง ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนทราบตั้งแต่เริ่มต้น และเมื่อได้รับเอกสารหรือหลักฐานครบถ้วน ตามที่ระบุแล้ว จะต้องแจ้งให้ประชาชนทราบทันที กรณีที่เอกสารหรือหลักฐานไม่ครบถ้วนจะสามารถขอ เอกสารเพิ่มเติมได้อีกเพียงครั้งเดียว โดยต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบทันที ยกเว้นกรณีการสุมตรวจสอบ

9) ลดความซ้ำซ้อนของการพิจารณาอนุมัติ (Reducing duplication in decision making)

เป็นการพิจารณา กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาอนุมัติ อนุญาตทั้งหมดในกระบวนการ ว่ามีความ ซ้ำซ้อนกันหรือไม่ เพื่อปรับลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น

8. ประโยชน์ที่ได้จากการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

1. ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

- ทราบแนวปฏิบัติในการมารับบริการอย่างชัดเจน
- ได้รับบริการที่มีมาตรฐานและมีความโปร่งใส
- ได้รับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากการมารับบริการ
- มีโอกาสแสดงความเห็นติชม (Feedback) เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงการให้บริการภาครัฐต่อไป

2. ประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ

- ให้บริการด้วยความโปร่งใส ลดการใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจ และลดความเสี่ยงในการ ทุจริตคอร์รัปชัน
 - สามารถติดตามและประเมินผลการให้บริการตามหลักเกณฑ์ที่วางไว้เพื่อนำมาปรับปรุงการ ให้บริการ
 - พัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 3. ประโยชน์โดยรวมต่อประเทศ
 - ยกระดับการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ
 - เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

ภาคผนวก



พระราชบัญญัติ
การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ
พ.ศ. ๒๕๕๘

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.

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

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควร มีกฎหมายว่าด้วยการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ

จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของ สภาаницิตบัญญัติแห่งชาติ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘”

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป เว้นแต่มาตรา ๑๗ ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

มาตรา ๓ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับกับบรรดากราอนุญาต การจดทะเบียนหรือการแจ้ง ที่มีกฎหมายหรือกฎกำหนดให้ต้องขออนุญาต จดทะเบียน หรือแจ้ง ก่อนจะดำเนินการใด

ບທບໍ່ຜູ້ອຳນວຍໃຫຍ່ກົງໝາຍຫຼືອກງູດໃຫ້ຂັດຫຼືແຍ້ງກັບພຣະຣາຊບໍ່ຜູ້ອຳນວຍນີ້ໃຫ້ພຣະຣາຊບໍ່ຜູ້ອຳນວຍແນນມາຕາຣາ ۵ ໃນພຣະຣາຊບໍ່ຜູ້ອຳນວຍນີ້

“ເຈົ້າໜ້າທີ່” ໂມຍຄວາມວ່າ ເຈົ້າໜ້າທີ່ຕາມກົງໝາຍວ່າດ້ວຍວິທີປົງປັບປຸງທາງປກຄອງ “ອຸນຸຍາຕ” ໂມຍຄວາມວ່າ ການທີ່ເຈົ້າໜ້າທີ່ຍືນຍອນໃຫ້ບຸຄຄລໄດ້ກະທຳການໃຫ້ມີກົງໝາຍກຳທັນດໄ້ ຕ້ອງໄດ້ຮັບຄວາມຍືນຍອນກ່ອນກະທຳການນັ້ນ ແລະ ໄທ້ມາຍຄວາມຮ່ວມສິ່ງກາຮອກໃບອຸນຸຍາຕ ກາຮອນນຸມຕິກາຈົດທະເບີນ ກາຮັ້ນທະເບີນ ກາຮັບແຈ້ງ ກາຮໃຫ້ປະຫານບັດແລກກາຮໃຫ້ອ້າຊຢາບຕຽດດ້ວຍ

“ຜູ້ອຸນຸຍາຕ” ໂມຍຄວາມວ່າ ຜູ້ສັງກົງໝາຍກຳທັນດໄ້ມີອຳນາຈໃນກາຮອນຸຍາຕ

“ພັນການເຈົ້າໜ້າທີ່” ໂມຍຄວາມວ່າ ພັນການເຈົ້າໜ້າທີ່ຕາມກົງໝາຍວ່າດ້ວຍກາຮອນຸຍາຕ

“ກົງໝາຍວ່າດ້ວຍກາຮອນຸຍາຕ” ໂມຍຄວາມວ່າ ບຣດາກົງໝາຍທີ່ມີບທບໍ່ຜູ້ອຳນວຍກຳທັນດໄ້ ກາຮຄໍາເນີນກາຮໃຫ້ຫຼືກາຮປະກອບກິຈກາຮໃຈຈະຕ້ອງໄດ້ຮັບອຸນຸຍາຕກ່ອນຈຶ່ງຈະຕໍ່ານີ້ກຳທັນດໄ້

“ຄໍາຂອ” ໂມຍຄວາມວ່າ ຄໍາຂອອຸນຸຍາຕ

ມາຕາຣາ ۵ ພຣະຣາຊບໍ່ຜູ້ອຳນວຍນີ້ໃຫ້ບັງຄັບແກ່

(១) ຮັບສຸກແລກຄະນະຮູ້ມູນຕີ

(២) ກາຮົາຈານພາພາກາຄີ້ຂອງສາລແລກກາຮຄໍາເນີນງານຂອງເຈົ້າໜ້າທີ່ໃນກະບວນກາຮົາຈານພາພາກາຄີ້ ກາຮບັງຄັບຄີ້ ແລກກາຮວາງທັງໝົດ

(៣) ກາຮຄໍາເນີນງານຕາມກະບວນກາຮຍຸດທິຮົມທາງອາຄູາ

(៤) ກາຮອນຸຍາຕຕາມກົງໝາຍວ່າດ້ວຍທັງພາກຮອມມາດີແລກສິ່ງແວດລ້ອນ

(៥) ກາຮອນຸຍາຕທີ່ເກີຍວ້ອງກັບກາຮປົງປັບປຸງທາງທາງທ່ານຍຸທຮກາຮ ຮວມທັງຕາມກົງໝາຍເກີຍກັບກາຮຄວບຄຸມຍຸທຮກັນທີ່ ແລະກົງໝາຍວ່າດ້ວຍໂຮງງານພລິຕອາວຸຮອງຂອງເອກະນຸ

ກາຮຍົກເວັນໄນ້ໃຫ້ນັບທບໍ່ຜູ້ອຳນວຍໃຫ້ພຣະຣາຊບໍ່ຜູ້ອຳນວຍນີ້ໃຫ້ບັງຄັບແກ່ກາຮຄໍາເນີນກິຈກາຮໃຫ້ຫຼືກິຈກາຮໃຫ້ກົງໝາຍ ທີ່ກິຈກາຮໃຫ້ກົງໝາຍກຳທັນດໄ້

ມາຕາຣາ ៦ ຖຸກຫ້າປັບແຕ່ວັນທີພຣະຣາຊບໍ່ຜູ້ອຳນວຍນີ້ໃຫ້ບັງຄັບ ໃຫ້ຜູ້ອຸນຸຍາຕພິຈານາກົງໝາຍທີ່ໃຫ້ອຳນາຈໃນກາຮອນຸຍາຕວ່າສ່ວນກວດປັບປຸງກົງໝາຍນັ້ນເພື່ອຍົກເລີກກາຮອນຸຍາຕຫຼືຈັດໃຫ້ມີມາຕາຣາອື່ນແທນກາຮອນຸຍາຕຫຼືໄມ່ ທັງນີ້ ໃນກຣັນທີ່ມີຄວາມຈຳເປັນຜູ້ອຸນຸຍາຕຈະພິຈານາປັບປຸງກົງໝາຍຫຼືຈັດໃຫ້ມີມາຕາຣາອື່ນແທນໃນກຳທັນດໄ້

ໃຫ້ຜູ້ອຸນຸຍາຕເສນອພິຈານາຕາມວຽກທີ່ຕ່ອຄະນະຮູ້ມູນຕີເພື່ອພິຈານາກິຈກາຮໃຫ້ມີມາຕາຣາຫຼືຈັດໃຫ້ມີມາຕາຣາອື່ນແທນກາຮອນຸຍາຕ ໃນກຣັນທີ່ໃຫ້ຄະນະຮູ້ມູນຕີຮັບພິຈານາກິຈກາຮໃຫ້ມີມາຕາຣາອື່ນແທນກາຮອນຸຍາຕກຳທັນດໄ້

ມາຕາຣາ ៧ ໃນກຣັນທີ່ມີກົງໝາຍກຳທັນດໄ້ໃຫ້ກາຮກະທຳໃຈຈະຕ້ອງໄດ້ຮັບອຸນຸຍາຕ ຜູ້ອຸນຸຍາຕຈະຕ້ອງຈັດທຳກົມ້ອສໍາຫັບປະຊາທິປະໄຕ ສິ່ງອ່ານຸ້ານ້ອຍທີ່ຕ້ອງປະກອບດ້ວຍ ລັກເກມທີ່ ວິທີກາຮ ແລະເງື່ອນໄຂ (ຄັ້ນິ) ໃນກາຮຢືນຄໍາຂອ

ຂັ້ນຕອນແລະ ຮະຍະເວລາໃນການພິຈາລະນາອຸນຸງຕາດແລະ ຮາຍການເອກສາຮ໌ອຫລັກຫຼານທີ່ຜູ້ອອນອຸນຸງຕາດຈະຕ້ອງຢືນມາພວັນກັນຄໍາຂອງ ແລະ ຈະກຳທັນດໄທຢືນຄໍາຂອງຜ່ານທາງສື່ອອີເລີກທ່ອນິກສີແຫນກາມມາຢືນຄໍາຂອດດ້ວຍຕົນເອງກີໄດ້

ຄູ່ມືອສໍາຫັບປະຊາທານວຽກທີ່ໄດ້ປັດປະກາດໄວ້ ລະ ສະຖານທີ່ກຳທັນດໄທຢືນຄໍາຂອງ ແລະ ເພີ່ມແພ່ວ່າທາງສື່ອອີເລີກທ່ອນິກສີ ແລະ ເມື່ອປະຊາທານປະສົງຄໍຈະໄດ້ສໍາເນາຄຸ້ມືອດັກລ່າວ່າ ໃຫ້ພັກງານເຈົ້າໜ້າທີ່ຈັດສໍາເນາໄຫ້ໂດຍຈະຄືດຄ່າໃຊ້ຈ່າຍຕາມຄວງແກ່ກຣົງກີໄດ້ ໃນກຣົງເຊິ່ງນັ້ນໄຫ້ຮະບຸຄ່າໃຊ້ຈ່າຍດັກລ່າວ່າໄວ້ໃນຄູ່ມືອສໍາຫັບປະຊາທານດ້ວຍ

ໄຫ້ເປັນໜ້າທີ່ຂອງຄະນະການພັດນາຮບບະຮາກການຕ່ວງສອບຂັ້ນຕອນແລະ ຮະຍະເວລາໃນການພິຈາລະນາອຸນຸງຕາດທີ່ກຳທັນດາມວຽກທີ່ຈຳກັດວ່າເປັນຮະຍະເວລາທີ່ເໝາະສົມທາມຫລັກເກີນທີ່ແລະ ວິຊີການບໍລິຫານກິຈການບ້ານເນືອງທີ່ດີທ່ອນໄມ້ ໃນກຣົງທີ່ເຫັນວ່າຂັ້ນຕອນແລະ ຮະຍະເວລາທີ່ກຳທັນດັກລ່າວ່າລ່າຍເກີນສົມຄວາມໄຫ້ເສັນຄະນະຮູ້ມືນຕົ້ນຕົ້ນທີ່ເພື່ອພິຈາລະນາ ແລະ ສັ່ງການໃຫ້ຜູ້ອອນອຸນຸງຕາດດໍາເນີນການແກ້ໄຂໄຫ້ເໝາະສົມໂດຍເຮົວ

ເພື່ອປະໂຍ້ນໃນການຈຳນວຍຄວາມສະດວກໃຫ້ແກ່ປະຊາທານ ໄຫ້ສ່ວນຮາກຈັດໃຫ້ມີຄຸນຍົບປະກິດກ່ຽວ່າງໆ ເພື່ອຮັບຄໍາຂອງແລະ ຂຶ້ແຈງຮາຍລະເອີຍດເກີຍກັບການອຸນຸງຕາດຕ່າງໆ ຕາມກວ່າມມາຍວ່າດ້ວຍການອຸນຸງຕາດໄວ້ ລະ ທີ່ເດືອກກັນດາມແນວທາງທີ່ຄະນະການພັດນາຮບບະຮາກການກຳທັນດາ

