



**แนวปฏิบัติ**  
การให้ภาคประชาชนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
มีส่วนร่วมในการดำเนินงานของ  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ฉบับปรับปรุง ประจำปี พ.ศ. 2562



ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข



## คำนำ

ลักษณะสำคัญประการหนึ่งของการพัฒนาระบบราชการ คือ การเป็นองค์กรที่เปิดโอกาสให้ประชาชน ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย พัฒนาระบบงาน และการจัดบริการของส่วนราชการ ให้สามารถตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนได้อย่างเจาะจง ชัดเจน ตลอดจนผลักดันให้การปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่เน้นการให้ระบบราชการทำงานในลักษณะบูรณาการ สร้างความร่วมมือ และสร้างเครือข่ายกับฝ่ายต่างๆ รวมทั้งเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานสาธารณะ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ได้จัดทำกรอบแนวทางการให้ประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยเนื้อหาต่างๆ มีที่มาจากแนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐในระดับกระทรวงที่เป็นระดับนโยบาย และการนำองค์กรเข้าสู่การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ที่ครอบคลุมการปฏิบัติราชการของราชการส่วนกลางระดับกรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ได้ปรับปรุงกรอบแนวทางการให้ประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จากเดิมเป็นแนวปฏิบัติการให้ภาคประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนร่วมในการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ฉบับปรับปรุง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ที่เพิ่มเติมสาระสำคัญและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการผลักดันให้ส่วนราชการมีระบบการบริหารราชการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม อันจะนำไปสู่การทำงานที่เปิดเผย โปร่งใส มีธรรมาภิบาล และตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข

มิถุนายน ๒๕๖๒



# สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
<b>บทที่ ๑</b> แนวคิดในการปรับเปลี่ยนระบบราชการเพื่อพัฒนา ไปสู่การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม	
๑.๑ ความหมายของการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม โดยเปรียบเทียบกับกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในอดีต	๑
๑.๒ รูปแบบนวัตกรรมของการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม	๓
๑.๓ หลักวิธีการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม	๕
<b>บทที่ ๒</b> กรอบแนวทางการให้ประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้ามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
๒.๑ กรอบแนวทางการให้ประชาชน ผู้รับบริการ หรือ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) เข้ามีส่วนร่วม ในการดำเนินงาน ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	๘
๒.๑.๑ ความรู้เกี่ยวกับประชาชน ผู้รับบริการ หรือ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)	๘
๒.๑.๒ การรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง และการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง	๑๑
๒.๑.๓ การนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนปฏิบัติปรับปรุง	๑๔
๒.๑.๔ สร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม	๑๕
<b>บทที่ ๓</b> กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง และการติดตามประเมินผล	
๓.๑ กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	๑๙
๓.๒ การติดตามประเมินผล	๒๑
<b>บรรณานุกรม</b>	๒๒
<b>ภาคผนวก</b>	๒๓



## บทที่ ๑

# แนวคิดในการปรับเปลี่ยนระบบราชการเพื่อพัฒนา ไปสู่การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม

### ๑.๑ ความหมายของการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมโดยเปรียบเทียบกับกระบวนการมีส่วนร่วม ของประชาชนในอดีต

นับตั้งแต่ระบบราชการไทยได้ก้าวเข้าสู่ยุคของการปฏิรูปโครงสร้างกระบวนการและกระบวนการทัศน์ไปสู่การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามหลักภาระรับผิดชอบต่อผลงาน (performance-based accountability) และอยู่ในช่วงเปลี่ยนผ่านไปสู่การพัฒนาคุณภาพทั่วทั้งองค์กรตามหลักภาระรับผิดชอบต่อการปรับปรุงขีดสมรรถนะ (capacity-based accountability) ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเพื่อประเมินหาโอกาสในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (continuous improvement)

หนึ่งในปัจจัยผลักดันผลลัพธ์การดำเนินงานที่สำคัญตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ได้แก่ การให้ความสำคัญกับประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งระบุไว้อย่างชัดเจนในหมวดที่ ๒ มาตราที่ ๘ วรรค ๓ และวรรค ๔ มีสาระสำคัญว่า ส่วนราชการต้องดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนหรือชี้แจงทำความเข้าใจเพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักถึงประโยชน์ส่วนรวมที่จะได้รับจากภารกิจนั้น ในกรณีที่ภารกิจใดมีผลกระทบต่อประชาชน ส่วนราชการจะต้องจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนโดยรวม เพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสมต่อการตัดสินใจของส่วนราชการในเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในวงกว้าง ตลอดจนการปรับขั้นตอนกระบวนการให้บริการสาธารณะเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนในฐานะประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้ให้ความสำคัญกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามมาตราดังกล่าวข้างต้น โดยการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๔๗ ซึ่งถือว่า “มิติคุณภาพการให้บริการ” เป็นมิติหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของหัวหน้าส่วนราชการในทุกกระทรวง ทบวง กรม รวมถึงภูมิภาค

เมื่อวิเคราะห์สถานการณ์ของภาคประชาชนในฐานะประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ของระบบราชการไทย พบว่าก่อนการปฏิรูประบบราชการไทยปี พ.ศ. ๒๕๓๓ มีการชุมนุมประท้วงของประชาชน ๑๗๐ ครั้ง และเพิ่มเป็น ๗๕๔ ครั้ง ในปี พ.ศ. ๒๕๓๘ หลังจากที่ได้มีการปฏิรูประบบราชการไทย การชุมนุมประท้วงของประชาชนไม่ได้ลดลงแต่กลับเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. ๒๕๓๘ โดยเฉพาะอย่างยิ่งนับตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๖ เป็นต้นมา จำนวนครั้งของการชุมนุมประท้วงของประชาชนโดยเฉลี่ยอยู่ที่ ๘๖๐ ครั้งต่อปี ปรากฏการณ์เช่นนี้แสดงให้เห็นว่าการมีส่วนร่วมที่ดำเนินการโดยส่วนราชการยังไม่เพียงพอต่อการตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาของประชาชน เนื่องจากมีส่วนร่วมของประชาชนแบบเดิม มีลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) เป็นการมีส่วนร่วมในระดับโครงการ

(๒) ไม่มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานของโครงการจากราชการส่วนกลางที่เป็นเจ้าภาพหลักที่เปิดช่องทางให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างครบวงจรและต่อเนื่อง

(๓) ผลพวงที่ตามมาจากลักษณะการมีส่วนร่วมของประชาชนในข้อ (๒) คือ ประชาชนถูกจำกัดบทบาทอยู่เพียงแค่การให้ข้อมูล หรือทัศนคติความคิดเห็นหรือเพียงได้รับข่าวสารข้อมูลว่าส่วนราชการต้องการความร่วมมือจากประชาชนเพื่อขับเคลื่อนโครงการใดๆ ด้วยเหตุดังกล่าว การมีส่วนร่วมของประชาชนจึงมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจกำหนดทิศทางการดำเนินโครงการในระดับต่ำ ซึ่งยังไม่มีส่วนร่วมในระดับของการตัดสินใจว่าควรดำเนินโครงการหรือไม่

(๔) ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนราชการกับประชาชนที่เข้ามามีส่วนร่วม ส่วนมากสิ้นสุดลงพร้อมกับโครงการที่ส่วนราชการนั้นๆ เป็นเจ้าภาพหลัก ซึ่งหลายโครงการอาจผันแปร ขาดความต่อเนื่อง รวมทั้งขึ้นกับการเปลี่ยนแปลงในระดับนโยบายที่ไม่แน่นอนตามการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองทั้งในระดับชาติ ภูมิภาค และท้องถิ่น

ตราบใดที่การมีส่วนร่วมของประชาชนยังไม่สามารถส่งผลกระทบต่อความคิดเห็นของราชการส่วนกลางได้ ตราบนั้นการบริหารรัฐกิจสมัยใหม่ที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางยังไม่สามารถเกิดได้อย่างแท้จริง นั้นย่อมหมายความว่าเจตนารมณ์ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในหมวดที่ ๒ มาตรา ๘ วรรค ๓ และวรรค ๔ ตลอดจนการให้ความสำคัญกับประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ยังเป็นการยากที่จะเกิดผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมโดยเฉพาะเมื่อพิจารณาข้อเท็จจริงที่ว่างบประมาณและอัตรากำลังของราชการมีความตึงตัวอย่างต่อเนื่อง ส่วนราชการจึงไม่สามารถดำเนินโครงการต่างๆ ในพื้นที่ได้โดยปราศจากความร่วมมือและความเห็นพ้องจากประชาชน กลุ่มเป้าหมายของโครงการ ดังนั้น ลักษณะการมีส่วนร่วมของประชาชนแบบเดิม ทั้ง ๔ ประการข้างต้น อาจประสบความล้มเหลว ซึ่งไม่ได้สร้างความเข้าใจอันจะทำให้เกิดความร่วมมือในทุกภาคส่วนได้ เนื่องมาจากการที่ประชาชนขาดความรู้สึกเป็นเจ้าของ (sense of belonging) ขาดความรู้สึกในการเป็นหุ้นส่วนกับส่วนราชการ (sense of partnership) ในการขับเคลื่อนการบริหารราชการแผ่นดินไปสู่การแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองความต้องการที่แท้จริง ด้วยเหตุดังกล่าวจึงมีความเป็นไปได้สูงที่ส่วนราชการอาจตกอยู่ในสภาวะการดำเนินโครงการอย่างโดดเดี่ยว หากประชาชนกลุ่มเป้าหมายให้ความร่วมมือด้วยท่าทีที่เฉื่อยชาหรือไม่ก็อาจแสดงปฏิกิริยาต่อต้านอย่างเฉียบขาด ส่วนราชการระดับกระทรวงจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนลักษณะการมีส่วนร่วมของประชาชนแบบเดิมไปสู่ลักษณะการมีส่วนร่วมของประชาชนในรูปแบบและเนื้อหา

ใหม่ นั่นคือ “การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม” ซึ่งหมายถึงกระบวนการนำกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนเข้ามาร่วมในกระบวนการตัดสินใจ การดำเนินงานและการประเมินผล ซึ่งมีลักษณะสำคัญคือ

(๑) การเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในฐานะพลเมือง (citizen) เข้ามาเป็นหุ้นส่วนในการบริหารราชการแบบครบวงจร

(๒) การเข้ามาเป็นหุ้นส่วน อาจครอบคลุมตั้งแต่การเข้าร่วมในการจัดทำงบประมาณ โครงการกิจกรรมต่างๆ ตั้งแต่ขั้นตอนริเริ่มดำเนินงาน จนถึงการประเมินผล

(๓) การรักษาและเสริมสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิด โดยมีการแลกเปลี่ยนข้อมูล มีการสร้างศักยภาพให้ภาคประชาชน เพื่อเปิดโอกาสให้การมีส่วนร่วมของประชาชนมีอิทธิพลต่อภาครัฐสูง ดังนั้นส่วนราชการจึงจำเป็นต้องมีการปรับแบบแผนการบริหารราชการให้สอดคล้องกับหลักการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนราชการเองหลายประการ กล่าวคือ

๓.๑ ก่อให้เกิดการตัดสินใจที่มีคุณค่าและความหมาย (meaningful decision) เพราะภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดลำดับความสำคัญของโครงการ แผนงาน การใช้งบประมาณ

๓.๒ มีการใช้ทรัพยากร (public resources) อย่างรอบคอบ เพราะภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลโครงการ

๓.๓ ทำให้ภาคประชาชนได้เข้ามาเกี่ยวข้องกับภาครัฐอย่างสร้างสรรค์ (constructive engagement) ด้วยการมีส่วนร่วมเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาสาธารณะต่างๆ ทำให้แนวทางเหล่านั้นได้รับการสนับสนุนเมื่อนำไปปฏิบัติ และทำให้ภาครัฐไม่ต้องทำงานในลักษณะโดดเดี่ยวต่อไป

๓.๔ มีการทำงานในลักษณะหุ้นส่วน (partnership) โดยภาครัฐปรับเปลี่ยนบทบาทเป็นผู้ประสานและอำนวยความสะดวก (facilitator) ซึ่งสอดคล้องกับบทบาทภาครัฐในการบริหารราชการยุคใหม่ ทำให้ภาครัฐสามารถลดขนาดลงและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะมีหุ้นส่วนมาช่วยแบ่งเบาภาระด้านค่าใช้จ่าย บุคลากร และงบประมาณ

๓.๕ ทำให้สามารถให้บริการได้ดีขึ้น (better public service delivery) เพราะงานบางอย่าง เช่น สาธารณสุข การศึกษา เป็นต้น สามารถตอบสนองความต้องการได้ทั่วถึง มีประสิทธิภาพ และตรงจุด

๓.๖ สร้างความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนโดยมีความไว้วางใจเป็นพื้นฐาน (trust-based relationship) อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการได้ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมทำ และร่วมรับประโยชน์ ตลอดจนมีการแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลและองค์ความรู้ที่เปิดเผยระหว่างกัน

## ๑.๒ รูปแบบนวัตกรรมของการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม

การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม เน้นการทำงานที่ให้ประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) เข้ามามีบทบาทในลักษณะหุ้นส่วนที่ครอบคลุมด้านต่างๆ ตั้งแต่การริเริ่มดำเนินงานและดำเนินโครงการ การจัดทำงบประมาณโครงการ และกิจกรรมต่างๆ จึงมีความจำเป็นที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องทำการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเพื่อให้ประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ได้เข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งการปรับเปลี่ยนดังกล่าวจะมีได้ใน ๓ ระดับ คือ

**๒.๑ ระดับองค์การ (Organization Level)** ได้แก่ การปรับเปลี่ยนโครงการองค์กรเพื่อรองรับการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม เช่น ตั้งหน่วยงาน บุคลากร นโยบาย หรืองบประมาณด้านการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม เป็นต้น



**๒.๒ ระดับสถาบัน (Institution Level)** ได้แก่ การสร้างวัฒนธรรมการทำงานแบบใหม่ของการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม การปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน การปรับกระบวนการทัศน์ของคนในองค์กรให้สามารถทำงานกับประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ในลักษณะเป็นหุ้นส่วน และการทำงานในลักษณะเครือข่าย มีการออกกฎเกณฑ์และแนวทางการทำงานที่เป็นที่รับรู้และเข้าใจ และกลายเป็นธรรมเนียมปฏิบัติของคนในองค์กร

