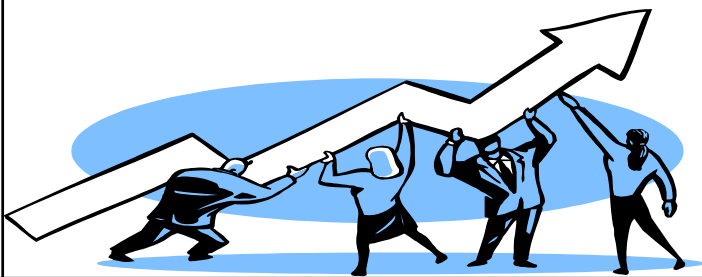


แนวทางดำเนินการ
เรื่อง การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
เพื่อประชาชน ปี 2547 – 2550



สำนักงาน ก.พ.ร
มิถุนายน 2547

คำนำ

เอกสารแนวทางดำเนินการเรื่องการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ปี 2547 – 2550 นี้ เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาระบบราชการ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 – พ.ศ. 2550) และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยเฉพาะมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 ซึ่งส่วนราชการต่าง ๆ ได้ดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนไปแล้ว 3 – 5 กระบวนงานในปี 2546 และจะต้องดำเนินการให้ครบทุกกระบวนงานในปี 2550

โดยที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนและเร่งรัดให้ส่วนราชการดำเนินเพื่อพัฒนาระบบราชการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงได้จัดทำแนวทางดำเนินการในเรื่องดังกล่าวนี้ขึ้น เพื่อที่ส่วนราชการต่าง ๆ จะได้ใช้ประกอบในการดำเนินการในปีต่อ ๆ ไปให้บังเกิดผลสำเร็จต่อไปได้

สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
สำนักงาน ก.พ.ร.
มิถุนายน 2547

สารบัญ

	หน้า
1. ความสำคัญของการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ	4
2. เหตุผลความจำเป็นในการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ	4
3. หน่วยงานที่อยู่ในบังคับของมาตรการนี้	9
4. การสำรวจงานบริการประชาชนที่มีอยู่ในหน่วยงาน	9
5. การค้นหาและการนับขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน	13
6. การคัดเลือกกระบวนการงานเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ	15
7. การดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการของจังหวัด	16
8. การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน	18
9. การส่งข้อเสนอการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ	21
10. การส่งผลการประเมินตนเองในการลดขั้นตอนและระยะเวลา การปฏิบัติราชการ	23
11. การเตรียมความพร้อมเพื่อรับการติดตามและประเมินผล	24
12. วิธีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ	25
13. เทคนิคการลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	30
 ภาคผนวก	
1. การรายงานกระบวนการงานทั้งหมดที่อยู่ในความรับผิดชอบ	38
- แบบฟอร์มการรายงาน	
- ตัวอย่างการรายงาน	
2. ข้อเสนอการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ	45
- แบบฟอร์มข้อเสนอ	
- ตัวอย่างข้อเสนอ	
3. การรายงานผลการประเมินตนเองในการลดขั้นตอนและ ระยะเวลาการปฏิบัติราชการ	54
- แบบฟอร์มการรายงานผลการประเมินตนเอง	
- ตัวอย่างการรายงานผลการประเมินตนเอง	
4. การเสนอกระบวนการงานที่ประสงค์ให้มีการติดตามและประเมินผล	58
- แบบฟอร์มการเสนอกระบวนการงานที่ประสงค์ให้มีการติดตาม และประเมินผล	
- ตัวอย่างการเสนอกระบวนการงานที่ประสงค์ให้มีการติดตาม และประเมินผล	

1. ความสำคัญของการลดขั้นตอนและ ระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

ก้าวแรกของการปฏิรูประบบราชการที่ดำเนินการไปแล้ว คือ การปรับปรุงโครงสร้างของส่วนราชการ ซึ่งได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 สำหรับก้าวต่อไปของการพัฒนาระบบราชการที่เป็นเรื่องเร่งด่วน คือ การปรับปรุงวิธีปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการของรัฐมีความสะดวก รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของประชาชน

การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเป็นการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานที่สำคัญที่สามารถดำเนินการให้บังเกิดผลสำเร็จได้โดยเร็ว ส่งผลกระทบในวงกว้าง มีความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์กับประชาชนโดยตรง ซึ่งบางส่วนราชการได้ดำเนินการเป็นผลสำเร็จทำให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี หากมีการดำเนินการที่ครอบคลุมและทั่วถึงในทุกหน่วยงานก็จะเกิดประโยชน์กับประชาชนเป็นอย่างมาก

การปรับปรุงการทำงานด้วยวิธีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ มีเป้าหมายที่จะทำให้การบริการของรัฐมีขั้นตอนที่สั้นและใช้เวลาดำเนินการน้อยกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น

วิธีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเป็นสิ่งที่ต้องมีการศึกษา วิเคราะห์อย่างมีระเบียบแบบแผนเพื่อตัดขั้นตอน ตัดระยะเวลา ตัดกำลังคน ตัดเอกสาร วัสดุที่ไม่จำเป็น ออกไป ทั้งนี้ไม่ได้หมายถึงการทำงานให้เร็วขึ้นอย่างรีบเร่งจนอาจทำงานผิดพลาด หรือซื้อเครื่องมือทันสมัยเพิ่มขึ้นหรือการเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่

2. เหตุผลความจำเป็นในการลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนเป็นเป้าหมายสำคัญของการบริหารงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความอยู่ดีมีสุขของประชาชนในสังคม และความมั่นคงของชาติ

ปัญหาที่เกิดขึ้นเสมอ คือ การให้บริการของภาครัฐแก่ประชาชนจะมีขั้นตอนหลายขั้นตอน การพิจารณามีความล่าช้า วิธีทำงานที่ไม่ทันสมัย ระยะเวลาในการพิจารณาไม่ได้กำหนดไว้ให้ชัดเจน นอกจากนี้ยังมีกฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่สลับซับซ้อน ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและภาคเอกชนได้ ปัญหาดังกล่าวทำให้ต้นทุนและค่าใช้จ่ายของประชาชนและภาคเอกชนสูงขึ้น และมีการผลักภาระค่าใช้จ่ายกันเป็นทอด ๆ ต่อไปจนในที่สุด ทำให้เกิดปัญหาและความไม่เป็นธรรมขึ้นในสังคม ซึ่งไม่เป็นผลดีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมโดยรวม

ด้วยเหตุผลและความจำเป็นดังกล่าวรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยได้ให้ความสำคัญกับการบริการประชาชน ทั้งนี้โดยมีกฎหมาย กฎ ระเบียบและนโยบายรองรับการดำเนินการเกี่ยวกับการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ดังนี้

2.1 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้บัญญัติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการของหน่วยงานของรัฐไว้ ดังนี้

“มาตรา 70 บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือของราชการส่วนท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน

ในการปฏิบัติหน้าที่หรือในการปฏิบัติกรอื่นที่เกี่ยวข้องกับประชาชน บุคคลตามวรรคหนึ่งต้องวางตนเป็นกลางทางการเมือง

ในกรณีที่บุคคลตามวรรคหนึ่งละเลยหรือไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามหน้าที่ตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง บุคคลผู้มีส่วนได้เสียย่อมมีสิทธิขอให้บุคคลตามวรรคหนึ่ง หรือผู้บังคับบัญชาของบุคคลดังกล่าวชี้แจงแสดงเหตุผลและขอให้ดำเนินการให้เป็นไปตามบัญญัติในวรรคหนึ่งหรือวรรคสองได้”

“มาตรา 75 รัฐต้องดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ค้ำครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคล จัดระบบงานของกระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างรวดเร็วและเท่าเทียมกัน รวมทั้ง จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นให้มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชน”

2.2 มาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ได้บัญญัติไว้ ดังนี้

“การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจาย

ภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและ การตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน

ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ตามความเหมาะสมแต่ละภารกิจ”

2.3 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าวนี้ไว้ ดังนี้

“มาตรา 24 ในการปฏิบัติภารกิจใด หากส่วนราชการจำเป็นต้องได้รับ อนุญาต อนุมัติ หรือความเห็นชอบจากส่วนราชการอื่นตามที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมติคณะรัฐมนตรีกำหนด ให้ส่วนราชการที่มีอำนาจอนุญาต อนุมัติ หรือให้ความเห็นชอบดังกล่าว แจ้งผลการพิจารณาให้ส่วนราชการที่ยื่นคำขอทราบภายในสิบห้าวัน นับแต่วันที่ได้รับคำขอ