ມາດຮາ ๔ ໄຫ້ເປັນໜ້າທີ່ຂອງພັກງານເຈົ້າໜ້າທີ່ຜູ້ມື້ນ້າທີ່ໃນການຮັບຄໍາຂອງຈະຕ້ອງຕ່ວງສອບຄໍາຂອງ ແລະ ຮາຍການເອກສາຮ໌ອຫລັກຫຼານທີ່ຢືນພວັນຄໍາຂອງໃຫ້ຄູກຕ້ອງຄຽບຄ້ວນ ນາກເຫັນວ່າຄໍາຂອງໄນ່ຄູກຕ້ອງທ່ອງ ຢັງຈາດເອກສາຮ໌ອຫລັກຫຼານໃດໃຫ້ແຈ້ງໃຫ້ຜູ້ຢືນຄໍາຂອງທ່ານທີ່ ດ້ວຍກຣົງທີ່ສໍານາກແກ້ໄຂທ່ອງເພີ່ມເຕີມໄດ້ ໃນຂະນັ້ນ ໄຫ້ແຈ້ງໃຫ້ຜູ້ຢືນຄໍາຂອງດໍາເນີນການແກ້ໄຂທ່ອງເຢືນເອກສາຮ໌ອຫລັກຫຼານເພີ່ມເຕີມໄຫ້ຄຽບຄ້ວນ ດ້ວຍກຣົງທີ່ໄໝ່ຈໍາດໍາເນີນການໄດ້ໃນຂະນັ້ນໃຫ້ບັນທຶກຄວາມບກພ່ອງແລະ ຮາຍການເອກສາຮ໌ອຫລັກຫຼານທີ່ຈະຕ້ອງຢືນເພີ່ມເຕີມ ພວັນທັງກຳທັນດຽວຍະເວລາທີ່ຜູ້ຢືນຄໍາຂອງຈະຕ້ອງດໍາເນີນການແກ້ໄຂທ່ອງເຢືນເພີ່ມເຕີມໄວ້ ໃນບັນທຶກດັກລ່າວ່າດ້ວຍແລະ ໃຫ້ພັກງານເຈົ້າໜ້າທີ່ແລະ ຜູ້ຢືນຄໍາຂອງລົງນານໄວ້ໃນບັນທຶກນັ້ນ

ໃຫ້ພັກງານເຈົ້າໜ້າທີ່ນອບສໍາເນົາບັນທຶກຕາມວຽກທີ່ໃຫ້ຜູ້ຢືນຄໍາຂອງໄວ້ເປັນຫລັກຫຼານ

ໃນກຣົງທີ່ຜູ້ຢືນຄໍາຂອງໄດ້ຈັດທໍາຄໍາຂອງຄູກຕ້ອງແລະ ແນບເອກສາຮ໌ອຫລັກຫຼານຄຽບຄ້ວນຕາມທີ່ຮະບຸໃນຄູ່ມືອສໍາຫັບປະຊາທານມາດຮາ ۷ ແລ້ວ ທ່ອໄດ້ແກ້ໄຂທ່ອງເຢືນເອກສາຮ໌ອຫລັກຫຼານເພີ່ມເຕີມຄຽບຄ້ວນຕາມທີ່ພັກງານເຈົ້າໜ້າທີ່ແນະນຳຮ່ອຕາມທີ່ປ່ຽກງົງໃນບັນທຶກຕາມວຽກທີ່ແລ້ວ ພັກງານເຈົ້າໜ້າທີ່ຈະເຮີກເອກສາຮ໌ອຫລັກຫຼານເພີ່ມເຕີມອື່ນໄດ້ອີກໄມ້ໄດ້ ແລະ ຈະປົງເສີເສດຖາກພິຈາລະນາຄໍາຂອງນັ້ນໂດຍອາຫັນເຫັນວ່າ ອົງການມີສົມບູຮົນຂອງຄໍາຂອງທ່ອງຄວາມມີຄຽບຄ້ວນຂອງເອກສາຮ໌ອຫລັກຫຼານມີໄດ້ ເວັນແຕ່ເປັນກຣົງທີ່ຄວາມມີສົມບູຮົນທ່ອງຄວາມມີຄຽບຄ້ວນນັ້ນແກ້ຈາກຄວາມປະມານເລີນລ່ອທ່ອງທ່ຽວທີ່ອພັກງານເຈົ້າໜ້າທີ່ ແລະ ເປັນພລໄຫ້ມີຄວາມອຸນຸງຕາດໄດ້ ໃນກຣົງທີ່ໃຫ້ຜູ້ອອນອຸນຸງຕາດສັ່ງການຕາມທີ່ເຫັນສົມຄວາມ ແລະ ໃຫ້ດໍາເນີນການທາງວິນຍ້ທ່ອງດໍາເນີນຄີດກັບພັກງານເຈົ້າໜ້າທີ່ເກີຍວ່າຂອງໄດ້ມີສັກຫຼາ

ມາດຮາ ៩ ໃນກຣີທີ່ຜູ້ຍື່ນຄໍາຂອມໄແກ້ໃຫ້ເພີ່ມເຕີມຄໍາຂອ້ອງຫີ່ໄນ້ສັ່ງເອກສາຮ້ອງຫລັກຮູ້ານເພີ່ມເຕີມ
ຕາມທີ່ພັນກົງການເຈົ້າໜ້າທີ່ແຈ້ງໃຫ້ທ່ານຫີ່ອຕາມທີ່ປ່ຽກງົງໃນບັນທຶກທີ່ຈັດທໍາຕາມມາດຮາ ៤ ວຽກຄະນິ່ງ
ໃຫ້ພັນກົງການເຈົ້າໜ້າທີ່ຄືນຄໍາຂອ້ອງໄແກ້ຜູ້ຍື່ນຄໍາຂອ້ອງພວ່ນທັງແຈ້ງເປັນໜັງສືອົງເຫຼຸດແຫ່ງກຣີຄືນຄໍາຂອ້ອງໃຫ້ທ່ານດ້ວຍ

ຜູ້ຍື່ນຄໍາຂອ້ອງຈະອຸທ່ຽນຄໍາສັ່ງຄືນຄໍາຂອ້ອງຕາມວຽກຄະນິ່ງ ຕາມກົງໝາຍວ່າດ້ວຍວິຊີປີຕິຮາກ
ທາງປົກຄອງຫີ່ອຈະຍື່ນຄໍາຂອ້ອ່ານໄດ້ ແຕ່ໃນກຣີທີ່ກົງໝາຍກຳນົດໃຫ້ຕົວຍື່ນຄໍາຂອ້ອງໄດ້ກາຍໃນຮຽນເວລາທີ່ກຳນົດ
ຜູ້ຍື່ນຄໍາຂອ້ອງຈະຕ້ອງຍື່ນຄໍາຂອ້ອນນັ້ນໃໝ່ກາຍໃນຮຽນເວລາດັ່ງກ່າວ

ມາດຮາ ១០ ຜູ້ອຸນຸຍາດຕ້ອງດໍາເນີນກຣີໃຫ້ແລ້ວເສົ່ງກາຍໃນກຳນົດເວລາທີ່ຮະບູໄວ້ໃນຄູ່ນື້ອ
ສໍາຫັບປະຊາບຕາມມາດຮາ ៧ ແລະ ແຈ້ງໃຫ້ຜູ້ຍື່ນຄໍາຂອ້ອງທ່ານກາຍໃນເຈັດວັນນັບແຕ່ວັນທີພິຈານາແລ້ວເສົ່ງ

ເມື່ອຄຽບກຳນົດເວລາຕາມທີ່ຮະບູໄວ້ໃນຄູ່ນື້ອສໍາຫັບປະຊາບຕາມມາດຮາ ៧ ແລ້ວ ທາກຜູ້ອຸນຸຍາດ
ຍັງພິຈານາໄມ້ແລ້ວເສົ່ງ ໄທແຈ້ງເປັນໜັງສືອໃຫ້ຜູ້ຍື່ນຄໍາຂອ້ອງທ່ານຄືນເຫຼຸດແຫ່ງກວາມລ່າໜ້າທຸກເຈັດວັນຈຸນກວ່າ
ຈະພິຈານາແລ້ວເສົ່ງ ພວ່ນທັງສ່ວນສໍາເນາກ ແຈ້ງດັ່ງກ່າວໃຫ້ຄະນະກຣີພັດນາຮະບບຮາກທ່ານທຸກຄັ້ງ

ໃນກຣີທີ່ຄະນະກຣີພັດນາຮະບບຮາກເຫັນວ່າກວາມລ່າໜ້ານັ້ນກິນສົມຄວຮ່າເຫຼຸດຫຼຸດຫຼຸດຫຼຸດ
ການຂາດປະສິທິພາພໃນກຣີປີຕິຮາກຂອງໜ່ວຍງານຂອງຜູ້ອຸນຸຍາດ ໃຫ້ຄະນະກຣີພັດນາຮະບບຮາກ
ຮາກຮາຍງານຕ່ອຄະະຮັ້ນນົມຕີພວ່ນທັງເສດວແນະເຫັນກຣີພັດນາຫຼືປັບປຸງໜ່ວຍງານຫຼືຮະບບປີຕິຮາກ
ຮາກຮາຍງານນັ້ນ

ໃນກຣີໄມ້ແຈ້ງຕາມວຽກຄະນິ່ງຫີ່ວຽກຄສອງ ໃຫ້ຄົວວ່າຜູ້ອຸນຸຍາດກະທະກໍາກຣີທີ່ກໍານົດເວັນກະທະກໍາກຣີ
ເພື່ອໃຫ້ເກີດກວາມເສີ່ຫາຍແກ່ຜູ້ອື່ນ ເວັນແຕ່ຈະເປັນເພື່ອມື້ເຫຼຸດສຸດວິສິຍ

ມາດຮາ ១១ ໃນກຣີທີ່ມີກົງໝາຍ ກົງ ຮະເບີຍ ອົບບັນດາ ໂດຍອົກໃຫ້ບັນດາແລະນີ້ຜລໃຫ້ຕ້ອງ
ເປັນແປງແປງຫລັກເກີນທີ່ ວິຊີກຣີ ເຈື່ອນໄຂ ຫີ່ອຮາຍລະເອີຍດື່ນໄດ້ທີ່ປ່ຽກງົງໃນຄູ່ນື້ອສໍາຫັບປະຊາບ
ຕາມມາດຮາ ៧ ການເປັນແປງແປງເຊັ່ນວ່ານັ້ນ ມີໃຫ້ໃຫ້ບັນດາກົບກໍາກຣີຍື່ນຄໍາຂອ້ອ່ານໄດ້ຍື່ນໄວ້ແລ້ວໂດຍອົບກ່ອນວັນທີ
ກົງໝາຍ ກົງ ຮະເບີຍ ອົບບັນດາດັ່ງກ່າວມີຜລໃຫ້ບັນດາ ເວັນແຕ່ກົງໝາຍນັ້ນຈະບັນດາໄວ້ເປັນອ່າງອື່ນ
ແຕ່ສໍາຫັບໃນກຣີກົງ ຮະເບີຍ ອົບບັນດານັ້ນຈະບັນດາໄວ້ເປັນອ່າງອື່ນໄດ້ກໍແຕ່ເຂົາພາໃນກຣີທີ່
ການເປັນແປງນັ້ນຈະເປັນປະໂຍ່ນທີ່ອູ້ຜູ້ຍື່ນຄໍາຂອ້ອ່ານ

ມາດຮາ ១២ ໃນກຣີທີ່ກົງໝາຍກຳນົດອ່າຍໃນອຸນຸຍາດໄວ້ ແລະ ກິຈການຫີ່ວຽກຄະນິ່ງດໍາເນີນກຣີທີ່ໄດ້ຮັບ
ໃບອຸນຸຍາດນັ້ນມີສັກະນະເປັນກິຈການຫີ່ວຽກຄະນິ່ງດໍາເນີນກຣີທີ່ເຫັນໄດ້ວ່າຜູ້ໄດ້ຮັບໃບອຸນຸຍາດຈະປະກອບກິຈການ
ຫີ່ວຽກຄະນິ່ງດໍາເນີນກຣີນັ້ນຕ່ອນກັນ ຄະຮັ້ນນົມຕີຈະກຳນົດໃຫ້ຜູ້ຮັບໃບອຸນຸຍາດຊ່າຮ່າຮ່າມນີ້ມີການຕ່ອງອ່າຍ
ໃນອຸນຸຍາດຕາມທີ່ກຳນົດໄວ້ໃນກົງໝາຍນັ້ນ ໆ ແນກາຣຍື່ນຄໍາຂອ້ອ່າຍໃນອຸນຸຍາດໄດ້ ແລະ ເມື່ອໜ່ວຍງານ
ສິ່ງມີຄໍານາຈອກໃບອຸນຸຍາດໄດ້ຮັບຄ່າຮ່າຮ່າມນີ້ມີການຕ່ອງອ່າຍໃນອຸນຸຍາດໄດ້ ແລະ ເມື່ອໜ່ວຍງານ
ຜູ້ຮັບໃບອຸນຸຍາດໂດຍເຮົວ ແລະ ໃຫ້ຄົວວ່າຜູ້ຮັບໃບອຸນຸຍາດໄດ້ຮັບກຣີທີ່ຕ່ອງອ່າຍໃນອຸນຸຍາດຕາມກົງໝາຍນັ້ນ ໆ ແລ້ວ

การกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตข้าราชการค่าธรรมเนียมต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตตามวาระคนหนึ่งให้ตราเป็นพระราชบัญญัติ ในพระราชบัญญัติการดังกล่าวให้ระบุชื่อพระราชบัญญัติและประเภทของใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติดังกล่าวที่ผู้รับใบอนุญาตอาจจำเป็นควรทราบนั้นไว้ด้วย

ก่อนตราพระราชกฤษฎีกาตามวาระสอง ให้คณารัฐมนตรีส่งร่างพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวให้สภากฎหมายและวุฒิสภาเป็นเวลาไม่น้อยกว่าสามสิบวัน เมื่อพ้นกำหนดเวลาดังกล่าวแล้ว หากสภากฎหมายหรือวุฒิสภามิได้มีมติทักษิณ ให้นำความกราบบังคมทูลเพื่อทรงตราพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวต่อไป

ให้เป็นหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการที่จะหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาต เพื่อเสนอแนะต่อคณะกรรมการรัฐมนตรีในการดำเนินการตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง

มาตรา ๑๓ ให้เป็นหน้าที่ของผู้อนุญาตที่จะต้องกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการตรวจสอบการประกอบกิจกรรมหรือการดำเนินกิจกรรมของผู้ได้รับอนุญาตให้เป็นไปตามที่กฎหมายว่าด้วยการอนุญาตกำหนด และให้เป็นหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่และผู้อนุญาตที่จะต้องตรวจสอบความเหลื่อมล้ำค่าและแนวความอ่อนไหว

เมื่อมีผู้ได้รับความเดือดร้อนร้าวคัญ หรือเสียหายจากการประกลบกิจกรรมหรือการดำเนินกิจกรรมของผู้ได้รับอนุญาต ไม่ว่าความจะประภูมต่อพนักงานเจ้าหน้าที่เองหรือมีผู้ร้องเรียน ให้เป็นหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่จะดำเนินการตรวจสอบและสั่งการตามอำนาจหน้าที่โดยเร็ว

มาตรา ๑๔ ในกรณีจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้คณารัฐมุ่งตรียมติดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับคำขอตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตชั้น

ให้ศูนย์รับคำขออนุญาตตามวาระคนึงมีฐานะเป็นส่วนราชการตามมาตรา ๑๙ วาระสี่แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๔ โดยอยู่ในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี และจะให้มีสาขางอกศูนย์ประจำกระทรวงหรือประจำจังหวัดด้วยก็ได้

การจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาตตามวาระคนหนึ่งให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ในพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวให้กำหนดรายชื่อกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตที่จะให้อัญญายได้การดำเนินการของศูนย์รับคำขออนุญาต

ในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับคำขอ จะกำหนดในพระราชบัญญัติให้ผู้ยื่นคำขอ ยื่นคำขอผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้

มาตรา ๑๕ เมื่อมีการจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาตตามมาตรา ๑๔ แล้ว ให้ดำเนินการและมีผลดังต่อไปนี้

(๑) ในกรณีที่กฎหมายว่าด้วยการอนุญาตหรือออกฎีที่ออกตามกฎหมายดังกล่าวกำหนดให้ต้องยื่นคำขอ หรือส่งเอกสารหรือหลักฐาน หรือค่าธรรมเนียมใด ๆ สถานที่ใด ถ้าได้มีการยื่นคำขอ หรือส่ง

เอกสารหรือหลักฐาน หรือค่าธรรมเนียม ณ ศูนย์รับคำขออนุญาตแล้ว ให้ถือว่าได้มีการยื่นคำขอ หรือ ส่งเอกสารหรือหลักฐาน หรือค่าธรรมเนียมโดยชอบตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตนั้นแล้ว

(๒) บรรดาเงินค่าธรรมเนียมหรือเงินอื่นใดที่ศูนย์รับคำขออนุญาตได้รับไว้ตาม (๑) ให้ศูนย์ รับคำขออนุญาตนำส่งคลังเป็นรายได้แผ่นดินในนามของหน่วยงานของผู้อนุญาต หรือส่งให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น แล้วแต่กรณี และแจ้งให้หน่วยงานของผู้อนุญาตทราบ

(๓) ในกรณีที่หน่วยงานของผู้อนุญาตมีสิทธิหักค่าใช้จ่ายจากเงินที่จะต้องนำส่งคลัง ให้ศูนย์ รับคำขออนุญาตหักเงินดังกล่าวแทนและส่งมอบเงินที่หักไว้นั้นให้แก่หน่วยงานของผู้อนุญาต โดยให้ศูนย์ รับคำขออนุญาตมีสิทธิหักค่าใช้จ่ายของศูนย์รับคำขออนุญาตตามอัตราที่จะได้ตกลงกับหน่วยงานของผู้อนุญาต

(๔) ระยะเวลาตามมาตรา ๑๐ ให้นับแต่วันที่ศูนย์รับคำขออนุญาตส่งเรื่องให้ผู้อนุญาตไม่ช้ากว่าสามวันทำการและให้นำมาตรา ๑๐ วรรคสี่ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

(๕) ให้เป็นหน้าที่ของผู้อนุญาตที่จะต้องส่งคืนเมื่อสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ ที่ถูกต้อง และเป็นปัจจุบันให้ศูนย์รับคำขออนุญาตตามจำนวนที่จำเป็น และดำเนินการให้มีการฝึกอบรมหรือซึ่ง แก่เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อให้เกิดความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ด้วย

(๖) ให้เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของศูนย์รับคำขออนุญาตที่จะต้องดำเนินการตามมาตรา ๘ และต้องรับผิดชอบในฐานะเช่นเดียวกับพนักงานเจ้าหน้าที่ตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๘

มาตรา ๑๖ ให้ศูนย์รับคำขออนุญาตมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) รับคำขอและค่าธรรมเนียม รวมตลอดทั้งค่าอุทธรณ์ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาต

(๒) ให้ข้อมูล ซึ่ง แหล่งน้ำผู้ยื่นคำขอหรือประชาชนให้ทราบถึงหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการขออนุญาต รวมตลอดทั้งความจำเป็นในการยื่นคำขออื่นใดที่จำเป็นต้องดำเนินการ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตทั้งปวง ในการประกอบกิจการหรือดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใด

(๓) ส่งคำขอ หรือค่าอุทธรณ์ ที่ได้รับจากผู้ยื่นคำขอหรือผู้ยื่นคำอุทธรณ์พร้อมทั้งเอกสาร หรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และคดคดิติดตามเรื่องดังที่หน่วยงานดังกล่าวเพื่อดำเนินการ ให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนดตามพระราชบัญญัตินี้ และคืนเมื่อสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ หรือตามกฎหมายที่ให้สิทธิในการอุทธรณ์

(๔) ในกรณีที่เห็นว่าหลักเกณฑ์หรือวิธีการในการยื่นคำขอ มีรายละเอียดหรือกำหนดให้ต้อง ส่งเอกสารที่ไม่จำเป็น หรือเป็นภาระเกินสมควรแก่ประชาชน ให้เสนอแนะต่อคณะกรรมการรัฐมนตรีเพื่อสั่งการให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

(๕) รวบรวมปัญหาและอุปสรรคจากการอนุญาตและการดำเนินการของศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อรายงานต่อกองะรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมสมต่อไป

(ບ) ເສນອແນະໃນການພັດນາຫຼືອປັບປຸງກະບວນການ ຂັ້ນຕອນ ຮະຍະເວລາ ເຖິງກັບກາຮອນນຸ້າມູຕ່າງໆ ລາມຄົງຂໍ້ເສນອໃນກາຮອກກູ້ໝາຍ ກູ້ ຮະເບີນ ທີ່ກຳທັນທລັກເກນ໌ທີ່ເຖິງກັບກາຮອນນຸ້າມູຕ່າງໆ ເພື່ອໃຫ້ປະຊາຊົນໄດ້ຮັບຄວາມສະດວກນາກຂຶ້ນ

ມາດຮາ ៣៧ ໃຫ້ຜູ້ອ້ອນນຸ້າມູຕ່າງໆ ຈັດທຳຄູ່ມືອສຳຫັບປະຊາຊົນຕາມມາດຮາ ៧ ໃຫ້ເສົ່າງສິ້ນກາຍໃນໜຶ່ງຮ້ອຍ ແປດສີບວັນນັບແຕ່ວັນທີພະຮະບັນຍຸງຝັດນີ້ປະກາສີໃນราชກິຈຈານເບກษา

ມາດຮາ ៣៨ ໃຫ້ນາຍກັນຕຸມນັກງານການຕາມພະຮະບັນຍຸງຝັດນີ້

ຜູ້ຮັບສັນອະພະບົມຮາຍໂອງການ
ພລເອກ ປະຢຸທົ່ງ ຈັນທຣິອ່າຫາ
ນາຍກັນຕຸມນັກ

ໜ້າຍແຫຼຸ - ແຫດຜລໃນການປະກາດໃຫ້ພຣະຮຣາບໝູງຄູດຂັບນີ້ ດື່ອ ໂດຍທີ່ປ່ອຈຸບັນມີກູ້ໝາຍວ່າດ້ວຍກາຮອນໝາດຈຳນວນມາກ ການປະກອບກິຈກາຮຂອງປະຊາຊນຈະຕ້ອງຂອ້ອນໝາດຈາກສ່ວນຮາຊກາຮ່າຍແໜ່ງ ອີກທີ່ກູ້ໝາຍທີ່ເກີ່ມວ່າຂອງກັບກາຮອນໝາດບາງຂັບໄມ້ໄດ້ກໍາທນດຮະຍະເວລາ ເອກສາຮແລະຫລັກຽນທີ່ຈຳເປັນ ຮົມຄຶງຂັ້ນຕອນໃນການພິຈາລາໄວ້ທຳໄໝເປັນອຸປະກອດຕ່ອປະຊາຊນໃນການຢືນຄໍາຂອ້ອນໝາດດໍາເນີນກາຮຕ່າງໆ ດັ່ງນັ້ນ ເພື່ອໃຫ້ມີກູ້ໝາຍກລາງທີ່ຈະກໍາທນດຂັ້ນຕອນແລະຮະຍະເວລາໃນການພິຈາລາໄວ້ອໝາດ ແລະມີກາຮຈັດຕັ້ງສູນຍົບກິຈກາຮຮ່ວມເພື່ອຮັບຄໍາຮອງແລະສູນຍົບຄໍາຂອ້ອນໝາດ ໃນ ຈຸດເດືອນ ເພື່ອໃຫ້ຂໍ້ມູນທີ່ຫັດເຈັນເກີ່ມວ່າກັບກາຮຂອ້ອນໝາດສີ່ຈະເປັນກາຮຈຳນວຍຄວາມສະດວກແກ່ປະຊາຊນ ຈຶ່ງຈຳເປັນຕ້ອງຕ່າງພຣະຮຣາບໝູງຄູດຕີ່ນີ້

គុមីែ

ករបនការអំណោយការសេដ្ឋក
ឱ្យប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធ

ទេរងពិភពលោកអាណាព័ត៌មាន

สารบัญ

๑. วัตถุประสงค์
๒. ผังกระบวนการทำงาน
๓. ขอบเขต
๔. ความรับผิดชอบ
๕. คำจำกัดความ
๖. ข้อกำหนดที่สำคัญ
๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
๘. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง
๙. การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร
๑๐. ระบบการติดตามและประเมินผล
๑๑. ภาคผนวก

๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้กระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินของโรงพยาบาลอักษารำนวยเป็นระบบและมีมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน และผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุ ฉุกเฉิน มีความรู้ ความเข้าใจ และใช้เป็นแนวทางในการนำกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินของโรงพยาบาลไปใช้ได้อย่างถูกต้องชัดเจน ทำให้การปฏิบัติงานบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ป่วยได้รับการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และเกิดความพึงพอใจ
๓. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน

