

2) **กระบวนการจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน** ทั้งนี้ต้องพิจารณาว่า กำหนดกระบวนการเช่นนั้นแล้ว ประชาชนจะได้ประโยชน์และตรงกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ กรณีเช่น กระบวนการรักษาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล ประชาชนต้องการทราบว่าถ้าเป็นผู้ป่วยนอกที่ปวดหัวตัวร้อนเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลแห่งนี้ ทางโรงพยาบาลจะใช้เวลาดำเนินการตั้งแต่ผู้ป่วยยื่นบัตรจนกระทั่งรับยา ซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้ายเป็นเวลาเท่าไร ไม่ควรแยกเป็นกระบวนการทำบัตรผู้ป่วยนอก กระบวนการรอก่อนพบแพทย์ กระบวนการตรวจวินิจฉัยจากแพทย์ กระบวนการตรวจห้อง Lab หรือกระบวนการรับยา เป็นต้น ซึ่งหากแยกกระบวนการย่อยดังกล่าวแล้วจะไม่เกิดประโยชน์กับประชาชน

3) **กระบวนการต้องเป็นงานที่สามารถควบคุมระยะเวลาการปฏิบัติงานได้** ทั้งนี้หากงานที่มีลักษณะที่ไม่อาจควบคุมระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จได้มากำหนดเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ จะไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง และไม่สามารถปฏิบัติได้ เช่น กรณีของสถานีตำรวจ ไม่ควรนำกระบวนการสืบสวนสอบสวนหาผู้กระทำผิดมาดำเนินการ ควรนำมาดำเนินการเฉพาะกระบวนการที่สามารถกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาได้ เช่น กระบวนการขอคืนของกลาง กรณีศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุด กระบวนการขอประกันตัวผู้ต้องหา หรือกระบวนการรับแจ้งเอกสารหาย เป็นต้น ทั้งนี้ต้องไม่นำเหตุที่หน่วยงานเป็นผู้กำหนดขึ้นมาเป็นข้ออ้างที่ไม่กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาได้ เช่น การแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานขึ้น เพื่อพิจารณากันกรองเรื่องใด ๆ ซึ่งเป็นเรื่องภายในของหน่วยงาน ก็ไม่ควรนำมาเป็นข้ออ้างว่าไม่อาจกำหนดระยะเวลาพิจารณาของคณะกรรมการได้ เป็นต้น

4) **กระบวนการจะต้องมีความชัดเจน** โดยไม่มีความคลุมเครือทำให้ตีความได้หลายทาง เช่น การกำหนดว่ากระบวนการรักษาทางทันตกรรม ใช้เวลาดำเนินการ 2 ชั่วโมง อาจตีความได้ว่านับเวลาดังแต่ผู้ป่วยยื่นบัตรจนกระทั่งแพทย์ตรวจรักษาแล้วเสร็จใช้เวลา 2 ชั่วโมง โดยไม่ต้องแยกแยะว่าเป็นการรักษาทันตกรรมในเรื่องใด จะเป็นผู้ป่วยที่นัดไว้หรือไม่ก็ตามใช้เวลาเท่ากันทั้งหมด ซึ่งในความเป็นจริงอาจเป็นไปได้ยาก ทั้งควรกำหนดให้ชัดเจน เช่น “กระบวนการการรอกพบแพทย์สำหรับผู้ป่วยทันตกรรมที่มีกำหนดนัดล่วงหน้า” เป็นต้น

5) **กระบวนการต้องมีจุดเริ่มต้นและสิ้นสุด** โดยจะต้องหาจุดเริ่มต้นได้ว่าเริ่มนับตั้งแต่จุดใด เช่น รับคำขอหรือรับแจ้งเรื่องทางโทรศัพท์ เป็นต้น และที่สำคัญต้องมีที่สิ้นสุดของกระบวนการว่าเสร็จสิ้น ณ ขั้นตอนใด เช่น ส่งผลการพิจารณาหลังจากผู้มีอำนาจลงนาม หรือการส่งมอบสิ่งของให้ตามที่ประชาชนร้องขอ เป็นต้น