**๒.๓ ระดับบุคลากร (Individual Level)** ได้แก่ การสร้างบุคลากร และฝึกทักษะบุคลากรในองค์กรให้เชี่ยวชาญในการทำงานกับประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) เช่น ทักษะการสื่อสาร ทักษะการมีส่วนร่วมของประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) การบริหารความขัดแย้ง การจัดหลักสูตรอบรมด้านการบริหารแบบมีส่วนร่วม เป็นต้น

การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมเป็นการให้ประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) เข้ามาร่วมในการดำเนินงานของภาครัฐในด้านต่างๆ รูปแบบการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ๕ รูปแบบ ได้แก่

**รูปแบบที่ ๑** แนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมในการกำหนดประเด็นสาธารณะ (Participatory Governance in Public Issue Formulation)

**รูปแบบที่ ๒** แนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมในการกำหนดยุทธศาสตร์ระดับกระทรวง (Participatory Governance in Strategy Formulation)

**รูปแบบที่ ๓** แนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมในกระบวนการจัดทำร่างกฎหมายของกระทรวง (Participatory Governance in Law and Rule Making)

**รูปแบบที่ ๔** แนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมในการจัดสรรทรัพยากร เพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินงานของกระทรวงในระดับพื้นที่ (Participatory Governance in Resource Allocating Decision)

**รูปแบบที่ ๕** แนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมในการออกแบบและการจัดบริการสาธารณะของกระทรวง (Participatory Governance in Designing and Providing Public Services)

ความสัมพันธ์ของรูปแบบการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมทั้ง ๕ รูปแบบ ดังกล่าวข้างต้น มีความสำคัญต่อการกำหนดและนํานโยบายของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ กล่าวคือ

แนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมในการกำหนดประเด็นสาธารณะ **รูปแบบที่ ๑** คือ ปัจจัยนำเข้าของกระบวนการกำหนดนโยบายระดับกระทรวง ซึ่งมีผลโดยตรงต่อการกำหนดกรอบทิศทางการดำเนินงานในรูปของแผนยุทธศาสตร์ (Strategic plan) ๔ ปี **รูปแบบที่ ๒** ในกรณีที่การกำหนดและนํานโยบายตลอดจนแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ มีความจำเป็นต้องออกกฎหมายรองรับให้เกิดการบังคับใช้ **รูปแบบที่ ๓** จากนั้นจึงเข้าสู่กระบวนการนํานโยบายระดับกระทรวงสู่การปฏิบัติโดยการกำหนดโครงการที่ใช้แนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมมากำหนดเป็นแนวทางการจัดสรรทรัพยากรการดำเนินงานของกระทรวงผ่านโครงการในระดับพื้นที่ได้ **รูปแบบที่ ๔** หรือจำเป็นต้องออกแบบและการจัดบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ในมิติคุณภาพการให้บริการและมิติประสิทธิภาพของกระทรวง **รูปแบบที่ ๕** ซึ่งรูปแบบการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมทั้ง ๕ รูปแบบ จะเป็นแนวทางของกระทรวงในการนำแนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมไปประยุกต์ใช้ได้ทั้งสิ้น

ดังนั้น รูปแบบการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมทั้ง ๕ รูปแบบ จึงเป็นนวัตกรรมการบริหารราชการแผ่นดินที่ส่งเสริมให้ประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) เข้ามาเป็นหุ้นส่วนกับภาครัฐในการกำหนดและนํานโยบายสู่การปฏิบัติจากต้นน้ำ (กำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์) ถึงปลายน้ำ (จัดสรรงบประมาณลงสู่โครงการ การออกกฎหมาย และจัดบริการสาธารณะ) ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีซึ่งต้องอาศัยขั้นตอนการเตรียมการ ขั้นตอนการดำเนินงาน และหลังดำเนินงาน

### ๑.๓ หลักวิธีการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ได้มีบทบัญญัติเกี่ยวข้องกับการประสานประโยชน์ให้แก่ทุกมิติของสังคม ได้แก่ ปังเจกบุคคล กลุ่มบุคคล ชุมชน ท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และธุรกิจเอกชน สิ่งเหล่านี้เป็นเสมือนแรงกดดันที่ภาครัฐต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ต้องคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และสิทธิเสรีภาพของประชาชนและความเสมอภาค รักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวกและบริการประชาชน ดังนั้น หลักและวิธีการทำงานของข้าราชการยุคใหม่ต้องเปิดระบบให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุด ซึ่งมีคุณลักษณะ ดังนี้

๑. มีการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์เพื่อส่วนรวมและประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้ง
๒. เคารพสิทธิ เสรีภาพของประชาชน
๓. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบวกรการทำงานอย่างเหมาะสม
๔. มีความพร้อมรับผิด สามารถตรวจสอบได้
๕. มีการทำงานที่รวดเร็ว โปร่งใส มีกลไกการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ

ที่ชัดเจน

๖. ปรับเปลี่ยนอุดมการณ์ที่ยึดติดกับระบบอุปถัมภ์ไปสู่ระบบคุณธรรม





## บทที่ ๒

### กรอบแนวทาง

### การให้ประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### เข้ามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและความปลอดภัยของสังคมส่วนรวม และประโยชน์สูงสุดของประเทศ

การบริหารราชการที่ถือเอาประชาชนหรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centered หรือ Customer-centered) เป็นการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ และวิธีปฏิบัติงานของหน่วยราชการในการบริหารและการให้บริการแก่ประชาชน เป็นการปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการและเจ้าพนักงานของรัฐในการให้บริการแก่ประชาชน โดยยึดหลักที่ว่าการบริหารราชการและการให้บริการขององค์กรภาครัฐที่ดีมีประสิทธิภาพที่ประชาชนพึงพอใจต้องยึดถือเอาความต้องการของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนด

หลักการบริหารราชการ และการให้บริการขององค์กรภาครัฐโดยมีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง คือ การให้บริการตามความต้องการและเงื่อนไขเฉพาะของกลุ่มผู้รับบริการ และส่งเสริมสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐได้ร่วมกันคิดค้นและเลือกประยุกต์ใช้แนวคิดและเทคนิควิธีการปฏิบัติงานและการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่นำประทับใจกับประชาชน ทั้งในฐานะที่เป็นผู้รับบริการและในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้กลยุทธ์การให้บริการจากการสร้างความแตกต่างในการให้บริการไปจากผู้ให้บริการอื่น ๆ

วิธีการปฏิบัติงานที่ดีในการให้บริการแก่ประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) นั้น จะต้องมึลักษณะที่เหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรัฐในการให้บริการ สามารถนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และช่วยให้ผู้บริหารรับรู้ได้โดยเร็วถึงระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) เพื่อให้มีการปรับปรุงคุณภาพของการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง

การให้ความสำคัญกับการให้บริการเห็นได้ชัดในแนวคิดหนึ่งของการจัดการที่ใช้กันทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน คือ แนวคิดเรื่อง Balanced Scorecard ซึ่งเป็นระบบหรือกระบวนการในการบริหารงานที่พิจารณาตัวชี้วัดในสี่มุมมอง (Perspectives) แทนการพิจารณาเฉพาะมุมมองด้านใดด้านหนึ่งเพียงอย่างเดียว มุมมองทั้ง ๔ ประกอบด้วย

- มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective)
- มุมมองด้านผู้รับบริการ (Customer Perspective)
- มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และ
- มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective)

หนึ่งในสี่มุมมองที่สำคัญ คือ มุมมองด้านผู้รับบริการ (Customer Perspective) ซึ่งเปรียบเสมือนตัวบ่งชี้ที่สำคัญสำหรับสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข การวัดผลด้านผู้รับบริการพิจารณาจาก ความพอใจของผู้รับบริการ ภาคประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นดัชนีที่สำคัญที่สุด เพราะหากประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) เกิดความพึงพอใจในสินค้าและบริการจากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จะเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) จะกลับมาใช้บริการใหม่โดย

- การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) อย่างสม่ำเสมอ
- การรักษาผู้รับบริการเก่า ต้องมีการติดตามความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) และประเมินผลการให้บริการตลอดเวลา
- เตรียมการให้บริการประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ใหม่ โดยต้องพัฒนาการให้บริการ เพื่อดึงดูดให้มีผู้รับบริการใหม่เพิ่มขึ้นและมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง

การให้ความสำคัญกับประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) เป็นการตรวจประเมินเกี่ยวกับ (๑) ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการ ภาคประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ (๒) ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาคประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

**ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** การปรับปรุงองค์กรในหัวข้อนี้ขององค์กรให้เน้นความสำคัญที่กระบวนการได้รับความรู้เกี่ยวกับประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ในปัจจุบันและอนาคต เพื่อนำเสนอผลผลิตและบริการที่เหมาะสมทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังใหม่ๆ ของประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ,และติดตามให้ทันการเปลี่ยนแปลงของวิธีการดำเนินการ

**ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** การปรับปรุงองค์กรในหัวข้อนี้จะเน้นกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ และประเมินความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) รวมทั้งการรวบรวม การวิเคราะห์ และสาเหตุของข้อร้องเรียน ซึ่งนำไปสู่การแก้ปัญหาและการจัดการข้อร้องเรียน

## ๒.๑ กรอบแนวทางการให้ประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) เข้ามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

### ๒.๑.๑ ความรู้เกี่ยวกับประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)

ความรู้เกี่ยวกับประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) หมายถึง ความรู้ของบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเกี่ยวกับผู้รับบริการ ภาคประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขในเรื่องหลัก ๆ คือ กลุ่มประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต การรับฟังและเรียนรู้ความต้องการ และการทบทวนปรับปรุงวิธีการเรียนรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการ ภาคประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ทันสมัย อยู่เสมอ ความหมายของ

**ผู้รับบริการ** คือผู้ที่มารับบริการจากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขโดยตรง หรือผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ ทั้งนี้ รวมถึงผู้รับบริการในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขด้วย ระบุเฉพาะผู้รับบริการหลักเท่านั้น เพราะการกำหนดผู้รับบริการจะมีความเชื่อมโยงไปยังคำถามข้ออื่นๆ ในเรื่อง การกำหนดช่องทางสื่อสาร การตอบสนองความต้องการ การประเมินผลความพึงพอใจ ซึ่งจะต้องครอบคลุมทุกกลุ่มตามที่ได้ระบุไว้ นอกจากนี้ องค์กรต้องคำนึงถึงผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต และพิจารณาถึงงานที่มีผู้รับบริการอยู่แล้วในปัจจุบันและคาดว่าจะมีเพิ่มมากขึ้นและ/หรืองานที่ไม่เคยมีผู้รับบริการมาก่อน แต่คาดว่าจะมีผู้มาขอรับบริการ

**ประชาชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เช่น ประชาชน ชุมชน ในท้องถิ่น บุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ผู้ส่งมอบงานรวมทั้งผู้รับบริการด้วย แม้ว่าผู้รับบริการเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่มประชาชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียก็ตาม ควรแยกผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบ โดยตรงออกมาเป็นอีกกลุ่มหนึ่ง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่ม ได้อย่างชัดเจน

การกำหนดหรือจำแนกกลุ่มประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) อาจกำหนดหรือจำแนกตามปัจจัยใด ๆ ก็ได้ เช่น

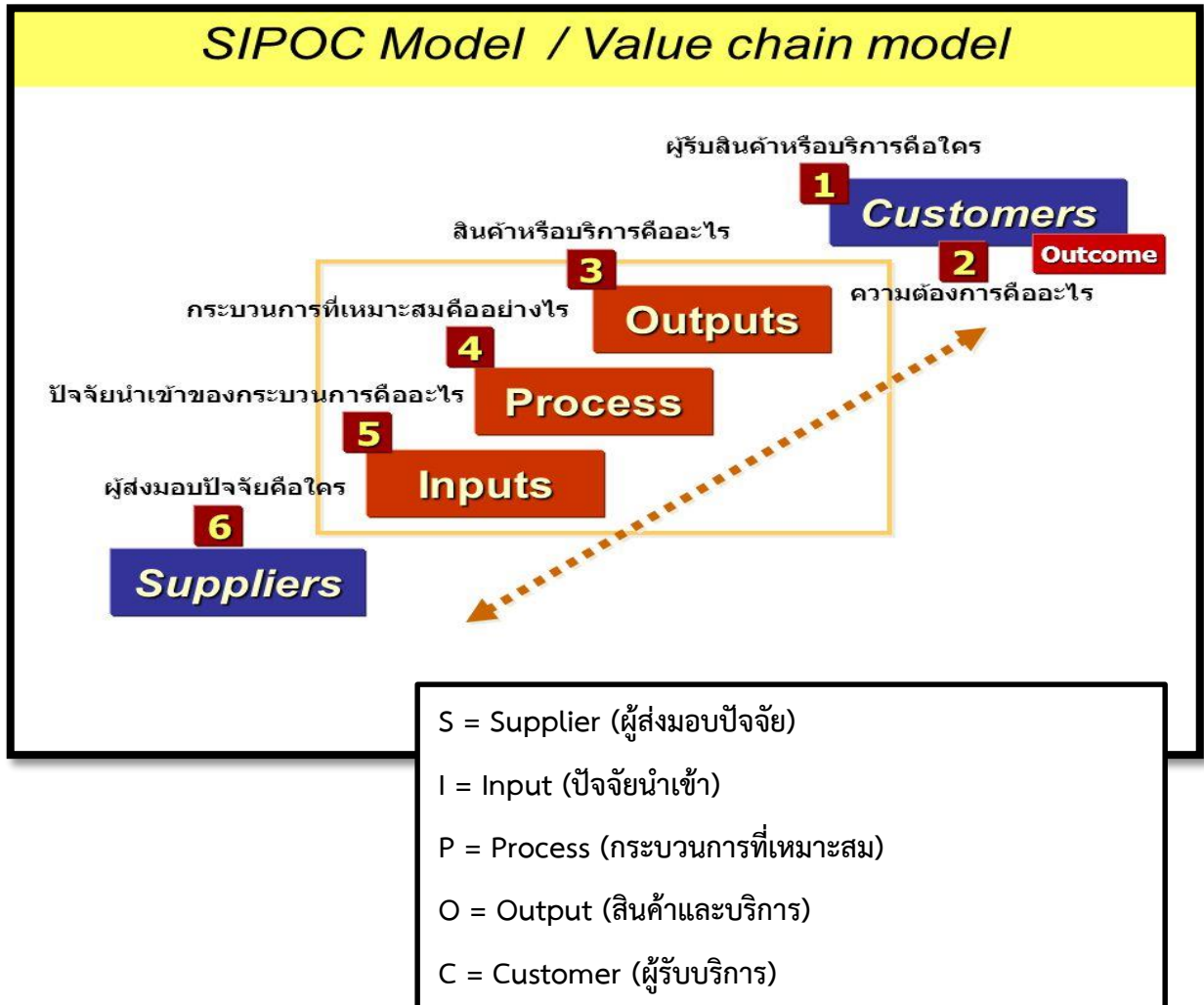
๑) ประเภทผู้รับบริการที่มีการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการที่มีคุณลักษณะเหมือนหรือใกล้เคียงกัน (Homogeneous) ไว้ด้วยกัน เพื่อศึกษาหาความรู้ในด้านความต้องการ ความคาดหวังซึ่งแตกต่างกัน ทำให้สามารถกำหนดกลยุทธ์ในการเข้าถึงผู้รับบริการแต่ละกลุ่มได้อย่างถูกต้องเหมาะสม รวมทั้งทำให้รู้ว่า ควรปรับปรุงบริการอย่างไร เพื่อสร้างความพอใจในการใช้บริการของผู้รับบริการ