๒. ผังกระบวนการทำงาน

ลำดับ	ขั้นตอนของกระบวนการ	มาตรฐานเวลา (นาที)	ข้อกำหนดของกระบวนการ (กฎระเบียบ ข้อบังคับ)	ผู้รับผิดชอบ
๑.		2 นาที		
๒.		3 นาที	คู่มือการคัดกรองผู้ป่วย	พยาบาลคัดกรอง
๓.		5 นาที		จนท.เวชระเบียน/จนท.สิทธิการรักษา
๔.		3 นาที	-คู่มือการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย	พยาบาลห้องตรวจโรค
๕.		60 นาที	-คู่มือการประเมินและ การส่งต่อผู้ป่วย -คู่มือการส่งปรึกษา ระหว่างห้องตรวจ -คู่มือการจำหน่าย ผู้ป่วย	แพทย์ผู้รักษา/ พยาบาลห้องตรวจโรค
๖.		5 นาที		จนท.การเงิน
๗.		15 นาที		เภสัชกร
๘.		5 นาที		

๓. ขอบเขต

การปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินของโรงพยาบาลมีรายละเอียดเนื้อหาครอบคลุมถึงการจัดกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนด และขั้นตอน ของกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก

๔. ความรับผิดชอบ

๑. พยาบาลคัดกรอง ทำหน้าที่ ประเมินสภาพผู้ป่วยเบื้องต้น ตามเกณฑ์มาตรฐานการประเมินสภาพ อาการ เพื่อคัดแยก และส่งผู้ป่วยเข้ารับการตรวจรักษา
๒. เจ้าหน้าที่เวชระเบียน ทำหน้าที่ ทำประวัติลงทะเบียนเป็นผู้ป่วยของโรงพยาบาลและค้นเวชระเบียน ทุกราย ทั้งผู้ป่วยใหม่ ผู้ป่วยเก่า และส่งเวชระเบียนผู้ป่วยไปห้องตรวจแผนกต่างๆ
๓. พยาบาลห้องตรวจโรคประเมินอาการ วัดสัญญาณชีพ (Vital signs) ซักประวัติ อาการที่มาพบรอย ผู้ป่วยก่อนพบรอย บันทึกข้อมูลการประเมินอาการเบื้องต้น ประวัติการเจ็บป่วยและสัญญาณชีพ หากมีภาวะฉุกเฉิน หรือเร่งด่วน รีบนาส่งหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ติดตามผลการตรวจทางรังสี หรือผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ หรือประวัติล้วนๆจากการตรวจในครั้งที่แล้ว จัดคิวห้องตรวจตามลำดับก่อนหลัง พยาลิข้าชี้พตรวจสอบคำสั่งการรักษาและปฏิบัติตามให้ครบถ้วน และการให้คำแนะนำ ก่อนจำหน่าย
๔. แพทย์ ทำหน้าที่ ตรวจวินิจฉัยและสั่งการรักษา
๕. เภสัชกร ทำหน้าที่ จัดยา ตรวจสอบรายการยาตามคำสั่งแพทย์ และเรียกผู้ป่วยเพื่อรับยา เภสัชกรให้คำแนะนำการใช้ยาผลข้างเคียงจากการใช้ยาแต่ละรายการ และจ่ายยาให้ผู้ป่วย

๕. คาดคะเนความ

๑. ผู้มารับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับการตรวจรักษา หรือผู้ที่มาติดต่อกับหน่วยงานของโรงพยาบาล ในกรณีที่มารับการรักษาพยาบาล อาจเรียกว่าผู้ป่วย
๒. ผู้ป่วยนอก หมายถึง ผู้ที่รับการตรวจรักษาตามห้องตรวจโรค/หน่วยให้บริการ ตรวจวินิจฉัยต่างๆโดยไม่ต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาล
๓. การคัดกรอง/คัดแยกผู้ป่วย หมายถึง การสอบถามความต้องการรับบริการตรวจรักษาของผู้มารับบริการ การประเมินสภาพ อาการ ซักประวัติความเจ็บป่วย ประเมินตามแนวทางการคัดกรอง(ESI triage Level) และส่งผู้ป่วยไปห้องตรวจโรค
๔. การตรวจสอบสิทธิ์ หมายถึง การตรวจสอบสิทธิ์ที่ผู้มารับบริการอ้างถึงต่างๆ เช่น ระบบจ่ายตรง กรมบัญชีกลาง ประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประกันสังคม บริษัทคู่สัญญา หรือสิทธิ์อื่นๆ ว่าสิทธินั้นถูกต้อง หรือไม่ รวมถึงการออกเอกสารรับรองสิทธิ์ให้แก่ผู้รับบริการ
๕. เวชระเบียนผู้ป่วย หมายถึง การรวบรวมข้อมูลที่จริงเกี่ยวกับสุขภาพของผู้ป่วยและประวัติสุขภาพรวมถึง ประวัติการเจ็บป่วยในอดีตและในปัจุบันและการรักษาซึ่งจดบันทึกไว้โดยแพทย์ผู้ดูแล เวชระเบียน จะต้องบันทึกตามเวลาที่ศึกษาดูแลผู้ป่วย และควรจะต้องมีข้อมูลที่เพียงพอที่จะต้องบอกให้ทราบถึงการพิเคราะห์โรค และการดูแลรักษาโรคได้ และต้องเป็นเอกสารที่ถูกต้องครบถ้วน
๖. กระบวนการให้บริการผู้ป่วยนอก หมายถึง การให้บริการตรวจรักษาพยาบาล/การวินิจฉัย การส่งเสริม การฟื้นฟู สุขภาพ และการป้องกันโรคแก่ผู้ที่มารับการตรวจรักษาตามห้องตรวจโรคต่างๆ โดยไม่ต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาล

๖. ข้อกำหนดที่สำคัญ

- ๑ ผู้ป่วยได้รับการคัดกรองอย่างรวดเร็ว
- ๒ ผู้ป่วยได้รับการประเมิน คัดกรอง อย่างถูกต้องเหมาะสม
- ๓ ผู้ป่วยได้รับการปฏิบัติตามมาตรฐาน วิชาชีพ
- ๔ การบันทึกเวชระเบียน ถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผู้ป่วยที่เป็น ครอบครัว และประชาชนทั่วไปทุกสิทธิการรักษา

๑. ผู้ป่วยที่เข้ามารับการตรวจรักษาติดต่อที่จุดคัดกรอง

- จุดคัดกรอง ด้านประชาชนพัฒนา
- จุดคัดกรอง ห้องรับรอง ๑
- จุดคัดกรอง ห้องรับรอง ๒
- จุดคัดกรอง ห้องประกันสังคม

๘. พยาบาลจุดคัดกรองทำการประเมินอาการผู้ป่วย

๘.๑ การประเมินผู้ป่วยปฏิบัติตามคู่มือการคัดกรอง

- ๘.๒ ผู้ป่วยที่มีความเสี่ยงหรืออยู่ในภาวะวิกฤต (Level 1,2,3) ส่งตรวจที่ห้องฉุกเฉินพร้อมทั้งบันทึกข้อมูลการส่งต่อผู้ป่วย

๘.๓ พยาบาลคัดกรองเบื้องต้นและแยกผู้ป่วยสาหัสหรับตามกลุ่มโรค

๘.๔ พยาบาลบันทึกข้อมูลการคัดกรองลงในใบนาส่งผู้ป่วย

๙. กรณีผู้ป่วยรายใหม่ต้องกรอกข้อมูลสาหัสท่าประวัติให้เป็นไปตามวิธีการปฏิบัติการทำบัตรผู้ป่วยใหม่ ติดต่อทางแฟ้มประวัติที่เวชระเบียนหมายเลข ๘,๙

๑๐. กรณีผู้ป่วยเก่าที่มีแฟ้มประวัติการรักษาอยู่ที่ รพ. ติดต่อแผนกเวชระเบียนเพื่อ Visit แฟ้มไปที่ห้องตรวจใช้ใบนาส่งและ บัตรประชาชน

๑๑. ผู้ป่วยที่มีสิทธิการรักษาต่าง ๆ ติดต่อยืนสิทธิที่ห้องต่าง ๆ ตามสิทธิเพื่อตรวจสอบสิทธิและออกเอกสารรับรองสิทธิการรักษา

๑๒. ผู้ป่วยเข้ารับการตรวจที่ห้องตรวจโรคต่าง ๆ

๑๒.๑ ยืนใบนาส่ง/เอกสารรับรองสิทธิที่ห้องตรวจ

๑๒.๒ เจ้าหน้าที่ห้องตรวจประเมินอาการ/วัดสัญญาณชีพ ซักประวัติอาการเจ็บป่วย พร้อมทั้งบันทึก

ข้อมูลลงในเวชระเบียนและจัดลำดับการเข้ารับบริการตามกระบวนการตรวจอรักษาของห้องตรวจ

๑๓. แพทย์ทำการตรวจเพื่อวินิจฉัยโรคตามกระบวนการตรวจอรักษาและให้การรักษาตามมาตรฐาน วิชาชีพ

๑๔. หลังจากแพทย์ตรวจเสร็จแล้ว เจ้าหน้าที่ห้องตรวจทำการบันทึกข้อมูลลงระบบสารสนเทศ

ตรวจสอบความถูกต้องของเวชระเบียน ใบสั่งยา และให้คำแนะนำตามแผนการรักษา และการ

สร้างเสริมสุขภาพ ออกใบนัดตรวจให้กับผู้ป่วยที่แพทย์นัดตรวจติดตามผลการรักษา

๑๕. ผู้ป่วย/ญาตินาไปสั่งยาและเวชภัณฑ์ ไปรับยาที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก/ห้องรับรอง เกสัชกรให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยตามมาตรฐานวิชาชีพ

๙. ระบบการติดตามและประเมินผล

- ๑ รพ.ฯมีการติดตามตัวชี้วัดตามวงรอบที่กำหนดและทบทวนตัวชี้วัดให้เหมาะสมครอบคลุม
- ๒ การเบี่ยงสำรวจภายใน/ภายนอก

๙. ภาคผนวก

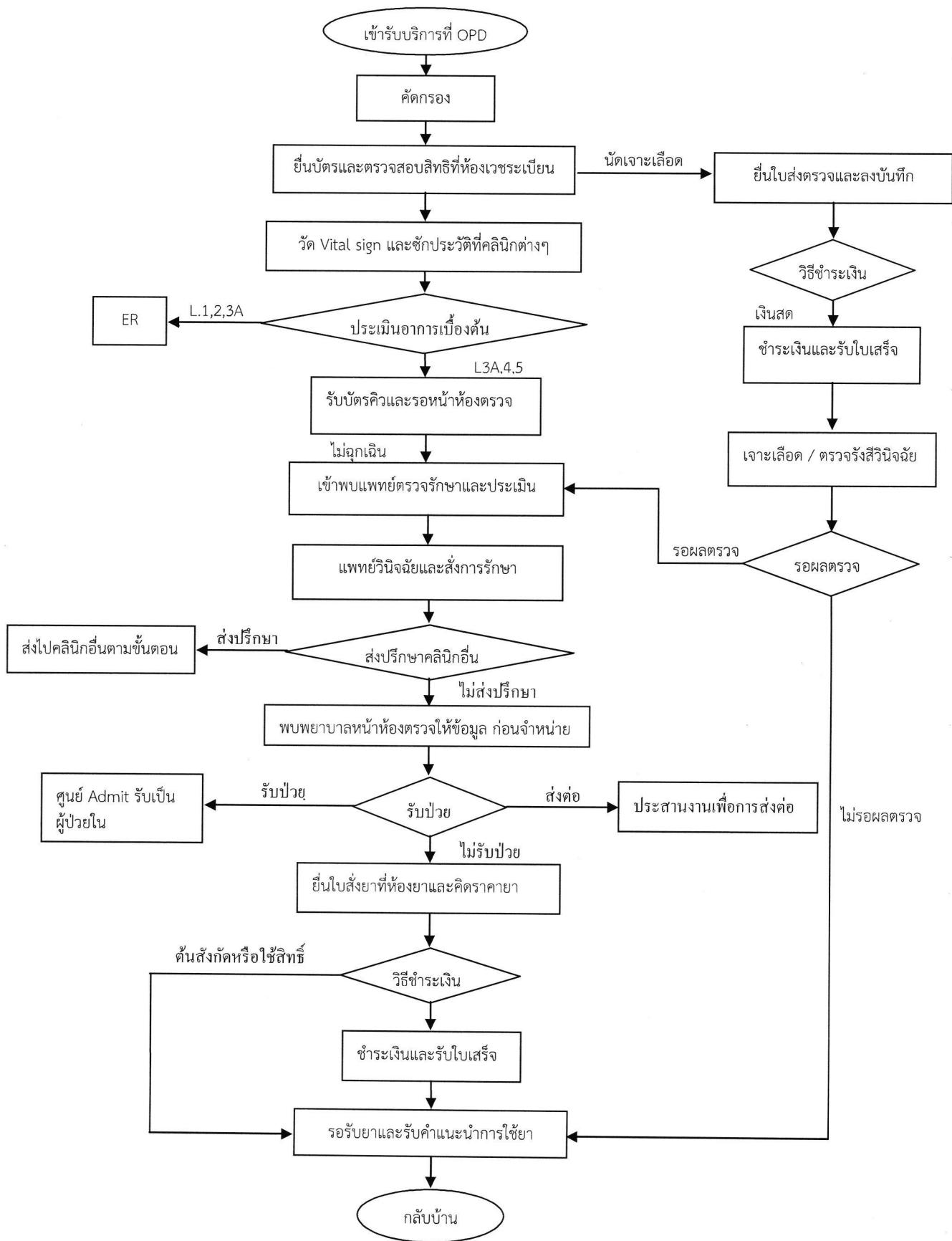
- แผนผังกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก
แผนผังกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการห้องฉุกเฉิน

