



วิธีการ

เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการร้องเรียน หรือเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ ส่วนราชการควรเปิดช่องทางการรับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น ทั้งนี้อาจดำเนินการได้หลายวิธี ดังนี้

1. จัดให้มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น
2. จัดให้มีแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ยื่นคำขอกรอก
3. เปิดสายด่วน Hotline รับฟังความคิดเห็นจากประชาชน
4. เปิด Website รับฟังความคิดเห็น
5. จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากกลุ่มเป้าหมาย ในลักษณะ Focus Group

ทั้งนี้เมื่อได้รับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ ส่วนราชการควรมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1 การจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เนื่องจากการร้องเรียนมักจะเป็นการแสดงออกเพื่อรักษาความรู้สึกของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับลักษณะวิธีที่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการปฏิบัติต่อตนเองในแง่ของความยุติธรรม, ความเป็นธรรม ชอบด้วยเหตุด้วยผลหรือความเสมอภาค ส่วนราชการควรแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนอย่างมีระบบ ดังนี้

- 1) การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจะต้องตรวจสอบเนื้อหาเรื่องที่ร้องเรียน
 - ร้องเรียนถึงใคร เรื่องอะไร
 - ลงวันที่หรือไม่ เมื่อใด
 - มีข้อมูลที่จะיעียดชัดเจนเพียงพอต่อการดำเนินการหรือไม่
 - ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนที่ชัดเจนเพียงพอต่อการติดต่อหรือไม่
 - ได้ส่งเอกสารหลักฐานที่จำเป็นครบถ้วนหรือไม่

2) ตรวจสอบรายละเอียดข้อเท็จจริง ส่วนราชการจะต้องตรวจสอบในเบื้องต้นว่า ปัญหา ร้องเรียนตลอดจนวัตถุประสงค์ที่จะขอให้พิจารณาหรือช่วยเหลือครบถ้วนเพียงพอที่จะดำเนินการต่อไปหรือไม่

- กรณีตรวจสอบแล้ว ปรากฏว่ามีรายละเอียดข้อเท็จจริงไม่ครบถ้วน หรือไม่เพียงพอที่จะดำเนินการต่อไป หน่วยที่รับเรื่องร้องเรียนจะต้องมีหนังสือสอบถามไปยังผู้ร้องเรียน เพื่อขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติม



- กรณีตรวจสอบแล้ว ปรากฏว่าเป็นบัตรสนเท่ห์ที่ขาดรายละเอียดของเรื่องและไม่มีหลักฐานแวดล้อมประกอบชัดเจน ในเบื้องต้นจะไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ ทั้งนี้ต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย และรวบรวมสถิติไว้
- กรณีตรวจสอบแล้ว ปรากฏว่าการร้องเรียนมีลักษณะเป็นเรื่องที่พ้นวิสัยที่จะดำเนินการให้ได้ ผู้รับเรื่องร้องเรียนจะเสนอผู้บังคับบัญชาให้เสนอต่อผู้มีอำนาจ ส่งหนังสือแจ้งไม่รับร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนและรวบรวมสถิติต่อไป
- กรณีตรวจสอบแล้ว ปรากฏว่าคำร้องเรียนมีรายละเอียดข้อเท็จจริงครบถ้วนเพียงพอให้ดำเนินการตามขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนต่อไป

3) การดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียน แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

ประเภทที่ 1 เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานพิจารณาเอง

- สรุปข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง พร้อมกับเสนอความเห็นและแนวทางแก้ปัญหา เช่น ควรให้ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงเพิ่มเติม เป็นเรื่องที่ยุติได้ไม่จำเป็นต้องพิจารณา หรือเป็นเรื่องที่มีแนวทางดำเนินการแล้ว เป็นต้น เสนอต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้รับผิดชอบตามลำดับชั้น
- ชี้แจงเพิ่มเติมในกรณีที่คุณพิจารณามีข้อสงสัย
- ผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยข้อร้องเรียน หรือคณะกรรมการพิจารณาตัดสินมีมติสั่งการ
- ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามมติ
- แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

ประเภทที่ 2 เรื่องร้องเรียนที่ส่งไปให้หน่วยงานอื่นพิจารณา

- ตรวจสอบว่าเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่โดยตรงของหน่วยงานหรือองค์กรใด
- เสนอผู้มีอำนาจตามลำดับชั้นให้ส่งเรื่องร้องเรียนและข้อมูล หลักฐานเอกสารไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในเรื่องที่ร้องเรียน เพื่อให้พิจารณาดำเนินการ และเมื่อผลการพิจารณาเป็นประการใด ขอให้แจ้งกลับด้วย
- ส่งหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าได้ส่งเรื่องไปให้หน่วยงานใดดำเนินการ และให้ติดต่อโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าว ทั้งนี้ให้สำเนาหนังสือถึงผู้ร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ด้วย
- ในกรณีที่เห็นสมควร ให้ติดตามผลการดำเนินการของเรื่องที่ส่งไปนั้นเป็นระยะๆ จนกว่าเรื่องจะยุติ

4) ระยะเวลาการดำเนินการ

มาตรา 38 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันทำการ หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ในประกาศระยะเวลาแล้วเสร็จของงานซึ่งได้ประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป

2 การจัดการระบบรับเรื่องเสนอแนะและแสดงความคิดเห็น

ข้อมูลจากประชาชนที่มีต่อการให้บริการอาจทำให้ได้รับคำแนะนำที่มีคุณค่ายิ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการเพิ่มความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในการให้บริการในครั้งต่อไป หรือเป็นความคิดเห็นส่วนตัวเพียงเล็กน้อยจะได้รับแก้ไขความเข้าใจก่อนที่จะลุกลาม บางครั้งก็เป็นสิ่งที่หน่วยงานอาจมองข้ามสิ่งสำคัญบางสิ่งบางอย่างไปก็ได้ หน่วยงานราชการจึงควรจัดการระบบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นดังนี้

1) การจัดช่องทางในการรับข้อเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นให้มีหลายช่องทาง

- กล้องรับความคิดเห็น ณ สถานที่ราชการ
- ระบบโทรศัพท์สายด่วน Call Center
- โทรสาร
- ตู้ไปรษณีย์
- อีเมลล์ และเว็บไซต์
- บริการธุรกิจตอบรับ

เมื่อได้รับข้อมูลแล้วหน่วยงานนั้นควรให้ความสำคัญโดยอาจติดต่อที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ และนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ที่เห็นเป็นรูปธรรม และกระตุ้นให้เกิดการแสดงความคิดเห็นมากขึ้น

2) การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากกลุ่มเป้าหมาย จากการลงพื้นที่ การจัดประชุม (Focus Group) และนำมาสรุปจัดทำเป็นรายงาน

3) การสำรวจความพึงพอใจโดยใช้แบบสำรวจของส่วนราชการ หรือจากหน่วยงานเอกชน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นสถิติ นำเชื่อถือได้



ตัวอย่าง

1. ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานนายกรัฐมนตรี พ.ศ. 2545 ลงวันที่ 9 ตุลาคม 2545 ดังนี้

1) ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และการขอความช่วยเหลือ ที่มีผู้ยื่นคำร้องต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี รวมทั้งปัญหาความเดือดร้อนอื่นของประชาชน

2) ให้คำแนะนำเกี่ยวกับกฎหมาย และการดำเนินคดีแก่ประชาชนที่มาขอความช่วยเหลือ และขอคำแนะนำจากนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

3) ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่มวลชนที่มาพบ หรือชุมนุมร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

4) ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนในพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหาสำคัญที่เป็นกรณีเร่งด่วน

5) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

ภาพรวมการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ในรอบปี 2547 ราษฎร ได้มีหนังสือร้องเรียนมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรีขอความช่วยเหลือผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ ทางระบบไปรษณีย์/โทรสาร ทางระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ทางระบบโทรศัพท์ Call Center และการเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง มีจำนวนเรื่องทั้งปีรวม 58,926 เรื่อง โดยเป็นเรื่องที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน 43,028 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 73.02 และอยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 15,898 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 26.98 โดยเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่ของรัฐ ขอความช่วยเหลือทางด้านสวัสดิการสงเคราะห์ สาธารณูปโภคและสาธารณูปการ และความผิดอาญาตามลำดับ ซึ่งศูนย์บริการประชาชนได้ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ข้อร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการแก้ไขปัญหานั้นได้ข้อยุติมีปริมาณเพิ่มมากขึ้นจากเดิมมาก (เดิม 18,566 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 53.97) ซึ่งจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของรัฐบาลในการช่วยเหลือประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนโดยรวม

การดำเนินการเรื่องร้องเรียนทางระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) ผ่านเว็บไซต์ “**ระฆังห่วงใย จากใจนายกรัฐมนตรี**” เป็นช่องทางที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนและต้องการให้รัฐบาลช่วยเหลือหรือต้องการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารประเทศของรัฐบาลสามารถส่งข้อมูลเข้ามาทางระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) ได้ทันที โดยศูนย์



บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ดำเนินการประสานงานให้เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสนอข้อคิดเห็นนั้นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการทางระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เช่นเดียวกัน ส่งผลให้เรื่องร้องเรียนของประชาชนเข้าสู่การพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวดเร็ว และประชาชนได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวดเร็วด้วยเช่นกัน โดยในปี 2547 มีประชาชนร้องเรียนผ่านช่องทางดังกล่าว จำนวน 34,290 ฉบับ (ยุติเรื่องได้ จำนวน 28,491 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 48.35)

การดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน สายด่วน 1376 ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทำเนียบรัฐบาล (PSC Call Center) การรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนทางสายด่วน 1376 เป็นช่องทางที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนในพื้นที่ต่างๆ ได้ครอบคลุมทุกพื้นที่และประชาชนจะได้รับการประสานงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเร็ว ซึ่งการรับเรื่องร้องเรียนทางสายด่วน 1376 ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทำเนียบรัฐบาล (PSC Call Center) จะได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยในอนาคตอันใกล้จะเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

2. สำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม

- มีแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประมาณร้อยละ 5 ของผู้ใช้บริการ มีการใช้หลักการทางสถิติและดัชนีตัวชี้วัด วิเคราะห์วัดความพึงพอใจ แนวโน้ม แนวทางการปรับปรุงแก้ไข
- มีตู้รับความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ รวมทั้งมีเจ้าหน้าที่คอยตอบคำถามทางโทรศัพท์ตลอดเวลา
- ความคิดเห็นในการปรับปรุงการบริการ เจ้าหน้าที่จะรวบรวมเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงเพื่อนำมาวิเคราะห์ปัญหาและหาแนวทางแก้ไข

3. โรงพยาบาลศรีธัญญา กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

- สํารวจความคิดเห็นผ่านตู้รับฟังความคิดเห็นและโดยเจ้าหน้าที่กรมสุขภาพจิตทุกเดือน
- จัดจ้างบริษัทเอกชนที่มีความสามารถในการสำรวจมาทำการสำรวจความคิดเห็น
- มี hotline แจ้ง แก้ไขและตอบปัญหา

4. การตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

ผ่านทางเว็บไซต์มีการรายงานสถิติการร้องเรียนเพื่อใช้ในการติดตามผลการดำเนินการด้วย

รายงาน สถิติการร้องเรียน ทั้งหมด

ประเภท	สถิติร้องเรียนทั้งหมด วันที่ 5 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2548 เวลา 17:22 น. ถึง วันที่ 20 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2548 เวลา 15:43 น. (ฉบับร้องเรียนเสร็จ)	กำลังดำเนินการ (เรื่อง)	รวม (เรื่อง)
1. กรุงเทพฯ	842	481	1323
2. ส่วนราชการ	1149	472	1621
3. เทศบาล	415	188	603
4. อื่นๆ	237	98	335
รวม	2643	1239	3882

รายงาน สถิติการร้องเรียน ประชาชน

ประเภท	สถิติร้องเรียน วันที่ 5 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2548	กำลังดำเนินการ (เรื่อง)	รวม (เรื่อง)
1. กรุงเทพฯ	1	1	1
2. ส่วนราชการ	3	6	9
3. เทศบาล	-	-	-
4. อื่นๆ	3	-	3
รวม	7	7	14

รายงาน สถิติการร้องเรียน ประชาสัมพันธ์

ประเภท	สถิติร้องเรียนทั้งหมด วันที่ 5 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2548 เวลา 17:22 น. ถึง วันที่ 20 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2548 เวลา 15:43 น. (ฉบับร้องเรียนเสร็จ)	กำลังดำเนินการ (เรื่อง)	รวม (เรื่อง)
1. กรุงเทพฯ	6	5	11
2. ส่วนราชการ	4	8	12
3. เทศบาล	2	2	4
4. อื่นๆ	3	0	3
รวม	15	15	30

รายงาน สถิติการร้องเรียน ประชาสัมพันธ์



บทที่ 6

การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ

วัตถุประสงค์

การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเป็นการกำหนดระบบงานที่ต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงได้ ตรวจสอบได้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความโปร่งใส ป้องกันการทุจริตในการปฏิบัติราชการ เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

“ข้อมูลข่าวสาร” หมายความว่า สิ่งที่สื่อความหมายให้รู้เรื่องราวข้อเท็จจริง ข้อมูล หรือสิ่งใดๆ ไม่ว่าจะการสื่อความหมายนั้นจะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเองหรือโดยผ่านวิธีการใดๆ และไม่ว่าจะได้จัดทำไว้ในรูปของเอกสาร แฟ้ม รายงาน หนังสือ แผ่นพับ แผนที่ ภาพวาด ภาพถ่าย ฟิล์ม การบันทึกภาพ หรือเสียงการบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือวิธีอื่นใดที่ทำให้สิ่งที่บันทึกไว้ปรากฏได้