อนึ่ง นอกจากแนวทางดังกล่าวข้างต้นแล้ว จะต้องพิจารณาถึงความเป็นจริงด้วย โดยไม่ควรนำงานลักษณะเช่นนี้มาลดขั้นตอนและระยะเวลา เช่น งานทางเทคนิคที่มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจนแล้ว ได้แก่ การตรวจตัวอย่างในห้อง Lab หรืองานที่มีลักษณะที่ประชาชนได้รับประโยชน์หากได้พบเจ้าหน้าที่เป็นเวลามากขึ้น เช่น การให้คำปรึกษาหารือ การตรวจวินิจฉัยโรคของแพทย์ เป็นต้น

4.4 ประเภทของงาน/กระบวนการ

หน่วยงานจะต้องพิจารณาพร้อมกับกำหนดให้ได้ว่ากระบวนการที่หน่วยงานต้องรับผิดชอบในการบริการประชาชนตามอำนาจหน้าที่ มีจำนวนเท่าไร และได้แก่กระบวนการใดบ้าง อาจจำแนกลักษณะกระบวนการเป็น 3 ประเภท คือ

1) **กระบวนการหลัก** หมายถึง กระบวนการที่ปฏิบัติตามภารกิจหลักหรืองานหลักของส่วนราชการ ซึ่งอาจเป็นบริการประชาชนโดยตรง ทางอ้อม หรือบริการระหว่างส่วนราชการก็ได้

ภารกิจหลักหรืองานหลักได้แก่ ภารกิจที่ส่วนราชการ (กรม) ต้องดำเนินการให้บรรลุวิสัยทัศน์ เนื่องจากเป็นอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับ

ภารกิจหลักรวมถึงภารกิจอื่นที่หน่วยงานเหนือขึ้นไปมอบหมายให้ปฏิบัติเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องเกินกว่า 3 ปี โดยมีแผนงานหรือแผนปฏิบัติการกำหนดไว้อย่างชัดเจน

2) **กระบวนการรอง** หมายถึง กระบวนการที่ปฏิบัติตามภารกิจรองซึ่งเป็นภารกิจที่มีความสำคัญน้อยกว่าภารกิจหลัก หรือเป็นงานฝากที่ในระดับเหนือขึ้นไปมอบหมายให้ปฏิบัติเป็นการชั่วคราวเมื่อสิ้นสุดโครงการแล้วก็เลิกดำเนินการ

3) **กระบวนการสนับสนุน** หมายถึง กระบวนการที่ปฏิบัติตามภารกิจสนับสนุน ซึ่งเป็นกิจกรรมที่หน่วยงานปฏิบัติเพื่อสนับสนุนภารกิจหลักและภารกิจรองเปรียบเสมือน “งานแม่บ้าน” ได้แก่ กิจกรรมที่เกี่ยวกับการเบิกจ่าย การจัดซื้อ จัดจ้าง การบริหารงานบุคคล อาคารสถานที่ ยานพาหนะ พัสดุครุภัณฑ์ของหน่วยงาน เป็นต้น

ทั้งนี้ ให้นำกระบวนการหลักมาดำเนินการในลำดับต้นและกระบวนการรองในลำดับถัดไป หากหน่วยงานใดมีกระบวนการหลักและกระบวนการรองไม่มาก และได้ดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในกระบวนการดังกล่าวทั้งหมดแล้ว อาจนำกระบวนการสนับสนุนมาดำเนินการได้

4.5 การจัดบันทึกกระบวนการที่อยู่ในความรับผิดชอบ

เพื่อให้มีการจำแนกกระบวนการที่ชัดเจนตั้งแต่แรก ซึ่งจะมีผลต่อการคัดเลือกกระบวนการเพื่อนำมาลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในแต่ละปีต่อไปได้ เห็นควรจัดบันทึกกระบวนการ โดยจำแนกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

