

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๕๖



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 ๐๗๑๘/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๕๔
 ๔. สำเนาหนังสือสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ด่วนที่สุด ที่ นร ๑๑๑๖/๑๔๘๙ ลงวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๔

ด้วยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้เสนอเรื่อง การขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ไปเพื่อดำเนินการ ซึ่งกระทรวงการคลัง สำนักงบประมาณ และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้เสนอความเห็นไปเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีด้วย ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

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. รับข้อสังเกตและความเห็นของสำนักงบประมาณและสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ไปพิจารณาดำเนินการต่อไป

จึงเรียนยืนยันมา/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายอำพน กิตติอำพน)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๔๔๑ โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖

www.cabinet.thaigov.go.th

ที่ นร ๑๒๐๐ / กทผ



สำนักงาน ก.พ.ร.

ถนนพิษณุโลก กทม. ๑๐๓๐๐

พ มีนาคม ๒๕๕๔

เรื่อง การขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

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

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

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

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) ราววัลกระบวนการที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ เป็นราววัลที่พิจารณาจากกระบวนการที่มีลักษณะการบริการที่ต้องผ่านการพิจารณาหลายส่วนราชการ และเป็นกระบวนการที่มีขั้นตอนการดำเนินการผ่านการพิจารณาอย่างน้อย ๓ ส่วนราชการ โดยให้ส่วนราชการผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติเป็นผู้เสนอขอรับรางวัล

๔) ราววัลรายกระบวนการ เป็นราววัลที่พิจารณาจากผลการดำเนินการรายกระบวนการในหนึ่งหน่วยบริการ โดยเป็นกระบวนการหลักที่สำคัญ หรือเป็นกระบวนการหลักที่ส่งผลกระทบต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในภาพรวม

๑.๒ มติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

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

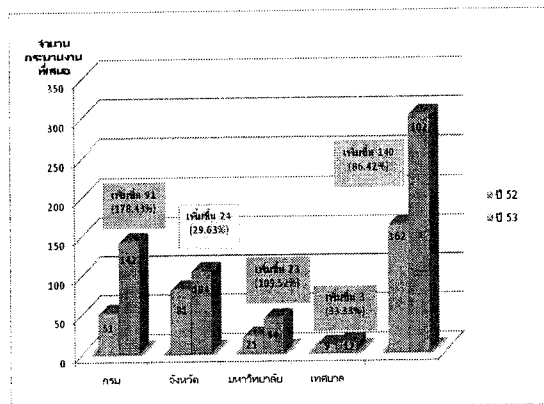
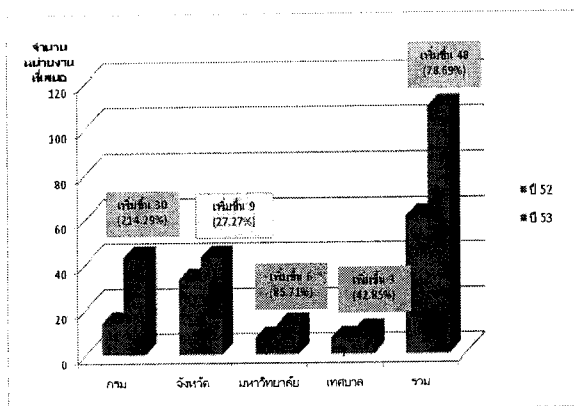
๑.๓ ผลการดำเนินการปี พ.ศ. ๒๕๕๓

๑.๓.๑ ในปี พ.ศ. ๒๕๕๓ สำนักงาน ก.พ.ร. เชิญชวนส่วนราชการเสนอกระบวนการบริการเพื่อรับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน 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) กระบวนการบริการที่เสนอขอรับรางวัลฯ ทั้งหมด ๓๐๒ กระบวนการ ประกอบด้วยกรม ๑๔๒ กระบวนการ จังหวัด ๑๐๔ กระบวนการ สถาบันอุดมศึกษา ๔๔ กระบวนการ และเทศบาลนคร ๑๒ กระบวนการ (เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. ๒๕๕๒ จำนวน ๑๔๐ กระบวนการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๒ ดังภาพที่ ๒)



ภาพที่ ๑ จำนวนหน่วยงานที่เสนอขอรับรางวัลฯ
เปรียบเทียบระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๕๒ และ ๒๕๕๓

ภาพที่ ๒ จำนวนกระบวนการที่เสนอขอรับรางวัลฯ
เปรียบเทียบระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๕๒ และ ๒๕๕๓