๒) ประเภทผู้รับบริการที่มีความต้องการหรือความชอบกระจัดกระจาย (Diffused Preferences) และการจัดบริการนั้นต้องจัดบริการจากศูนย์กลางให้เข้าถึงได้ง่ายก่อน

๓) ประเภทกลุ่มที่มีความเหมือน (Cluster Preference) ซึ่งการให้บริการควรให้ความสำคัญกับกลุ่มใหญ่ก่อน

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีแนวคิดในการตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามกลุ่มที่ได้กำหนด และจำแนกไว้เพื่อให้ครอบคลุมตามกลุ่มของประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ตามที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กร

นอกจากนี้ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้นำเทคนิค SIPOC Model พิจารณาการกำหนดกลุ่มประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ได้ ดังนี้



ซึ่ง SIPOC Model นี้ เป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการพิจารณาว่าใครคือผู้รับบริการ (Customer) ซึ่งจะเริ่มต้นจากการพิจารณาพันธกิจว่า อะไรคือผลผลิต หรือบริการที่จะส่งมอบ และผู้รับผลผลิตและบริการโดยตรงคือ ผู้รับบริการ ดังนั้น จาก SIPOC Model เมื่อองค์กรสามารถระบุผู้รับบริการได้แล้ว องค์กรจะต้องค้นหาความต้องการของผู้รับบริการและนำไปสู่การออกแบบกระบวนการ รวมทั้งปัจจัยนำเข้าของกระบวนการนั้น ๆ ตลอดจนถึงเชื่อมโยงไปถึงผู้ส่งมอบปัจจัยนำเข้าด้วย

ขั้นตอนการดำเนินงานประเด็นความรู้เกี่ยวกับประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)

ลำดับ	กระบวนการงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">           สํารวจภารกิจ พันธกิจ            ของสํานักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข            เพื่อวิเคราะห์หาผลผลิตและบริการที่สำคัญของแต่ละภารกิจ พันธกิจ         </div>	หน่วยงาน/กลุ่มงาน
๒	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">           กำหนดกลุ่มประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย            (Stakeholders) ของแต่ละผลผลิตและบริการ         </div>	หน่วยงาน/กลุ่มงาน
๓	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">           จำแนกกลุ่มประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย            (Stakeholders) โดยใช้หลักเกณฑ์ที่เหมาะสม         </div>	หน่วยงาน/กลุ่มงาน
๔	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">           กำหนดลงในตารางกลุ่มประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้            ส่วนเสีย (Stakeholders) ในแต่ละภารกิจ พันธกิจ         </div>	หน่วยงาน/กลุ่มงาน

รายละเอียดแต่ละขั้นตอน

๑. สํารวจภารกิจ พันธกิจของสํานักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อวิเคราะห์หาผลผลิตและบริการที่สำคัญของแต่ละภารกิจ พันธกิจ

๒. นำมากำหนดกลุ่มประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ของแต่ละผลผลิตและบริการ

๓. จำแนกกลุ่มประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) โดยใช้หลักเกณฑ์ที่เหมาะสมตามประเภทของผลผลิตและบริการ เช่น ประเภทการให้บริการ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ช่องทางการให้บริการ เป็นต้น ซึ่งการจำแนกกลุ่มประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ที่มีในอนาคตนั้น ศึกษาจากความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร นวัตกรรม โครงสร้างประชากร สภาพภูมิศาสตร์และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดผลผลิตและบริการใหม่ ๆ ของสํานักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขด้วย

๔. กำหนดลงในตารางกลุ่มประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ในแต่ละภารกิจ พันธกิจ ประเด็นความรู้เกี่ยวกับ

ตารางกลุ่มประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) แต่ละภารกิจ พันธกิจ ประเด็นความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการ ภาคประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ที่	ภารกิจ/งาน	กลุ่มประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)	รูปแบบ ของการเข้าร่วม (วิธีการ/ขั้นตอน)	ผู้รับผิดชอบ

### ๒.๑.๒ การรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง

การรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวัง หมายถึง การรวบรวมและบูรณาการข้อมูลต่าง ๆ เช่น ผลจากการสอบถามเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) การสำรวจความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อมูลจากเว็บไซต์ และแหล่งข้อมูลอื่น ๆ

การรวบรวมข้อมูลจากประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ทั้งในอดีตปัจจุบัน และผู้รับบริการในอนาคต รวมทั้งวิเคราะห์ข้อร้องเรียน และคำชมเชย เพื่อนำมาใช้เป็นปัจจัยนำเข้าในการวางแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร จัดลำดับความสำคัญของการให้บริการหรือส่งมอบบริการ ออกแบบกระบวนการเพื่อสร้างหรือปรับปรุงการให้บริการ นำเสนอการให้บริการที่เหมาะสม รวมทั้งหาโอกาสในการพัฒนาบริการที่จะพึงมีในอนาคต

การปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรมีปัจจัยทั้งภายในและภายนอกหลายประการ ที่อาจส่งผลกระทบต่อความนิยมของประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) และความภักดี รวมทั้งการปฏิสัมพันธ์กับประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ดังนั้น สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จึงมีความจำเป็นที่จะต้องรับฟังและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การรับฟังและเรียนรู้ อย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับยุทธศาสตร์โดยรวมของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ความรู้เกี่ยวกับกลุ่มประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ช่วยทำให้สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขสามารถวางแผนยุทธศาสตร์รวมทั้งการนำเสนอการให้บริการที่เหมาะสมในการรับฟังและเรียนรู้ ยุทธศาสตร์ด้านความสัมพันธ์แต่ละยุทธศาสตร์อาจใช้ได้ผลกับประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ที่แตกต่างกัน ดังนั้น สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขต้องใช้ยุทธศาสตร์การรับฟังและเรียนรู้ที่แตกต่างกันด้วย



ขั้นตอนการดำเนินงานประเด็นการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง

ลำดับ	กระบวนการงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>รับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังจากสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุขทั้งในอดีตและปัจจุบัน รวมทั้งสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุขของคู่เปรียบเทียบกับรูปแบบ</p> </div>	หน่วยงาน/กลุ่มงาน
๒	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>แยกกลุ่มแต่ละกลุ่มเพื่อรับฟังและเรียนรู้ความต้องการ จากวิธีการต่าง ๆ</p> </div>	หน่วยงาน/กลุ่มงาน
๓	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>ติดตามรับฟังความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป จากทั้งผู้รับบริการหลัก และผู้รับบริการลำดับรองลงมา รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> </div>	หน่วยงาน/กลุ่มงาน
๔	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>กำหนดลงในตารางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการ ความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง</p> </div>	หน่วยงาน/กลุ่มงาน

รายละเอียดแต่ละขั้นตอน

๑. รับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังควรรับฟังและเรียนรู้จากประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ทั้งในอดีตและปัจจุบัน รวมทั้งประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ของคู่เปรียบเทียบกับ เพื่อส่งมอบบริการได้ตรงกับความต้องการ ด้วยวิธีต่าง ๆ วิธีการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญขององค์กร รูปแบบที่นิยมใช้ เช่น

- การสำรวจรายกลุ่ม (Focus Group) ประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ที่สำคัญ
- การรายงานเหตุการณ์ที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)
- การมีปฏิสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ที่สำคัญ

- การรวบรวมข้อร้องเรียน ข้อวิจารณ์ จากผู้ปฏิบัติที่ได้สัมผัสประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ที่ไม่พึงพอใจ
  - การสัมภาษณ์ประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ในอดีต ปัจจุบัน และที่พึงมีในอนาคต
  - สารสนเทศที่ได้จากการสำรวจหรือข้อมูลป้อนกลับจากประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) จากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ และเว็บไซต์รวมถึงข้อเสนอแนะที่รวบรวมจากอินเทอร์เน็ต
  - การใช้กระบวนการรับข้อร้องเรียนเพื่อทำความเข้าใจลักษณะที่สำคัญของการบริการ
  - จัดหมายอิเล็กทรอนิกส์
๒. แยกกลุ่มแต่ละกลุ่มเพื่อรับฟังและเรียนรู้ความต้องการจากวิธีการต่าง ๆ
๓. ติดตามรับฟังและเรียนรู้ที่เหมาะสมกับสภาพการณ์ และความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป จากทั้งผู้รับบริการหลักและผู้รับบริการลำดับรองลงมา รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (เช่น การติดตามรับฟังผ่านทางระบบเว็บไซต์ หรือการจัดทำ Public Hearing หรือ Focus Group เป็นต้น)
๔. กำหนดลงในตารางประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ในแต่ละภารกิจ พันธกิจ ประเด็นการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง

ตารางกลุ่มประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) แต่ละภารกิจ พันธกิจ ประเด็นการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวังและการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง

ที่	ภารกิจ/งาน	กลุ่มประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)	รูปแบบของการเข้าร่วม (วิธีการ/ขั้นตอน)	ผู้รับผิดชอบ

## ๒.๑.๓ การนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนปฏิบัติการปรับปรุง

ลำดับ	กระบวนการงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	กำหนดกลไกในการเข้าถึงความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)	หน่วยงาน/กลุ่มงาน
๒	นำข้อมูลที่ได้รับจากประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) เพื่อวางแผนการปรับปรุงการทำงาน การพัฒนา	หน่วยงาน/กลุ่มงาน
๓	ทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังใหม่ ๆ ของประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หน่วยงาน/กลุ่มงาน
๔	จัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)	หน่วยงาน/กลุ่มงาน
๕	วางแผนรองรับในกรณีที่ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการ (Risk Management)	หน่วยงาน/กลุ่มงาน
๖	จัดระบบ รวมทั้งมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบในการติดตามการนำข้อมูลไปใช้ดำเนินการให้เหมาะสม	หน่วยงาน/กลุ่มงาน

## รายละเอียดแต่ละขั้นตอน

๑. กำหนดกลไกในการเข้าถึงความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)
๒. นำข้อมูลที่ได้รับจากประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) มาเพื่อวางแผนการปรับปรุงการทำงาน การพัฒนาองค์กร
๓. ทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังใหม่ ๆ ของประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)
๔. จัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)
๕. วางแผนรองรับในกรณีที่ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการ (Risk Management)
๖. จัดระบบ รวมทั้งมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบในการติดตาม การนำข้อมูลไปใช้ดำเนินการ ให้เหมาะสมกับประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) หรือสภาพแวดล้อม ที่เปลี่ยนแปลงไป

### ๒.๑.๔ สร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถติดต่อได้อย่างเหมาะสม

หลักการสำคัญในการสร้างระบบให้ประชาชน ผู้รับบริการ หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) สามารถติดต่อกับสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเพื่อรับบริการด้านข้อมูล และร้องเรียน รวมทั้งวิธีปฏิบัติของบุคลากร โดยใช้หลักการสำคัญในการปฏิรูปการให้บริการขององค์กรให้เป็นการบริการที่ยึดผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก คือ

- การกำหนดกรอบมาตรฐานการให้บริการและความรับผิดชอบ (Accountability) ที่ชัดเจน โดยองค์กรต้องกำหนดกรอบมาตรฐานในระดับชาติของการบริการด้านต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการโดยระบุหน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบในการให้บริการนั้น ๆ อย่างชัดเจน เพื่อเป็นการให้หลักประกันแก่ผู้รับบริการว่าทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับการบริการที่มีคุณภาพดีเท่าเทียมกัน
- การถ่ายโอนอำนาจและการมอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติระดับล่างสุดที่สัมผัสผู้รับบริการ สามารถตัดสินใจได้และรับผิดชอบต่อตัดสินใจของตนได้ มีอิสระและโอกาส สามารถริเริ่ม กำหนด การบริหารต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับปัญหาและความต้องการของกลุ่มคนที่มีลักษณะต่างกันได้ตามความจำเป็น
- กระบวนการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ แก่ผู้รับบริการแต่ละกลุ่มให้ดียิ่งขึ้น มีส่วนสำคัญในกระบวนการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการได้ตรงกับความ ต้องการของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มมากที่สุด ดังนั้น สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขนำข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ รวมทั้งของหน่วยงานที่ให้บริการระดับล่างสุดซึ่งมีโอกาสสัมผัสกับผู้รับบริการ โดยตรง มาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดมาตรฐานการให้บริการและขอบเขตการมอบอำนาจหน้าที่ ต้องมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ และข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะได้รับการแก้ไขอย่างมี ประสิทธิภาพและทันทั่วถึง ให้ผู้ปฏิบัติงานระดับล่างสุดมีโอกาสปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