- 1) กระบวนการที่แล้วเสร็จใน 1 วัน
- 2) กระบวนการที่แล้วเสร็จภายใน 2 – 15 วัน
- 3) กระบวนการที่ใช้เวลามากกว่า 15 วัน

5. การค้นหาและการนับขั้นตอนและระยะเวลา การปฏิบัติราชการที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

5.1 การนับจำนวนขั้นตอนที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

“จำนวนขั้นตอนการปฏิบัติราชการ” ให้ระบุว่าการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการตั้งแต่ประชาชนยื่นคำขอ จนกระทั่งพิจารณาแล้วเสร็จมีขั้นตอนการพิจารณาที่ขั้นตอน งานที่ผ่านเจ้าหน้าที่แต่ละคนนับเป็นหนึ่งขั้นตอน ในกรณีมีการส่งเรื่องย้อนกลับให้เจ้าหน้าที่คนเดียวกันพิจารณามากกว่า 1 ครั้ง การส่งผ่านเจ้าหน้าที่แต่ละครั้งนับเป็นหนึ่งขั้นตอน และให้นับเจ้าหน้าที่ที่รับคำขอเป็นขั้นตอนที่ 1 (กรณีประชาชนมายื่นคำขอด้วยตนเอง) ผู้ลงนาม อนุญาต อนุมัติ เป็นขั้นตอนสุดท้าย และการพิจารณาของคณะกรรมการนับเป็นหนึ่งขั้นตอน

“จำนวนจุดบริการ” หมายถึง การเดินเรื่องของประชาชนผู้ยื่นคำขอตั้งแต่ยื่นคำขอยังเจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอจนกระทั่งพิจารณาแล้วเสร็จ ประชาชนผู้ยื่นคำขอต้องเดินเรื่องด้วยตนเองเพื่อนำคำขอในเรื่องเดียวกันนั้นไปยื่นให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานย่อยกี่ครั้งหรือกี่แห่ง การที่ประชาชนยื่นคำขอให้เจ้าหน้าที่ 1 ครั้ง หรือ 1 แห่ง ให้นับเป็นหนึ่งจุดบริการ

5.2 การกำหนดระยะเวลาที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

ในการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ก่อนอื่นหน่วยงานจะต้องกำหนดให้ได้ว่าขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการที่ใช้อยู่ในปัจจุบันเป็นเท่าไร ทั้งนี้ อาจกำหนดหรือหาขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการในปัจจุบันได้ดังนี้

1) ระยะเวลาที่กำหนดโดยกฎหมาย กฎ ระเบียบ ในเรื่องนั้น ๆ

ทั้งนี้หากกระบวนการใดมีกฎหมาย กฎ ระเบียบ กำหนดระยะเวลาดำเนินการไว้แล้วให้นำระยะเวลาดังกล่าวที่กำหนดไว้ในกฎหมาย กฎ ระเบียบนั้นเป็นระยะเวลาที่ใช้ในปัจจุบัน

2) ระยะเวลาที่กำหนดโดยส่วนราชการเอง

กระบวนการที่ไม่ได้กำหนดระยะเวลาดำเนินการไว้ในกฎหมาย กฎ ระเบียบ ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาดำเนินการได้เอง ทั้งนี้อาจกำหนดโดย

2.1) ระยะเวลาที่ส่วนราชการได้กำหนดและประกาศให้ประชาชนทราบอยู่แล้ว ทั้งนี้อาจเป็นการกำหนดตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 และที่แก้ไขเพิ่มเติม หรือที่หน่วยงานกำหนดไว้แล้วจะด้วยวิธีการใดก็ตามให้ถือเป็นระยะเวลาที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