“ข้อมูลข่าวสารของราชการ” หมายความว่า ข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครอง หรือควบคุมดูแลของหน่วยงานของรัฐ ไม่ว่าจะเป็ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐ หรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเอกชน

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ศาลเฉพาะในส่วนที่ไม่เกี่ยวกับการพิจารณาพิพากษาคดี องค์การควบคุมการประกอบวิชาชีพ หน่วยงานอิสระของรัฐและหน่วยงานอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

“เจ้าหน้าที่ของรัฐ” หมายความว่า ผู้ซึ่งปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

1. ข้อมูลที่ควรเปิดเผยในราชกิจจานุเบกษา

หน่วยงานของรัฐต้องส่งข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างน้อยดังต่อไปนี้ลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา

- (1) โครงสร้างและการจัดองค์การในการดำเนินงาน
- (2) สรุปอำนาจหน้าที่ที่สำคัญและวิธีการดำเนินงาน

(3) สถานที่ติดต่อเพื่อขอรับข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ

(4) กฎ มติคณะรัฐมนตรี ข้อบังคับ คำสั่ง หนังสือเวียน ระเบียบ แบบแผน นโยบาย หรือ การตีความ ทั้งนี้ เฉพาะที่จัดให้มีขึ้นโดยมีสภาพอย่างกฎ เพื่อให้มีผลการทั่วไปต่อเอกชนที่เกี่ยวข้อง

(5) ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด

ข้อมูลข่าวสารใดที่ได้มีการจัดพิมพ์เพื่อให้แพร่หลายตามจำนวนพอสมควรแล้ว ถ้ามีการลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษาโดยอ้างอิงสิ่งพิมพ์นั้นก็ให้ถือว่าเป็นการปฏิบัติตามบทบัญญัติแล้ว ให้หน่วยงานของรัฐรวบรวมและจัดให้มีข้อมูลข่าวสารไว้เผยแพร่เพื่อขายหรือจำหน่ายแจก ณ ที่ทำการของหน่วยงานของรัฐแห่งนั้นตามที่เห็นสมควร

2. ข้อมูลที่เตรียมไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้

หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างน้อยดังต่อไปนี้ไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด

(1) ผลการพิจารณาหรือคำวินิจฉัยที่มีผลโดยตรงต่อเอกชน รวมทั้งความเห็นแย้งและคำสั่งที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาวินิจฉัยดังกล่าว

(2) นโยบายหรือการตีความที่ไม่เข้าข่ายต้องลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษามาตามข้อ 1

(3) แผนงาน โครงการ และงบประมาณรายจ่ายประจำปีของปีที่กำลังดำเนินการ

(4) คู่มือหรือคำสั่งเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมีผลกระทบต่อสิทธิหน้าที่ของเอกชน

(5) สิ่งพิมพ์ที่ได้มีการอ้างอิงถึงตามข้อ 1. (2)

(6) สัญญาสัมปทาน สัญญาที่มีลักษณะเป็นการผูกขาดตัดตอนหรือสัญญาร่วมทุนกับเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะ

(7) มติคณะรัฐมนตรี หรือมติคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดยกฎหมาย หรือโดยมติคณะรัฐมนตรี ทั้งนี้ ให้ระบุรายชื่อรายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการพิจารณาไว้ด้วย

(8) ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด

ข้อมูลข่าวสารที่จัดให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ตามวรรคหนึ่งถ้ามีส่วนที่ต้องห้ามมิให้เปิดเผยให้ลบหรือตัดทอนหรือทำโดยประการอื่นใดที่ไม่เป็นการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนนั้น

บุคคลไม่ว่าจะมีส่วนได้เสียเกี่ยวข้องหรือไม่ก็ตาม ย่อมมีสิทธิเข้าตรวจดู ขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารตามวรรคหนึ่งได้ ในกรณีที่สมควรหน่วยงานของรัฐ โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการจะวางหลักเกณฑ์เรียกค่าธรรมเนียมในการนั้นก็ได้อีก ในการนี้ ให้คำนึงถึงการช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยประกอบ ทั้งนี้ เว้นแต่จะมีกฎหมายเฉพาะบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น



3. ข้อมูลเพื่อให้ประชาชนได้ค้นคว้า

ข้อมูลข่าวสารของราชการที่หน่วยงานของรัฐไม่ประสงค์จะเก็บรักษาหรือมีอายุครบกำหนดตามวรรคสองนับแต่วันที่เสร็จสิ้นการจัดให้มีข้อมูลข่าวสารนั้น ให้หน่วยงานของรัฐส่งมอบให้แก่หอจดหมายเหตุแห่งชาติกรมศิลปากรหรือหน่วยงานอื่นของรัฐตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาเพื่อคัดเลือกไว้ให้ประชาชนได้ศึกษาค้นคว้า กำหนดเวลาต้องส่งข้อมูลข่าวสารของราชการตามวรรคหนึ่งให้แยกตามประเภท ดังนี้

(1) ข้อมูลข่าวสารของราชการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อสถาบันพระมหากษัตริย์จะเปิดเผยได้เมื่อครบเจ็ดสิบห้าปี

(2) ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดต่อไปนี้ ที่หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมีคำสั่งมิให้เปิดเผย โดยคำนึงถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ ประโยชน์สาธารณะ และประโยชน์ของเอกชนที่เกี่ยวข้องประกอบกัน จะเปิดเผยได้เมื่อข้อมูลเหล่านั้นครบกำหนดยี่สิบปี

(2.1) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

(2.2) การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพ หรือไม่อาจสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการฟ้องคดี การป้องกัน การปราบปราม การทดสอบ การตรวจสอบ หรือการรู้แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารหรือไม่ก็ตาม

(2.3) ความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการเรื่องหนึ่งเรื่องใด แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึงรายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการทำความเข้าใจหรือคำแนะนำภายในดังกล่าว

(2.4) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต หรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด

(2.5) รายงานการแพทย์หรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล ซึ่งการเปิดเผยจะเป็นการรุกรานสิทธิส่วนบุคคลโดยไม่สมควร

(2.6) ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองมิให้เปิดเผย หรือข้อมูลข่าวสารที่มีผู้ให้มาโดยไม่ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น

(2.7) กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

ทั้งนี้กำหนดเวลาเปิดเผยอาจขยายออกไปได้ในกรณีดังต่อไปนี้

(1) หน่วยงานของรัฐยังจำเป็นต้องเก็บรักษาข้อมูลข่าวสารของราชการไว้เองเพื่อประโยชน์ในการใช้สอยโดยต้องจัดเก็บและจัดให้ประชาชนได้ศึกษาค้นคว้าตามที่จะตกลงกับหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร

(2) หน่วยงานของรัฐเห็นว่า ข้อมูลข่าวสารของราชการนั้น ยังไม่ควรเปิดเผยโดยมีคำสั่งขยายเวลากำกับไว้เป็นการเฉพาะราย คำสั่งการขยายเวลานั้นให้กำหนดระยะเวลาไว้ด้วย แต่จะกำหนดเกินคราวละห้าปีไม่ได้

การตรวจสอบหรือทบทวนมิให้มีการขยายระยะเวลาไม่เปิดเผยจนเกินความจำเป็นให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

วิธีการ

วิธีการหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่เปิดเผยข้อมูลผลการปฏิบัติงานเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1 กำหนดระบบงาน หรือเรื่องที่ต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน

1) การเปิดเผยให้ประชาชนทราบข้อมูลทั่วไปในเรื่องการไปใช้บริการจากหน่วยงานของรัฐ ประชาชนควรได้รับทราบข้อมูลตามลิสต์ดังนี้

(1) สถานที่ให้บริการ

- หน่วยงานให้บริการ เรื่องที่ต้องการใช้บริการจากหน่วยงานของรัฐเรื่องใด จะต้องไปติดต่อที่หน่วยงานใด
- สถานที่ตั้งของหน่วยงานและเวลาทำการ หน่วยงานนั้นตั้งอยู่ที่ใด เวลาทำการเป็นอย่างไร มีการทำงานในช่วงพักกลางวัน หรือนอกเวลาราชการหรือไม่ และสามารถติดต่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ ณ ที่ใด

(2) เวลาในการดำเนินการ

- เรื่องที่ต้องการใช้บริการนั้นจะต้องทำเมื่อไร หรือต้องทำภายในกำหนดเวลาอย่างไร
- ใช้เวลาในการดำเนินการนานเท่าใด
- จะต้องติดต่อกับหน่วยงานใดบ้าง
- แล้วเสร็จเมื่อใด

(3) เอกสารที่ต้องนำไปใช้

- เอกสารหลักฐาน หรือบุคคลที่ต้องเกี่ยวข้องในการดำเนินการในเรื่องนั้น ต้องใช้อะไรบ้าง หรือมีใครบ้าง
- ต้องใช้เอกสารหลักฐานที่เป็นฉบับถ่ายสำเนาด้วยหรือไม่ ก็ชุด และต้องใช้ต้นฉบับด้วยหรือไม่



(4) ค่าธรรมเนียม

- ต้องเสียค่าใช้จ่ายให้แก่ทางราชการหรือไม่ จำนวนเท่าใด และเป็นค่าอะไรบ้าง ค่าใช้จ่ายนั้นต้องชำระด้วยอะไร เช่น เงินสด เช็ค บัตรเครดิต
- ต้องชำระเมื่อใด เช่น ชำระทั้งหมดในวันที่ยื่นคำขอ หรือเพียงวางมัดจำตามจำนวนที่กำหนด

การที่ประชาชนได้รับทราบข้อมูลทั้งหมดจะทำให้ลดช่องว่างในการปฏิบัติราชการโดยมิชอบ เช่น การคิดค่าธรรมเนียมเกินกว่าที่กำหนดไว้ การเรียกเก็บเงินเพื่อให้ดำเนินการได้เร็วขึ้น ประชาชนเมื่อเตรียมตัวได้พร้อมจะสามารถลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการไปใช้บริการยังหน่วยงานของรัฐ

2) การเปิดเผยให้ประชาชนทราบข้อมูลทางราชการ ควรมีการดำเนินการดังนี้

- กำหนดเรื่องที่ทางราชการเปิดเผยได้ในเรื่องเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่าย รายการจัดซื้อ จัดจ้าง และสัญญาที่มีการดำเนินการ
- ห้ามทำสัญญาใดๆ ที่มีข้อความห้ามมิให้เปิดเผยข้อความหรือข้อตกลงในสัญญา เว้นแต่เป็นข้อมูลที่ได้รับควบคุมครองโดยกฎหมาย

2. เลือกวิธีการที่จะใช้ในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

การเลือกวิธีการเปิดเผยข้อมูลมีรูปแบบคล้ายการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถรับทราบข้อมูลต่างๆ ได้ ช่องทางการเปิดเผยข้อมูลมีดังนี้

- 1) จดหมายข่าว (newsletter) การจัดทำจดหมายข่าวเหมาะสำหรับการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดโครงการที่หน่วยงานจัดทำและเป็นที่น่าสนใจของประชาชน โดยรายงานความคืบหน้าเป็นระยะ เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามและตรวจสอบข้อมูลได้ตลอดเวลา การจัดทำจดหมายข่าวจะกำหนดเวลาแน่นอน เช่น ทุกเดือน ทุกไตรมาส
- 2) การจัดทำแผ่นพับ (folder or leaflet) เพื่อแนะนำให้ประชาชนทราบวิธีติดต่อหน่วยงานราชการ แผ่นพับควรมีลักษณะที่ดึงดูดความสนใจ เช่น มีเนื้อหาที่กระชับ เข้าใจง่าย มีรูปภาพประกอบ สีเส้นสวยงาม รวมทั้งระบุสถานที่และเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อเพื่อทราบข้อมูลเพิ่มเติม
- 3) บอร์ดประกาศในสถานที่ราชการ หรือตามชุมชน เช่น ห้องสมุดหมู่บ้าน เป็นการให้ข้อมูลโดยทั่วไป การออกแบบควรมีความดึงดูดให้น่าสนใจ การสับเปลี่ยนหมุนเวียนข้อมูลใหม่ๆ จะทำให้ประชาชนติดตามข่าวสารอย่างต่อเนื่อง
- 4) การจัดการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เป็นการเสนอข่าวสารในทางรุกมากขึ้น เพื่อให้ประชาชนที่อยู่ห่างไกล หรือไม่ได้ติดตามข่าวสารราชการผ่านสื่อต่างๆ ได้ทราบข้อมูลที่ต้องการเผยแพร่อย่างทั่วถึง

- 5) การจัดการแถลงข่าว หรือการประชุมนักข่าว (press release, press conference) ควรนำมาใช้เมื่อต้องการให้ประชาชนจำนวนมากรับทราบข้อมูลที่มีความสำคัญ และรวดเร็ว เช่น การจัดการถ่ายทอดสดผ่านทางโทรทัศน์หรือวิทยุ จะทำให้ประชาชนรับทราบข้อมูลโดยตรง จากหน่วยงานผู้แถลงข่าว หรืออาจต้องการให้นักข่าวเป็นผู้ถ่ายทอดข้อมูลดังกล่าวผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ก็ได้ อย่างไรก็ตามในการจัดการแถลงข่าวควรมีการจัดทำเนื้อหาสรุปเพื่อแจกให้ผู้สื่อข่าวด้วย
- 6) การจัดให้สื่อมวลชนหรือตัวแทนองค์กรประชาชน เข้าเยี่ยมชมดูงานหรือโครงการที่น่าสนใจ เพื่อทำให้ประชาชนเกิดความเข้าใจในกระบวนการดำเนินการ และสามารถซักถามจากหน่วยงานได้ทันที

3. ตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของวิธีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ใช้

หน่วยงานราชการควรจัดทำแผนงานการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของตนเองจากการกำหนดระบบงานและวิธีการเปิดเผยข้อมูล โดยมีรายละเอียดของวัตถุประสงค์ เวลาดำเนินการ ดัชนีชี้วัด และงบประมาณที่ใช้ แผนการปฏิบัติงานจะช่วยให้หน่วยงานสามารถควบคุม ตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผล และนำผลการประเมินไปใช้ได้ เช่นการจัดแถลงข่าวจะเป็นวิธีการที่มีค่าใช้จ่ายสูง แต่ถ้าไม่สามารถบรรลุผลตามวัตถุประสงค์คือประชาชนที่อยู่ห่างไกลขาดการรับรู้ข่าวสาร และไม่ติดตามการแถลงข่าว จะทำให้วิธีการนี้ขาดประสิทธิภาพ

4. ดำเนินการปรับปรุงวิธีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

ผลการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงวิธีการเปิดเผยข้อมูล จากตัวอย่างในข้อ 3 หน่วยงานอาจมีวิธีการเสริมด้วยการส่งประกาศิตไว้ตามชุมชนหรือจัดรถเคลื่อนที่ประกาศข่าวสารที่ต้องการ

ตัวอย่าง

1. ศูนย์บริการออกหนังสือรับรองความประพฤติ สำนักงานตำรวจสันติบาล มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลการให้บริการ ทางสื่อต่างๆ เช่น จัดทำวีดิทัศน์ ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ช่อง 11 และช่อง ยูบีซี 9, จัดทำแผ่นพับจัดวางและแจกจ่ายตามสถานที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง, จัดทำเว็บไซต์ www.sb.police.go.th/



ก.พ.ร.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

2. กรมพัฒนาที่ดิน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ การสืบค้นข้อมูลของหน่วยงานกรมพัฒนาที่ดิน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ที่ให้บริการการสืบค้นข้อมูลที่เปิดเผยตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการที่เว็บไซต์ www.idd.go.th/ และตัวอย่างเอกสารแจกฟรีเพื่อเป็นคู่มือในการบริการประชาชน

คู่มือปฏิบัติงานหมอดินอาสา

เอกสารวิชาการ

คู่มือปฏิบัติงานหมอดินอาสา

รายละเอียด:

เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานหมอดินอาสาทั่วประเทศได้รับทราบ และใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานกิจกรรมหมอดินอาสาประจำหมู่บ้าน การแก้ไขปัญหาดินเสื่อมโทรมเป็นรายภาค การสาธิตให้เกษตรกรเห็นของจริงเสริมระบบการถ่ายทอดเทคโนโลยีของกรมพัฒนาที่ดิน

คู่มือปฏิบัติงาน

หมอดิน

กรมพัฒนาที่ดิน
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ติดต่อได้ที่:

กองแผนงาน

☎ : 0-2579-0972

✉ : pld_2@idd.go.th

ให้บริการแก่ฟรี

3. ข่าวการประกาศการจัดซื้อจัดจ้างของ กองคลัง กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

การจัดซื้อจัดจ้าง

http://www.dopa.go.th/news/Tender/

Apple .Mac Amazon eBay Yahoo! News

การจัดซื้อจัดจ้าง กองคลัง กรมการปกครอง

TENDER BIDS

ข่าวประกวดราคา

- ประกาศประกวดราคา
- ผลการพิจารณาคุณสมบัติผู้เสนอราคาผ่านการตัดสิน
- ผลการประกวดราคา
- ทำสัญญา

ข่าวสอบราคา

- ประกาศประกวดราคา
- ผลการพิจารณาคุณสมบัติผู้เสนอราคาผ่านการตัดสิน
- ผลการสอบราคา
- ทำสัญญา

ตรวจสอบราคากลาง

Mail (ติดต่อสอบถามกองคลัง)

Link

- ระเบียบจัดซื้อจัดจ้าง
- ข่าวจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ

Copyright ©1997 Data Processing Centre MOI_TH Webmaster@dopa.go.th All Rights Reserved.®
 สืบเผยแพร่มาจากรายงานของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
 ติดต่อสอบถามปัญหา : กองคลัง (กค.) ถนนแจ้งวัฒนะ เขตพระนคร 10200 โทรสาร 0-2221-1886



4. สำนักนายกรัฐมนตรี (คณะกรรมการว่าด้วยการพัสดุ)

ได้เสนอหลักเกณฑ์ การให้ข่าวสาร เกี่ยวกับงานก่อสร้างของทางราชการ แก่ประชาชน ดังนี้

(1) ให้ส่วนราชการ หน่วยงานตามกฎหมาย ว่าด้วยระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หน่วยงานอื่น ซึ่งมีกฎหมายบัญญัติให้มีฐานะ เป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจทั่วประเทศ ที่มีงานก่อสร้าง ซึ่งมีค่างานตั้งแต่ 1 ล้านบาทขึ้นไป ติดตั้งแผ่นป้ายแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับงานก่อสร้างไว้ ณ บริเวณสถานที่ก่อสร้าง โดยกำหนดเป็นเงื่อนไขในสัญญาจ้างให้ผู้รับจ้างเป็นผู้รับผิดชอบ ในการดำเนินการจัดทำ และติดตั้งแผ่นป้ายดังกล่าว

(2) แผ่นป้ายแสดงรายละเอียด เกี่ยวกับงานก่อสร้าง โดยปกติให้จัดทำตามแบบที่ได้ส่งมาพร้อมนี้ โดยให้มีรายละเอียดในการประกาศ ดังนี้ คือ

- (2.1) ชื่อหน่วยงานเจ้าของโครงการ สถานที่ติดต่อและหมายเลขโทรศัพท์ พร้อม
ดวงตราหน่วยงานเจ้าของโครงการ
- (2.2) ประเภทและชนิดของสิ่งก่อสร้าง
- (2.3) ปริมาณงานก่อสร้าง
- (2.4) ชื่อ ที่อยู่ ผู้รับจ้างพร้อมหมายเลขโทรศัพท์
- (2.5) ระยะเวลาการก่อสร้าง
- (2.6) วงเงินค่าก่อสร้าง
- (2.7) ชื่อเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการผู้ควบคุมงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์

(3) สำหรับงานก่อสร้างที่เป็นการสร้างทาง คลองหรือลำน้ำ ให้ติดตั้งแผ่นป้ายรายละเอียดงานก่อสร้างไว้ ณ จุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดงานก่อสร้างอย่างน้อย 2 จุด

บทที่ 7

การปรับปรุงแก้ไขกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่น

ความเป็นมา

การปฏิบัติงานภาครัฐจำเป็นต้องมีกฎหมาย กฎ หรือระเบียบเป็นกลไกให้เกิดอำนาจหน้าที่แก่ส่วนราชการที่จะนำไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และประเทศชาติต่อไป โดยที่กฎหมาย กฎ หรือระเบียบที่มีการกำหนดขึ้นในช่วงเวลาหนึ่งเป็นสิ่งที่เหมาะสมกับสภาพความพร้อมของประชาชนโดยทั่วไปที่จะถูกบังคับโดยกฎหมายดังกล่าว และสภาพความพร้อมของภาครัฐ ในการบริหารกฎหมายให้เป็นผลขึ้น ในสภาพปัจจุบัน จะพบว่ามีความหมายจำนวนมากที่มีอายุเกินกว่า 50 ปี และยังคงใช้บังคับ ขณะเดียวกัน กฎหรือระเบียบ ที่ออกตามกฎหมายเหล่านั้นย่อมมีอีกเป็นจำนวนมาก

มาตรา 42 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่นมีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นเป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป

การดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว ยังไม่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้ เนื่องจากส่วนราชการยังขาดความชัดเจนในเรื่องหลักการ และแนวทางที่จะดำเนินการ จึงไม่มีการแก้ไข ยกเลิก กฎ ระเบียบ ที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการ อาศัยตามคำสั่งนายกรัฐมนตรีที่ 174/2547 ลงวันที่ 16 กรกฎาคม 2547 จึงได้มีการแต่งตั้ง “คณะกรรมการนโยบายแห่งชาติ ว่าด้วยการพัฒนากฎหมาย” มีวัตถุประสงค์ของการดำเนินการดังนี้

วัตถุประสงค์ในการดำเนินการดังนี้

1. แก้ไข เพิ่มเติมหรือยกเลิกกฎหมายที่ขัดรัฐธรรมนูญหรือจัดทำกฎหมายใหม่ให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญที่กำหนด
2. ลดและเลิกกฎหมายที่สร้างภาระโดยไม่จำเป็นให้แก่ประชาชน
3. เสริมสร้างความเข้มแข็งในการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ



4. ปรับปรุงกฎหมายเพื่อให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะการแก้ไขปัญหาค่าความยากจน และการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ
5. เพื่อพัฒนากฎหมายให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ
6. พัฒนากฎหมายให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ
7. พัฒนาระบบและกระบวนการในการบัญญัติกฎหมายให้เป็นไปตามบริบทของหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ต่อมาได้มีการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพิ่มเติม 10 คณะคือ

- (1) คณะอนุกรรมการปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารสิทธิให้มีความเป็นเอกภาพ
- (2) คณะอนุกรรมการปรับปรุงกฎหมายตามยุทธศาสตร์แก้ไขปัญหาค่าความยากจน
- (3) คณะอนุกรรมการปรับปรุงกฎหมายเพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันเพื่อการพัฒนาประเทศ
- (4) คณะอนุกรรมการปรับปรุงกฎหมาย เพื่อขยายโอกาสในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมของรัฐและติดตามการบังคับใช้กฎหมาย
- (5) คณะอนุกรรมการลดและเลิกกฎหมายที่สร้างภาระโดยไม่จำเป็นแก่ประชาชน
- (6) คณะอนุกรรมการปรับปรุงกระบวนการพิจารณาออกกฎหมายและพัฒนาบุคลากรทางกฎหมาย
- (7) คณะอนุกรรมการจัดทำประมวลกฎหมายเพื่อความสะดวกของประชาชนในการค้นคว้ากฎหมาย
- (8) คณะอนุกรรมการดำเนินการจัดทำข้อเสนอการแยกคดีพาณิชย์ออกจากคดีแพ่ง
- (9) คณะอนุกรรมการกำกับการพัฒนากฎหมายของส่วนราชการ
- (10) คณะอนุกรรมการรับฟังความคิดเห็นและการประชาสัมพันธ์

คณะอนุกรรมการกำกับการพัฒนากฎหมายของส่วนราชการซึ่งมีรองนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ติดตาม เฝ้าระวังให้กระทรวง กรม รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานของรัฐ จัดทำแผนพัฒนากฎหมาย และดำเนินการตามแผนดังกล่าว
2. กำกับ ติดตาม เฝ้าระวังให้กระทรวง กรม รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานของรัฐดำเนินการตามมติคณะกรรมการนโยบายแห่งชาติว่าด้วยการพัฒนากฎหมายและคณะอนุกรรมการ

3. ขอให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานของรัฐ และบุคคล ส่งเอกสาร ข้อมูล และความเห็นมาประกอบการพิจารณาหรือเชิญผู้แทนส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานของรัฐ หรือบุคคลมาให้ความเห็นในเรื่องต่างๆ
4. แต่งตั้งบุคคลให้ดำเนินการต่างๆ ที่คณะกรรมการมอบหมาย

แนวทางการดำเนินการพัฒนากฎหมาย

คณะกรรมการนโยบายแห่งชาติว่าด้วยการพัฒนากฎหมาย ได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการพัฒนากฎหมาย ดังนี้

1. กำหนดให้ส่วนราชการจัดทำแผนพัฒนากฎหมายของส่วนราชการประจำปี 2548 โดยแผนพัฒนากฎหมายที่พัฒนาขึ้นจะต้องสอดคล้องกับกรอบนโยบายการพัฒนากฎหมาย 3 หลักการ 15 แนวทาง ตามที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบ ทั้งนี้ เพื่อให้ส่วนราชการพัฒนากฎหมาย ในอันที่จะเป็นการเพิ่มภาระให้กับประชาชน หรือสร้างขั้นตอนกระบวนการทำงาน หรือเป็นอุปสรรคต่อการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

2. กำหนดให้คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) กำหนดตัวดัชนีในการพัฒนากฎหมายไว้ในคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. 2548 เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินการพัฒนากฎหมายของส่วนราชการให้บรรลุเป้าหมาย

คณะกรรมการนโยบายแห่งชาติว่าด้วยการพัฒนากฎหมาย โดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี ได้กำหนดกรอบนโยบายการพัฒนากฎหมายจำนวน 3 กรอบ ดังนี้

กรอบที่ 1 กรอบนโยบายการพัฒนากฎหมาย 3 หลักการ 15 แนวทาง

- 1 การดำเนินการให้เป็นไปตามที่รัฐธรรมนูญหรือกฎหมายกำหนดไว้

- 1.1 แก้ไข เพิ่มเติม หรือยกเลิกกฎหมายที่ขัดรัฐธรรมนูญหรือจัดทำกฎหมายใหม่ให้เป็นไปตามที่รัฐธรรมนูญกำหนด

- 1.2 เลิกกฎหมายที่ไม่ได้มีการบังคับใช้

- 1.3 ลดและเลิกกฎหมายหรือกฎระเบียบที่สร้างภาระโดยไม่จำเป็นแก่ประชาชน ตามมาตรา 35 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