ในกรณีที่เรื่องใดมีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือ มติคณะรัฐมนตรีกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติไว้ และขั้นตอนการปฏิบัตินั้นต้องใช้ระยะเวลา เกินสิบห้าวัน ให้ส่วนราชการที่มีอำนาจอนุญาต อนุมัติ หรือให้ความเห็นชอบ ประกาศกำหนด ระยะเวลาการพิจารณาไว้ให้ส่วนราชการอื่นทราบ

ส่วนราชการใดที่มีอำนาจอนุญาต อนุมัติ หรือให้ความเห็นชอบ มิได้ดำเนินการ ให้แล้วเสร็จตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง หากเกิดความเสียหายใดขึ้นให้ถือว่าข้าราชการ ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวข้องและหัวหน้าส่วนราชการนั้นประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง เว้นแต่จะพิสูจน์ ได้ว่าความล่าช้านั้นมิได้เกิดขึ้นจากความผิดของตน”

“มาตรา 37 ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือ ติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ ของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป ส่วนราชการใด มิได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานใดและ ก.พ.ร. พิจารณาเห็นว่างานนั้นมีลักษณะ ที่สามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จได้ หรือส่วนราชการใดกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้ แต่ ก.พ.ร. เห็นว่าเป็นระยะเวลาที่ล่าช้าเกินสมควร ก.พ.ร. จะกำหนดเวลาแล้วเสร็จให้ส่วนราชการ นั้นต้องปฏิบัติก็ได้

ให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงาน ให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง”

“มาตรา 38 เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา 37”

“มาตรา 39 ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ”

2.4 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 – พ.ศ. 2550)
ได้กำหนดเป้าประสงค์หลักในเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น” โดยกำหนดตัวชี้วัด ดังนี้

- “ประชาชนร้อยละ 80 โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการ
- ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนลดลงได้มากกว่าร้อยละ 50 โดยเฉลี่ย ภายในปี พ.ศ. 2550”

2.5 นโยบายของรัฐบาล ที่แถลงต่อรัฐสภาเมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2544 ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนมีดังนี้

- “มุ่งสร้างประสิทธิภาพ สร้างความโปร่งใส และขจัดทุจริตในการบริหารราชการแผ่นดิน และการให้บริการประชาชน ทั้งนี้เพื่อสร้างความเป็นธรรมในสังคม และเอื้อต่อการพัฒนาประเทศทั้งในปัจจุบันและอนาคต”
- “ปรับปรุงบทบาทของภาครัฐจากผู้ปฏิบัติและควบคุมมาเป็นผู้สนับสนุนและอำนวยความสะดวกและให้การสนับสนุนการดำเนินงานของภาคเอกชนและประชาชน โดยส่งเสริมให้ภาคเอกชนและประชาชนสามารถมีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการปฏิรูประบบราชการเพื่อวางแนวทางดำเนินการให้ชัดเจนและต่อเนื่อง”
- “เร่งรัดพัฒนาคุณภาพของข้าราชการ ให้มีทัศนคติที่เอื้อต่องานบริการประชาชน รวมทั้งทบทวนกฎหมาย ระเบียบ ขั้นตอน และวิธีปฏิบัติงานเพื่อให้การบริหารราชการมีความยืดหยุ่น มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้และมีการประเมินผลที่เป็นระบบและเป็นธรรม”

2.6 คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม พ.ศ. 2546 ได้มีมติเห็นชอบแนวทางการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนตามข้อเสนอของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ดังนี้

1) ให้ทุกส่วนราชการพิจารณาและดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนลง 30 – 50% จากที่กำหนดไว้ในปัจจุบัน และให้มีผลในทางปฏิบัติก่อนเดือนตุลาคม 2546