แผนผัง ขั้นตอน/กระบวนการปฏิบัติงาน
การบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก

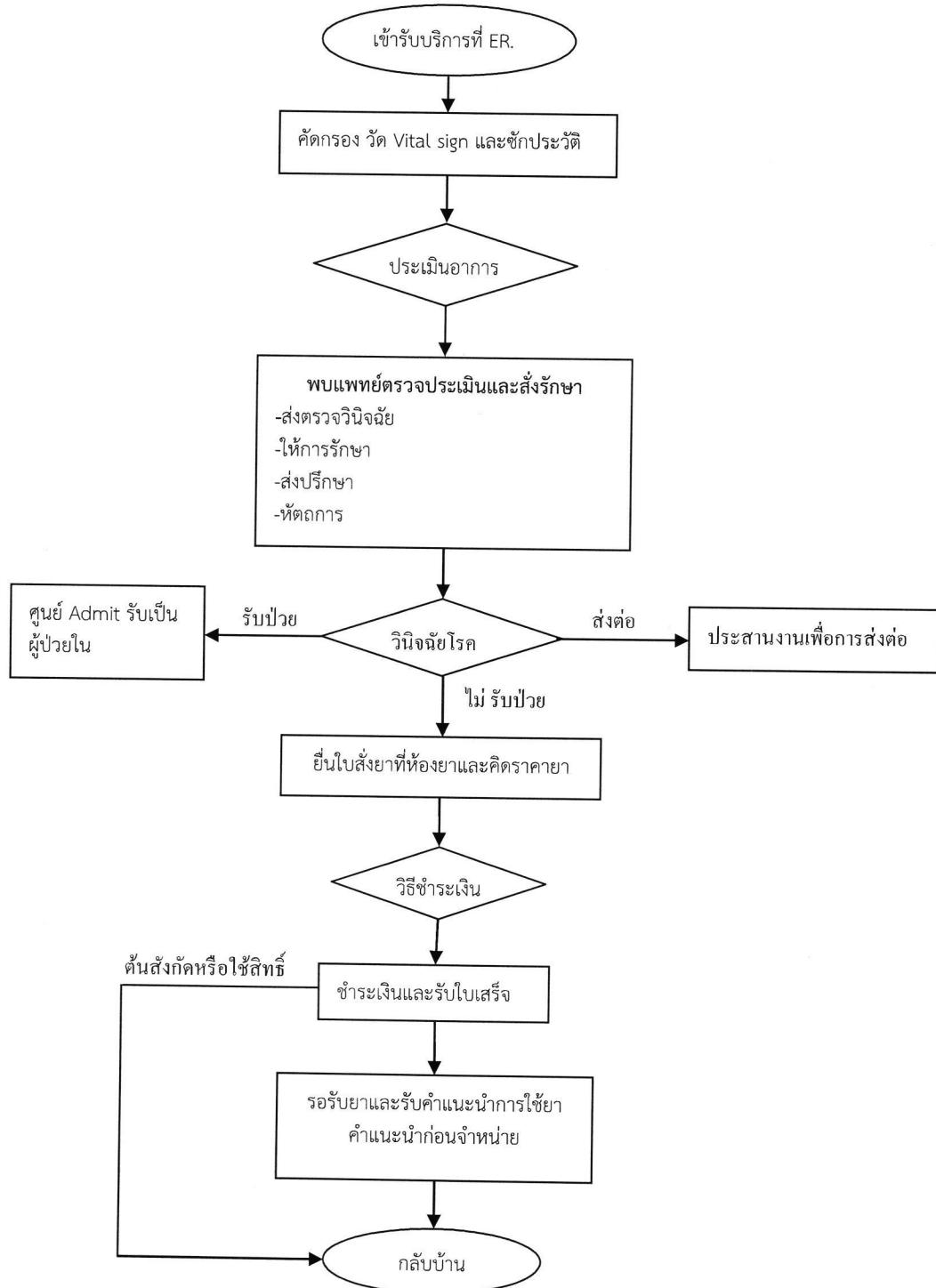
๑. ระยะเวลาการรับบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก ใช้เวลา < ๑ ชั่วโมง ๓๐ นาที



แผนผังกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก

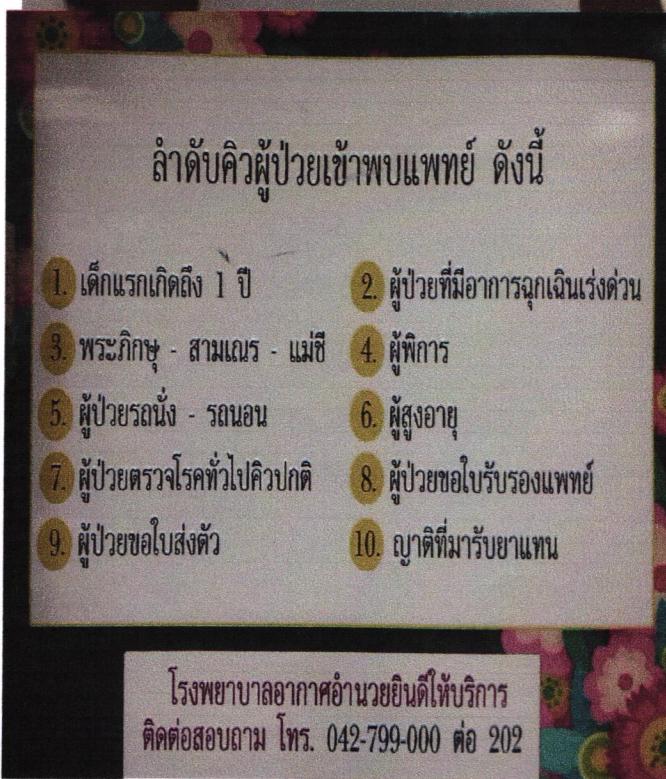
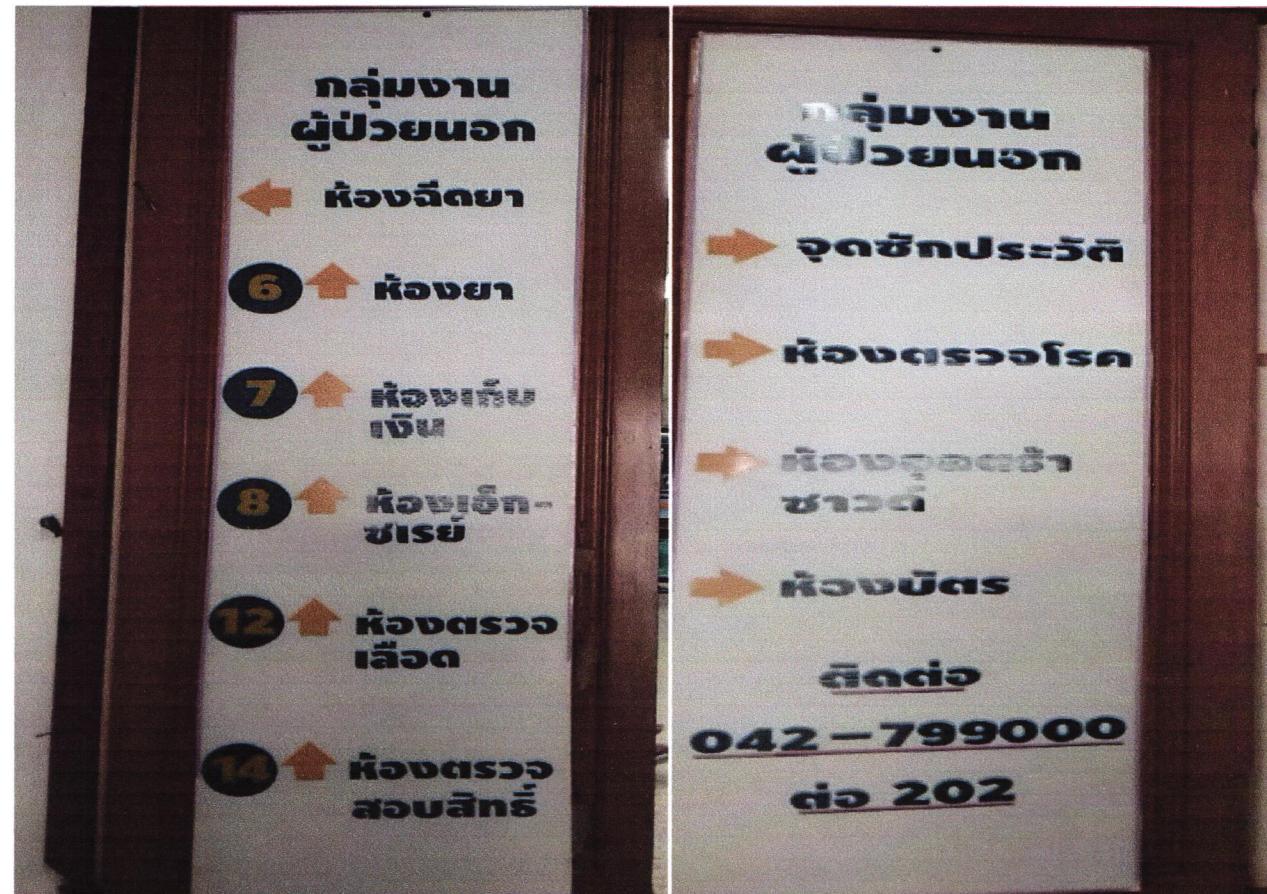


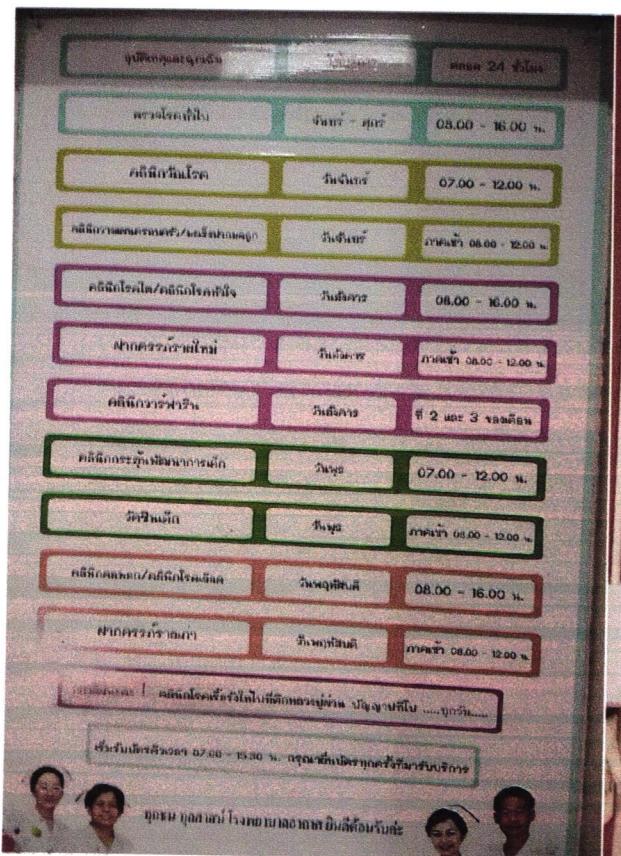
แผนผังกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน



การอ่านวิเคราะห์ความสัมภักติในการบริการประชาชน

โดยการใช้แผนผัง รูปภาพ และลูกศรและเบอร์ห้องบอทาง





แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

โรงพยาบาลอากาศอำนวย

ตามประกาศโรงพยาบาลอากาศอำนวย

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลอากาศอำนวย

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร

ชื่อหน่วยงาน กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอากาศอำนวย

วัน/เดือน/ปี ๑๔ มกราคม ๒๕๖๓

หัวข้อ กระบวนการอำนวยความสะดวกหรือการให้บริการประชาชน

รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. บันทึกกระบวนการอำนวยความสะดวกหรือการให้บริการประชาชน
๒. คู่มือสำหรับประชาชน
๓. คู่มือกระบวนการอำนวยความสะดวกให้บริการประชาชน
๔. รูปภาพการประชาสัมพันธ์อำนวยความสะดวกให้บริการประชาชน

ขอเผยแพร่ข้อมูลทาง

- เว็บไซต์ โรงพยาบาลอากาศอำนวย
 ทางเฟสบุ๊ค
 ทางบอร์ดประชาสัมพันธ์
 Linkภายนอก ไม่มี

หมายเหตุ:.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

ภิตินันท์ วงศ์คำนาม
(นางสาวภิตินันท์ วงศ์คำนาม)

ตำแหน่งเจ้าพนักงานพัสดุ
วันที่ ๑๔ เดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๖๓

ใบอนุญาตฯ
(นางใบอนุญาตฯ ปาปะเพ)
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
วันที่ ๑๔ เดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

ภิตินันท์ วงศ์คำนาม
(นางสาวภิตินันท์ วงศ์คำนาม)
ตำแหน่ง.เจ้าพนักงานพัสดุ
วันที่ ๑๔ เดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๖๓



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอากาศอำนวย อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

ที่ สน ๐๐๓๒.๓๐๑/๐๙๖

วันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอากาศอำนวย

ตามที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอากาศอำนวย ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเพื่อการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เพื่อเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีกระบวนการมุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการพัฒนาระบวนการอำนวยความสะดวก การให้บริการประชาชนด้วยการแสดงประเภทการให้บริการ ขั้นตอน ระยะเวลาที่ใช้และให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม

ฉะนั้น โรงพยาบาลอากาศอำนวย จึงขอส่งเสริมสนับสนุน เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งมีบทบาทในการตรวจสอบความเหมาะสมของขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาร้อนๆ ใจ การพิจารณาความล่าช้าของหน่วยงาน เพื่อเสนอแนะให้มีการพัฒนาหรือปรับปรุงประสิทธิภาพของหน่วยงานภาครัฐ ที่สำคัญเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อราชการ "เร็วขึ้น ง่ายขึ้น" และมุ่งให้การปฏิบัติราชการเป็นไปเพื่อความโปร่งใส การรับผิดชอบความมีประสิทธิภาพประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สุกับประชาชนอย่างจริง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดขอเผยแพร่การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ ของโรงพยาบาลอากาศอำนวย

(นางใบอ่อน ปาปะเพ็)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

รับทราบ /อนุมัติ

(นายกิตตินาถ ติยะพิบูลย์ไชยา)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอากาศอำนวย

หนังสือราชการของบังคับ

105

กม.

27

พ.ศ.

คําสั่งที่สุด

๐๕๐๙/๑๗๘



กระทรวงมหาดไทย

จังหวัด สำนักงานปลัดกระทรวง

วันที่ 27 พ.ศ. 2546

หมายเลข 30322

เวลา 1400 น.

สำนักเลขานุการคณะกรรมการรัฐมนตรี

ที่นี่ยังคงเป็น กม. ๑๐๓๐

กลุ่มงานการเมือง สร.๖๗

รับที่ 13/7

วันที่ 27 พ.ศ. 2546

เวลา 1400 น.

๒๗ พฤษภาคม ๒๕๔๖

เรื่อง การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานรัฐมนตรี
รับที่ 2574
วันที่ 27 พ.ศ. 2546
เวลา
กระทรวงมหาดไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงาน ก.พ.ร. ที่ นร ๑๒๐๕/๑๗๓๗ ลงวันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๔๖

ด้วยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้เสนอเรื่อง การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน มาเพื่อคณะกรรมการพิจารณา ความละเอียดปราภูมิตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะกรรมการได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๔๖ ลงมติเห็นชอบแนวทางการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ตามมติคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการครั้งที่ ๔/๒๕๔๖ เมื่อวันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๔๖ ทั้ง ๘ ข้อ และให้ดำเนินการต่อไปได้ ตามที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เสนอ

จึงเรียนยืนยันมา

ขอแสดงความนับถือ

(นายบวรศักดิ์ อุวรรณโณ)

เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

คําสั่งที่สุด

กม. ๐๑๐๙/ ๓๔๖๓

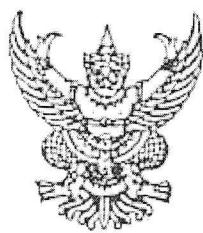
เรื่อง ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักบริหารการประชุมคณะกรรมการรัฐมนตรี
โทร. ๐ ๒๒๔๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๓๒๔
โทรสาร ๐ ๒๒๔๐ ๙๐๖๔ (kw 3-004)

(นายพงษ์พันธ์ ธรรมชาติย์)

หัวหน้ากลุ่มงานกฎหมาย สำนักงานกฎหมาย

ผู้จัดทำ ผู้ดูแล ผู้รับผิดชอบ ผู้อนุมัติ



ที่นر 1205/๑๗๓๙

สำนักงาน ก.พ.ร

ถนนพิษณุโลก กกม. 10300

๑๖ พฤษภาคม ๒๕๔๖

เรื่อง การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการตุรี

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ภาพถ่ายคำสั่งรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เกี่ยวกับเรื่องนี้
จำนวน 1 ชุด
2. บันทึกสรุปเรื่องและบันทึกความเห็นของ ก.พ.ร. จำนวน 100 ชุด

ด้วยในการประชุมคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการครั้งที่ ๔/๒๕๔๖ เมื่อวันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๔๖ ได้พิจารณาเรื่องการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน แล้วมีความเห็นและมติ ดังนี้

๑. การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนเป็นมาตรการที่สอดคล้องกับมาตรา ๓/๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. ๒๕๔๖ – พ.ศ. ๒๕๕๐) และนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นการปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อให้การบริการของรัฐมีความสะดวก รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของประชาชนหลังจากที่ได้มีการปรับปรุงโครงสร้างกระทรวง ทบวง กรม แล้ว

๒. เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี เห็นควรให้ทุกส่วนราชการพิจารณาและดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนลง ๓๐ – ๕๐% จากที่กำหนดไว้ในปัจจุบัน และให้มีผลในทางปฏิบัติก่อนเดือนตุลาคม ๒๕๔๖

๓. ให้ส่วนราชการร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. เลือกกระบวนการหลัก ๓ – ๕ กระบวนการ ซึ่งเป็นงานที่ประชาชนใช้บริการมาก มีผลกระทบกับประชาชนและเป็นงานที่ประชาชนร้องเรียนมาก เพื่อให้ส่วนราชการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ตามข้อ ๒

๔. ส่วนราชการที่มีงานบริการประชาชนแต่ยังไม่มีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการมาก่อน ให้กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการรวมทั้งต้องดำเนินการตามมาตรการนี้ด้วย

๕. ในกรณี

5. ในกรณีการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันหลายส่วนราชการให้สำนักงาน ก.พ.ร. ประสานงานกับส่วนราชการตั้งกล่าวเพื่อร่วมกันปรับปรุงการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนรวมถึงการอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนในรูปของศูนย์บริการร่วมด้วย

6. ส่วนราชการใดที่เห็นว่าได้ปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาไว้ดีแล้ว หรือไม่อาจลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการตามมาตรการนี้ได้ ให้แจ้งแสดงเหตุผลและพิสูจน์ให้เห็น โดยชัดแจ้งว่าขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่กำหนดไว้เดิม เหมาะสมแล้ว ทั้งนี้ให้มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการด้วย

7. เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีอย่างทั่วถึง ให้นำเสนอคณะกรรมการตีมีนต์ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย เร่งรัดการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามมาตรการนี้ด้วย

8. นอกเหนือจากการลดขั้นตอนและระยะเวลาดังกล่าวแล้ว ให้แต่ละส่วนราชการพยายามยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะการปรับปรุงระบบการอำนวยความสะดวก และฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการให้มุ่งเน้นในการให้บริการประชาชน ก.พ.ร. ได้มีมติให้นำเสนอคณะกรรมการตีมีนต์สั่งการให้ส่วนราชการจัดทำข้อเสนอและแนวทางการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการตามมาตรการตั้งกล่าว ตั้งบันทึกความเห็น ก.พ.ร. ตามลิํงที่ส่งมาด้วย 2

ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้นำเรื่องเสนอของนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ประธานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการพิจารณาแล้ว มีบัญชาให้นำเสนอคณะกรรมการตีมีนต์พิจารณาให้ความเห็นชอบต่อไป ตามลิํงที่ส่งมาด้วย 1

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายทศพร ศิริสัมพันธ์)

เลขอิกร ก.พ.ร.

สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

โทร. 0 22829584, 0 22821430

โทรสาร. 0 26286220

นางรุกสรร



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงาน ก.พ.ร. โทร. 0 22829584

ที่ 82

วันที่ 16 พฤษภาคม 2546

เรื่อง การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

เรียน รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ประธาน ก.พ.ร

ตามที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ในประชุมครั้งที่ 4/2546 วันที่ 13 พฤษภาคม 2546 ได้พิจารณาเรื่องการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน แล้วมีมติให้กำหนดมาตรการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ดังนี้

1. ให้ทุกส่วนราชการพิจารณาและดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนลง 30 - 50% จากที่กำหนดไว้ในปัจจุบัน และให้มีผลในทางปฏิบัติก่อนเดือนตุลาคม 2546

2. ให้ส่วนราชการร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. เลือกกระบวนการหนัก 3 - 5 กระบวนการซึ่งเป็นงานที่ประชาชนใช้บริการมาก มีผลกระทบกับประชาชนและมีข้อร้องเรียนมาก เพื่อให้ส่วนราชการพิจารณาดำเนินการตามข้อ 1

3. ส่วนราชการที่มีงานบริการประชาชนแต่ยังไม่มีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการมาก่อนให้กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการรวมทั้งด้องดำเนินการตามมาตรการนี้ด้วย

4. ในกรณีการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันหลายส่วนราชการ ให้สำนักงาน ก.พ.ร. ประสานงานกับส่วนราชการตั้งกล่าว เพื่อร่วมกันปรับปรุงการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน รวมถึงการอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนในรูปของศูนย์บริการร่วมด้วย

5. ส่วนราชการใดที่เห็นว่าได้ปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาไว้ดีแล้ว หรือไม่อาจลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการตามมาตรการนี้ได้ ให้ชี้แจงแสดงเหตุผลและพิสูจน์ให้เห็น โดยชัดเจนว่าขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่กำหนดไว้เดิมเหมาะสมแล้ว ทั้งนี้ให้มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการด้วย

6. ให้มาตรการดังกล่าวมีผลใช้บังคับกับกระทรวง ทบวง กรม รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในบังคับบัญชา หรือกำกับดูแลของรัฐบาล รวมทั้งให้นำเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีมีมติให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเร่งรัดการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เป็นไปตามมาตรการนี้ด้วย

7. นอกเหนือจากการลดขั้นตอนและระยะเวลาดังกล่าวแล้ว ให้แต่ละ ส่วนราชการพยายามยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะการปรับปรุงการ อำนวยความสะดวก และความสะดวก และฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการให้มุ่งเน้นในการให้บริการประชาชน

8. ให้สำนักงาน ก.พ.ร. นำเรื่องนี้เสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีมีสั่งการให้ส่วนราชการ จัดทำข้อเสนอและแนวทางการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ตามมาตรการดังกล่าว เสนอต่อ ก.พ.ร. ภายใน 30 วันทำการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้นำมติ ก.พ.ร ดังกล่าวเสนอ คณะกรรมการเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายทศพร ศิริสัมพันธ์)

เลขานุการ ก.พ.ร

ເປັນຈີ້ໄລ ວິທີລາຍເຫັນບຸນດຸກ
ກ.ພ.ຮ.ແລ້ວ ແລະເປົ້າປຸກ
ແຕ່ຍາມເຊື້ອງກໍາແໜ້ງ, ຖະຈຳໄວ້
ຕະຫຼາດສິ່ງແຮງຫຼາຍຕ່າງໆປົ້ນບັດ
ຫາເຫັນເວົ້ວຫຼັດດ່ວຍເຕັມໂຄຣເຫັນ
ທ່ານກົມພາວກາ ຂາດເສື້ນລະ ຕະຫຼາມ
ຂະໜາດ ດັວກໂນໂລກ ອົບເສີ້ນລະ ຕະຫຼາມ
ກະລຸນາ ກະລຸນາ ດັວກໂນໂລກ
(ນາຍຈິ້ວິດີວິການ) ຖະໜາດ