● ผู้รับบริการมีทางเลือกที่จะใช้บริการได้หลายแบบหลายแนวทาง ในการตอบสนองความต้องการของตนโดยการจัดบริการที่แต่ละกลุ่มตอบสนองความต้องการหนึ่ง ๆ ควรมีหลายแนวทาง โดยพิจารณาว่าทำอย่างไรจึงจะให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการที่อาจมีข้อจำกัดด้านเวลา สถานที่มารับบริการ รูปแบบการบริการ และอื่น ๆ ดังนั้น สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กำหนดทางเลือกมากกว่า ๑ ทางเลือก เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเลือกได้ตามความสะดวก เช่น การให้บริการทางการแพทย์นอกเวลาราชการ การให้บริการเอกสารผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

ในการดำเนินการการให้บริการที่คำนึงถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก ควรใช้แนวทางดังนี้ :

- ระบุชัดเจนว่าใครคือผู้รับบริการและใครคือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายคือใคร ทางอ้อมคือใคร
- ค้นหาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และระบุการให้บริการจากความต้องการและความคาดหวังดังกล่าว
- กำหนดงานบริการที่ต้องให้ และที่ควรให้ และจะมีวิธีการ และช่องทางให้บริการอย่างไร
- ระบุว่าหน่วยงานมีทรัพยากรการบริหารต่าง ๆ อย่างไร สามารถจัดสรรให้มากที่สุดเพียงใดจากแหล่งใดบ้าง
- กำหนดว่าจะสามารถปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการได้ระดับใด และจะดำเนินการได้อย่างไร

การดำเนินการเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้ :

- เข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของประชาชนในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย
- มีกระบวนการศึกษาเรียนรู้ถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ
- มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยเลือกใช้วิธีการรับฟังความคิดเห็นในรูปแบบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ
- มีช่องทางที่ประชาชนสามารถตอบรับหรือแสดงความคิดเห็นกลับมาได้
- การสื่อสารแบบสองทางกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">กำหนดช่องทางที่หลากหลายให้สอดคล้องกับความต้องการ และความเหมาะสมกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</div>	หน่วยงาน/กลุ่มงาน
๒	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">ประชาสัมพันธ์ช่องทางให้ผู้รับบริการทราบ</div>	หน่วยงาน/กลุ่มงาน
๓	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">ฝึกอบรมบุคลากรให้ดำเนินการตามคู่มือการให้บริการ และให้มีจิตบริการ (Service Mind)</div>	หน่วยงาน/กลุ่มงาน
๔	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">สำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ</div>	หน่วยงาน/กลุ่มงาน
๕	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">กำหนดให้มีบุคลากรรับผิดชอบการให้บริการ</div>	หน่วยงาน/กลุ่มงาน
๖	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานในการบริการ โดยมีตัวชี้วัดเชื่อมโยงกับแรงจูงใจหรือความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน</div>	หน่วยงาน/กลุ่มงาน



**รายละเอียดแต่ละขั้นตอน**

๑. กำหนดช่องทางที่หลากหลายให้สอดคล้องกับความต้องการและความเหมาะสมกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๒. ประชาสัมพันธ์ช่องทางให้ผู้รับบริการทราบ
๓. กำหนดวิธีปฏิบัติของบุคลากร โดยจัดทำคู่มือการให้บริการ
๔. ฝึกอบรมบุคลากรให้ดำเนินการตามคู่มือการให้บริการ และให้มีจิตบริการ (Service Mind)
๕. สำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ
๖. กำหนดให้มีบุคลากรรับผิดชอบการให้บริการ
๗. ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานในการบริการ โดยมีตัวชี้วัดเชื่อมโยงกับแรงจูงใจหรือความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน



# ๓

## บทที่ ๓

### กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง และการติดตามประเมินผล

#### ๓.๑ กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

กฎหมายต่างๆ ที่ให้ความสำคัญต่อการบริหารราชการอย่างโปร่งใส สุจริต เปิดเผยข้อมูล และเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ การตัดสินใจทางการเมือง รวมถึงการตรวจสอบการใช้อำนาจในทุกกระดับ ได้แก่

##### ๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐

(๑.๑) มาตรา ๗๖ รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยหน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะและการใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมตลอดทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

รัฐพึงดำเนินการให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานของรัฐ ให้เป็นไปตามระบบคุณธรรม โดยกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีมาตรการป้องกันมิให้ผู้ใดใช้อำนาจหรือกระทำการโดยมิชอบที่เป็นการก้าวก่ายหรือแทรกแซงการปฏิบัติหน้าที่ หรือกระบวนกรแต่งตั้งหรือการพิจารณาความดีความชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

รัฐพึงจัดให้มีมาตรฐานทางจริยธรรม เพื่อให้หน่วยงานของรัฐใช้เป็นหลักในการกำหนดประมวลจริยธรรม สำหรับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานนั้นๆ ซึ่งต้องไม่ต่ำกว่ามาตรฐานทางจริยธรรมดังกล่าว

(๑.๒) มาตรา ๗๘ รัฐพึงส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขและมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศด้านต่างๆ การจัดทำบริการสาธารณะทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น การตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมตลอดทั้งการตัดสินใจทางการเมือง และการอื่นใด บรรดาที่อาจมีผลกระทบต่อประชาชนหรือชุมชน

๒. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๓. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕
๔. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๕. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒
๖. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
๗. พระราชบัญญัติการสรรหาให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ พ.ศ. ๒๕๕๖
๘. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ

พ.ศ. ๒๕๓๒

เป็นกระบวนการสร้างศักยภาพการมีส่วนร่วมของส่วนราชการออกไปสู่ประชาชนเพื่อพัฒนาระบบราชการสู่การบริหารระบบที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดแนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมยุทธศาสตร์ที่ ปรับรูปแบบการทำงานให้มีลักษณะเชิงบูรณาการ เกิดการแสวงหาความร่วมมือและสร้างเครือข่ายกับฝ่ายต่างๆ รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยมีการกำหนดกลยุทธ์เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมไว้ ดังนี้

๘.๑ จัดระบบบริหารราชการที่เอื้อต่อการทำงานร่วมกันเป็นเครือข่ายกับภาคเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน องค์กรชุมชน และภาคส่วนต่างๆ ในลักษณะเป็นภาคี/พันธมิตร/หุ้นส่วนในการจัดบริการสาธารณะ โดย

(๑) ส่งเสริม ผลักดันให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน การประสานกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและองค์กรประชาชนในลักษณะการบริหารงานในรูปแบบเครือข่าย (Networking)

(๒) เน้นการทำงานแบบหุ้นส่วนระหว่างภาครัฐ และภาคเอกชนในงานบริการสาธารณะ (Public-Private Partnership-PPP) โดยศึกษาความเป็นไปได้ในการร่วมทุนในโครงการพัฒนาสำคัญๆ ของประเทศ

๘.๒ สนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการโดย

(๑) สร้างความรู้ความเข้าใจแก่เครือข่ายภาคประชาสังคม และภาคประชาชนในการพัฒนาระบบราชการ เน้นการเรียนรู้โดยการปฏิบัติจริง (Action Learning) เพื่อให้ภาคประชาชนมีศักยภาพในการเข้าสู่กระบวนการมีส่วนร่วมมากขึ้นจนถึงระดับการเข้ามาเป็นหุ้นส่วน และร่วมติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการภาครัฐได้อย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง รวมทั้งกระตุ้นให้เกิดความรู้และตระหนักในสำนึกพลเมืองว่าจะต้องเข้ามาเป็นหุ้นส่วนกับภาครัฐ รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(๒) พัฒนารูปแบบ กลไก ระบบ และวิธีทำงาน เพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้ภาคประชาสังคมและภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เช่น วางหลักเกณฑ์ให้แต่ละส่วนราชการจัดให้มีระบบการปรึกษาหารือกับประชาชน สรรวจความต้องการของประชาชนในโครงการที่มีผลกระทบต่อประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบและให้ข้อคิดเห็นต่อการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐในการช่วยกันทำให้เกิดบริการสาธารณะที่ดียิ่งขึ้น

(๓) ส่งเสริมให้มีคณะกรรมการภาคประชาชน (Lay Board) ในทุกระดับ และจัดให้มีอาสาสมัครภาคประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ รวมถึงการริเริ่มให้มีการวางแผนและจัดทำงบประมาณแบบมีส่วนร่วม (Participatory Planning and Budgeting)

### ๓.๒ การติดตามประเมินผล

ติดตามประเมินผลจากตัวชี้วัดที่กำหนด

๑. ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการภายใน ๑๕ วัน

๒. ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา

๓. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานบริการของสำนักงาน

ปลัดกระทรวงสาธารณสุข



## บรรณานุกรม

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (๒๕๔๘). **คู่มือการนำองค์กรเข้าสู่การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย จำกัด.

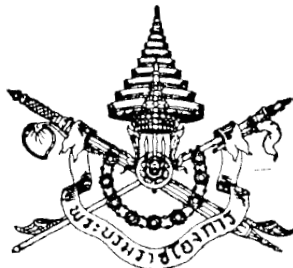
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (๒๕๕๔). **คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๕๔**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย จำกัด.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (๒๕๕๑). **คู่มือหรือแนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐในระดับกระทรวงที่เป็นระดับนโยบาย**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ปิ่นเกล้า การพิมพ์.



# ภาคผนวก





## พระราชกฤษฎีกา

ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

พ.ศ. ๒๕๕๖

### ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.

ให้ไว้ ณ วันที่ ๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

เป็นปีที่ ๕๘ ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๒๑ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ประกอบกับ มาตรา ๓/๑ และมาตรา ๓๑/๑๐ (๕) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชกฤษฎีกาขึ้นไว้ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชกฤษฎีกานี้เรียกว่า “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖”

มาตรา ๒ พระราชกฤษฎีกานี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

มาตรา ๓ การปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกานี้ในเรื่องใดสมควรที่ส่วนราชการใดจะปฏิบัติเมื่อใด และจะต้องมีเงื่อนไขอย่างไร ให้เป็นไปตามที่คณะรัฐมนตรีกำหนดตามข้อเสนอแนะของ ก.พ.ร.

มาตรา ๔ ในพระราชกฤษฎีกานี้

“ส่วนราชการ” หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

“รัฐวิสาหกิจ” หมายความว่า รัฐวิสาหกิจที่จัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกา

“ข้าราชการ” หมายความว่า รวมถึงพนักงาน ลูกจ้าง หรือผู้ปฏิบัติงานในส่วนราชการ

มาตรา ๕ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามพระราชกฤษฎีกานี้

#### หมวด ๑

#### การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

มาตรา ๖ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้

- (๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- (๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- (๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- (๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

#### หมวด ๒

#### การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

มาตรา ๗ การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ

มาตรา ๘ ในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากรัฐ และจะต้องมีแนวทางการบริหารราชการดังต่อไปนี้

(๑) การกำหนดภารกิจของรัฐและส่วนราชการต้องเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ตามมาตรา ๓ และสอดคล้องกับแนวนโยบายแห่งรัฐและนโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภา

(๒) การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการต้องเป็นไปโดยซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนทั้งในระดับประเทศและท้องถิ่น

(๓) ก่อนเริ่มดำเนินการ ส่วนราชการต้องจัดให้มีการศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียให้ครบถ้วน ทุกด้าน กำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส มีกลไกตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน ในกรณีที่ภารกิจใดจะมีผลกระทบต่อประชาชน ส่วนราชการต้องดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของ ประชาชนหรือชี้แจงทำความเข้าใจเพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักถึงประโยชน์ที่ส่วนรวมจะได้รับจาก ภารกิจนั้น

(๔) ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคม โดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุง วิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

(๕) ในกรณีที่เกิดปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินการ ให้ส่วนราชการดำเนินการแก้ไข ปัญหาและอุปสรรคนั้นโดยเร็ว ในกรณีที่ปัญหาหรืออุปสรรคนั้นเกิดขึ้นจากส่วนราชการอื่นหรือระเบียบ ข้อบังคับที่ออกโดยส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการแจ้งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงโดยเร็วต่อไป และให้แจ้ง ก.พ.ร. ทราบด้วย

การดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้ส่วนราชการกำหนดวิธีปฏิบัติให้เหมาะสมกับภารกิจแต่ละเรื่อง ทั้งนี้ ก.พ.ร. จะกำหนดแนวทางการดำเนินการทั่วไปให้ส่วนราชการปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรานี้ด้วย ก็ได้

### หมวด ๓

#### การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

มาตรา ๕ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ให้ส่วนราชการปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

(๑) ก่อนจะดำเนินการตามภารกิจใด ส่วนราชการต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการไว้เป็นการล่วงหน้า

(๒) การกำหนดแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการตาม (๑) ต้องมีรายละเอียดของขั้นตอน ระยะเวลาและงบประมาณที่จะต้องใช้ในการดำเนินการของแต่ละขั้นตอน เป้าหมายของภารกิจ ผลสัมฤทธิ์ ของภารกิจ และตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ

(๓) ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น ซึ่งต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่ ก.พ.ร. กำหนด

(๔) ในกรณีที่การปฏิบัติภารกิจ หรือการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการเกิดผลกระทบต่อประชาชน ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องดำเนินการแก้ไขหรือบรรเทาผลกระทบนั้น หรือเปลี่ยนแปลงแผนปฏิบัติการให้เหมาะสม

มาตรา ๑๐ ในกรณีที่ภารกิจใดมีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการหรือเป็นภารกิจที่ใกล้เคียงหรือต่อเนื่องกัน ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องนั้นกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารราชการแบบบูรณาการร่วมกัน โดยมุ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

ให้ส่วนราชการมีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติราชการของผู้ว่าราชการจังหวัดหรือหัวหน้าคณะผู้แทนในต่างประเทศ เพื่อให้การบริหารราชการแบบบูรณาการในจังหวัดหรือในต่างประเทศ แล้วแต่กรณี สามารถใช้อำนาจตามกฎหมายได้ครบถ้วนตามความจำเป็นและบริหารราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มาตรา ๑๑ ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกานี้