2.2) กรณีที่ส่วนราชการได้ยังไม่เคยกำหนดระยะเวลาดำเนินการในกระบวนการนั้น ๆ มาก่อน ให้นำค่าเฉลี่ยทางสถิติที่เคยจับเวลาไว้แล้ว หรืออาจจับเวลาใหม่เป็นระยะเวลาที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

5.3 การนับเวลาการปฏิบัติราชการ

ให้ส่วนราชการนับเวลาและกำหนดหน่วยเวลาการปฏิบัติราชการสำหรับงานบริการในแต่ละลักษณะ ดังนี้

1) งานบริการที่แล้วเสร็จในหนึ่งวัน

(1) ให้นับเวลาดำเนินการตั้งแต่ประชาชนยื่นคำขอหรือเข้าคิวรอยื่นคำขอแล้วแต่กรณี จนกระทั่งดำเนินการแล้วเสร็จในกระบวนการงานนั้น ๆ หากในแต่ละขั้นตอนการบริการมีระยะเวลารอคอยให้นับรวมไปด้วย เช่น กระบวนการรักษาผู้ป่วยนอกให้นับเวลาดังแต่ยื่นบัตรผู้ป่วยจนกระทั่งรับยาตามใบสั่งแพทย์ เป็นต้น

(2) หน่วยเวลาให้นับเป็นชั่วโมง นาที เช่น กระบวนการรักษาผู้ป่วยนอกใช้เวลา 2 ชั่วโมง 20 นาที เป็นต้น

2) งานบริการที่ใช้เวลามากกว่าหนึ่งวัน

(1) ให้นับระยะเวลาดำเนินการเป็น 2 ช่วง ดังนี้

“ช่วงเวลายื่นคำขอ” ให้นับเวลาดังแต่ประชาชนยื่นคำขอ หรือเข้าคิวยื่นคำขอแล้วแต่กรณี เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้องของเอกสารหลักฐาน จนกระทั่งรับคำขอไว้พิจารณาได้ ทั้งนี้ให้รวมระยะเวลารอคอยในแต่ละขั้นตอนด้วย

แต่ทั้งนี้หากหน่วยงานกำหนดระยะเวลาดำเนินการในกระบวนการงานนั้นไว้ว่า ใช้เวลาดำเนินการ 2 ชั่วโมง ถ้าประชาชนมายื่นคำขอหลังเวลา 14.30 น. แล้ว ไม่ได้รับผลการพิจารณาในวันนั้น ไม่ถือว่าเจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด กรณีนี้ประชาชนอาจต้องมารับผลการพิจารณาในวันถัดไปในช่วงเช้า เป็นต้น

หน่วยเวลาให้นับเป็นชั่วโมง นาที

“ช่วงเวลาดำเนินการตั้งแต่ยื่นคำขอจนกระทั่งพิจารณาแล้วเสร็จ”

ให้นับเวลาดังแต่ประชาชนยื่นคำขอ รวมกับระยะเวลาที่ผู้ยื่นคำขอลงไปรอคอยจนกระทั่งผู้ยื่นคำขอมารับผลการพิจารณา หรือวันที่ส่วนราชการส่งผลการพิจารณาให้ผู้ยื่นคำขอทราบแล้วแต่กรณี

หน่วยเวลาให้นับเป็นวัน (วันทำการ) โดยให้นับวันยื่นคำขอเป็นวันที่หนึ่ง เช่น ประชาชนยื่นคำขอวันที่ 5 มีนาคม 2546 แล้วมารับผลการพิจารณาในวันที่ 7 มีนาคม 2546 ให้นับเป็นระยะเวลาดำเนินการเป็น 3 วัน เป็นต้น ทั้งนี้ ให้นับเฉพาะวันทำการเท่านั้น

การกำหนดระยะเวลาของทุกหน่วยบริการในกระบวนการเดียวกันควรเท่ากัน เว้นแต่มีเหตุผลความจำเป็น เช่น บางหน่วยบริการใช้คอมพิวเตอร์แต่บางหน่วยบริการยังไม่มีใช้ เป็นต้น