ຮອມການກົງມະນາກີ ແກ່ທິນ
ນິກົມຕົກລາງການແກ້ນ ນາບກົງມະນາກີ ສົງ
ມັງ ພ.ຕ. ໄດ້ ເສັນດ

ນໍາຮັງກາ
ທຸກົນທຸກໆ
ນ.ກ. ເຕັມໂຄຣ

บันทึกสรุปเรื่องสำหรับคณะกรรมการตีรูมตีรี
เรื่อง การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

1. ความเป็นมาและข้อเท็จจริง

การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนเป็นมาตรการที่สำคัญ และจำเป็นที่จะต้องดำเนินการเร่งด่วน เนื่องจาก

1.1 เป็นนโยบายของรัฐบาล โดยนายกรัฐมนตรี (พันตำรวจโททักษิณ ชินวัตร) ได้แกลงในวันข้าราชการพลเรือน (วันที่ 1 เมษายน 2546) ซึ่งมีสาระสำคัญประการหนึ่งว่า หลังจากปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการ โดยจัดภารกิจที่เหมือนกันไปอยู่รวมกันแล้ว สามารถ ทำให้ลดการพิจารณาเรื่องต่าง ๆ ลงได้ จึงเห็นควรให้ส่วนราชการต้องลดระยะเวลาในการ พิจารณาเรื่องต่าง ๆ ลง 30 - 50% โดยจะเร่งปฏิบัติให้เกิดผลโดยเร็ว ต่อไป

1.2 สอดคล้องกับมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ที่บัญญัติให้การบริหารราชการจะต้องยึดหลักหลายประการด้วยกัน ที่สำคัญ ประการหนึ่ง คือ การลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น รวมทั้งตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 - พ.ศ. 2550) ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ได้นำเสนอคณะกรรมการตีรูมตีรีพิจารณาให้ความเห็นชอบแล้วนั้น ได้กำหนด เป้าประสงค์หลักที่สำคัญประการหนึ่ง คือ “การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น” ซึ่งได้กำหนดตัวชี้วัดให้ส่วนราชการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ลงได้เป็นร้อยละ 50 ภายในปี พ.ศ. 2550

1.3 ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้จากผลการสำรวจความคิดเห็น และความต้องการที่ประชาชนประสงค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐปรับปรุงการบริการ pragmatism ความรวดเร็วในการให้บริการเป็นความต้องการอยู่ในลำดับต้น ๆ

2. ข้อเสนอของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

เพื่อให้การบริการของรัฐมีประสิทธิภาพเป็นการบริการที่สอดคล้อง รวดเร็ว และ ตอบสนองความต้องการของประชาชน ก.พ.ร. จึงได้กำหนดมาตรการลดขั้นตอนและระยะเวลา การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน โดยมีหลักเกณฑ์ วิธีการ และขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1. ให้ส่วนราชการพิจารณาและดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนลง 30 - 50% จากที่กำหนดไว้ในปัจจุบัน โดยให้มีผลในทางปฏิบัติก่อนเดือนตุลาคม 2546

2. ให้ส่วนราชการร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. เลือกกระบวนการหลัก 3 - 5 กระบวนการ ซึ่งเป็นงานที่ประชาชนใช้บริการมากมีผลกระทบกับประชาชน และมีข้อร้องเรียนมาก เพื่อให้ส่วนราชการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนตามข้อ 1

3. ส่วนราชการที่มีงานบริการประชาชนแต่ยังไม่มีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนมาก่อน ก็ให้กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ รวมทั้งต้องดำเนินการตามมาตรการนี้ด้วย

4. ในกรณีการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันหลายส่วนราชการ ให้สำนักงาน ก.พ.ร. ประสานงานกับส่วนราชการดังกล่าวเพื่อร่วมกันปรับปรุงการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนรวมถึงอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนในรูปของศูนย์บริการร่วมด้วย

5. ส่วนราชการใดที่เห็นว่าได้ปรับปรุงการบริการไว้ดีแล้ว หรือไม่อาจลดขั้นตอนและระยะเวลาตามมาตรการนี้ได้ ให้ชี้แจงแสดงเหตุผลและพิสูจน์ให้เห็นโดยชัดแจ้งว่าขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่กำหนดไว้เดิมเหมาะสมแล้ว ทั้งนี้ให้มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการด้วย

6. ให้มาตรการดังกล่าวมีผลใช้บังคับกับกระทรวง ทบวง กรม รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน และหน่วยเบื้องต้นของรัฐที่อยู่ในบังคับบัญชาหรือกำกับดูแลของรัฐบาล รวมทั้งเห็นควรนำเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีมติให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย เร่งรัดการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เป็นไปตามมาตรการดังกล่าวด้วย

7. นอกเหนือจากการลดขั้นตอนและระยะเวลาดังกล่าวแล้ว ให้แต่ละส่วนราชการพยายามยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะการปรับปรุงระบบการอำนวยความสะดวก ฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการให้มุ่งเน้นในการให้บริการประชาชน

8. แนวทางการดำเนินการ มีดังนี้

3.1 นำเสนอด้วยรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาสั่งการ

8.2 แจ้งมติคณะกรรมการให้ส่วนราชการดำเนินการ ฯ ทราบพร้อมกับให้จัดทำข้อเสนอในการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนลง 30 - 50% จากที่เป็นอยู่ในปัจจุบันแล้วส่งข้อเสนอไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ภายใน 30 วันทำการ

8.3 สำนักงาน ก.พ.ร. จัดประชุมชี้แจงทำความเข้าใจกับส่วนราชการให้สามารถปฏิบัติตามมติคณะกรรมการรัฐมนตรีได้ถูกต้อง

8.4 สำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับส่วนราชการเจ้าของเรื่องศึกษาวิเคราะห์เพื่อคัดเลือกกระบวนการหลักรวมถึงความเหมาะสมของขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่ส่วนราชการเสนอ ทั้งนี้อาจให้ส่วนราชการพิจารณาทบทวนกระบวนการหลัก ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่ส่วนราชการเสนอมาได้

8.5 จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของภาคเอกชน ประชาชนทั่วไป นักวิชาการ และผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อหาข้อยุติเห็นชอบร่วมกันทุกฝ่าย

8.6 ส่วนราชการประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่อบรรลุเป้าหมายที่เห็นชอบร่วมกันทุกฝ่ายให้ประชาชนทราบ

8.7 ให้ส่วนราชการจัดระบบรับเรื่องร้องเรียน รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และพิจารณาเรื่องร้องเรียนกรณีที่ประชาชนเห็นว่ายังไม่ได้รับบริการตาม คำมั่นสัญญาที่ประกาศ รวมทั้งハウวิธีการให้ประชาชนเข้าถึง และรับทราบข้อมูลข่าวสารของ ส่วนราชการต่าง ๆ ได้โดยง่าย

8.8 ให้สำนักงาน ก.พ.ร. จัดระบบติดตามและประเมินผลการ ดำเนินการของส่วนราชการต่าง ๆ รวมทั้งประสานงานการเปิดรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน โดยผ่าน Website ของสำนักนายกรัฐมนตรี (“ระฟังห่วงใย” www.rakang.thaigov.go.th) หรือ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา (โทรศัพท์สายด่วน “1676” หรือ โทรสาร 0-2299-0484-6) หรือ สำนักงาน ก.พ.ร. (โทรศัพท์สายด่วน “1785”)

8.9 ให้ ก.พ.ร. และส่วนราชการนำผลการประเมินผลดำเนินการ ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของส่วนราชการ ตามข้อ 8.7 และข้อ 8.8 ไปใช้ประกอบการพิจารณาการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ และหน่วยงาน

3. ประเด็นเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรี

เสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีเพื่อมีมติสั่งการให้ส่วนราชการปฏิบัติตามมาตรการลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ดังกล่าวข้างต้น

(รายละเอียดตามบันทึกความเห็นของ ก.พ.ร. แนบท้าย)

บันทึกความเห็นของ ก.พ.ร.

เรื่อง การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

1. ที่มา

1.1 ก้าวแรกของการปฏิรูประบบราชการที่ได้ดำเนินการไปแล้ว คือการปรับปรุงโครงสร้างของส่วนราชการ ซึ่งได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติปรับปรุงโครงสร้างกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ก้าวต่อไปของการพัฒนาระบบราชการที่เป็นเรื่องเร่งด่วน คือการปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อให้การบริการของรัฐมีความสะดวกเร็ว และตอบสนองความต้องการของประชาชน

1.2 มาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 บัญญัติให้การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลลัมฤทธิ์ต่อการกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงการกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจ การตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน และในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบูริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่ง มาตรา 71/10 ของพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าว ข้างต้นกำหนดให้บทบาท หน้าที่ดังกล่าวเป็นของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

1.3 ก.พ.ร. ได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 – พ.ศ. 2550) โดยกำหนดเป้าประสงค์หลักของการพัฒนาระบบราชการไทย รวม 4 ประการและยุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบราชการไทย รวม 7 ประการ เป้าประสงค์หลักที่สำคัญประการหนึ่งคือ “การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ที่ดีขึ้น” โดยกำหนดตัวชี้วัดให้ส่วนราชการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชนลงร้อยละ 50 ภายในปี พ.ศ. 2550 ซึ่งคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้พิจารณา มีมติเห็นชอบแล้ว

1.4 นายกรัฐมนตรี (พันตำรวจโททักษิณ ชินวัตร) ได้แจ้งไว้วันข้าราชการพลเรือน (1 เมษายน 2546) ซึ่งมีสาระสำคัญประการหนึ่งว่า หลังจาก การปรับปรุงโครงสร้างระบบราชการ โดยใช้ภารกิจเป็นหลัก เมื่อมีการจัดภารกิจที่ เมื่อนอกกันไปอยู่ร่วมกันแล้ว สามารถทำให้ลดการพิจารณาเรื่องต่าง ๆ ลงได้ ดังนั้น ในระยะแรกของการดำเนินการตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ จึงได้มีการที่จะ ให้ส่วนราชการลดระยะเวลาในการพิจารณาเรื่องต่าง ๆ ลงประมาณ 30 - 50% โดย จะต้องเร่งปฏิบัติให้เกิดขึ้นโดยเร็วต่อไป

2. ข้อเท็จจริง

2.1 จากการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่ เกี่ยวกับการบริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ผ่านมา ปรากฏว่าประชาชนยังไม่ค่อยพอใจ กับการบริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐเท่าที่ควร และจากการสำรวจความต้องการที่ ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ของรัฐปรับปรุง ปรากฏว่าเรื่องความรวดเร็วในการให้ บริการเป็นความต้องการอยู่ในอันดับต้น ๆ

2.2 ปัจจุบันหน่วยงานของรัฐ จำนวน 132 ส่วนราชการ ได้กำหนด ขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการในแต่ละเรื่อง และประกาศให้ประชาชนทราบเป็น การทั่วไป พร้อมกับได้แจ้งให้คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของ หน่วยงานของรัฐ สำนักงาน ก.พ. ในฐานะที่ทำหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการทราบซึ่งได้ รวบรวมจัดพิมพ์เป็นรูปเล่มออกเผยแพร่มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 และปี พ.ศ. 2544 ตามลำดับแล้ว ทั้งนี้เป็นการดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ ปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 แก้ไขเพิ่มเติม โดย ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2540

2.3 ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการที่ส่วนราชการต่าง ๆ ได้กำหนดไว้ แล้วนั้น เป็นการกำหนดโดยส่วนราชการแต่ฝ่ายเดียว ยังไม่มีการตรวจสอบว่าระยะเวลา ที่กำหนดตั้งกล่าวมีความเหมาะสมสมหรือไม่เพียงใด ซึ่งจากการศึกษาวิเคราะห์ ในเบื้องต้นพบว่ามีหลายส่วนราชการ ได้กำหนดเวลาในการดำเนินงานเพื่อไว้มากเกิน ความจำเป็น ทั้งนี้เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาการร้องเรียนในกรณีที่ไม่สามารถ ปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนด แต่บางส่วนราชการได้มีการปรับปรุงการบริการ อย่างต่อเนื่องทำให้ระยะเวลาที่กำหนดมีความเหมาะสมและประชาชนพอใจแล้ว อย่างไรก็ได้โดยที่ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการของส่วนราชการส่วนใหญ่ได้ กำหนดไว้หลายปีมาแล้ว ประกอบกับขั้นตอนนี้มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่สามารถนำมาใช้