มาตรา ๑๒ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ก.พ.ร. อาจเสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดมาตรการกำกับการปฏิบัติราชการ โดยวิธีการจัดทำความตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรหรือโดยวิธีการอื่นใด เพื่อแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ

มาตรา ๑๓ ให้คณะรัฐมนตรีจัดให้มีแผนการบริหารราชการแผ่นดินตลอดระยะเวลาการบริหารราชการของคณะรัฐมนตรี

เมื่อคณะรัฐมนตรีได้แถลงนโยบายต่อรัฐสภาแล้ว ให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงานปรมาณร่วมกันจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดิน เสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่คณะรัฐมนตรีแถลงนโยบายต่อรัฐสภา

เมื่อคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบในแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้มีผลผูกพันคณะรัฐมนตรี รัฐมนตรี และส่วนราชการ ที่จะต้องดำเนินการจัดทำภารกิจให้เป็นไปตามแผนการบริหารราชการแผ่นดินนั้น

มาตรา ๑๔ ในการจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมาตรา ๑๓ ให้จัดทำเป็นแผนสี่ปี โดยนำนโยบายของรัฐบาลที่แถลงต่อรัฐสภามาพิจารณาดำเนินการให้สอดคล้องกับแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และแผนพัฒนาประเทศด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ อย่างน้อยจะต้องมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงาน ส่วนราชการหรือบุคคลที่จะรับผิดชอบในแต่ละภารกิจ ประมาณการรายได้และรายจ่ายและทรัพยากรต่าง ๆ ที่จะต้องใช้ ระยะเวลาการดำเนินการ และการติดตามประเมินผล

มาตรา ๑๕ เมื่อมีการประกาศใช้บังคับแผนการบริหารราชการแผ่นดินแล้ว ให้สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาและสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีร่วมกันพิจารณาจัดทำแผนนิติบัญญัติ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับกฎหมายที่จะต้องจัดให้มีขึ้นใหม่หรือกฎหมายที่ต้องมีการแก้ไขเพิ่มเติมหรือยกเลิกให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน ส่วนราชการผู้รับผิดชอบ และระยะเวลาที่ต้องดำเนินการ แผนนิติบัญญัตินั้นเมื่อคณะรัฐมนตรีเห็นชอบตามที่สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาและสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีเสนอแล้ว ให้มีผลผูกพันส่วนราชการที่เกี่ยวข้องที่จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามนั้น

ในกรณีที่เห็นสมควร สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาอาจเสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์การจัดทำแผนนิติบัญญัติเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานก็ได้

มาตรา ๑๖ ให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการนั้น โดยจัดทำเป็นแผนสี่ปี ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมาตรา ๑๓

ในแต่ละปีงบประมาณ ให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี โดยให้ระบุสาระสำคัญเกี่ยวกับนโยบายการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงาน รวมทั้งประมาณการรายได้และรายจ่ายและทรัพยากรอื่นที่ต้องใช้ เสนอต่อรัฐมนตรีเพื่อให้ความเห็นชอบ

เมื่อรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการใดตามวรรคสองแล้ว ให้สำนักงบประมาณดำเนินการจัดสรรงบประมาณเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จในแต่ละภารกิจตามแผนปฏิบัติราชการดังกล่าว

ในกรณีที่ส่วนราชการมิได้เสนอแผนปฏิบัติราชการในภารกิจใดหรือภารกิจใดไม่ได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรี มิให้สำนักงบประมาณจัดสรรงบประมาณสำหรับภารกิจนั้น

เมื่อสิ้นปีงบประมาณให้ส่วนราชการจัดทำรายงานแสดงผลสัมฤทธิ์ของแผนปฏิบัติราชการประจำปีเสนอต่อคณะรัฐมนตรี

มาตรา ๑๗ ในกรณีที่กฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณกำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อรองรับงบประมาณ ให้สำนักงบประมาณและ ก.พ.ร. ร่วมกันกำหนดแนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติการตามมาตรา ๑๖ ให้สามารถใช้ได้กับแผนปฏิบัติการที่ต้องจัดทำตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ ทั้งนี้ เพื่อมิให้เพิ่มภาระงานในการจัดทำแผนจนเกินสมควร

มาตรา ๑๘ เมื่อมีการกำหนดงบประมาณรายจ่ายประจำปีตามแผนปฏิบัติการของส่วนราชการใดแล้ว การโอนงบประมาณจากภารกิจหนึ่งตามที่กำหนดในแผนปฏิบัติการไปดำเนินการอย่างอื่น ซึ่งมีผลทำให้ภารกิจเดิมไม่บรรลุเป้าหมายหรือนำไปใช้ในภารกิจใหม่ที่มีได้กำหนดในแผนปฏิบัติการ จะกระทำต่อเมื่อได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรีให้ปรับแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกันแล้ว

การปรับแผนปฏิบัติการตามวรรคหนึ่งจะกระทำได้เฉพาะในกรณีที่งานหรือภารกิจใดไม่อาจดำเนินการตามวัตถุประสงค์ต่อไปได้ หรือหมดความจำเป็นหรือไม่เป็นประโยชน์ หรือหากดำเนินการต่อไปจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเกินความจำเป็น หรือมีความจำเป็นอย่างอื่นอันไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ที่จะต้องเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของแผนปฏิบัติการ

เมื่อคณะรัฐมนตรีมีมติอนุมัติให้ปรับแผนปฏิบัติการแล้ว ให้ดำเนินการแก้ไขแผนการบริหารราชการแผ่นดินให้สอดคล้องกันด้วย

มาตรา ๑๙ เมื่อนายกรัฐมนตรีพ้นจากตำแหน่ง ให้หัวหน้าส่วนราชการมีหน้าที่สรุปผลการปฏิบัติราชการและให้ข้อมูลต่อนายกรัฐมนตรีคนใหม่ ตามที่นายกรัฐมนตรีคนใหม่สั่งการ ทั้งนี้ เพื่อนายกรัฐมนตรีคนใหม่จะได้ใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณากำหนดนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินต่อไป

#### หมวด ๔

การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ

และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

มาตรา ๒๐ เพื่อให้การปฏิบัติการภายในส่วนราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ส่วนราชการกำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ และงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการ และต้องเผยแพร่ให้ข้าราชการและประชาชนทราบทั่วกันด้วย



มาตรา ๒๑ ให้ส่วนราชการจัดทำบัญชีต้นทุนในงานบริการสาธารณะแต่ละประเภทขึ้น ตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนด

ให้ส่วนราชการคำนวณรายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะที่อยู่ในความรับผิดชอบของ ส่วนราชการนั้นตามระยะเวลาที่กรมบัญชีกลางกำหนด และรายงานให้สำนักงบประมาณ กรมบัญชีกลาง และ ก.พ.ร. ทราบ

ในกรณีที่รายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะใดของส่วนราชการใดสูงกว่ารายจ่ายต่อหน่วย ของงานบริการสาธารณะประเภทและคุณภาพเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันของส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการนั้น จัดทำแผนการลดรายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะดังกล่าวเสนอสำนักงบประมาณ กรมบัญชีกลาง และ ก.พ.ร. ทราบ และถ้ามิได้มีข้อทักท้วงประการใดภายในสิบห้าวันก็ให้ส่วนราชการดังกล่าวถือปฏิบัติ ตามแผนการลดรายจ่ายนั้นต่อไปได้

มาตรา ๒๒ ให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนัก งบประมาณร่วมกันจัดให้มีการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติการกิจของรัฐที่ส่วนราชการดำเนินการอยู่ เพื่อรายงานคณะรัฐมนตรีสำหรับเป็นแนวทางในการพิจารณาว่าภารกิจใดสมควรจะได้ดำเนินการต่อไปหรือ ยุบเลิก และเพื่อประโยชน์ในการจัดตั้งงบประมาณของส่วนราชการในปีต่อไป ทั้งนี้ ตามระยะเวลาที่ คณะรัฐมนตรีกำหนด

ในการประเมินความคุ้มค่าตามวรรคหนึ่ง ให้คำนึงถึงประเภทและสภาพของแต่ละภารกิจ ความเป็นไปได้ของภารกิจหรือโครงการที่ดำเนินการ ประโยชน์ที่รัฐและประชาชนจะพึงได้และรายจ่ายที่ต้อง เสียไปก่อนและหลังที่ส่วนราชการดำเนินการด้วย

ความคุ้มค่าตามมาตรานี้ ให้หมายความถึงประโยชน์หรือผลเสียทางสังคม และประโยชน์หรือ ผลเสียอื่น ซึ่งไม่อาจคำนวณเป็นตัวเงินได้ด้วย

มาตรา ๒๓ ในการจัดซื้อหรือจัดจ้าง ให้ส่วนราชการดำเนินการโดยเปิดเผยและเที่ยงธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะใช้ ราคา และประโยชน์ระยะยาวของส่วนราชการที่จะได้รับประกอบกัน

ในกรณีที่วัตถุประสงค์ในการใช้เป็นเหตุให้ต้องคำนึงถึงคุณภาพและการดูแลรักษาเป็นสำคัญ ให้สามารถกระทำได้โดยไม่ต้องถือราคาต่ำสุดในการเสนอซื้อหรือจ้างเสมอไป

ให้ส่วนราชการที่มีหน้าที่ดูแลระเบียบเกี่ยวกับการพัสดุปรับปรุงระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ส่วนราชการดำเนินการตามวรรคหนึ่งและวรรคสองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มาตรา ๒๔ ในการปฏิบัติภารกิจใด หากส่วนราชการจำเป็นต้องได้รับอนุญาต อนุมัติ หรือความเห็นชอบจากส่วนราชการอื่นตามที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมติคณะรัฐมนตรีกำหนด ให้ส่วนราชการที่มีอำนาจอนุญาต อนุมัติ หรือให้ความเห็นชอบดังกล่าว แจ้งผลการพิจารณาให้ส่วนราชการที่ยื่นคำขอทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่รับคำขอ

ในกรณีที่เรื่องใดมีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมติคณะรัฐมนตรีกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติไว้ และขั้นตอนการปฏิบัตินั้นต้องใช้ระยะเวลาเกินสิบห้าวัน ให้ส่วนราชการที่มีอำนาจอนุญาต อนุมัติ หรือให้ความเห็นชอบ ประกาศกำหนดระยะเวลาการพิจารณาไว้ให้ส่วนราชการอื่นทราบ

ส่วนราชการใดที่มีอำนาจอนุญาต อนุมัติ หรือให้ความเห็นชอบ มิได้ดำเนินการให้แล้วเสร็จตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง หากเกิดความเสียหายใดขึ้น ให้ถือว่าข้าราชการซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวข้องและหัวหน้าส่วนราชการนั้นประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าความล่าช้านั้นมิได้เกิดขึ้นจากความผิดของตน

มาตรา ๒๕ ในการพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาใดๆ ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่รับผิดชอบ ในปัญหานั้นๆ จะต้องพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดโดยเร็ว การตั้งคณะกรรมการขึ้นพิจารณาวินิจฉัย ให้ดำเนินการได้เท่าที่จำเป็นอันไม่อาจหลีกเลี่ยงได้

ในการพิจารณาเรื่องใดๆ โดยคณะกรรมการ เมื่อคณะกรรมการมีมติเป็นประการใดแล้ว ให้มติของคณะกรรมการผูกพันส่วนราชการซึ่งมีผู้แทนร่วมเป็นกรรมการอยู่ด้วย แม้ว่าการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องนั้นผู้แทนของส่วนราชการที่เป็นกรรมการจะมิได้เข้าร่วมพิจารณาวินิจฉัยก็ตาม ถ้ามีความเห็นแตกต่างกันสองฝ่าย ให้บันทึกความเห็นของกรรมการฝ่ายข้างน้อยไว้ให้ปรากฏในเรื่องนั้นด้วย

ความผูกพันที่กำหนดไว้ในวรรคสอง มิให้ใช้บังคับกับการวินิจฉัยในปัญหาด้านกฎหมาย

มาตรา ๒๖ การสั่งราชการโดยปกติให้กระทำเป็นลายลักษณ์อักษร เว้นแต่ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชา มีความจำเป็นที่ไม่อาจสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรในขณะนั้น จะสั่งราชการด้วยวาจาก็ได้ แต่ให้ผู้รับคำสั่งนั้น บันทึกคำสั่งด้วยวาจาไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและเมื่อได้ปฏิบัติราชการตามคำสั่งดังกล่าวแล้ว ให้บันทึกรายงานให้ผู้สั่งราชการทราบ ในบันทึกให้อ้างอิงคำสั่งด้วยวาจาไว้ด้วย

หมวด ๕  
การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

มาตรา ๒๗ ให้ส่วนราชการจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใดของผู้ดำรงตำแหน่งใดให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ ในการกระจายอำนาจการตัดสินใจดังกล่าวต้องมุ่งผลให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการบริการประชาชน

เมื่อได้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้ส่วนราชการกำหนดหลักเกณฑ์ การควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจและความรับผิดชอบของผู้รับมอบอำนาจและผู้มอบอำนาจไว้ด้วย หลักเกณฑ์ดังกล่าวต้องไม่สร้างขั้นตอนหรือการกั้นกรงงานที่ไม่จำเป็นในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในกรณี หากสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมแล้วจะเป็นการลดขั้นตอน เพิ่มประสิทธิภาพและประหยัดค่าใช้จ่าย รวมทั้งไม่เกิดผลเสียหายแก่ราชการ ให้ส่วนราชการดำเนินการ ให้ข้าราชการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมตามความเหมาะสมและกำลังเงินงบประมาณ

เมื่อส่วนราชการใดได้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจตามวรรคหนึ่ง หรือได้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมตามวรรคสองแล้ว ให้ส่วนราชการนั้นเผยแพร่ให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป

มาตรา ๒๘ เพื่อประโยชน์ในการกระจายอำนาจการตัดสินใจตามมาตรา ๒๗ ก.พ.ร. ด้วยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีจะกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการหรือแนวทางในการกระจายอำนาจการตัดสินใจ ความรับผิดชอบระหว่างผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ และการลดขั้นตอนในการปฏิบัติราชการให้ส่วนราชการถือปฏิบัติก็ได้

มาตรา ๒๙ ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนเปิดเผยไว้ ณ ที่ทำการของส่วนราชการและในระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบได้