- 1.4 ลดและเลิกกฎหมายหรือกฎระเบียบซึ่งควบคุมธุรกิจที่ไม่สอดคล้องกับความจำเป็นทางเศรษฐกิจหรือการประกอบกิจการแข่งขันกับเอกชนโดยไม่จำเป็นตามรัฐธรรมนูญ มาตรา 87

- 1.5 ลดและเลิกกฎหมายหรือกฎระเบียบที่ก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่น ตามมาตรา 42 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546



2. การพัฒนากฎหมายตามนโยบายพิเศษของรัฐบาล

2.1 แก้ไข เพิ่มเติม กฎหมาย หรือจัดให้มีกฎหมายเพื่อแก้ไขปัญหาความยากจนและขยายโอกาสให้คนจนและคนด้อยโอกาสเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม

2.2 ลด เลิก หรือจัดให้มีกฎหมายเพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ

2.3 ปรับปรุงกฎหมายเพื่อเอื้อต่อการปรับโครงสร้างทางเศรษฐกิจ

2.4 แก้ไข ปรับปรุงกฎหมายหรือกระบวนการปฏิบัติราชการเพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

2.5 อื่นๆ ตามที่นโยบายของคณะกรรมการแห่งชาติว่าด้วยการพัฒนากฎหมาย หรือคณะอนุกรรมการพัฒนากฎหมายที่กำหนด

3. การพัฒนากฎหมายเชิงกระบวนการ

3.1 จัดทำระบบการตรวจสอบความจำเป็นในการตรากฎหมายตามมติคณะรัฐมนตรี

3.2 การจัดทำระบบการดำเนินการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 7,9 และ 11 ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และ มาตรา 44 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

3.3 ลด เลิก หรือแก้ไขกระบวนการหรือขั้นตอนที่ล่าช้าหรือไม่จำเป็นตามกฎหมาย

3.4 จัดทำระบบรับฟังความคิดเห็นในการตราหรือแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมาย

3.5 การทบทวนกฎหมายโดยรับฟังข้อเสนอแนะของผู้ได้บังคับกฎหมายเป็นระยะตามมาตรา 35 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

กรอบที่ 2 กรอบยุทธศาสตร์การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมของประเทศระยะ 4 ปี (2548 - 2551)

การพัฒนากฎหมายของส่วนราชการควรมีการพัฒนากฎหมายที่ส่งเสริม สนับสนุน และผลักดันยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศของรัฐบาลให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดตามกรอบยุทธศาสตร์ในการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคม 6 ยุทธศาสตร์ คือ

1. ยุทธศาสตร์การเพิ่มมูลค่าภาคเกษตรและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ
2. ยุทธศาสตร์การเพิ่มมูลค่าภาคอุตสาหกรรมและการค้าระหว่างประเทศ
3. ยุทธศาสตร์การขยายฐานภาคบริการ
4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคมเชิงรุก
5. ยุทธศาสตร์ความมั่นคงและการต่างประเทศ
6. ยุทธศาสตร์การปรับปรุงประสิทธิภาพภาครัฐ

กรอบที่ 3 กรอบหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

การพัฒนากฎหมายตามกรอบนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์การบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งมีหลักการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และมีแนวทางการจัดทำแผนพัฒนากฎหมายดังนี้

1. มีการบูรณาการการพัฒนากฎหมาย (integration) ทั้งจากผู้เชี่ยวชาญและผู้ชำนาญการ (top-down) และการพัฒนากฎหมายจากส่วนราชการที่รับผิดชอบกฎหมาย (bottom up) นอกจากนี้ยังผสมผสานการพัฒนากฎหมายในลักษณะการบูรณาการกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการหลายส่วนทำให้เกิดการพัฒนากฎหมายที่สมบูรณ์และมีประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมาย (law enforcement)

2. มีการระดมการมีส่วนร่วมการพัฒนากฎหมายจากทุกภาคส่วนของสังคม (participation) โดยให้ประชาชนผู้อยู่ใต้บังคับของกฎหมาย ผู้มีส่วนได้เสีย (stakeholder) นักวิชาการ หรือองค์กรอิสระต่างๆ ได้มีส่วนในการเสนอข้อคิดเห็นหรือแนวคิดในการพัฒนากฎหมาย ทั้งนี้ได้มีการกำหนดแนวทางให้ส่วนราชการจะต้องมีการนำความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียหรือผู้อยู่ใต้บังคับของกฎหมาย (focus group) มาพิจารณาประกอบการพัฒนากฎหมายด้วย

3. การพัฒนากฎหมายจะต้องสอดคล้องกับกรอบนโยบายการพัฒนากฎหมาย 3 หลักการ 15 แนวทาง ตามที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบเมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2547 ทั้งนี้เพื่อให้การพัฒนากฎหมายมีกรอบการดำเนินการ (conceptual framework) ที่ชัดเจน ดังนั้นการพัฒนากฎหมายใดที่ไม่สอดคล้องกับหลักการและแนวทางดังกล่าวจึงไม่อยู่ในบริบท (context) ของการพัฒนากฎหมายในครั้งนี้ ทั้งนี้เพื่อมิให้ส่วนราชการพัฒนากฎหมายเพื่อความสะดักสะเดงตัวของส่วนราชการแต่พัฒนากฎหมายเพื่อให้เกิดความสะดัก ค่ล่องตัวและลดภาระแก่ประชาชน (citizen center)

4. การพัฒนาภาษานี้ต้องสอดคล้องกับกรอบยุทธศาสตร์การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมของประเทศระยะ 4 ปี (2548-2551) ทั้งนี้ เนื่องจากกฎหมายเป็นกลไกการจัดสรรผลประโยชน์ (structure of power and interest) ดังนั้นหากกฎหมายไม่ได้รับการพัฒนาอย่างเหมาะสมที่สอดคล้องกับกรอบยุทธศาสตร์ของประเทศก็อาจเป็นอุปสรรคและถ่วงรั้งการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในระยะยาวได้

5. การพัฒนาภาษานี้ต้องสอดคล้องกับหลักการและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยส่วนราชการจะต้องพัฒนาภาษานี้เพื่อให้เกิดระบบธรรมาภิบาล (Good Governance) ทั้งในภาครัฐและเอกชน ทั้งนี้ เพื่อเสริมสร้างความชอบธรรม (legitimacy) ของระบบบริหารงาน และความเชื่อมั่น (reliability) ของประชาชนและนานาชาติ อันจะเป็นรากฐานที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ



ขั้นตอนการดำเนินการของคณะกรรมการพัฒนากฎหมายของส่วนราชการ

ขั้นตอนที่ 1 การดำเนินการแต่งตั้งและการบริหารของคณะกรรมการพัฒนากฎหมายของกระทรวงและส่วนราชการ

- 1.1 แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนากฎหมายของกระทรวง
- 1.2 แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนากฎหมายของกรม/รัฐวิสาหกิจ
- 1.3 กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานระหว่างกระทรวงกับกรมและรัฐวิสาหกิจตามระยะเวลาที่กำหนด
- 1.4 กำหนดการแบ่งงานการดำเนินการพัฒนากฎหมาย
 - 1.4.1 กระทรวงต้องทำการพัฒนากฎหมายในเชิงบูรณาการของกระทรวง/พัฒนากฎหมายในส่วนที่รับผิดชอบ/กำกับและผลักดันให้เป็นไปตามแผน
 - 1.4.2 กรมต้องทำการพัฒนากฎหมายเชิงปฏิบัติการ
 - 1.4.3 หน่วยงานกลางต้องทำการพัฒนากฎหมายให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว แก่ส่วนราชการ

ขั้นตอนที่ 2 ตรวจสอบ ศึกษา และจัดทำแผนการพัฒนากฎหมายของส่วนราชการที่มีการกำหนดระยะเวลา

- 2.1 รวบรวมกฎหมายและอนุบัญญัติของส่วนราชการทั้งหมด
- 2.2 สํารวจตรวจสอบกฎหมายหลัก และอนุบัญญัติที่ต้องดำเนินการพัฒนาที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการ ตามกรอบนโยบายพัฒนากฎหมาย
- 2.3 จัดทำรายงานวิเคราะห์กฎหมายและประเด็นทางกฎหมายตามกรอบนโยบายการพัฒนากฎหมาย/ยุทธศาสตร์ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ/หลักเกณฑ์การบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย และผู้อยู่ใต้บังคับของกฎหมาย (Focus Group)
- 2.4 การจัดทำแผนพัฒนากฎหมายของส่วนราชการประจำปี
- 2.5 ส่งแผนพัฒนากฎหมายให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี เพื่อนำเสนอคณะอนุกรรมการกำกับการพัฒนากฎหมายของส่วนราชการพิจารณาประเมินคุณภาพของแผน

ขั้นตอนที่ 3 คณะอนุกรรมการกำกับการพัฒนากฎหมายของส่วนราชการตรวจสอบแผนพัฒนากฎหมายของส่วนราชการที่เสนอ และนำเสนอแผนพัฒนากฎหมายของกระทรวงและส่วนราชการให้คณะกรรมการนโยบายแห่งชาติว่าด้วยการพัฒนากฎหมาย

- 3.1 แต่งตั้งคณะกรรมการเจรจาและประเมินแผนพัฒนากฎหมายของส่วนราชการจำนวน 10 คณะ

3.2 คณะกรรมการเจรจา ตรวจสอบแผนพัฒนากฎหมายของส่วนราชการ

3.3 คณะอนุกรรมการกำกับการพัฒนากฎหมายของส่วนราชการนำเสนอแผนพัฒนา
กฎหมายของส่วนราชการให้คณะกรรมการนโยบายแห่งชาติว่าด้วยการพัฒนา กฎหมายจัดทำแผนพัฒนา

ขั้นตอนที่ 5 คณะกรรมการนโยบายแห่งชาติว่าด้วยการพัฒนา กฎหมายจัดทำแผนพัฒนา
กฎหมายแห่งชาติเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณา

ตัวอย่าง

การจัดทำแผนพัฒนากฎหมายของกรมโรงงานอุตสาหกรรม¹

กรมโรงงานอุตสาหกรรมได้จัดทำแผนพัฒนากฎหมายประจำปี พ.ศ. 2548 ตามกรอบนโยบาย
ในการพัฒนากฎหมายของส่วนราชการ ตามที่คณะรัฐมนตรีได้กำหนดกรอบนโยบาย ในการดำเนินการ
ไว้ โดยมีหลักดำเนินการ 3 ประการ 15 แนวทาง และกรอบยุทธศาสตร์ การปรับโครงสร้างของ
เศรษฐกิจและสังคมของประเทศในระยะ 4 ปี (พ.ศ. 2548-2551) มีการดำเนินงานดังนี้

ลำดับ	การดำเนินงาน
1	รวบรวมกฎหมายและอนุบัญญัติของกรม
2	สำรวจ ตรวจสอบกฎหมายหลัก กฎหมายรอง หรือข้อบังคับที่จะต้องดำเนินการยกเลิกหรือแก้ไข เพิ่มเติมที่อยู่ในความรับผิดชอบของ กรม และหน่วยงานให้สอดคล้องตามกรอบนโยบายที่ คณะรัฐมนตรีได้กำหนดไว้ซึ่งจะต้องดำเนินการปรับปรุงพัฒนากฎหมายในหลัก 3 ประการ 15 แนวทาง/ กรอบยุทธศาสตร์การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ในระยะ 4 ปี (พ.ศ. 2548-2551) ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 11 มกราคม 2548 และหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
3	จัดทำรายงานวิเคราะห์กฎหมายและประเด็นทางกฎหมาย ตามกรอบนโยบายที่คณะรัฐมนตรีกำหนดไว้ โดยมีการจัดทำการรับฟังความคิดเห็นของผู้ผู้ได้บังคับของกฎหมาย หรือผู้มีส่วนได้เสีย (Focus group) หรือนำข้อเสนอจากผลงานวิจัยมาดำเนินการ และนำความเห็นและข้อเสนอแนะ ของคณะอนุกรรมการพัฒนากฎหมายทั้ง 9 คณะ หรือทีมผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายที่ คณะอนุกรรมการกำกับการพัฒนากฎหมายของส่วนราชการได้แต่งตั้งไปดำเนินการพัฒนา กฎหมายในส่วนที่รับผิดชอบ หากไม่สามารถดำเนินการได้ต้องชี้แจงเหตุผลประกอบ ซึ่ง คณะอนุกรรมการกำกับการพัฒนาของส่วนราชการจะเป็นผู้ให้ความเห็นชอบ
4	จัดทำแผนพัฒนากฎหมายประจำปี พ.ศ. 2548 โดยระบุกฎหมายที่จะดำเนินการพัฒนา สาระสำคัญ/ประเด็นทางกฎหมายที่จะดำเนินการและเหตุผลที่จะดำเนินการในแต่ละประเด็นทาง กฎหมายแล้วเสร็จ จัดส่งให้คณะอนุกรรมการกำกับการพัฒนากฎหมายของส่วนราชการได้
5	แผนพัฒนากฎหมายที่ส่วนราชการนำเสนอได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี
6	สำนักงานคณะกรรมการ กฤษฎีกาตรวจพิจารณา
7	เสนอสภาผู้แทนราษฎรเพื่อพิจารณา