2) ให้ส่วนราชการร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. เลือกกระบวนการหลัก 3 – 5 กระบวนการ ซึ่งเป็นงานที่ประชาชนใช้บริการมาก มีผลกระทบต่อประชาชนและมีข้อร้องเรียนมาก เพื่อให้ส่วนราชการพิจารณาดำเนินการตามข้อ 1 และขยายผลให้ครบทุกกระบวนการในปี พ.ศ. 2550

3) ส่วนราชการที่มีงานบริการประชาชนแต่ยังไม่มีกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการมาก่อน ให้กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการรวมทั้งต้องดำเนินการตามมาตรการนี้ด้วย

4) ในกรณีการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันหลายส่วนราชการ ให้สำนักงาน ก.พ.ร. ประสานงานกับส่วนราชการดังกล่าว เพื่อร่วมกันปรับปรุงการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน รวมถึงการอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนในรูปของศูนย์บริการร่วมด้วย

5) ส่วนราชการใดที่เห็นว่าได้ปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาไว้ดีแล้ว หรือไม่อาจลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการตามมาตรการนี้ได้ ให้ชี้แจงแสดงเหตุผลและพิสูจน์ให้เห็นโดยชัดแจ้งว่าขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการที่กำหนดไว้เดิมเหมาะสมแล้ว ทั้งนี้ให้มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการด้วย

6) ให้มาตรการดังกล่าวมีผลใช้บังคับกับกระทรวง ทบวง กรม รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในบังคับบัญชา หรือกำกับดูแลของรัฐบาล รวมทั้งให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเร่งรัดการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เป็นไปตามมาตรการนี้ด้วย

7) นอกเหนือจากการลดขั้นตอนและระยะเวลาดังกล่าวแล้ว ให้แต่ละส่วนราชการพยายามยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะการปรับปรุงการอำนวยความสะดวก และฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการให้มุ่งเน้นในการให้บริการประชาชน

ด้วยเหตุผลและความจำเป็นดังกล่าว ประกอบกับการที่มีกฎหมาย กฎระเบียบ และนโยบายรัฐบาลรองรับที่ชัดเจน ดังนั้น ในการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนสำหรับปี 2547 และปีต่อไป จึงต้องดำเนินการเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกควบคู่ไปด้วย ทั้งนี้ โดยให้ประชาชนเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลข่าวสารของทางราชการได้โดยง่าย มีทางเลือกเข้ารับบริการได้หลายทาง รวมถึงการจัดสถานที่และการอำนวยความสะดวกในเรื่องอื่น ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี

3. หน่วยงานที่อยู่ในบังคับของมาตรการนี้

เพื่อให้การดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนเป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ และนโยบายของรัฐบาลดังกล่าวข้างต้น หน่วยงานที่จะต้องดำเนินการตามมาตรการนี้ ได้แก่

- 1) กระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการฝ่ายบริหาร
- 2) จังหวัด อำเภอ
- 3) รัฐวิสาหกิจ
- 4) องค์การมหาชน
- 5) ให้กระทรวงมหาดไทยดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ให้ดำเนินการไปตามหลักเกณฑ์และแนวทางดังกล่าวนี้

4. การสำรวจงานบริการประชาชนที่มีอยู่ในหน่วยงาน

หน่วยงานของรัฐจะต้องสำรวจงานที่อยู่ในความรับผิดชอบมีงานใดเป็นงานบริการประชาชนที่อยู่ในข่ายต้องนำมาลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการตามมาตรการดังกล่าวนี้บ้าง ทั้งนี้ โดยมีแนวทางการพิจารณา ดังนี้

4.1 ความหมายของงานบริการประชาชน

“งานบริการประชาชน” หมายถึง การดำเนินการของส่วนราชการตามหน้าที่หรือตามคำขอ ซึ่งการเป็นการดำเนินการระหว่างส่วนราชการกับประชาชน หรือส่วนราชการกับส่วนราชการ เช่น การอนุญาต การอนุมัติ การให้ความเห็นชอบ การให้ความเห็น การหารือ การรับรอง การรับจดทะเบียน การทำเอกสารที่ประชาชนต้องมีการขอเอกสารของส่วนราชการ การตรวจสอบ การควบคุม การวิเคราะห์ การตรวจรับงานหรือสิ่งของการชำระหนี้ การให้คำวินิจฉัย และให้หมายความรวมถึงการดำเนินการที่ไม่จำเป็นต้องมีคำขอ