มาตรา ๓๐ ในกระทรวงหนึ่ง ให้เป็นหน้าที่ของปลัดกระทรวงที่จะต้องจัดให้ส่วนราชการภายในกระทรวงที่รับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการประชาชนร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎอื่นใด ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูล ขออนุญาต หรือขออนุมัติในเรื่องใดๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในกระทรวงเดียวกัน โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว

มาตรา ๓๑ ในศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๐ ให้จัดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวต่างๆ และดำเนินการส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้มีข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของทุกส่วนราชการในกระทรวง รวมทั้งแบบคำขอต่างๆ ไว้ให้พร้อมที่จะบริการประชาชนได้ ณ ศูนย์บริการร่วม

ให้เป็นหน้าที่ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องที่จะต้องจัดพิมพ์รายละเอียดของเอกสารหลักฐานที่ประชาชนจะต้องจัดทำมาในการขออนุมัติหรือขออนุญาตในแต่ละเรื่องมอบให้แก่เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วม และให้เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมที่จะต้องแจ้งให้ประชาชนที่มาติดต่อได้ทราบในครั้งแรกที่มาติดต่อ และตรวจสอบว่าเอกสารหลักฐานที่จำเป็นดังกล่าวนั้นประชาชนได้ยื่นมาครบถ้วนหรือไม่ พร้อมทั้งแจ้งให้ทราบถึงระยะเวลาที่จะต้องใช้ในการดำเนินการในเรื่องนั้น

ในการยื่นคำร้องหรือคำขอต่อศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๐ ให้ถือว่าเป็นการยื่นต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทั้งหมดตามที่ระบุไว้ในกฎหมายหรือกฎแล้ว

ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง หากมีปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายหรือกฎในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องแจ้งให้ ก.พ.ร. ทราบ เพื่อดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีให้มีการปรับปรุงหลักเกณฑ์และวิธีการตามกฎหมายหรือกฎนั้นต่อไป

มาตรา ๓๒ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ และปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ จัดให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการบริการประชาชนในเรื่องเดียวกันหรือต่อเนื่องกัน ในจังหวัด อำเภอ หรือกิ่งอำเภอนั้น ร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมไว้ ณ ศาลากลางจังหวัด ที่ว่าการอำเภอ หรือที่ว่าการกิ่งอำเภอ หรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ และให้นำความในมาตรา ๓๐ และมาตรา ๓๑ มาใช้บังคับด้วยโดยอนุโลม

#### หมวด ๖

#### การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ

มาตรา ๓๓ ให้ส่วนราชการจัดให้มีการทบทวนภารกิจของตนว่าภารกิจใดมีความจำเป็นหรือสมควรที่จะได้ดำเนินการต่อไปหรือไม่ โดยคำนึงถึงแผนการบริหารราชการแผ่นดิน นโยบายของคณะรัฐมนตรี กำลังเงินงบประมาณของประเทศ ความคุ้มค่าของภารกิจและสถานการณ์อื่นประกอบกัน

กำหนดเวลาในการจัดให้มีการทบทวนตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามที่ ก.พ.ร. กำหนด

ในกรณีที่ส่วนราชการเห็นควรยกเลิก ปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงภารกิจ ให้ส่วนราชการดำเนินการปรับปรุงอำนาจหน้าที่ โครงสร้าง และอัตรากำลัง ของส่วนราชการให้สอดคล้องกัน และเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาให้ความเห็นชอบเพื่อดำเนินการต่อไป

ในกรณีที่ ก.พ.ร. พิจารณาแล้วเห็นว่าภารกิจของรัฐที่ส่วนราชการได้รับผิดชอบดำเนินการอยู่สมควรเปลี่ยนแปลง ยกเลิก หรือเพิ่มเติม ให้เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณา เมื่อคณะรัฐมนตรีเห็นชอบแล้ว ให้ส่วนราชการนั้นดำเนินการปรับปรุงภารกิจ อำนาจหน้าที่ โครงสร้างและอัตรากำลัง ของส่วนราชการนั้นให้สอดคล้องกัน

มาตรา ๓๔ ในกรณีที่มีการยุบเลิก โอน หรือรวมส่วนราชการใดทั้งหมดหรือบางส่วน ห้ามมิให้จัดตั้งส่วนราชการที่มีภารกิจหรืออำนาจหน้าที่ที่มีลักษณะเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันกับส่วนราชการดังกล่าวขึ้นอีก เว้นแต่มีการเปลี่ยนแปลงแผนการบริหารราชการแผ่นดิน และมีเหตุผลจำเป็นเพื่อรักษาความมั่นคงของรัฐหรือเศรษฐกิจของประเทศ หรือรักษาผลประโยชน์ส่วนรวมของประชาชน และโดยได้รับความเห็นชอบจาก ก.พ.ร.

มาตรา ๓๕ ส่วนราชการมีหน้าที่สำรวจ ตรวจสอบ และทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ เพื่อดำเนินการยกเลิก ปรับปรุง หรือจัดให้มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศขึ้นใหม่ ให้ทันสมัยและเหมาะสมกับสภาวะการณ์ หรือสอดคล้องกับความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศ ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็วและลดภาระของประชาชนเป็นสำคัญ

ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้ส่วนราชการนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของประชาชน มาประกอบการพิจารณาด้วย

มาตรา ๓๖ ในกรณีที่สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาเห็นว่ากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการใด ไม่สอดคล้องหรือเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ไม่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาประเทศ เป็นอุปสรรคต่อการประกอบกิจการหรือการดำรงชีวิตของประชาชน หรือก่อให้เกิดภาระหรือความยุ่งยากต่อประชาชนเกินสมควร ให้สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาเสนอแนะต่อส่วนราชการนั้นเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง หรือยกเลิกโดยเร็วต่อไป

ในกรณีที่ส่วนราชการที่ได้รับการเสนอแนะไม่เห็นชอบด้วยกับคำเสนอแนะของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ให้เสนอเรื่องต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาวินิจฉัย

## หมวด ๗

## การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา ๓๗ ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป ส่วนราชการใดมิได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานใด และ ก.พ.ร. พิจารณาเห็นว่างานนั้นมีลักษณะที่สามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จได้ หรือส่วนราชการได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้ แต่ ก.พ.ร. เห็นว่าเป็นระยะเวลาที่ล่าช้าเกินสมควร ก.พ.ร. จะกำหนดเวลาแล้วเสร็จให้ส่วนราชการนั้นต้องปฏิบัติก็ได้

ให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗

มาตรา ๓๙ ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

ระบบเครือข่ายสารสนเทศตามวรรคหนึ่ง ต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้นตามมาตรา ๔๐

มาตรา ๔๐ เพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วแก่ประชาชนในการติดต่อกับส่วนราชการทุกแห่ง ให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศกลางขึ้น

ในกรณีที่ส่วนราชการใดไม่อาจจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการได้อาจร้องขอให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดำเนินการจัดทำระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการดังกล่าวก็ได้ ในการนี้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะขอให้ส่วนราชการให้ความช่วยเหลือด้านบุคลากร ค่าใช้จ่าย และข้อมูลในการดำเนินการก็ได้

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้

ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

มาตรา ๔๒ เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความสะดวกรวดเร็ว ให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน หรือความล่าช้า ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป

ในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

การร้องเรียนหรือเสนอแนะตามวรรคสอง จะแจ้งผ่าน ก.พ.ร. ก็ได้

ในกรณีที่ ก.พ.ร. เห็นว่า กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศใดมีลักษณะตามวรรคหนึ่ง ให้ ก.พ.ร. แจ้งให้ส่วนราชการที่ออก กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นทราบเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข หรือยกเลิก ต่อไปโดยเร็ว

มาตรา ๔๓ การปฏิบัติราชการในเรื่องใดๆ โดยปกติให้ถือว่าเป็นเรื่องเปิดเผย เว้นแต่กรณีมีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงของประเทศ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน หรือการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคล จึงให้กำหนดเป็นความลับได้เท่าที่จำเป็น

มาตรา ๔๔ ส่วนราชการต้องจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่ายแต่ละปี รายการเกี่ยวกับการจัดซื้อหรือจัดจ้างที่จะดำเนินการในปีงบประมาณนั้น และสัญญาใดๆ ที่ได้มีการอนุมัติให้จัดซื้อหรือจัดจ้างแล้ว ให้ประชาชนสามารถขอดูหรือตรวจสอบได้ ณ สถานที่ทำการของส่วนราชการ และระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ ทั้งนี้ การเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวต้องไม่ก่อให้เกิดความได้เปรียบหรือเสียเปรียบหรือความเสียหายแก่บุคคลใดในการจัดซื้อหรือจัดจ้าง

ในการจัดทำสัญญาจัดซื้อหรือจัดจ้าง ห้ามมิให้มีข้อความหรือข้อตกลงห้ามมิให้เปิดเผยข้อความหรือข้อตกลงในสัญญาดังกล่าว เว้นแต่ข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลที่อยู่ภายใต้บังคับกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับที่เกี่ยวกับการคุ้มครองความลับทางราชการ หรือในส่วนที่เป็นความลับทางการค้า

## หมวด ๘

### การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

มาตรา ๔๕ นอกจากการจัดให้มีการประเมินผลตามมาตรา ๕ (๓) แล้ว ให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ ก.พ.ร. กำหนด

มาตรา ๔๖ ส่วนราชการอาจจัดให้มีการประเมินภาพรวมของผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับหรือหน่วยงานในส่วนราชการก็ได้ ทั้งนี้ การประเมินดังกล่าวต้องกระทำเป็นความลับและเป็นไปเพื่อประโยชน์แห่งความสามัคคีของข้าราชการ

มาตรา ๔๗ ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการเพื่อประโยชน์ในการบริหารงานบุคคล ให้ส่วนราชการประเมินโดยคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานเฉพาะตัวของข้าราชการผู้นั้นในตำแหน่งที่ปฏิบัติ ประโยชน์และผลสัมฤทธิ์ที่หน่วยงานที่ข้าราชการผู้นั้นสังกัดได้รับการปฏิบัติงานของข้าราชการผู้นั้น

มาตรา ๔๘ ในกรณีที่ส่วนราชการใดดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด รวมทั้งเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชน ให้ ก.พ.ร. เสนอคณะรัฐมนตรีจัดสรรเงินเพิ่มพิเศษเป็นบำเหน็จความชอบแก่ส่วนราชการหรือให้ส่วนราชการใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการหรือจัดสรรเป็นรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.พ.ร. กำหนดโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี

มาตรา ๔๙ เมื่อส่วนราชการใดได้ดำเนินงานไปตามเป้าหมาย สามารถเพิ่มผลงานและผลสัมฤทธิ์ โดยไม่เป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายและคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐหรือสามารถดำเนินการตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วยได้ตามหลักเกณฑ์ที่ ก.พ.ร. กำหนด ให้ ก.พ.ร. เสนอคณะรัฐมนตรีจัดสรรเงินรางวัลการเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการนั้น หรือให้ส่วนราชการใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการหรือจัดสรรเป็นรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.พ.ร. กำหนดโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี



หมวด ๕  
บทเปิดเตล็ด

มาตรา ๕๐ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ก.พ.ร. โดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี อาจกำหนดให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติการใดนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกานี้ รวมทั้งกำหนดมาตรการอื่นเพิ่มเติมจากที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๔๘ และมาตรา ๔๙ ก็ได้

มาตรา ๕๑ ในกรณีที่พระราชกฤษฎีกานี้กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดทำแผนงานในเรื่องใด และมีกฎหมายฉบับอื่นกำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดทำแผนงานในเรื่องเดียวกันทั้งหมดหรือบางส่วน เมื่อส่วนราชการได้จัดทำแผนงานตามกฎหมายฉบับใดฉบับหนึ่งแล้วให้ถือว่าส่วนราชการนั้นได้จัดทำแผนตามพระราชกฤษฎีกานี้ด้วยแล้ว

มาตรา ๕๒ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด ๕ และหมวด ๖

ให้เป็นหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ตามวรรคหนึ่ง

มาตรา ๕๓ ให้องค์การมหาชนและรัฐวิสาหกิจ จัดให้มีหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้

ในกรณีที่ ก.พ.ร. เห็นว่าองค์กรมหาชนหรือรัฐวิสาหกิจใดไม่จัดให้มีหลักเกณฑ์ตามวรรคหนึ่ง หรือมีแต่ไม่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกานี้ ให้แจ้งรัฐมนตรีซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลองค์กรมหาชนหรือรัฐวิสาหกิจ เพื่อพิจารณาสั่งการให้องค์การมหาชนหรือรัฐวิสาหกิจนั้นดำเนินการให้ถูกต้องต่อไป

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ

พันตำรวจโท ทักษิณ ชินวัตร

นายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกานี้ คือ โดยที่มีการปฏิรูประบบราชการ เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งการบริหารราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการนี้ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อการบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ และเนื่องจากมาตรา ๓/๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๕ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ บัญญัติให้การกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีกระทำโดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา จึงจำเป็นต้องตราพระราชกฤษฎีกานี้

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๓๒ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

โดยที่เป็นการสมควรให้หน่วยงานของรัฐกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน และเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเป็นส่วนรวม นายกรัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี จึงวางระเบียบไว้ดังต่อไปนี้

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๓๒”

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

ข้อ ๓ ระเบียบนี้มีให้ใช้บังคับแก่กรณีที่กำหนดเป็นข้อยกเว้นตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง และการปฏิบัติราชการที่มีกำหนดเวลาแน่นอนไว้แล้ว โดยเฉพาะในพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง หรือระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีที่มีผลบังคับแก่หน่วยงานของรัฐโดยทั่วไป ที่ออกโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน” หมายความว่า การดำเนินการของหน่วยงาน