¹ http://www.diw.go.th/diw_web/html/Internal



ในปี พ.ศ. 2548 กรมโรงงานอุตสาหกรรมมีแผนปรับปรุงแก้ไขกฎหมายจำนวน 12 ฉบับ ได้แก่

ลำดับ	กฎหมายที่จะทำการแก้ไขหรือยกเลิกในปีงบประมาณ พ.ศ.2548
1.	ร่างพระราชบัญญัติโรงงาน (ฉบับที่..) พ.ศ.
2	ร่างพระราชบัญญัติการจัดการมลพิษโรงงานและมลพิษจากผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ. ...
3	ร่างกฎกระทรวงกำหนดแบบหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการขออนุญาต และการอนุญาตสำหรับโรงงานจำพวกที่ 3 พ.ศ.
4	ร่างกฎกระทรวง ฉบับที่.. (พ.ศ.) ออกตามความในพระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. 2535 (การชำระค่าธรรมเนียมรายปีโรงงาน)
5	ร่างกฎกระทรวงว่าด้วยมาตรการความปลอดภัยที่เกี่ยวกับระบบไฟฟ้าในโรงงาน พ.ศ.
6	ร่างกฎกระทรวง ฉบับที่.. (พ.ศ.) ออกตามความในพระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. 2535 (เพิ่มเติมและ ยกเลิกประเภทโรงงาน)
7	ร่างกฎกระทรวงกำหนดมาตรการความปลอดภัยเกี่ยวกับหม้อน้ำ หม้อต้มที่ใช้ ของเหลวเป็นสื่อ นำความร้อน และภาชนะรับแรงดัน พ.ศ. ...
8	ร่างกฎกระทรวงกำหนดคุณสมบัติคนงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการบรรจุควบคุมและขนส่งก๊าซ พ.ศ.
9	ร่างประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม เรื่อง กำหนดประเภทหรือชนิดของโรงงาน ที่ห้ามตั้งหรือขยายและที่จะให้ตั้งหรือขยายในท้องที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พ.ศ.
10	ประกาศกระทรวงอุตสาหกรรมกำหนดมาตรการคุ้มครองความปลอดภัยในการประกอบกิจการโรงงานที่เกี่ยวกับการผลิต การเก็บ การบรรจุ การใช้และขนส่งก๊าซ พ.ศ.
11	ร่างประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม เรื่อง กำหนดมาตรฐานเสียงดังที่เกิดจากการประกอบกิจการโรงงานนอกอาคารโรงงาน พ.ศ. ...
12	ร่างประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม เรื่อง บัญชีรายชื่อวัตถุอันตราย (ฉบับที่..) พ.ศ.

บทที่ 8

การดำเนินการของหน่วยงานต้นแบบในการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน

ในการคัดเลือกหน่วยงานที่จะมาเป็นหน่วยงานต้นแบบที่มีการให้บริการที่อำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนนั้น ได้ทำการคัดเลือกหน่วยงานโดยใช้การประยุกต์หลัก Multifactor Criteria Analysis มาเป็นวิธีในการคัดเลือกหน่วยงานต้นแบบเพื่อการศึกษารูปแบบการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยมีเงื่อนไขในการคัดเลือกหน่วยงานต้นแบบดังนี้

1. มีรูปแบบการอำนวยความสะดวกที่วัดด้วย รูปแบบการบริการที่อำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นไปตามความหมายของการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 7
2. มีการปฏิบัติตามแนวทางดำเนินการการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ปี 2547 - 2550
3. มีการใช้แนวคิดของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM)
4. มีประเภทของงาน/กระบวนการตามแนวทางดำเนินการการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ปี 2547 - 2550 ดังนี้
 - เป็นกระบวนการหลัก ซึ่งหมายถึงเป็นกระบวนการที่ปฏิบัติตามภารกิจหลัก หรืองานหลักของส่วนราชการนั้น
 - เป็นกระบวนการที่จะเกิดประโยชน์กับประชาชนเป็นจำนวนมาก เป็นงานบริการประชาชนโดยตรงและมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก
 - เป็นกระบวนการที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วจะมีผลกระทบต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมโดยรวมเป็นวงกว้าง
 - เป็นกระบวนการที่ตรงกับความต้องการของประชาชนโดยพิจารณาจากจำนวนข้อร้องเรียน และผลจากการรับฟังข้อคิดเห็นของประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



จากการศึกษาเบื้องต้นจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิของส่วนราชการต่างๆ ที่มีกระบวนการงานที่ได้รับรางวัลการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนในปี 2546 และเป็นไปตามเงื่อนไขการคัดเลือกหน่วยงานต้นแบบและได้ทำการสำรวจความคิดเห็นโดยใช้แบบสอบถาม (ภาคผนวก) ของประชาชนเกี่ยวกับหน่วยงานที่มีการพัฒนาระบบการให้บริการพบว่า กรมสรรพากร เป็นส่วนราชการที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและได้ดำเนินการพัฒนาจนเห็นเป็นรูปธรรมได้อย่างชัดเจนในการพัฒนาของหน่วยงานในการตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งกรมสรรพากรจะเป็นตัวอย่างของหน่วยงานที่มีความพร้อมทางด้าน IT และมีการพัฒนาในระบบการให้บริการ และกระบวนการโดยรวมไปมากแล้วในทุกๆ ด้าน ส่วนกรมที่ดินเป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่ได้รับคัดเลือกเพื่อมาเป็นหน่วยงานต้นแบบ แต่กรมที่ดินจะเป็นหน่วยงานที่เป็นตัวอย่างของหน่วยงาน ที่ยังไม่มีความพร้อมทางด้าน IT และกำลังปรับเปลี่ยนดำเนินการพัฒนาอยู่ในระยะเริ่มแรก ด้วยความเหมาะสมในการเป็นหน่วยงานต้นแบบในการพัฒนาระบบการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนของหน่วยงานภาครัฐของหน่วยงานทั้งสอง จึงได้ทำแผนการศึกษาเชิงลึกทั้งในกรมสรรพากรและกรมที่ดิน เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาไปขยายผลเพื่อใช้ประโยชน์กับหน่วยงานอื่นๆ ต่อไป

รูปแบบและวิธีการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนของหน่วยงานต้นแบบทั้งสองหน่วยงานแยกตามหัวข้อหลักดังนี้

1. การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน

■ กรมสรรพากร

การดำเนินการของกรมสรรพากรในการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานได้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นแกนหลักในการพัฒนา ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วแก่ประชาชน ในการยื่นเสียภาษี การพัฒนาและรูปแบบการบริการมีดังต่อไปนี้

- 1) ใช้ระบบ One Stop Service ในการให้บริการในแต่ละพื้นที่ในการดำเนินการบริการจดทะเบียน การขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษี การยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษี และการให้บริการด้านกฎหมาย ข้อมูล ข่าวสาร
- 2) ไม่ได้มีการกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนให้ประชาชนได้รับทราบ แต่ใช้เพียงระบบคิวและการแจ้งรายละเอียดของแต่ละขั้นตอนของกระบวนการให้ทราบโดยการติดประกาศ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ และที่ Website ของกรมสรรพากร (www.rd.go.th) ในส่วนของ “ความรู้เรื่องภาษี”



- 3) ใช้ระบบ Online ในการให้บริการในด้านต่างๆ ทำให้ประชาชนสามารถดำเนินการในกระบวนการงานต่างๆ ได้จากทาง Website ของกรมสรรพากร (www.rd.go.th) ในส่วนของ **“บริการอิเล็กทรอนิกส์”** ได้ใน **ทันทีและตลอดเวลา** เว็บไซต์ให้บริการด้านความรู้ ข่าวสารเกี่ยวกับภาษีอากรและความเคลื่อนไหวของกรมสรรพากร นอกจากนี้กรมสรรพากรได้สร้างสรรค์รูปแบบบริการต่างๆ อาทิ การขยายงานด้านการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการผ่านอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทุกประเภทภาษี การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลหัก ณ ที่จ่ายด้วยสื่อบันทึกข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ และการปรับปรุงกระบวนการให้บริการค้นหาข้อมูลด้านภาษีให้รวดเร็วและถูกต้อง เป็นต้น การให้บริการครอบคลุม 15 แบบรายการเพิ่มช่องทางการชำระเงินให้มากขึ้นจากเดิมที่ชำระผ่านระบบ e-Payment เพียงอย่างเดียว เป็นชำระผ่านระบบ Tele-Banking, ATM ของธนาคารพาณิชย์ที่เข้าร่วมโครงการ รวมถึงการชำระทางไปรษณีย์ (Pay at Post)
- 4) ในส่วนที่ประชาชนไปใช้บริการที่สำนักงานสรรพากร ก็ยังคงเป็นระบบ One Stop Service ที่ประชาชนสามารถไปใช้บริการได้ในทุกพื้นที่
- 5) ในการให้บริการในสำนักงานสรรพากร พื้นที่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์มาจัดระบบคิวทำให้ประชาชนทราบลำดับและระยะเวลาที่จะดำเนินการแล้วเสร็จ



ผลสำเร็จที่ดีที่สุดคือกรมสรรพากรสามารถให้บริการประชาชนได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น ทำให้สามารถจดทะเบียน เก็บภาษี คื่นภาษี และให้บริการในด้านต่างๆ ได้มากขึ้น เนื่องจากประชาชนมีความสะดวกในการใช้บริการ โดยสามารถใช้บริการได้ทันทีและตลอดเวลาผ่านทาง Website ของกรมสรรพากร และเป็นการประหยัดเวลาของทั้งเจ้าหน้าที่และประชาชน รวมไปถึงการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการที่กรมสรรพากร

■ กรมที่ดิน

การดำเนินการในอดีตของกรมที่ดินจะมีการติดประกาศขั้นตอนการดำเนินงานและการเตรียมเอกสารให้ประชาชนได้ทราบ ณ สำนักงานที่ดิน ถ้าประชาชนเตรียมเอกสารมาไม่พร้อมจะทำให้เสียเวลา นอกจากนั้นการยื่นคำร้องและการเขียนเอกสารคู่สัญญาทำให้เกิดความสะดวแก่ประชาชนที่มาติดต่อ



ในปัจจุบันกรมที่ดินได้กำหนดวิธีการที่ทำให้เกิดผลสำเร็จในด้านการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานและประกาศให้ประชาชนทราบดังนี้

- 1) การประกาศระยะเวลาแล้วเสร็จของแต่ละกระบวนการงานให้ประชาชนได้ทราบ ณ สำนักงานที่ดิน ผ่านทาง Website ของกรมที่ดิน (www.dol.go.th) และมีประกาศกรมที่ดิน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทราบ
- 2) นอกจากนี้ใช้จุดประชาสัมพันธ์ เป็นจุดแนะนำการเตรียมเอกสาร แจ้งขั้นตอนการดำเนินงานให้ประชาชนได้ทราบ
- 3) การจ่ายบัตรคิวด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เช่นเดียวกับธนาคาร
- 4) ใช้ระบบเสียงตามสายเรียกเตือนเมื่อถึงคิวรับบริการ
- 5) จัดทำประกาศกรมที่ดินเกี่ยวกับมาตรการเพื่อให้คุณภาพในการให้บริการดีขึ้น

กรมที่ดินได้ทบทวนงานบริการที่ประชาชนไปใช้บริการจำนวนมาก และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการ รวม 5 ประการแล้ว โดยปรับปรุงขั้นตอนและลดระยะเวลาลง 30 - 50% จากที่กำหนดไว้ในปัจจุบันเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ดังนี้

กระบวนการงาน	จำนวนขั้นตอน	จำนวนจุดบริการ	ระยะเวลา
1 การออกโฉนดที่ดินเฉพาะราย			
- เดิม	19	4	91 วัน
- ใหม่	16	4	64 วัน
2 การแบ่งแยกที่ดิน			
- เดิม	20	5	46 วัน
- ใหม่	15	4	32 วัน
3 การจดทะเบียนจำนอง			
3.1 ระบบมือ - เดิม	8	4	2 ชั่วโมง 30 นาที
- ใหม่	5	4	1 ชั่วโมง 30 นาที
3.2 ระบบคอมพิวเตอร์ - เดิม	7	4	2 ชั่วโมง 30 นาที
- ใหม่	5	4	1 ชั่วโมง 30 นาที
4 การจดทะเบียนไถ่ถอนจำนอง			
4.1 ระบบมือ - เดิม	8	4	2 ชั่วโมง 30 นาที
- ใหม่	5	4	1 ชั่วโมง 30 นาที
4.2 ระบบคอมพิวเตอร์ - เดิม	7	3	2 ชั่วโมง 30 นาที
- ใหม่	4	3	1 ชั่วโมง
5 คำขอทราบราคาประเมินที่ดิน			
รายแปลง - เดิม	6	3	1 ชั่วโมง
- ใหม่	6	3	40 นาที



นอกจากนี้ สำนักงานที่ดินยังได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน 3 ด้าน คือ

- (1) ด้านช่องทางในการเข้าถึงการบริการและข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่ดิน
- (2) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม
- (3) ด้านการจัดระบบวิธีการบริการ

การปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เอื้ออำนวยต่องานบริการ

การปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เอื้ออำนวยต่องานบริการจัดเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งในการตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ กรมที่ดินและสำนักงานที่ดินได้นำกิจกรรม 5 ส (สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ สร้างนิสัย) มาเป็นแนวทางการจัดและปรับปรุงสถานที่ทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงานให้เกิดความสะดวก สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย เพื่อเอื้ออำนวยให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ความปลอดภัย คุณภาพของงาน อันเป็นพื้นฐานในการเพิ่มผลผลิตและบริการ ซึ่งจะช่วยสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