กรณีที่กระบวนงานใดกำหนดขั้นตอนให้ประชาชนต้องเตรียมเอกสาร หลักฐาน หรือสถานที่ให้พร้อม แล้วแจ้งความพร้อมให้เจ้าหน้าที่ทราบ จึงจะไปตรวจสอบได้ ถ้าประชาชนเตรียมความพร้อมได้ช้าก็จะทำให้ระยะเวลาโดยรวมมากขึ้นด้วย กรณีเช่นนี้ให้นับเฉพาะเวลาปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เท่านั้น หักเวลาเตรียมการของประชาชนออก

6. การคัดเลือกกระบวนงานเพื่อลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

ให้หน่วยงานของรัฐคัดเลือกกระบวนงานที่จะนำมาลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ โดยพิจารณากระบวนงานที่จะเกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชนก่อนเป็นอันดับแรก โดยคัดเลือกตามจำนวนที่กำหนดในแต่ละปี ดังนี้

6.1 แนวทางการคัดเลือกกระบวนงาน

ทั้งนี้ให้หน่วยงานคัดเลือกกระบวนงานเพื่อดำเนินการโดยมีหลักเกณฑ์และแนวทาง ดังนี้

- 1) เป็นกระบวนงานหลัก เว้นแต่หน่วยงานใดได้นำกระบวนงานหลักขึ้นมาดำเนินการทั้งหมดแล้ว อาจเลือกกระบวนงานรองและกระบวนงานสนับสนุนมาดำเนินการต่อไปได้
- 2) เป็นกระบวนงานที่จะเกิดประโยชน์กับประชาชนจำนวนมาก เนื่องจากเป็นกระบวนงานที่มีประชาชนมาใช้บริการมาก
- 3) เป็นกระบวนงานที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วจะมีผลกระทบต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมโดยรวมในวงกว้าง
- 4) เป็นกระบวนงานที่ตรงกับความต้องการของประชาชนโดยพิจารณาจากจำนวนข้อร้องเรียนและผลจากการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ทั้งนี้ หากสำนักงาน ก.พ.ร. ได้พิจารณาแล้วเห็นว่ากระบวนงานที่ส่วนราชการคัดเลือกในแต่ละปีไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์และแนวทางข้างต้นสำนักงาน ก.พ.ร. อาจให้ส่วนราชการเปลี่ยนกระบวนงานใหม่ได้

6.2 จำนวนกระบวนงานที่คัดเลือกในแต่ละปี

โดยที่กำหนดเป้าหมายให้หน่วยงานของรัฐนำกระบวนงานที่มีอยู่ในความรับผิดชอบขึ้นมาดำเนินการให้ครบทุกกระบวนงานภายในปี พ.ศ. 2550 ดังนั้นจึงกำหนดให้ดำเนินการในแต่ละปี ดังนี้

- 1) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 ของจำนวนกระบวนงานที่มีอยู่ทั้งหมด ทั้งนี้ อาจนำกระบวนงานที่ได้ดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลา ที่ได้ดำเนินการในปี พ.ศ. 2546 แต่ยังไม่ลดระยะเวลาไม่ได้ตามเงื่อนไขที่กำหนดมาดำเนินการด้วยได้

การที่กำหนดให้หน่วยงานคัดเลือกกระบวนงานไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 เพื่อดำเนินการในแต่ละปีนั้น มิได้หมายความว่าไม่ต้องดำเนินการใด ๆ กับกระบวนงานที่ไม่ได้รับการคัดเลือกในปีนั้น ๆ ก็หาไม่ หน่วยงานจะต้องดำเนินการในทุกกระบวนงานไปพร้อม ๆ กัน เพียงแต่ให้ความสำคัญกับกระบวนงานที่ได้รับการคัดเลือกมากกว่าเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อประชาชนจะได้รับบริการที่ดีในทุกเรื่อง