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

ของรัฐ จนแล้วเสร็จตามคำขอที่ประชาชนยื่นตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับหรือสัญญาที่หน่วยงานของรัฐทำกับประชาชน เพื่อให้หน่วยงานของรัฐกระทำการอันมีผลในทางราชการไม่ว่าในทางที่สมประโยชน์แก่ผู้ยื่นคำขอหรือไม่ เช่น การอนุญาต การอนุมัติ การให้ความเห็นชอบ การรับรอง การรับจดทะเบียน การรับแจ้ง การยกเว้น การผ่อนผัน การขยายระยะเวลา การทำเอกสารที่ประชาชนต้องมี การให้สัมปทาน การตรวจสอบ การควบคุม การวิเคราะห์ การตรวจรับงานหรือสิ่งของ การชำระหนี้ การให้คำวินิจฉัย และให้หมายความรวมถึงการดำเนินการที่ไม่จำเป็นต้องมีคำขอได้แก่ การบริการที่มีลักษณะของการบริการสาธารณะ การสงเคราะห์ การให้ความอนุเคราะห์แก่

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

ประชาชนด้วย “หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๐๖/ตอนที่ ๕๖/ฉบับพิเศษ หน้า ๑/๑๒ เมษายน ๒๕๓๒ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

ข้อ ๓ แก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๐

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

ข้อ ๔ แก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๐

เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรม คณะกรรมการที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายหน่วยงานอื่นใดของรัฐ  
 ในต่างประเทศ ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจเฉพาะที่ตั้งขึ้นโดย  
 พระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกา หน่วยงานอื่นของรัฐ และในกรณีที่เป็นการใช้อำนาจทำ  
 คำสั่งทางปกครองให้หมายความรวมถึงเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทาง  
 ปกครองด้วย

“วัน” หมายความว่า วันตามปฏิทิน

“วันทำการ” หมายความว่า วันทำการตามปกติของหน่วยงานของรัฐ

“คำขอ” หมายความว่า คำขอซึ่งประชาชนยื่นเพื่อให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการ  
 ให้แก่ตนตามที่กำหนดในกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือสัญญาที่หน่วยงานของรัฐทำกับ  
 ประชาชน และหมายความรวมถึงเอกสาร แบบแปลน รูป รายละเอียดอื่นที่ต้องมีประกอบคำขอ  
 ด้วย

“ระเบียบข้อบังคับ” หมายความว่า กฎ ประกาศ มติคณะรัฐมนตรีหรือคำสั่ง  
 ของทางราชการที่มีผลบังคับเป็นการทั่วไปด้วย

“ประชาชน” หมายความว่า บุคคลธรรมดา นิติบุคคลหรือคณะบุคคลที่มี  
 กฎหมายรับรอง

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อ  
 ประชาชนของหน่วยงานของรัฐ

“รัฐมนตรี” หมายความว่า นายกรัฐมนตรีในฐานะผู้บังคับบัญชา สำนัก  
 นายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงหรือทบวง ซึ่งบังคับบัญชาหน่วยงานของรัฐ หรือกำกับ  
 รัฐวิสาหกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน

“นายกรัฐมนตรี” หมายความว่า รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำ  
 สำนักนายกรัฐมนตรีที่นายกรัฐมนตรีมอบหมายด้วย

ข้อ ๕ ให้นายกรัฐมนตรีเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้ มีอำนาจตีความและ  
 วินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ และให้มีอำนาจออกประกาศกำหนดรายละเอียด  
 เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามระเบียบนี้ ในการนี้ นายกรัฐมนตรีจะมอบหมายให้รองนายกรัฐมนตรี  
 หรือรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีดำเนินการก็ได้

ข้อ ๖ ให้มีคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงาน  
 ของรัฐ ประกอบด้วยรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีที่นายกรัฐมนตรีมอบหมายเป็นประธาน  
 กรรมการ กรรมการ ซึ่งนายกรัฐมนตรีแต่งตั้งจากผู้แทนส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ จำนวนไม่  
 เกินสิบเอ็ดคน และผู้ทรงคุณวุฒิอีกจำนวนไม่เกินเจ็ดคน โดยจะต้องแต่งตั้งจากผู้ซึ่งมิได้เป็น  
 ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น จำนวนไม่น้อยกว่าสี่คน และให้

๕ ข้อ ๖ แก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อ  
 ประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๐

สำนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ. เป็นกรรมการและเลขานุการ กับให้ประธานแต่งตั้งผู้ช่วยเลขานุการไม่เกิน ๒ คน

กรรมการซึ่งแต่งตั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระดำรงตำแหน่งคราวละสามปี กรรมการซึ่งพ้นจากตำแหน่งอาจได้รับแต่งตั้งอีกได้

ข้อ ๗<sup>๕</sup> ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ให้ความเห็นเกี่ยวกับการตีความและวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ต่อนายกรัฐมนตรี และให้มีอำนาจ

(๑) เสนอแนะการออกประกาศกำหนดรายละเอียดเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามระเบียบนี้ต่อนายกรัฐมนตรี

(๒) เสนอแนะต่อนายกรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาสั่งการในกรณี que เห็นว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในระเบียบของหน่วยงานของรัฐเป็นระยะเวลาที่เกินความจำเป็น

(๓) เสนอแนะการแก้ไขปรับปรุงระเบียบนี้ต่อคณะรัฐมนตรี

(๔) พิจารณาคำร้องเรียนเกี่ยวกับการที่หน่วยงานของรัฐไม่ปฏิบัติตามระเบียบนี้หรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบที่หน่วยงานของรัฐกำหนดขึ้นตามระเบียบนี้เพื่อรายงานต่อนายกรัฐมนตรี

(๕) เชิญข้าราชการและลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาสอบถาม หรือให้ข้อเท็จจริงและความเห็น รวมทั้งเรียกเอกสารจากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ของคณะกรรมการ

(๖) แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการเพื่อปฏิบัติงานใด ๆ ตามที่คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐมอบหมาย

(๗) ดำเนินการอื่นตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ หรือที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

ข้อ ๗ ทวิ<sup>๖</sup> ให้มีคณะอนุกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐประจำจังหวัด ประกอบด้วยผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธานอนุกรรมการ หัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดผู้เป็นกรรมการจังหวัด หัวหน้าหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจที่มีงานบริการประชาชนในเขตจังหวัดที่ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งตามจำนวนที่เห็นสมควร และผู้แทนองค์กรเอกชนที่ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งไม่เกินห้าคน เป็นอนุกรรมการ และให้หัวหน้าสำนักงานจังหวัดเป็นอนุกรรมการและเลขานุการกับให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งผู้ช่วยเลขานุการไม่เกินสองคน

<sup>๕</sup> ข้อ ๗ แก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๐

<sup>๖</sup> ข้อ ๗ ทวิ เพิ่มโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๐

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ข้อ ๗ ตรี<sup>๗</sup> ให้คณะอนุกรรมการมีอำนาจหน้าที่ดังนี้ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

(๑) ส่งเสริม สนับสนุน ติดตามและตรวจสอบให้หน่วยงานของรัฐในจังหวัด ปฏิบัติการให้เป็นไปตามระเบียบนี้

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (๒) พิจารณาคำร้องเรียนเกี่ยวกับการที่หน่วยงานของรัฐในจังหวัดไม่ปฏิบัติตาม ระเบียบนี้ หรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบที่หน่วยงานของรัฐกำหนดขึ้นตามระเบียบนี้เพื่อรายงานต่อ คณะกรรมการ

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (๓) เชิญข้าราชการและลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมา สอบถามหรือให้ข้อเท็จจริงและความเห็น รวมทั้งเรียกเอกสารจากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับ งานในหน้าที่ของคณะกรรมการ

(๔) ดำเนินการอื่นตามที่ประธานกรรมการหรือที่คณะกรรมการมอบหมาย

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา หมวด ๑ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ข้อ ๘<sup>๘</sup> ให้หน่วยงานของรัฐพิจารณาและดำเนินการตามคำขอของประชาชนให้ เสร็จและแจ้งให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอทราบภายในหนึ่งวันทำการ นับแต่เวลาที่ได้รับคำขอ ทั้งนี้ ให้ กำหนดระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่รับคำขออนพิจารณาเสร็จและแจ้งให้ประชาชนทราบ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนให้เป็นไปตาม มาตรฐานที่คณะกรรมการกำหนด

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ข้อ ๙ คำขอในเรื่องใดๆ ถ้าโดยสภาพแห่งเรื่องไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายในกำหนดเวลาตามข้อ ๘ ให้หน่วยงานของรัฐออกระเบียบเพื่อกำหนดขั้นตอนและระยะเวลา การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนสำหรับคำขอในเรื่องนั้น

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ข้อ ๑๐ การกำหนดระเบียบตามข้อ ๙ ให้กำหนดการปฏิบัติราชการทุกขั้นตอน ตามที่จำเป็นและสมควรให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาเก้าสิบวัน โดยให้คำนึงถึงความสะดวก ของประชาชน ความประหยัดและผลประโยชน์ของรัฐ และให้กำหนดระยะเวลาของขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่รับคำขออนจนถึงแจ้งผลให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอทราบ เช่น

(๑) การรับคำขอ และตรวจสอบความถูกต้องของคำขอตามลำดับที่ลงทะเบียนไว้

(๒) การตรวจสอบสถานที่ สิ่งของ หรือเอกสารอื่นนอกจากที่ระบุไว้ใน (๑) ถ้าหากมี

<sup>๗</sup> ข้อ ๗ ตรี เพิ่มโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของหน่วยงานของรัฐ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๐

<sup>๘</sup> ข้อ ๘ แก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อ ประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๐

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (๓) การพิจารณาคำขอของผู้มีหน้าที่พิจารณาคำขอตามลำดับขั้นตอนและเสนอแนะต่อผู้มีอำนาจสั่งการ

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (๔) การพิจารณาสั่งการของผู้มีอำนาจสั่งการ

(๕) การแจ้งคำสั่งหรือแจ้งผลการพิจารณาให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอทราบ

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (๖) การดำเนินการอื่นใดที่มีได้ระบุไว้ใน (๑) ถึง (๕)

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

ข้อ ๑๑ ถ้าโดยสภาพแห่งเรื่องไม่อาจกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติราชการภายในกำหนดเวลาเก้าสิบวันได้ ให้หน่วยงานของรัฐขออนุมัติรัฐมนตรีในกรณีที่รัฐมนตรีเป็นผู้ลงนามในระเบียบ หรือขออนุมัติปลัดกระทรวงในกรณีที่หัวหน้าหน่วยงานของรัฐเป็นผู้ลงนามในระเบียบเพื่อกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาตามที่จำเป็นและสมควรแก่สภาพแห่งเรื่อง

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ข้อ ๑๒ ให้ผู้มีอำนาจปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนตามกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับเป็นผู้ลงนามในระเบียบว่าด้วยการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาที่ออกตามความในข้อ ๑๐ หรือข้อ ๑๑ และให้ประกาศให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป โดยให้ประกาศไว้ในที่เปิดเผย หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ในกรณีที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับตามวรรคหนึ่ง มีตำแหน่งต่ำกว่าหัวหน้าหน่วยงานระดับอธิบดีหรือเทียบเท่า ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐ ระดับอธิบดีหรือเทียบเท่าเป็นผู้ลงนามในระเบียบตามวรรคหนึ่ง

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ข้อ ๑๓ ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐไม่อาจดำเนินการในเรื่องใดให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดตามระเบียบที่ประกาศตามความในข้อ ๑๒ ให้หน่วยงานของรัฐขออนุมัติรัฐมนตรีหรือปลัดกระทรวงตามความในข้อ ๑๑ เพื่อขยายระยะเวลาในเรื่องนั้นได้อีกไม่เกินสามสิบวัน นับแต่วันสิ้นสุดระยะเวลาดังกล่าว และให้หน่วยงานของรัฐแจ้งการขยายระยะเวลาและเหตุผลให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอทราบ

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ข้อ ๑๔ การดำเนินการในเรื่องใด มีหน่วยงานของรัฐหลายหน่วยงานเกี่ยวข้องในการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ให้หน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจพิจารณาอนุญาต อนุมัติในเรื่องนั้น ๆ ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการออกระเบียบกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการให้สอดคล้องกันโดยให้มีรายละเอียดของขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการของแต่ละหน่วยงานตั้งแต่รับคำขอ จนกระทั่งพิจารณาแล้วเสร็จ ทั้งนี้ จะจัดให้มีคณะกรรมการประสานงานเพื่อการนี้ก็ได้

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ข้อ ๑๕ การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนเรื่องใด ตามกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานของรัฐสังกัดราชการส่วนกลาง และมีการมอบให้ผู้ว่า

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา <sup>๙</sup> ข้อ ๑๔ แก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๐

ราชการจังหวัด นายอำเภอหรือเจ้าหน้าที่ในส่วนภูมิภาคอื่น เป็นผู้มีอำนาจสั่งการในเรื่องนั้นใน  
 ท้องที่ที่รับผิดชอบ ให้หน่วยงานของรัฐนั้นเป็นผู้กำหนดขั้นตอนและระยะเวลา โดยให้นำข้อ ๙ ถึง  
 ข้อ ๑๔ มาใช้บังคับโดยอนุโลม และให้ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอและเจ้าหน้าที่ในส่วน  
 ภูมิภาคอื่นนั้นปฏิบัติตามระเบียบที่กำหนดนี้

ข้อ ๑๖ การนับระยะเวลาการปฏิบัติราชการนั้น ไม่รวมระยะเวลาที่หน่วยงาน  
 ของรัฐคืนคำขอให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอไปดำเนินการแก้ไข ในกรณีคำขอนั้นไม่ถูกต้องหรือไม่  
 สมบูรณ์ตามข้อ ๒๐ (๑) และในกรณีที่มีการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนนั้น จำเป็นต้องได้รับ  
 ความเห็นชอบ อนุญาต หรืออนุมัติจากคณะรัฐมนตรีก่อน มิให้นำบรวระยะเวลา นับแต่วันที่  
 หน่วยงานของรัฐส่งเรื่องถึงสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จนถึงวันที่หน่วยงานของรัฐได้รับแจ้งผล  
 การพิจารณาจากสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ข้อ ๑๗ ให้หน่วยงานของรัฐส่งระเบียบที่รัฐมนตรีหรือหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ  
 ประกาศตามข้อ ๑๒ และข้อ ๑๕ ให้คณะกรรมการหนึ่งชุดภายในสัปดาห์นับแต่วันประกาศ