ในการให้บริการประชาชนได้ สมควรที่จะมีการทบทวนกระบวนการดำเนินงานและปรับปรุงการบริการให้มีความรวดเร็วขึ้นไปพร้อมกันในทุกส่วนราชการได้

3. การพิจารณาของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้พิจารณาเรื่องนี้ในการประชุมครั้งที่ 4/2546 วันที่ 13 พฤษภาคม 2546 และเห็นว่า

3.1 กลยุทธ์ในการพัฒนาระบบราชการที่สำคัญประการหนึ่ง คือการนำงานที่จะทำให้เกิดผลลัพธ์โดยเร็ว ส่งผลกระทบในวงกว้าง มีความคุ้มค่า ลงทุนน้อย ได้ผลตอบแทนสูง และเป็นงานที่เกิดประโยชน์กับประชาชน มาดำเนินการในอันดับแรก การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนเป็นมาตรการที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ดังกล่าว

3.2 เพื่อให้มีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ ในเบื้องต้นเห็นควรให้ส่วนราชการจัดทำข้อเสนอในการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนลง 30 - 50% จากที่กำหนดไว้ในปัจจุบันโดยให้ปฏิบัติเหมือนกันในทุกส่วนราชการไปก่อนแม้ว่าระยะเวลาที่ส่วนราชการต่าง ๆ กำหนดไว้ในปัจจุบันจะยังไม่อยู่ในมาตรฐานเดียวกันก็ตาม แล้วจึงจัดให้มีการศึกษาวิเคราะห์มาตรฐานงานของแต่ละส่วนราชการในเชิงลึก หลังจากที่แต่ละส่วนราชการได้ส่งคำชี้แจงและรายงานผลการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนแล้ว

3.3 เปิดช่องทางให้ส่วนราชการมีทางเลือก หากเห็นว่าได้มีการปรับปรุงการปฏิบัติงานมาอย่างต่อเนื่อง ทำให้ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่กำหนดไว้ในปัจจุบันเหมาะสม และประชาชนพอใจแล้ว ให้ส่วนราชการดังกล่าวซึ่งแสดงเหตุผล และพิสูจน์ให้เห็นโดยชัดแจ้งว่าขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่กำหนดไว้เดิมเหมาะสมแล้ว ซึ่งจะได้มีการศึกษาวิเคราะห์ในรายละเอียด และจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนผู้ใช้บริการด้วย

3.4 ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนที่ส่วนราชการกำหนดไว้ในปัจจุบัน ให้ยึดถือจากที่ส่วนราชการได้กำหนดไว้แล้วตามกฎหมาย กฏระเบียบใด ๆ ไม่ว่าจะยังประกาศบังคับใช้อยู่ในขณะนี้ หรือได้ยกเลิกไปแล้วก็ตาม และเป็นขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่ได้ปรับปรุงแก้ไขให้เป็นปัจจุบัน สำหรับส่วนราชการที่ยังไม่ได้กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนมาก่อน ก็ให้กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนตามมาตรการนี้ โดยให้ถือขั้นตอนและระยะเวลาการ

ปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนที่ปฏิบัติอยู่จริงในปัจจุบันเป็นฐานที่จะลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการลง 30 - 50% ต่อไป

3.5 เนื่องจากงานบริการประชาชนมีลักษณะหลากหลายและมีจำนวนมาก (ด้วยร่างเช่นกรมคุลการมี 210 กระบวนงาน และกรมการขนส่งทางบกมี 121 กระบวนงาน) หากให้ทุกส่วนราชการดำเนินการในทุกกระบวนงานไปพร้อมกัน อาจจะเป็นการสร้างภาระเป็นอันมากให้กับบางส่วนราชการ และอาจไม่เกิดประโยชน์คุ้มค่า ในขั้นต้นจึงเห็นควรกำหนดให้ส่วนราชการที่มีงานบริการประชาชนจำนวนมากจัดทำข้อเสนอและร่วมปรึกษาหารือกับสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อพิจารณาคัดเลือกกระบวนงานหลักที่ประชาชนใช้บริการมาก เป็นงานที่มีผลกระทบกับประชาชนและมีเรื่องร้องเรียนมาก จำนวน 3 - 5 กระบวนงานก่อน และอาจขยายผลให้ครอบคลุมในทุกกระบวนงานในโอกาสต่อไป

3.6 ในกรณีการให้บริการประชาชนมีความเชื่อมโยงกันหลายส่วนราชการ ให้สำนักงาน ก.พ.ร. ประสานงานกับส่วนราชการดังกล่าว เพื่อร่วมกันปรับปรุงการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน รวมถึงการอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนในรูปของศูนย์บริการร่วม

3.7 ข้อเสนอในการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของส่วนราชการ จะต้องเป็นข้อเสนอที่ได้ดำเนินการปรับปรุงเป็นผลสำเร็จแล้ว หรือคาดว่าจะสามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จในระยะเวลาสั้น ก่อนสิ้นเดือนตุลาคม 2546 และไม่ควรกำหนดเงื่อนไขความสำเร็จที่ไม่อาจเป็นไปได้ในความเป็นจริง ทั้งนี้ควรเน้นการปรับปรุงระบบบริการทำงาน โดยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นลดระยะเวลาปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนลง การกระจายอำนาจการตัดสินใจและการพัฒนาให้เจ้าหน้าที่มีทักษะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเป็นต้น ทั้งนี้ ให้ส่วนราชการจัดระบบบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนไปพร้อมกันด้วย

3.8 นอกเหนือจากการลดขั้นตอนและระยะเวลาดังกล่าวแล้ว ให้แต่ละส่วนราชการพยายามยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะการปรับปรุงระบบการอำนวยความสะดวกความสะดวก ฝึกอบรมและพัฒนาช้าราชการให้มุ่งเน้นในการให้บริการประชาชน

3.9 มาตรการนี้ให้มีผลใช้บังคับกับส่วนราชการที่มีหน้าที่บริการประชาชน ยังไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่อย่างไรก็ตามเห็นควรเสนอให้คณะกรรมการรัฐมนตรี มีมติให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเร่งรัดการปฏิบัติราชการขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปโดยรวดเร็ว โดยการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนให้เป็นไปตามมาตรการนี้

สำหรับ “ส่วนราชการ” ที่อยู่ในขอบเขตตามมาตรฐานนี้ หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในบังคับบัญชา หรือกำกับดูแลของรัฐบาล

3.10 แนวทางดำเนินการมีดังนี้

3.10.1 นำเสนอกคณะกรรมการรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาสั่งการ

3.10.2 แจ้งมติคณะกรรมการรัฐมนตรีให้ส่วนราชการต่าง ๆ ทราบพร้อมกันให้จัดทำข้อเสนอในการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนลง 30 – 50% จากที่เป็นอยู่ในปัจจุบันแล้วส่งข้อเสนอไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ภายใน 30 วันทำการ

3.10.3 จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของภาคเอกชน ประชาชนทั่วไป นักวิชาการ และผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อหาข้อยุติเห็นชอบร่วมกันทุกฝ่าย

3.10.4 ส่วนราชการประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนที่เห็นชอบร่วมกันทุกฝ่ายแล้วให้ประชาชนทราบ

3.10.5 ให้ส่วนราชการจัดระบบรับเรื่องร้องเรียน รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และพิจารณาเรื่องร้องเรียนกรณีที่ประชาชนเห็นว่า yang ไม่ได้รับบริการตาม ค่านิ่นสัญญาที่ประกาศ รวมทั้งหาวิธีการให้ประชาชนเข้าถึง รับทราบข้อมูลข่าวสารของ ส่วนราชการต่าง ๆ ได้โดยง่าย

3.10.6 ให้สำนักงาน ก.พ.ร. จัดระบบติดตามและประเมินผล การดำเนินการของส่วนราชการต่าง ๆ รวมทั้งประสานงานการเปิดรับเรื่องร้องเรียนของ ประชาชนโดยผ่าน Website ของสำนักนายกรัฐมนตรี (“ระบบห่วงใย” www.rakang.thaigov.go.th) หรือศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของ รัฐสภา (โทรศัพท์สายด่วน “1676” หรือ โทรสาร 0-2299-0484-6) หรือ สำนักงาน ก.พ.ร. (โทรศัพท์สายด่วน “1785”)

3.10.7 ให้ ก.พ.ร. และส่วนราชการนำผลการประเมินผลการ ดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของส่วนราชการ ตามข้อ 3.10.5 และข้อ 3.10.6 ไปใช้ประกอบการพิจารณาผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการและหน่วยงาน

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงมีมติให้กำหนดมาตรฐานให้ ส่วนราชการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนลง 30 – 50% จากที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์วิธีการและแนวทางดำเนินการข้างต้น และ ให้นำเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีพิจารณาให้ความเห็นชอบต่อไป

มติคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในอิฐ
เรื่อง การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในอิฐ วันที่ 19 พฤษภาคม 2546 เห็นชอบตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนดังนี้

1. การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนเป็นมาตรการที่สอดคล้องกับมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 – พ.ศ. 2550) และนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นการปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อให้การบริการของรัฐมีความสะดวก รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของประชาชนหลังจากที่ได้มีการปรับปรุงโครงสร้างกระทรวง ทบวง กรม แล้ว

2. เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี เห็นควรให้ทุกส่วนราชการพิจารณาและดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนลง 30 – 50% จากที่กำหนดไว้ในปัจจุบัน และให้มีผลในทางปฏิบัติก่อนเดือนตุลาคม 2546

3. ให้ส่วนราชการร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. เลือกกระบวนการหลัก 3 – 5 กระบวนการ ซึ่งเป็นงานที่ประชาชนใช้บริการมาก มีผลกระทบกับประชาชนและเป็นงานที่ประชาชนร้องเรียนมาก เพื่อให้ส่วนราชการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ตามข้อ 2

4. ส่วนราชการที่มีงานบริการประชาชนแต่ยังไม่มีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการมาก่อน ให้กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ รวมทั้งต้องดำเนินการตามมาตรการนี้ด้วย

5. ในกรณีการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันหลายส่วนราชการ ให้สำนักงาน ก.พ.ร. ประสานงานกับส่วนราชการดังกล่าวเพื่อร่วมกันปรับปรุงการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน รวมถึงการอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ในรูปของศูนย์บริการร่วมด้วย

6. ส่วนราชการใดที่เห็นว่าได้ปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาไว้ดีแล้ว หรือไม่อาจลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการตามมาตรการนี้ได้ ให้ชี้แจงแสดงเหตุผลและพิสูจน์ให้เห็นโดยชัดแจ้งว่า ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่กำหนดไว้เดิม เนrmะสมแล้ว ห้ามทิ้งไว้ไม่ได้ตามเงื่อนไขของกฎหมาย

7. เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีอย่างทั่วถึง ให้นำเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรี มีมติให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย เร่งรัดการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามมาตรการนี้ด้วย

8. นอกเหนือจากการลดขั้นตอนและระยะเวลาดังกล่าวแล้ว ให้แต่ละส่วนราชการพยายามยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะการปรับปรุงระบบ การอำนวยความสะดวก แก่ผู้มาใช้บริการ และฝึกอบรม ให้พัฒนาช้าราชการให้มุ่งเน้นในการให้บริการประชาชน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

โรงพยาบาลอากาศอำนวย

ตามประกาศโรงพยาบาลอากาศอำนวย

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลอากาศอำนวย

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร

ชื่อหน่วยงาน กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอากาศอำนวย

วัน/เดือน/ปี ๑๔ มกราคม ๒๕๖๓

หัวข้อ กระบวนการอำนวยความสะดวกหรือการให้บริการประชาชน

รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. บันทึกการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

ขอเผยแพร่ข้อมูลทาง

- เว็บไซต์ โรงพยาบาลอากาศอำนวย
- ทางเฟสบุ๊ค
- ทางบอร์ดประชาสัมพันธ์
- Linkภายนอก ไม่มี

หมายเหตุ:.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

ภิตินันท์ วงศ์คำนาม

(นางสาวภิตินันท์ วงศ์คำนาม)

ตำแหน่งเจ้าพนักงานพัสดุ

วันที่ ๑๔ เดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๖๓

ใบอ่อน ปาປะเพ

(นางใบอ่อน ปาປะเพ)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

วันที่ ๑๔ เดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

ภิตินันท์ วงศ์คำนาม

(นางสาวภิตินันท์ วงศ์คำนาม)

ตำแหน่ง.เจ้าพนักงานพัสดุ

วันที่ ๑๔ เดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๖๓