2) หน่วยงานใดได้เลือกกระบวนงานใดขึ้นมาดำเนินการแล้ว จะต้องดำเนินการในทุกหน่วยบริการที่มีกระบวนงานนั้น เช่น กรมการแพทย์ เลือกกระบวนงาน “การรักษาผู้ป่วยนอก” ดังนั้น โรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลที่สังกัดกรมการแพทย์ที่อยู่ในส่วนกลาง และมีงานรักษาผู้ป่วยนอกด้วยจะต้องดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาไปพร้อมกันทุกแห่งด้วย

ให้ราชการส่วนกลาง (กรม) เสนอเฉพาะกระบวนงานที่มีปฏิบัติอยู่ในหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในส่วนกลางเท่านั้น สำหรับในส่วนภูมิภาคให้เป็นหน้าที่ของจังหวัดเป็นผู้เสนอ

อนึ่ง กระบวนงาน (จำนวนกระบวนงานและรายชื่อกระบวนงาน) ที่เลือกดำเนินการในปี 2547 จะต้องเป็นกระบวนงานเดียวกับที่หน่วยงานได้ส่งข้อเสนอการจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการจัดทำรายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 ตัวชี้วัด “ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ” ที่ส่งไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ด้วย

7. การดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลา การปฏิบัติราชการของจังหวัด

เพื่อให้จังหวัดสามารถดำเนินการให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาจังหวัดของแต่ละจังหวัดตามแนวทางการบริหารจังหวัดแบบบูรณาการได้ จึงเห็นควรให้จังหวัดมีอิสระในการคัดเลือกกระบวนงานและกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของแต่ละจังหวัดได้ ดังนี้

7.1 จำนวนกระบวนการงานที่คัดเลือกในแต่ละปี

1) จังหวัดสำรวจงานบริการประชาชนที่มีอยู่ในจังหวัดตามแนวทางในข้อ 4 พร้อมกับค้นหาและนับขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่ใช้อยู่ในปัจจุบันตามแนวทางในข้อ 5

หน่วยงานราชการส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในจังหวัดให้นับเป็นงานของจังหวัด เพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ผู้บังคับบัญชาต้องมอบอำนาจให้ผู้ว่าราชการจังหวัดด้วย

2) คัดเลือกกระบวนการงานเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการตามแนวทางในข้อ 6 จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 ของกระบวนการงานที่มีอยู่ในจังหวัด ทั้งนี้ ควรเลือกกระบวนการงานให้กระจายไปตามสัดส่วนของงานที่มีอยู่ในแต่ละหน่วยงานในจังหวัด

อนึ่งจังหวัดอาจคัดเลือกกระบวนการงานในการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ โดยให้ส่วนราชการในจังหวัดคัดเลือกกระบวนการงานตามที่ส่วนราชการ (กรม กระทรวง) ต้นสังกัดได้คัดเลือกในปีนั้น ๆ ก็ย่อมได้

7.2 การค้นหาและนับขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

ให้จังหวัดกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้อยู่ในปัจจุบันตามแนวทางในข้อ 5 ทั้งนี้ จังหวัดอาจกำหนดขึ้นเอง หรือจะกำหนดตามที่ส่วนราชการ (กรม) ต้นสังกัดของส่วนราชการในจังหวัดได้กำหนดขึ้นไว้แล้วก็ได้ แต่หากจังหวัดกำหนดขึ้นเองไม่ควรกำหนดระยะเวลาดำเนินการมากกว่าที่ส่วนราชการต้นสังกัดกำหนด เช่น กรมที่ดินกำหนดให้กระบวนการงาน “การจดทะเบียนจำนอง” ใช้เวลา 1 ชั่วโมง 45 นาที จังหวัดก็ไม่ควรกำหนดระยะเวลามากกว่า 1 ชั่วโมง 45 นาที เว้นแต่วิธีการปฏิบัติงานของส่วนกลางและจังหวัดแตกต่างกันอย่างชัดเจน เช่น ส่วนกลางดำเนินการโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์แต่จังหวัดยังใช้วิธีการตรวจสอบในระบบเอกสารอยู่ ก็อาจกำหนดระยะเวลาดำเนินการมากกว่ากรมต้นสังกัดได้ เป็นต้น