๒) ผลการประเมินกระบวนการงานบริการของส่วนราชการ – มีกระบวนการงานบริการที่ผ่านเกณฑ์การประเมินได้รับรางวัลฯ ๑๐๖ กระบวนการ ดังนี้

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

ส่วนราชการ	รายการกระบวนการ		ภาพรวมกระบวนการ		กระบวนการที่เชื่อมโยงหลายส่วนราชการ		นวัตกรรมบริการ		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 ๒๕๔๖ 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

- งบประมาณงานการขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคมกรณีสงเคราะห์บุตร ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ ๗

- งบประมาณงานการบริหารจัดการชลประทาน (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

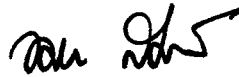
๕. ข้อเสนอ

๕.๑ 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

ด่วนที่สุด

ที่ กค ๐๒๐๘/๖๑๗๓



กระทรวงการคลัง

ถนนพระรามที่ ๖ กทม. ๑๐๔๐๐

๑ เมษายน ๒๕๕๔

เรื่อง การขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/๕๓๔๐

ลงวันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๕๔

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรีขอให้กระทรวงการคลังพิจารณาเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรี กรณีสำนักงาน ก.พ.ร. เสนอเรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ความแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงการคลัง พิจารณาแล้วเห็นว่า การขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ดังกล่าว จะเป็นการต่อยอดให้ส่วนราชการนำเอากระบวนการไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนเพื่อเป็นการขยายผลการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อันจะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการยิ่งขึ้น และเกิดความเชื่อถือศรัทธาต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ จึงเห็นชอบด้วยกับการขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. นำเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายกรณ์ จาติกวณิช)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง

สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

โทร. ๐ ๒๒๗๓ ๙๐๒๑ ต่อ ๒๖๑๘

โทรสาร ๐ ๒๒๗๓ ๙๒๗๑

ที่ นร ๐๗๑๘/ ๒๕๕๔

สำนักงานประมาณ

ถนนพระรามที่ ๖ กทม. ๑๐๕๐๐

๒๕ มีนาคม ๒๕๕๔

เรื่อง การขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

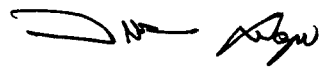
อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/๕๓๔๑
ลงวันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๕๔

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

สำนักงานประมาณพิจารณาแล้ว เห็นเป็นการสมควรที่คณะรัฐมนตรีจะให้ความเห็นชอบในหลักการการขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ตามเหตุผลและความจำเป็นที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ โดยมีข้อสังเกตเพิ่มเติมว่า การสร้างขวัญและกำลังใจ ทั้งในระดับเจ้าหน้าที่ และระดับองค์กร ควรมุ่งเน้นที่การยกระดับคุณภาพชีวิต เสริมสร้างความมั่นคงในอาชีพ มากกว่าการกำหนดสิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน เพราะอาจจะสร้างภาระงบประมาณเพิ่มขึ้น โดยควรพิจารณาให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจของประเทศด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำเสนอความเห็นประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี ต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นางสาวลลิตัน ศรีอรุณ)

ผู้อำนวยการสำนักงานประมาณ

สำนักพัฒนาระบบงบประมาณและการจัดการ

โทร. ๐ ๒๒๗๓ ๙๐๒๗-๘ ต่อ ๑๗๕๗

โทรสาร ๐ ๒๒๗๓ ๙๕๒๓

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ obd @ bbmail.bb.go.th

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๑๑๑๖/ ๑๔๘๙



สำนักงานคณะกรรมการ
พัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
๙๖๒ ถนนกรุงเกษม กรุงเทพฯ ๑๐๑๐๐

๑ เมษายน ๒๕๕๔

เรื่อง การขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ ๖๙๔๑ ลงวันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๕๔

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ขอให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเสนอความเห็นเรื่อง การขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

สำนักงานฯ ได้พิจารณาแล้ว เห็นด้วยกับแนวทางการขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ เนื่องจากจะช่วยส่งเสริมให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพในงานด้านบริการแก่ประชาชน ของส่วนราชการอย่างต่อเนื่อง โดยมีประเด็นความเห็นเพิ่มเติมดังนี้

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

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำความเห็นของสำนักงานฯ เสนอคณะกรรมการรัฐมนตรี เพื่อประกอบการพิจารณาต่อไปด้วย
จักษอบุณยยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายอาคม เติมพิทยาไพสิฐ)

เลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

โทร. ๐-๒๒๘๐-๔๐๘๕ ต่อ ๓๗๐๓

โทรสาร ๐-๒๒๘๔๒-๑๔๗๕