ในการดำเนินกิจกรรม 5 ส ดังกล่าว ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดินได้จัดทำรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ ไว้ในหนังสือคู่มือดำเนินกิจกรรม 5 ส กรมที่ดิน คู่มือดำเนิน กิจกรรม 5 ส สำนักงานที่ดินอำเภอและกิ่งอำเภอ คู่มือการดำเนินกิจกรรม 5 ส เพื่อปรับปรุงการจัดเก็บเอกสาร วัสดุอุปกรณ์ การนำกิจกรรม 5 ส มาใช้ทำให้เกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการโดยตรง ดังนี้

■ ป้ายบอกทาง

สำนักงานที่ดินแต่ละแห่งมีสถานที่ตั้งแตกต่างกันไป บางแห่งตั้งอยู่ริมถนนใหญ่ บางแห่งตั้งอยู่ในซอย บางแห่งใช้อาคารร่วมกับหน่วยราชการอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ สำนักงานที่ดินได้ดำเนินการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอติดตั้งป้ายบอกทางไปสำนักงานที่ดินในท้องที่รับผิดชอบเป็นระยะๆ และสอดส่องดูแลความชัดเจนของป้ายบอกทาง หากชำรุดก็ได้ประสานผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการซ่อมแซม ในกรณีที่มีกิ่งก้านของต้นไม้ปกคลุมปิดบังป้ายฯ ก็ได้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตัดแต่งกิ่งไม้เพื่อให้เห็นป้ายชัดเจน นอกจากนี้ภายในบริเวณสำนักงานได้จัดทำป้ายบอกทางในสำนักงานที่ดินเพื่อการติดต่อราชการตามลักษณะงาน เช่น ติดต่องานทะเบียน ติดต่องานรังวัด ที่รับถ่ายเอกสาร ทางไปโรงอาหาร ทางไปสุขา เป็นต้น

■ สถานที่จอดรถ

ได้จัดสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อรับบริการให้เป็นระเบียบ โดยตีเส้นแบ่งช่องสำหรับจอดรถยนต์ รถจักรยานยนต์ เส้นทางเดินรถ ทางเข้า/ทางออก ป้ายห้ามจอดในบริเวณที่ไม่สมควรจอดรถ เนื่องจากทำให้การจราจรภายในไม่สะดวกหรือเป็นบริเวณที่เมื่อจอดรถแล้ว



จะเป็นการกีดขวางการจราจร ได้ดี ตีตารางสีเหลืองที่พื้นถนนหรือตีเส้นขาวแดงที่ขอบถนน สำหรับสำนักงานที่ดินที่มีสถานที่จอดรถจำกัดหรือไม่เพียงพอ ได้มีการประสานกับส่วนราชการอื่น บริเวณใกล้เคียงที่มีสถานที่จอดรถมากเกินความต้องการของหน่วยงานนั้นเพื่อขอใช้สถานที่ แล้วจัดทำป้ายแจ้งผู้มารับบริการทราบด้วย

■ ป้ายประกาศของสำนักงาน

ได้มีการจัดทำป้ายประกาศ โดยใช้บอร์ดพลาสติกลูกฟูกหรือวัสดุอื่นที่เหมาะสมและติดหัวข้อ เรื่องที่จะประกาศให้ชัดเจน แยกหัวข้อเป็นประเภท เช่น มรดก ใบแทน แบ่งแยก ฯลฯ สะดวกเอกสารที่ประกาศครบกำหนดเวลาแล้วออกไป และทำความสะอาดป้ายประกาศเป็นประจำ ทุกเดือน เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถอ่านประกาศได้สะดวก โดยติดตั้งไว้ในบริเวณหน้าสำนักงาน หรือบริเวณที่เห็นได้ชัดเจน

■ ป้ายแสดงขั้นตอนการติดต่อราชการและป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ

เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการได้ทราบขั้นตอนการติดต่อ ราชการ และแสดงถึงความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จึงได้จัดให้มีป้ายต่างๆ ด้วยภาพหรือ ตัวอักษรที่อ่านง่าย ติดให้เห็นชัดเจน บริเวณจุดบริการ ดังนี้

- 1) ป้ายต้อนรับผู้มาติดต่อ
- 2) ป้ายจุดประชาสัมพันธ์ แจ้งข่าวสารที่ต้องการให้ผู้รับบริการทราบตามวาระโอกาส หรือป้าย ให้ผู้มารับบริการติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อรับบัตรคิว
- 3) ป้ายแสดงลำดับคิว
- 4) ป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
- 5) ป้ายแสดงโครงสร้างและอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน
- 6) ป้ายชื่อ-สกุล ตำแหน่ง และหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน เช่น ติดตั้งที่โต๊ะประชาสัมพันธ์ ช่องบริการ โต๊ะทำงาน หรือให้เจ้าหน้าที่ติดหรือแขวนป้ายชื่อ ทุกวันที่ไม่ได้แต่งเครื่องแบบข้าราชการ
- 7) ป้ายและลูกศรชี้ทางไปห้องเจ้าหน้าที่ดิน/โต๊ะหัวหน้าฝ่าย กรณีไม่ได้รับความสะดวก จากการบริการ ผู้มารับบริการจะสามารถแจ้งผู้บริหารเพื่อแก้ไขได้
- 8) ป้ายเชิญชวนตอบแบบสอบถาม เพื่อนำข้อปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ มาใช้ในการปรับปรุงการบริการ



■ ตัวอย่างคำขอ/สัญญา/หนังสือมอบอำนาจ

ได้จัดตัวอย่างคำขอ/สัญญา/หนังสือมอบอำนาจประเภทต่างๆ แสดงไว้ให้ผู้รับบริการสามารถดูตัวอย่างในการเขียนได้ ซึ่งได้จัดไว้ในลักษณะเป็นบอร์ดหรือป้าย หรือจัดในลักษณะรูปเล่ม โดยทั้ง 2 ประเภท ควรระบุหัวข้อให้ชัดเจน เพื่อสะดวกในการเลือกใช้เป็นตัวอย่งเอกสารแจก/แผ่นพับ/ความรู้ เรื่องที่ดิน เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ดิน และการติดต่อรับบริการจากสำนักงานที่ดีให้แก่ผู้รับบริการ โดยจัดวางเอกสารแจกที่บริเวณสถานที่รอรับบริการ ติดป้ายชัดเจน ว่าเป็นเอกสารแจก หรืออาจจะให้ความรู้เกี่ยวกับที่ดินในลักษณะการจัดบอร์ดหรือนิทรรศการในโอกาสพิเศษ

■ สิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณสถานที่รอรับบริการ

เนื่องจากกรมที่ดินมีภารกิจในการคุ้มครองสิทธิในที่ดิน ดังนั้นการให้บริการประชาชนเพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ยังคงต้องคำนึงถึงการ คุ้มครองสิทธิของผู้ถือกรรมสิทธิ์ในที่ดิน ทำให้การบริการแต่ละประเภทงานในแต่ละราย มีรายละเอียดที่ต้องดำเนินการตามกฎหมาย และมีกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการ (เช่นการประกาศการแจ้งหมายให้เจ้าของที่ดินข้างเคียง) ผู้รับบริการแต่ละรายอาจใช้เวลาอยู่ในสำนักงาน ไม่น้อยกว่า 20 นาที สิ่งอำนวยความสะดวกจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับสำนักงานที่ดินที่จะต้องจัดทำให้ผู้รับบริการ เพื่อช่วยผ่อนคลายความตึงเครียดหรือความวิตกกังวลในขณะรอรับบริการในสำนักงานที่ดิน และจะช่วยส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจมากขึ้น

สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำนักงานที่ดิน ได้จัดให้แก่ผู้รับบริการ ได้แก่

- 1) ที่นั่งพัก
- 2) หนังสือต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร หนังสืออ่านเล่น เป็นต้น
- 3) โทรทัศน์
- 4) น้ำดื่มพร้อมแก้วสะอาด

ฯลฯ

นอกจากสิ่งที่กล่าวมาแล้วข้างต้น การจัดสถานที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และ/หรือการติดต่อกันของผู้รับบริการได้คำนึงถึงความสะดวกในการติดต่อกันเรียงลำดับทางเดินของงานไปในทางเดียวกันไม่ย้อนกลับไปกลับมา สิ่งของที่จัดไว้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ได้จัดให้เป็นระเบียบง่ายต่อการหยิบใช้ ขณะเดียวกันความสะดวกของสิ่งของและสถานที่ ก็เป็นสิ่งที่สำนักงานได้ให้ความสำคัญ รวมถึงความพอเพียงของแสงสว่างในพื้นที่รอรับบริการด้วย หากอากาศร้อน ได้จัดสถานที่ให้ลมถ่ายเทได้สะดวก ติดตั้งพัดลมหรือเครื่องระบายอากาศตามความจำเป็น



ผลสำเร็จที่ดีคือ เมื่อประชาชนทราบขั้นตอน ระยะเวลาการแล้วเสร็จในแต่ละกระบวนการ เป็นอย่างดี ทำให้ประชาชนเข้าใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมไปถึงการใช้คอมพิวเตอร์มาจัดระบบคิวทำให้ประชาชนทราบคิวของตนเองและไม่เกิดการลัดคิวเกิดขึ้น เกิดความโปร่งใสในการให้บริการ

2. การจัดระบบสารสนเทศ

กรมสรรพากร

การพัฒนาาระบบสารสนเทศ กรมสรรพากรมีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งได้มีการพัฒนาระบบตั้งแต่ปี 2538 กรมสรรพากรได้ทำการปรับปรุงระบบงานและพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในเรื่องต่อไปนี้

- ทำระบบประมวลผลให้เป็นแบบกระจายศูนย์
- ระบบสั่งงานทางสาย (on-line)
- สร้างระบบรับแบบยื่นเสียภาษีและประมวลผลข้อมูลภาษี

ในปี 2539 ผู้เสียภาษีสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยสื่อคอมพิวเตอร์ การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง นอกจากการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้มีความรวดเร็วและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ยังพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้ใช้งานได้ง่ายขึ้น เปิดบริการรับชำระภาษีมูลค่าเพิ่มด้วยเช็คลงวันที่ล่วงหน้า การนำเครื่องออกใบเสร็จรับเงินชนิด point of sale ทำให้ไม่ต้องเขียนชื่อผู้เสียภาษีด้วยมือ

ในปี 2541 พัฒนาโปรแกรมการออกเลขประจำตัวผู้เสียภาษี เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นได้ โดยการแปลงข้อมูลรหัสจังหวัด อำเภอให้เป็นรหัสเดียวกันกับกระทรวงมหาดไทย ทำให้ช่วยลดภาระของผู้เสียภาษีในการนำหลักฐานต่างๆ แสดงต่อเจ้าหน้าที่

ในปี 2542 กรมสรรพากรมีการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ กำหนดกลยุทธ์ในการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการและสามารถสื่อความหมายให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรับทราบ พัฒนาระบบงานภาษีสรรพากรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยเน้นหนักทางด้านการบริหารงานจัดเก็บภาษี และนำมาช่วยแบ่งเบาภาระในการปฏิบัติงานที่มีปริมาณมาก ดังนี้

- ระบบงานเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร
- ระบบงานคลังข้อมูลสารสนเทศ เป็นระบบงานที่ให้บริการด้านฐานข้อมูล ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
- พัฒนาระบบ Image Processing เพื่อช่วยให้บริการคืนภาษีให้แก่ประชาชนได้เร็วขึ้น
- พัฒนาระบบเครื่องออกใบเสร็จรับเงินค่าภาษีอากร ที่เชื่อมโยงให้เป็นระบบ Online ให้แก่หน่วยงานรับชำระภาษีทั่วประเทศ



- พัฒนาติดตั้งระบบ Internet เพื่อเผยแพร่ข้อมูลกรมสรรพากร ให้แก่ผู้เสียภาษีได้มีทางเลือกในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารมากขึ้น
- พัฒนาโครงสร้างการรับแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยสื่อคอมพิวเตอร์

ในปี 2543 กรมสรรพากรได้พัฒนาระบบติดตามการชำระภาษีอากรประจำวัน โดยระบบจะรวบรวมข้อมูลจากเครื่องออกใบเสร็จจากระบบ On-line จากหน่วยเก็บภาษีทุกหน่วย ให้กรมสรรพากรได้ผลรวมภาษีรวดเร็ว เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์และวางแผนต่อไป ระบบอื่นๆ ที่พัฒนาในปีเดียวกันมีดังนี้

- พัฒนาระบบข้อมูลเพื่อการวางแผนและการเตือนภัยทางเศรษฐกิจ โดยจะส่งข้อมูลการวางแผนและเตือนภัยทางเศรษฐกิจให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติทาง On-line
- พัฒนาระบบการสื่อสารภายในกรมสรรพากร (Intranet)
- พัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกรมจัดเก็บภาษีอากรในสังกัด กระทรวงการคลัง เพื่อให้มีการนำข้อมูลของกรมสรรพากร กรมสรรพสามิต และกรมศุลกากร มาใช้ประกอบในการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรร่วมกัน
- พัฒนาระบบคลังข้อมูลสารสนเทศ (Data Warehouse) เพื่อการบริหารที่มีประสิทธิภาพและเชื่อถือได้สำหรับผู้บริหารระดับสูง เพื่อใช้ในการบริหาร (MIS) และการตัดสินใจ (EIS, DSS)

ในปัจจุบันกรมสรรพากรได้มีการจัดระบบสารสนเทศเต็มรูปแบบ ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และพัฒนาระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานในกระบวนการงานต่างๆ ให้มีความถูกต้องและรวดเร็วขึ้น ตัวอย่างเช่น ระบบรับแบบแสดงรายการภาษีด้วยคอมพิวเตอร์ ระบบโปรแกรมออกใบเสร็จรับเงิน ระบบโปรแกรมบันทึกและประมวลผลภาษี ระบบโปรแกรมออกเลขประจำตัวผู้เสียภาษี และระบบโปรแกรมการตรวจสอบการคืนภาษี