กรณีที่กระบวนการงานมีบริการเฉพาะในส่วนภูมิภาค โดยไม่มีงานบริการนั้น ๆ ในส่วนกลาง เช่น สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีกระบวนการงาน “การรักษาผู้ป่วยนอก” เฉพาะในส่วนภูมิภาคเท่านั้น กรณีเช่นนี้ให้สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขกำหนดมาตรฐานการบริการของกระบวนการงาน “การรักษาผู้ป่วยนอก” เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดที่อยู่ในส่วนภูมิภาคใช้เป็นแนวทางในการกำหนดระยะเวลาของตนเองต่อไปได้

8. การอำนวยความสะดวกและตอบสนอง ความต้องการของประชาชน

เพื่อให้การปรับปรุงการบริการของหน่วยงานของรัฐ สอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่นอกจากให้หน่วยงานลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการแล้ว ยังให้ยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการบริการโดยจัดระบบการบริการที่เป็นการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนพร้อมกันไปด้วย ในการนี้จึงได้รวบรวมวิธีการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนไว้เพื่อให้หน่วยงานเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสมกับลักษณะงานของตนเอง ดังนี้

8.1 การจัดระบบบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการได้ง่าย

หน่วยงานของรัฐต้องจัดระบบบริการให้เป็นระบบเปิดให้ประชาชนได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการของรัฐ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการได้ง่าย ทั้งนี้ ซึ่งอาจดำเนินการ ดังนี้

- 8.1.1) มีเอกสาร/แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ
- 8.1.2) ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาในการบริการในแต่ละเรื่องให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน
- 8.1.3) จัดให้มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนและประกาศให้ประชาชนทราบ
- 8.1.4) จัดจุดประชาสัมพันธ์และมีเจ้าหน้าที่ประจำตลอดเวลาทำการ
- 8.1.5) มีบอร์ดประกาศ/ประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์
- 8.1.6) มีประกาศเสียงตามสาย
- 8.1.7) จัดให้มีห้องหรือศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนสามารถเข้าไปดูได้
- 8.1.8) มีช่องทางการติดต่อสอบถามเรื่องบริการได้หลายทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร E-mail Internet Web page Hotline
- 8.1.9) มีคอมพิวเตอร์ให้ประชาชนใช้ค้นหาข้อมูลด้วยตนเอง

8.2 เปิดช่องทางให้ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการได้หลายทาง

หน่วยงานของรัฐต้องจัดระบบบริการให้ประชาชนมีทางเลือกที่จะเข้ารับบริการได้หลายทาง ทั้งนี้แล้วแต่ประชาชนจะเห็นว่าวิธีใดที่เหมาะสมและสะดวกกับตนเอง ซึ่งอาจเลือกใช้วิธีการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 8.2.1) จัดให้มีสถานที่รับบริการในแต่ละเขตพื้นที่
- 8.2.2) ให้บริการล่วงเวลาทำการหรือช่วงพักเที่ยง หรือในวันหยุดราชการ
- 8.2.3) เปิดให้ยื่นคำขอทางไปรษณีย์ Internet โทรสาร
- 8.2.4) จัดให้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่
- 8.2.5) ส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์
- 8.2.6) จัดให้มีหน่วยราชการอื่นหรือหน่วยงานภาคเอกชนรับคำขอหรือรับชำระค่าบริการแทนได้