ได้แก่ การบริการที่มีลักษณะของการบริการสาธารณะ การสงเคราะห์ และการให้ความอนุเคราะห์แก่ประชาชนด้วย

กล่าวโดยสรุปงานบริการประชาชน หมายถึง งานที่หน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการให้กับประชาชน หรือให้กับส่วนราชการด้วยตนเอง เนื่องจากเป็นอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะด้วยกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับใด ๆ ก็ตาม ทั้งนี้อาจเป็นการบริการให้กับประชาชนโดยตรง หรือการบริการทางอ้อมก็ตาม

4.2 ลักษณะของงานบริการประชาชน

งานบริการประชาชนอาจมีลักษณะแตกต่างกัน ดังนี้

1) **งานบริการประชาชนโดยตรง** หมายถึง งานบริการที่หน่วยงานของรัฐรับคำขอจากประชาชนโดยตรง เช่น ประชาชนยื่นคำขอซื้อขายที่ดินที่กรมที่ดิน หรือประชาชนยื่นคำขอเสียภาษีรถยนต์ประจำปีที่กรมการขนส่งทางบก เป็นต้น

2) **งานบริการประชาชนทางอ้อม** หมายถึง งานบริการที่หน่วยงานของรัฐนั้นไม่ได้รับคำขอจากประชาชนโดยตรง แต่ประชาชนได้ยื่นคำขอที่ส่วนราชการอื่น แต่ส่วนราชการที่ได้รับคำขอจะพิจารณาหรือดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ ให้แล้วเสร็จได้จะต้องส่งคำขอที่ได้รับนั้นไปให้หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องพิจารณาตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ก่อนด้วย เช่น ผู้ประกอบการขอรับเงินชดเชยค่างานก่อสร้างตามสัญญาแบบปรับราคาได้ที่หน่วยงานของรัฐผู้ว่าจ้าง เมื่อหน่วยงานของรัฐผู้ว่าจ้างได้รับคำขอแล้วต้องส่งคำขอดังกล่าวให้สำนักงบประมาณพิจารณาอนุมัติ พร้อมกับส่งกรมบัญชีกลางเพื่อขออนุมัติฎีกา เป็นต้น กรณีดังกล่าวนี้ การบริการของสำนักงบประมาณและกรมบัญชีกลาง เป็นการบริการประชาชนทางอ้อม

3) **งานบริการระหว่างส่วนราชการ** หมายถึง งานบริการที่หน่วยงานของรัฐจะกระทำการกิจใดได้ จำเป็นต้องได้รับอนุญาต อนุมัติหรือความเห็นชอบจากส่วนราชการอื่นตามที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมติคณะรัฐมนตรีกำหนด เช่น ส่วนราชการต่าง ๆ ส่งคำขอประเมินเพื่อแต่งตั้งข้าราชการให้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการไปยังสำนักงาน ก.พ. เป็นต้น

4.3 ความหมายและลักษณะของกระบวนการ

การพิจารณาว่างานใดจะเป็นกระบวนการได้หรือไม่จะต้องมีเนื้อหาเพียงใดจึงจะกำหนดให้เป็น “กระบวนการ” ได้ และกระบวนการจะมีลักษณะอย่างไร มีหลักเกณฑ์แนวทางการพิจารณา ดังนี้

1) **กระบวนการจะต้องมีความสมบูรณ์ในตัวเอง** โดยไม่กำหนดกระบวนการย่อยจนทำให้ขาดความสมบูรณ์ในเรื่องนั้น ๆ เช่น ไม่ควรกำหนดกระบวนการ “การรับแจ้งเหตุด่วน เหตุร้าย” โดยนับเวลาตั้งแต่ได้รับโทรศัพท์แจ้งเหตุถึงการจัดบันทึก การแจ้งเหตุไว้เป็นหลักฐานเท่านั้น ควรนับตั้งแต่เมื่อได้รับแจ้งเหตุแล้ว ได้ส่งเจ้าหน้าที่ไปถึงสถานที่เกิดเหตุภายในระยะเวลาเท่าไร เป็นต้น