จะเห็นได้ชัดเจนว่ากรมสรรพากรเริ่มดำเนินการจัดระบบสารสนเทศจาก การมีฮาร์ดแวร์คือเครื่องคอมพิวเตอร์ ติดตั้งให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ปรับปรุงระบบงาน ที่มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการปรับปรุงระบบงานให้มีความถูกต้องและรวดเร็ว และพัฒนาระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์มาเป็นลำดับ เพื่อให้สอดคล้องกับระบบงานบริการประชาชนผู้เสียภาษี และสามารถสอดคล้องกับการบริหารงานและการปฏิบัติงานของผู้บริหารด้วย ดังนี้

- 1) สร้างระบบ Online และพัฒนาระบบงานบนเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ เพื่อจัดเก็บข้อมูลต่างๆ ในรูปแบบฐานข้อมูล
- 2) ในด้านการจดทะเบียนเลขประจำตัวผู้เสียภาษี เปลี่ยนมาให้เลขประจำตัวประชาชนแทนเลขประจำตัวผู้เสียภาษี เพื่อให้ง่ายในการเรียกใช้งานและสามารถดึงข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับผู้เสียภาษีและประชาชนจากฐานข้อมูลของกระทรวงมหาดไทยได้
- 3) ใช้ระบบการบริหารจัดการข้อมูล(MIS: Management Information System) ที่อยู่ในรูปแบบ Data Warehouse รวมไปถึงการพัฒนาสารสนเทศที่ทำให้ผู้บริหารของกรมสรรพากรสามารถเรียกดูข้อมูลต่างๆ ขององค์กรในภาพรวมได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว (ESS : Executive Support System)
- 4) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกันได้ในทุกพื้นที่ ผ่านทางระบบเครือข่าย และสามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานต่างๆ ได้ เช่น กระทรวงมหาดไทย กระทรวงพาณิชย์ หน่วยงานต่างๆ ในกระทรวงการคลัง

ผลสำเร็จที่ดีจากการพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมสรรพากรคือ

- 1) ผู้เสียภาษีและประชาชนสามารถรับทราบข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับภาษี ได้โดยง่ายจากสื่อต่างๆ และจากทาง Website โดยไม่ต้องเดินทางมาที่สำนักงานสรรพากร
- 2) เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานต่างๆ ได้บนเครือข่ายและทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการแก่ประชาชน
- 3) การลดขั้นตอนการเตรียมเอกสารของผู้เสียภาษี เช่น สำเนาทะเบียนบ้าน เอกสารจดทะเบียนบริษัท เนื่องจากว่ากรมสรรพากรสามารถดึงข้อมูลต่างๆ เหล่านี้ได้จากฐานข้อมูลของกระทรวงมหาดไทยและกระทรวงพาณิชย์
- 4) ผู้บริหารสามารถกำหนดทิศทางการพัฒนากกรมสรรพากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากทราบข้อมูลภาพรวมการดำเนินงานต่างๆ ภายในกรมสรรพากรได้อย่างรวดเร็วซึ่งจะเป็นการช่วยผู้บริหารในการวางแผนและสั่งการได้อย่างทันที

กรมที่ดิน

การดำเนินการในอดีตมีการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบกระดาษ และการให้บริการในรูปแบบโต๊ะข่าว ในการค้นหาเอกสารสิทธิ์ต่างๆ จากโต๊ะข่าว โดยการเปิดจากสมุดเพื่อดูเลขที่แปลงของที่ดิน

การพัฒนาสารสนเทศในส่วนฐานข้อมูลโฉนดที่ดินของกรมที่ดินอยู่ในระหว่างดำเนินการ เพื่อให้บริการประชาชนได้ดีขึ้นในขณะนี้ กรมที่ดินจึงวิธีการที่ทำให้เกิดผลสำเร็จ คือใช้ระบบการจัดเก็บเอกสารใน 2 ลักษณะคือ เก็บเอกสารในรูปแบบกระดาษ ซึ่งยึดหลัก “หยิบง่ายหายก็รู้” โดยนำหลักการของห้องสมุดมาใช้ และเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ เช่น โฉนดที่ดิน



ต่อมาใช้คอมพิวเตอร์ไว้บริการแก่ประชาชนเพื่อค้นหาข้อมูล เช่น แปลงที่ดินและช่วยในการให้บริการในส่วนหน้าในเรื่องการจดทะเบียนสิทธิ และทำนิติกรรม รวมไปถึงช่วยในการคำนวณ และออกเอกสารต่างๆ



ผลสำเร็จที่ดีคือประชาชนสามารถค้นหาเอกสารต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วและเจ้าหน้าที่ก็สามารถหาเอกสารได้ถูกต้องและรวดเร็วเช่นกัน นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ยังปฏิบัติงานได้ถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

การพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมที่ดิน

กรมที่ดินได้จัดทำโครงการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดินเพื่อให้สามารถให้บริการข้อมูล และปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน มีการกำกับดูแล และพัฒนาโปรแกรมระบบงาน และฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งการบริหารจัดการและประเมินผล



โครงการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดินเต็มรูปแบบ²

วัตถุประสงค์โครงการ :

1. เพื่อเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานบริการประชาชนด้านการคุ้มครองพิทักษ์สิทธิในที่ดิน และ อสังหาริมทรัพย์ให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น
2. เพื่อจัดทำฐานข้อมูลการถือครองที่ดินให้อยู่ในระบบดิจิทัลเป็นปัจจุบัน สามารถนำไปใช้ ประโยชน์ตรวจสอบ และสนับสนุนงาน การดำเนินนโยบายด้านอื่น ๆ ได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง
3. เพื่อจัดให้มีศูนย์กลางข้อมูลทางทะเบียนที่ดินในภาพรวมทั้งประเทศ สำหรับสนับสนุนงาน บริการ และเอื้อประโยชน์งานด้านอื่นที่เกี่ยวข้อง ให้เกิดประสิทธิภาพสูงขึ้น
4. เพื่อจัดเก็บข้อมูลแปลงที่ดินในระวางแผนที่ให้อยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อความสะดวก ในการค้นหาและเรียกใช้งานในการบริการ ด้านการรังวัด และป้องกันการสูญหายของข้อมูล

โครงการแบ่งออกเป็น 3 กิจกรรมคือ

กิจกรรมที่ 1 : การพัฒนาระบบฐานข้อมูลทางทะเบียนที่ดิน

กิจกรรมที่ 2 : การพัฒนาศูนย์สารสนเทศที่ดิน

กิจกรรมที่ 3 : การพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์งานแผนที่

โดยมีเป้าหมายของโครงการแยกตามกิจกรรมดังนี้

เป้าหมายของโครงการ :

กิจกรรม / ตัวชี้วัด	หน่วย นับ	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2548	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549
กิจกรรมที่ 1 : การพัฒนาระบบฐานข้อมูลทางทะเบียนที่ดิน - จำนวนสำนักงานที่ดินที่พัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูลทางทะเบียนที่ดิน	แห่ง / ล้าน แปลง	60 / 3.150	140 / 11.005	92 / 7.968
กิจกรรมที่ 2 : การพัฒนาศูนย์สารสนเทศที่ดิน - การวิเคราะห์ออกแบบระบบและจัดตั้งศูนย์สารสนเทศที่ดิน - จำนวนสำนักงานที่ดินที่พัฒนาระบบคอมพิวเตอร์เต็มรูปแบบ	% / ศูนย์ แห่ง	20 / 1 -	80 / 1 5	- / 42
กิจกรรมที่ 3 : การพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์งานแผนที่ - ติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ที่สำนักมาตรฐานและส่งเสริมการรังวัด เพื่อกำกับงานด้านแผนที่สำนักงานที่ดิน - จำนวนระวางแผนที่ที่จัดเก็บในระบบดิจิทัล	ระบบ / ชุด สิ่ง / ระวาง	1 / 12 3 / 400	- 6 / 3,947	- 6 / 1,511

² <http://www.dol.go.th/ss/alttotal.htm>



ผลที่ได้รับจากการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์งานแผนที่

1. สามารถจัดเก็บข้อมูลการเปลี่ยนแปลงการถือครองที่ดิน และจากการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมอสังหาริมทรัพย์ได้อย่างถูกต้องเพิ่มขึ้น อันเนื่องจากมีฐานข้อมูลทางทะเบียนที่ดินครบถ้วน สมบูรณ์ และสะดวกในการใช้ประโยชน์ร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ
2. ประชาชนเกิดความมั่นใจในระบบงานทะเบียนสิทธิในที่ดิน สามารถให้ความคุ้มครองสิทธิในที่ดิน ช่วยลดข้อพิพาทคดีการฉ้อโกง หลีกเลี่ยงเรื่องที่ดินลดความสูญเสียประโยชน์ของรัฐ อันเนื่องมาจากการบังคับคดี
3. สนับสนุนการบริหารจัดการทางปกครองในแต่ละพื้นที่ เนื่องจากการมีข้อมูลพื้นฐานการครอบครองสิทธิในที่ดินของบุคคลซึ่งเป็นประชากรของจังหวัดที่นำไปใช้ประกอบในการกำหนดกลยุทธ์และวิธีการพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
4. สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบทะเบียนราษฎรได้ในอนาคต เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ในระบบงานด้านการปกครอง สร้างความสงบเรียบร้อยในการถือครองอสังหาริมทรัพย์

3. การรับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ

■ กรมสรรพากร

การดำเนินการในอดีตผู้เสียหายและประชาชนสามารถร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นผ่านทาง ตู้รับความคิดเห็น จดหมาย โทรศัพท์ และกรมสรรพากรดำเนินการแจ้งผลของการร้องเรียนและการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้ผู้เสียหายและประชาชนผ่านทาง การติดประกาศที่สำนักงานสรรพากร

วิธีการที่ทำให้เกิดผลสำเร็จคือเพิ่มช่องทางการร้องเรียน ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น คือผ่านช่องทาง Call Center การตั้งกระทู้ถามใน Website ของกรมสรรพากร ในส่วนของ “FAQ” (Frequently Asked Questions) มีการกำหนดเวลาการตอบข้อซักถามให้เสร็จสิ้นภายใน 15 วัน โดยแจ้งผลให้ทราบผ่านทาง Website ของกรมสรรพากร ในส่วนของ “FAQ”

ในส่วนของ Call Center จะมีการเก็บข้อมูลและประมวลผลคำถาม และข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นบ่อย เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงระบบปฏิบัติงานและให้บริการ



ผลสำเร็จที่ดีคือ ผู้เสียภาษีและประชาชนมีช่องทางในการร้องเรียนเพิ่มมากขึ้น ผู้เสียภาษีและประชาชนทราบผลการร้องเรียนและการปรับปรุงแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว และกระจายอย่างทั่วถึง เนื่องจากรมสรรพากรประกาศผลให้ทราบผ่านทาง Website ในส่วนของ “FAQ” ทำให้ผู้ที่มีความสงสัยสามารถทราบข้อมูลได้ทันที กรมสรรพากรจะสามารถทราบข้อบกพร่อง ในการปฏิบัติงานและสามารถแก้ไขได้อย่างทันที่ เพื่อทำให้ผู้เสียภาษีและประชาชนเกิดความพึงพอใจกับการดำเนินงานของกรมสรรพากร

■ กรมที่ดิน

การดำเนินการในอดีต ประชาชนสามารถร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นผ่านทางตู้รับความคิดเห็น จดหมาย โทรศัพท์ กรมที่ดินดำเนินการแจ้งผลของการร้องเรียน และการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขผ่านการติดประกาศที่สำนักงานที่ดิน การแจ้งผลการร้องเรียนผ่านการติดประกาศ ณ สำนักงานที่ดินที่ได้รับการร้องเรียน

วิธีการที่ทำให้เกิดผลสำเร็จ คือเพิ่มช่องทางการร้องเรียน ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น คือผ่านทาง “ศูนย์ดำรงธรรม” ซึ่งมีช่องทางดังนี้

- e-Mail : damrongtham@dol.go.th
- ทางโทรศัพท์ 0-2622-2380
- ทางโทรสาร 0-2222-9829
- ทาง Website ในส่วนของ “ศูนย์ดำรงธรรม”



ส่วนการแจ้งผลการร้องเรียนผ่านจะแจ้งให้ทราบทาง Website ของกรมที่ดิน หรือในกรณี
ที่ทราบที่อยู่หรือเบอร์โทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน ทางเจ้าหน้าที่จะทำจดหมายหรือโทรแจ้งให้ทราบ
ในภาพแสดงช่องทางเพื่อให้ประชาชนสามารถส่งข้อร้องเรียนได้หลายช่องทางของกรมที่ดิน

ในภาพแสดงช่องทางเพื่อให้ประชาชนสามารถส่งข้อร้องเรียนได้หลายช่องทางของกรมที่ดิน

เรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ (จดหมายถึงผู้บริหารกรมที่ดิน)
http://webboard.dol.go.th/~complain/complain.asp

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์

หากคุณมีทุกข์ และไม่ได้รับความเป็นธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของข้าราชการ
สังกัดกรมที่ดินทั้งในส่วนกลางหรือในส่วนภูมิภาค คุณสามารถร้องเรียน - ร้องทุกข์ มาถึง " ศูนย์ดำรงธรรม กรมที่ดิน " ได้ดังนี้