ข้อ ๑๗ ทวิ<sup>๑๐</sup> ทุกปีให้คณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อ  
 ประชาชน ให้หน่วยงานของรัฐปฏิบัติตามความเหมาะสม ในการนี้คณะกรรมการจะให้หน่วยงาน  
 ของรัฐจัดทำข้อเสนอเกี่ยวกับเรื่องที่จะดำเนินการและมาตรฐานของการดำเนินการมาประกอบการ  
 พิจารณากำหนดมาตรฐานก็ได้

ในการดำเนินการตามมาตรฐานที่คณะกรรมการกำหนด หน่วยงานของรัฐต้องจัด  
 ให้มีเอกสารหรือรายงานหรือกระทำในประการอื่นใดตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการ  
 กำหนด

**หมวด ๒**  
**การปรับปรุงการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน**

ข้อ ๑๘ ในกรณีที่มีความจำเป็นเพื่อประโยชน์ของสังคมโดยรวมและเพื่อ  
 ประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้หน่วยงานของรัฐกำหนดระเบียบว่าด้วยการ  
 ปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนนอกเวลาทำการสำหรับการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนในเรื่องนั้น  
 และให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอเสียค่าใช้จ่ายตามระเบียบที่หน่วยงานของรัฐนั้นกำหนดด้วยความ  
 เห็นชอบของกระทรวงการคลัง

ข้อ ๑๙ เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ให้  
 กระทรวงการคลังพิจารณากำหนดระเบียบว่าด้วยการจ่ายเงินค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ

<sup>๑๐</sup> ข้อ ๑๗ ทวิ เพิ่มโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน  
 ของหน่วยงานของรัฐ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๐



สำนักงาน ค้าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยเงินคงคลังสำหรับหน่วยงานของรัฐนั้น

การจ่ายเงินค่าใช้จ่ายในวรรคหนึ่ง จะกระทำได้เพื่อการดังต่อไปนี้

(๑) ใช้จ่ายหมวดค่าจ้างชั่วคราว ในกรณีจำเป็น

(๒) ใช้จ่ายหมวดค่าตอบแทน เฉพาะค่าจ้างนอกเวลา ค่าอาหารทำการนอกเวลา ค่าพาหนะเหมาจ่าย ค่าปรึกษา ค่าเบี้ยประชุมกรรมการและเงินสมนาคุณ

(๓) ใช้จ่ายหมวดค่าใช้จ่าย ค่าวัสดุ และสาธารณูปโภค ซึ่งจ่ายเพื่อการจัดทำคู่มือ การรวบรวมกฎหมายระเบียบข้อบังคับเพื่อเผยแพร่ การจัดประชุมสัมมนาเพื่อประชาสัมพันธ์ หรือพัฒนาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน และค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว

(๔) ใช้จ่ายหมวดครุภัณฑ์ซึ่งจำเป็นแก่การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

ข้อ ๒๐ ในการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ให้หน่วยงานของรัฐปฏิบัติ ดังนี้

(๑) ในการตรวจความถูกต้องและสมบูรณ์ของคำขอถ้าปรากฏว่าคำขอดังกล่าวไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ หรือเงื่อนไขที่กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับกำหนด ให้หน่วยงานดังกล่าวรวบรวมความไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์นั้นทั้งหมดและแจ้งให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอแก้ไขให้ถูกต้องและสมบูรณ์ในคราวเดียวกัน และในกรณีจำเป็นที่จะต้องส่งคืนคำขอแก่ประชาชนผู้ยื่นคำขอ ก็ให้ส่งคืนคำขอพร้อมทั้งแจ้งความไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ให้ทราบโดยเร็ว ซึ่งต้องไม่เกินระยะเวลาที่กำหนดในข้อ ๑๐ (๑)

(๒) แจ้งผลการพิจารณาดำเนินการตามคำขอที่ถูกต้องและสมบูรณ์แล้วให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอทราบ ในกรณีไม่สามารถดำเนินการนั้นแก่ประชาชนผู้ยื่นคำขอ ให้แจ้งเป็นหนังสือและระบุเหตุผลประกอบโดยละเอียด

(๓) จัดทำและพิมพ์เผยแพร่คู่มือว่าด้วยขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน รวมทั้งข้อควรปฏิบัติในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ

(๔) รวบรวมและพิมพ์เผยแพร่กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

(๕) รับฟังความเห็นของประชาชนที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

หมวด ๓

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา การร้องทุกข์และการกำกับให้เป็นไปตามระเบียบ

ข้อ ๒๑ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐผู้ใดไม่ปฏิบัติตามระเบียบนี้โดย

ไม่มีเหตุผลอันสมควร ให้ถือว่าเป็นการกระทำผิดวินัยตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการประเภทนั้น ๆ หรือตามกฎหมายหรือระเบียบเฉพาะของหน่วยงานของรัฐ

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐผู้ใดจงใจไม่ปฏิบัติตามระเบียบนี้ อันเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อราชการหรือหน่วยงานของรัฐ หรือประชาชน ให้ถือว่า

สำนักงาน เป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

ข้อ ๒๒<sup>๑๑</sup> ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐไม่ดำเนินการตามระเบียบนี้ ให้แก่ประชาชนรายใด ประชาชนรายนั้นสามารถร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชาของเจ้าหน้าที่ของ หน่วยงานของรัฐนั้น หรือจะร้องเรียนต่อคณะกรรมการโดยตรงก็ได้

ข้อ ๒๒ ทวิ<sup>๑๒</sup> ให้หน่วยงานของรัฐรายงานผลการปฏิบัติตามระเบียบนี้ต่อ คณะกรรมการทุกปีตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด ในการนี้หน่วยงานของรัฐ จะมีข้อเสนอใด ๆ ประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการด้วยก็ได้

ข้อ ๒๓ ให้คณะกรรมการรวบรวมผลการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนตาม ระเบียบนี้ของหน่วยงานของรัฐ แล้วทำรายงานเสนอให้นายกรัฐมนตรีทราบอย่างน้อยปีละครั้ง

ข้อ ๒๔ ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเร่งรัดการปฏิบัติราชการของ กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารราชการส่วนจังหวัดหรือราชการ ส่วนท้องถิ่นอื่น ให้เป็นไปโดยรวดเร็ว โดยคำนึงถึงหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ตามระเบียบ นี้

ข้อ ๒๕ ให้รัฐมนตรีผู้กำกับดูแลรัฐวิสาหกิจเร่งรัดการปฏิบัติงานของรัฐวิสาหกิจ และสั่งการให้รัฐวิสาหกิจออกกระเปียบว่าด้วยการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานของ รัฐวิสาหกิจ โดยคำนึงถึงหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ตามระเบียบนี้

บทเฉพาะกาล

ข้อ ๒๖ ให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการออกกระเปียบตามข้อ ๙ ภายในหนึ่งร้อย ยี่สิบวันนับแต่วันที่ระเบียบนี้ใช้บังคับ

ในระหว่างที่ยังไม่มีระเบียบว่าด้วยการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการ ปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนตามวรรคหนึ่ง มิให้นำความในข้อ ๘ มาใช้บังคับแก่การปฏิบัติ ราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐในเรื่องนั้น และให้ผู้บังคับบัญชาสูงสุดของหน่วยงาน ของรัฐและรัฐวิสาหกิจเร่งรัดการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

<sup>๑๑</sup> ข้อ ๒๒ แก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อ ประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๐

<sup>๑๒</sup> ข้อ ๒๒ ทวิ เพิ่มโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของหน่วยงานของรัฐ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๐



ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๐<sup>๑๑</sup>

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

ข้อ ๑๑ ให้หน่วยงานของรัฐกำหนดระยะเวลาดำเนินการตามข้อ ๘ ของระเบียบ

สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๓๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบนี้ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ระเบียบนี้ใช้บังคับ

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

ข้อ ๑๒ ให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการออกกระเปาะียบกำหนดขั้นตอนและ

ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการตามข้อ ๑๔ ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๓๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบนี้ ให้แล้ว

เสร็จภายใน ๑๒๐ วัน นับแต่วันที่ระเบียบนี้ใช้บังคับ

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สุรนันทน์/ผู้จัดทำ

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

๒๕ มกราคม ๒๕๕๐

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา



## พระราชกฤษฎีกา

ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ ๒)

พ.ศ. ๒๕๖๒

### สมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร

ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๖ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๒

เป็นปีที่ ๔ ในรัชกาลปัจจุบัน

สมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร มีพระราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรแก้ไขเพิ่มเติมพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๗๕ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และมาตรา ๓/๑ วรரசี แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชกฤษฎีกาขึ้นไว้ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชกฤษฎีกานี้เรียกว่า “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒”

มาตรา ๒ พระราชกฤษฎีกานี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

มาตรา ๓ ให้ยกเลิกมาตรา ๑๓ มาตรา ๑๔ และมาตรา ๑๕ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

มาตรา ๔ ให้ยกเลิกความในวรรคหนึ่งของมาตรา ๑๖ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“มาตรา ๑๖ ให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการนั้นโดยจัดทำเป็นแผนห้าปี ซึ่งต้องสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภา และแผนอื่นที่เกี่ยวข้อง”

มาตรา ๕ ให้ยกเลิกวรรคสามของมาตรา ๑๘ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

มาตรา ๖ ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นวรรคสองของมาตรา ๒๙ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

“การบริการประชาชนและการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ต้องกระทำโดยใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลกลางที่สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) กำหนดด้วย”

มาตรา ๗ ให้ยกเลิกความในวรรคหนึ่งของมาตรา ๓๓ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“มาตรา ๓๓ ให้ส่วนราชการจัดให้มีการทบทวนภารกิจของตนว่าภารกิจใดมีความจำเป็น หรือสมควรที่จะยกเลิก ปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงการดำเนินการต่อไปหรือไม่ โดยคำนึงถึงยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภา และแผนอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกำลังเงินงบประมาณของประเทศ ความคุ้มค่าของภารกิจ และสถานการณ์อื่นประกอบกัน”

มาตรา ๘ ให้ยกเลิกความในมาตรา ๓๔ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“มาตรา ๓๔ ในกรณีที่มีการยุบเลิก โอน หรือรวมส่วนราชการใดทั้งหมดหรือบางส่วน ห้ามมิให้จัดตั้งส่วนราชการที่มีภารกิจหรืออำนาจหน้าที่ที่มีลักษณะเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันกับส่วนราชการดังกล่าวขึ้นอีก เว้นแต่มีเหตุผลและความจำเป็นเพื่อรักษาความมั่นคงของรัฐหรือเศรษฐกิจของประเทศ หรือรักษาผลประโยชน์ส่วนรวมของประชาชน และโดยได้รับความเห็นชอบจาก ก.พ.ร.”

มาตรา ๙ ในวาระเริ่มแรก การจัดทำแผนปฏิบัติการของส่วนราชการเป็นแผนห้าปี ตามมาตรา ๑๖ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชกฤษฎีกานี้ ให้จัดทำเป็นแผนสามปีโดยมีห้วงระยะเวลา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

มาตรา ๑๐ ในวาระเริ่มแรก ให้สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) จัดให้มี แพลตฟอร์มดิจิทัลกลางเพื่อให้ส่วนราชการใช้ในการบริการประชาชนและการติดต่อประสานงาน ระหว่างกันได้ในเก้าสิบวันนับแต่วันที่พระราชกฤษฎีกานี้ใช้บังคับ

ให้เป็นหน้าที่ของหัวหน้าส่วนราชการที่จะต้องดำเนินการให้บริการประชาชนและการติดต่อ ประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลกลางให้แล้วเสร็จภายในสองปี นับแต่พ้นกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง

ในกรณีที่ส่วนราชการใดมีเหตุผลความจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลกลางได้ ภายในระยะเวลาที่กำหนดในวรรคสอง ให้หัวหน้าส่วนราชการนั้นเสนอ ก.พ.ร. เพื่อพิจารณาขยาย ระยะเวลาดังกล่าวได้

ผู้รับสนองพระราชโองการ

พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา

นายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ คือ โดยที่พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้คณะรัฐมนตรีและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดให้มีแผนการบริหารราชการแผ่นดินและแผนนิติบัญญัติขึ้น เพื่อเป็นกรอบในการบริหารราชการแผ่นดินให้มีความชัดเจน แต่เนื่องจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ได้กำหนดให้รัฐจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน และต่อมาได้มีการตราพระราชบัญญัติการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. ๒๕๖๐ และพระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการดำเนินการปฏิรูปประเทศ พ.ศ. ๒๕๖๐ ขึ้น ซึ่งกฎหมายดังกล่าวได้กำหนดให้มีการจัดทำกรอบในการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนไว้ในรูปยุทธศาสตร์ชาติซึ่งทุกหน่วยงานต้องปฏิบัติตาม ประกอบกับได้มีการจัดทำแผนการปฏิรูปประเทศเพื่อเป็นกลไกวิธีการ และขั้นตอนการดำเนินการปฏิรูปประเทศในด้านต่าง ๆ ขึ้นแล้ว จึงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดินและแผนนิติบัญญัติให้ซ้ำซ้อนกันอีก สมควรยกเลิกการจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดินและแผนนิติบัญญัติ และปรับปรุงการจัดทำแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภา และแผนอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสมควรกำหนดให้การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนและการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกันต้องกระทำโดยใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลกลางเพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิรูปประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการและการบริหารราชการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย จึงจำเป็นต้องตราพระราชกฤษฎีกานี้





ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข

[www.stopcorruption.moph.go.th](http://www.stopcorruption.moph.go.th)

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข วัน/เดือน/ปี ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๒	
หัวข้อ แนวปฏิบัติการให้ภาคประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ฉบับปรับปรุง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) แนวปฏิบัติการให้ภาคประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ฉบับปรับปรุง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒	
Linkภายนอก: ไม่มี	
หมายเหตุ: .....	
.....	
.....	
<p><b>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</b> สุชาภา วรินทร์เวช (นางสาวสุชาภา วรินทร์เวช) ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ วันที่ ๑๔ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒</p>	<p><b>ผู้อนุมัติรับรอง</b> สุชาภา วรินทร์เวช (นางสาวสุชาภา วรินทร์เวช) ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ (หัวหน้า) วันที่ ๑๔ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ พลอยนลิน คำคุณ (นางสาวพลอยนลิน คำคุณ) นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ วันที่ ๑๔ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒</p>	