8.3 มีระบบรับฟังความคิดเห็นและตอบข้อร้องเรียนของประชาชน

คุณภาพของการบริการวัดจากความพึงพอใจของลูกค้า การที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจได้จำเป็นต้องทราบถึงความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้โดยมีการรับฟังและการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้า ทั้งนี้อาจดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

- 8.3.1 จัดให้มีระบบในการรับฟังและสำรวจความคิดเห็นจากลูกค้าและการตอบข้อร้องเรียน
- 8.3.2 จัดทำแบบสอบถามความต้องการของลูกค้าและความพึงพอใจของลูกค้า และดำเนินการสอบถามในเชิงรุก
- 8.3.3 จัดทำแผนการปรับปรุงการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
- 8.3.4 ดำเนินการปฏิบัติตามแผนที่กำหนด
- 8.3.5 มีการติดตามประเมินผลในการปฏิบัติตามแผนและจัดทำรายงานประเมินผลความสำเร็จ

อนึ่ง สำหรับการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอาจดำเนินการได้หลายวิธี เช่น

- 1) จัดให้มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น
- 2) จัดให้มีแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ยื่นคำขอรอก
- 3) เปิดสายด่วน (Hotline) รับฟังความคิดเห็นจากประชาชน
- 4) เปิด website รับฟังความคิดเห็น
- 5) จัดประชุมในลักษณะ Focus Group

8.4 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ

หน่วยงานของรัฐต้องให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการกับประชาชนโดยตรง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะแก้ไขปัญหาและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีลักษณะหลากหลายได้ ทั้งนี้ อาจดำเนินการดังนี้

8.4.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการอบรมหรือปฐมนิเทศก่อนเข้าปฏิบัติหน้าที่และมีแผนการอบรมอย่างต่อเนื่อง

8.4.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผ่านการทดสอบว่ามีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาในเรื่องที่บริการเป็นอย่างดี

8.4.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผ่านการอบรมเกี่ยวกับกิริยามารยาทและจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ

8.4.4 มีการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการทดแทนกันได้

8.4.5 จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลเป็นครั้งคราวเพื่อความเป็นระเบียบขณะให้บริการ

8.4.6 มีแผนการสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้พ้นภาระจำเจเป็นครั้งคราว

8.5 จัดให้มีสถานที่ สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่เหมาะสม

หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดสถานที่ สิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เพื่อให้บริการที่ดีกับประชาชน ทั้งนี้ อาจดำเนินการตามความเหมาะสม ดังนี้

8.5.1 จัดสถานที่ให้มีความสะอาด และมีบรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่ดี

8.5.2 มีป้ายบอกทาง/แผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน/ป้ายชื่อห้อง

8.5.3 มีแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ที่เพียงพอและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม

8.5.4 มีเก้าอี้นั่งรอบริการเพียงพอ

8.5.5 จัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น ดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกคำขอไว้บริการ

8.5.6 มีบริการหนังสือ แผ่นพับ ให้อ่านขณะนั่งรอ

8.5.7 มีจุดบริการน้ำดื่มและห้องอาหาร

8.5.8 มีบริการเขียนคำร้อง จัดเอกสารต่าง ๆ กับผู้ไม่รู้หนังสือและผู้พิการ

8.5.9 มีบริการตู้โทรศัพท์สาธารณะ

8.5.10 มีโทรทัศน์ให้ดูขณะนั่งรอรับบริการ

8.5.11 มีสถานที่หรือห้องนั่งรอที่ติดเครื่องปรับอากาศ

8.5.12 มีการบริการถ่ายเอกสาร

8.5.13 มีมุมนั่งเล่นสำหรับเด็ก

8.6 จัดระบบบริการที่มีคุณภาพ

หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดระบบบริการที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยขจัดปัญหา อุปสรรคที่เป็นเหตุที่ทำให้เพิ่มภาระหรือสร้างความยุ่งยากให้กับประชาชนเกินสมควร อาจดำเนินการดังนี้