- ส่งไปรษณีย์ เจ้าหน้าที่ส่ง " ศูนย์ดำรงธรรม กรมที่ดิน ถนนพระพิพิธ เขตพระนคร กทม. 10200 "
- ติดต่อทางอี-เมลล์ ศูนย์ดำรงธรรม (e-mail address : damrongtham@dol.go.th)
- ติดต่อทางโทรศัพท์ หมายเลข 0-2622-2380
- ติดต่อทางโทรสาร หมายเลข 0-2222-9829

หรือ คุณสามารถร้องเรียน - ร้องทุกข์ ได้โดยการกรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์

เรียน:

เรื่อง:

หน่วยงานที่ท่านต้องการร้องเรียน

กรุณากรอกข้อมูลส่วนบุคคลให้ครบถ้วน ชัดเจน เพื่อประโยชน์ของท่านในการดำเนินการและติดตามเรื่อง

ชื่อ: นามสกุล:

อายุ: ปี เพศ:

อาชีพ: เลขที่บัตรประชาชน:

ที่อยู่: ตำบล / แขวง:

อำเภอ/เขต: จังหวัด:

รหัสไปรษณีย์:

โทรศัพท์:

e-mail:

นอกจากนั้นการใช้แบบสอบถามเพื่อวัดความคิดเห็น และความพึงพอใจของประชาชนที่มา
ใช้บริการทุกๆ 1 เดือน ทำให้ทราบจุดบกพร่องในการให้บริการแก่ประชาชน³

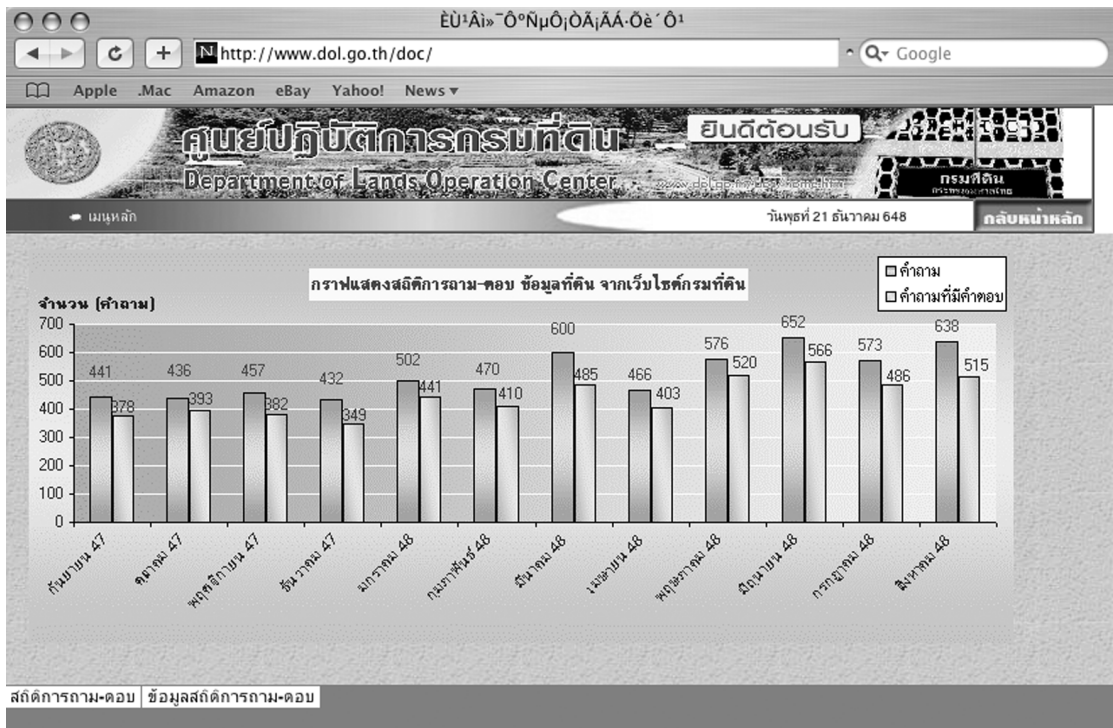
สำนักงานที่ดินสามารถประเมินคุณภาพในการบริการได้หลายวิธี เช่นสังเกตการณ์ สัมภาษณ์
และใช้แบบสอบถาม แต่เนื่องจากปริมาณผู้รับบริการมีจำนวนมาก การใช้แบบสอบถามเพื่อทราบ
ความพึงพอใจและทัศนคติของผู้รับบริการเพื่อประเมินงานบริการจึงเป็นวิธีที่สะดวกที่สุด โดยใช้
รูปแบบคำถามของสำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับ
บริการในสำนักงานที่ดินใน 3 ด้านหลักๆ คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่
ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

³ หัวใจสำคัญของการให้บริการประชาชน คู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน,
http://www.dol.go.th/lo/clean_clean/clean_policy.pdf



นอกจากนี้ยังมีคำถามเชิงรุกในแต่ละด้าน ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการเสนอแนะ และเจ้าหน้าที่นำไปสรุปประเด็นหลักที่สำคัญ ประมวลความเห็นที่ซ้ำหลายรายนำไปจัดทำเป็นแผนปรับปรุงแก้ไขการให้บริการตามความเหมาะสม โดยคำนึงถึงข้อจำกัด ทั้งระยะเวลาและระดับความรุนแรงของปัญหาข้อเรียกร้องในแต่ละประเด็น

ภาพการเก็บข้อมูลเป็นสถิติเพื่อแสดงจำนวนคำถามและการตอบ



ตัวอย่างประเด็นปัญหา ซึ่งประชาชนได้เสนอแนะมา เช่น เรื่องความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ความเสมอภาคในการให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลและตอบคำถามไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่มีน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้น เจ้าหน้าที่ไม่เอาใจใส่ในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เหมาะสม เช่น ที่นั่งไม่เพียงพอ สถานที่นั่งรอมีความคับแคบ ที่จอดรถไม่เพียงพอ การจราจรภายในบริเวณสำนักงานไม่คล่องตัว ป้ายบอกทางไปสำนักงานไม่ชัดเจน สถานที่ให้บริการไม่สะดวก น้ำดื่มไม่เพียงพอ ห้องน้ำไม่สะอาด อากาศร้อน การระบายอากาศไม่ดี เป็นต้น



เมื่อสำนักงานที่ดินได้ทำการวิเคราะห์แล้ว สามารถจัดทำเป็นแผนงานโครงการปรับปรุงแก้ไข การให้บริการ ซึ่งตัวโครงการจะประกอบไปด้วย ประเด็นปัญหา/ข้อเสนอที่สรุปได้จากแบบสอบถาม และระบุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ค่าใช้จ่าย ผลที่คาดว่าจะได้รับ ผู้รับผิดชอบโครงการ ระยะเวลา ดำเนินการ

ตัวอย่างแผนปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในสำนักงานที่ดิน ซึ่งผ่านการวิเคราะห์ประมวลผล ในแต่ละสำนักงานแล้ว เช่น โครงการลดระยะเวลาในการนัดรับวัดและการพัฒนาระบบจัดเก็บ ข้อมูลรังวัด, โครงการขจัดปัญหาเยียวยาแก้ไขได้ใจประชาชน,โครงการช่องทางด่วน 30 นาที แล้วเสร็จ (ได้ถอน, จำนอง, คำขอเบ็ดเตล็ด), โครงการพี่สอนน้องยามเย็น, โครงการพัฒนา ปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อราชการ, โครงการพัฒนา คุณภาพการให้บริการด้วยความโปร่งใส , โครงการโฉนดเขียนไว่ ทนใจผู้ขอ, โครงการมวลชนสัมพันธ์ ชาวบ้านกับชาวดิน, โครงการพัฒนาพุดจาไฟเราะ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการประชาชน เป็นต้น

ผลสำเร็จที่ดีคือประชาชนมีช่องทางการร้องเรียน และเสนอข้อคิดเห็นเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะเป็น ตัวช่วยผลักดันให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น

4. การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ

■ กรมสรรพากร

การดำเนินการในอดีตมีการเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างต่างๆ ผ่านทางการตีประกาศที่ สำนักงานสรรพากรและการดำเนินงานในแต่ละกระบวนการตรวจสอบได้ยาก เนื่องจากเป็นระบบ เอกสารกระดาษ





วิธีการที่ทำให้เกิดผลสำเร็จคือ การเปิดเผยข้อมูลต่างๆ เช่น การแถลงข่าวของกรมสรรพากร ปฏิทินการจัดเก็บภาษี รวมไปถึงการจัดซื้อจัดจ้างผ่านทาง Website ของกรมสรรพากร อยู่ในส่วนของ “ห้องข่าว”

ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับการเสียภาษี กรมสรรพากรเลือกใช้รูปแบบการเป็นสมาชิก e-Taxinfo ทำให้ผู้เสียภาษีและประชาชนที่ลงทะเบียนเป็นสมาชิกสามารถรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของกรมสรรพากรผ่านทาง e-Mail ส่วนข่าวการจัดซื้อจัดจ้างมีการประมวลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction)

ผลสำเร็จที่ดีคือประชาชนรับทราบข่าวสารได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึงและเกิดความโปร่งใสในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง เนื่องจากใช้ระบบ e-Auction

■ กรมที่ดิน

การดำเนินการในอดีตของกรมที่ดิน มีการเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างต่างๆ ผ่านทาง การติดประกาศที่สำนักงานที่ดิน และการดำเนินงานในแต่ละกระบวนการตรวจสอบได้ยาก เนื่องจากเป็นระบบเอกสาร

วิธีการที่ทำให้เกิดผลสำเร็จ การเปิดเผยข้อมูลต่างๆ ผ่านทาง Website ของกรมที่ดิน อยู่ในส่วนของ “ความรู้เกี่ยวกับกรมที่ดิน” และ “ข้อมูลศูนย์ปฏิบัติการกรมที่ดิน” และการประมวลการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction)

ผลสำเร็จที่ดีคือ ประชาชนรับทราบข่าวสารได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง และเกิดความโปร่งใสของกระบวนการปฏิบัติงาน และจัดซื้อจัดจ้าง เนื่องจากใช้ระบบ e-Auction

5. การปรับปรุงแก้ไขกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติราชการ

■ กรมสรรพากร

การดำเนินการในอดีต สำนักกฎหมาย กรมสรรพากรมีหน้าที่ปรับปรุง แก้ไขกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน วิธีการที่ทำให้เกิดผลสำเร็จคือ ให้สำนักกฎหมายทำงานร่วมกับหน่วยปฏิบัติงานอื่นๆ รวมไปถึงสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงแก้ไขกฎ ระเบียบ ข้อบังคับให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง ซึ่งปัจจุบันได้ดำเนินการแก้ไขระเบียบการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษี และการจดทะเบียน

ผลสำเร็จที่ดีคือการแก้ไขกฎระเบียบทำให้กรมสรรพากรสามารถให้บริการต่างๆ ผ่านทาง Website ได้ และลดขั้นตอนการปฏิบัติงานการเตรียมเอกสาร และการสิ้นเปลืองกระดาษ ทำให้เกิดให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้อย่างถูกรวดเร็วและถูกต้อง



■ กรมที่ดิน

การดำเนินการในอดีตเนื่องจากงานของกรมที่ดินเกี่ยวข้องกับกฎหมายซึ่งทำให้แก้ไขและเปลี่ยนแปลงได้ยาก วิธีการที่ทำให้เกิดผลสำเร็จ คือแก้ไขระเบียบในการทำหนังสือสัญญาซึ่งประชาชนหรือหน่วยงานต่างๆ สามารถจัดพิมพ์สัญญาได้ด้วยตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องมาพิมพ์สัญญาที่สำนักงานที่ดิน

ในปัจจุบันคณะกรรมการปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารสิทธิให้มีความเป็นเอกภาพ⁴ ซึ่งมี นายศิริ เกวลินสฤทธิ เป็นประธานอนุกรรมการ ได้วางกรอบการดำเนินงานการปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารสิทธิให้มีความเป็นเอกภาพ ดังนี้

1. การแบ่งแยกสิทธิในที่ดินระหว่างที่ดินของรัฐกับที่ดินของเอกชนตามกฎหมายที่ใช้บังคับในปัจจุบัน เพื่อให้เกิดความชัดเจน โดยอาจนำแนวทางการออกเอกสารสิทธิ ในที่ดินรอบเขตป่ามาพิจารณาดำเนินการด้วยส่วนหนึ่ง

2. การวางโครงหมุดหลักฐานแผนที่และการจัดทำระวางแผนที่เพื่อออกเอกสารสิทธิในที่ดิน โดยให้ดำเนินการในบริเวณที่ดิน รอบเขตป่าเสียก่อน และปัจจุบันกรมที่ดิน มีโครงการที่จะดำเนินการอยู่แล้ว ซึ่งสมควรดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 4 ปี และอาจขอรับการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. กำหนดมาตรฐานการจัดทำแผนที่และเอกสารแสดงสิทธิให้มีความเป็นเอกภาพ

4. การออกเอกสารสิทธิในที่ดินโดยออกเป็นโฉนดที่ดินเพียงอย่างเดียวซึ่งจะต้องปรับปรุงแก้ไขกฎหมายหรือแนวทางปฏิบัติต่อไป

5. ปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับการจัดที่ดินต่างๆ ให้สอดคล้องกัน โดยอาจกำหนดให้มีการจัดตั้งองค์กรที่ทำหน้าที่ในการจัดที่ดินโดยเฉพาะ

6. จัดหาประโยชน์ในที่ดินของรัฐ โดยนำที่ดินของรัฐที่ประชาชนมิได้ใช้ประโยชน์ร่วมกันหรือมิได้ใช้เพื่อประโยชน์ของแผ่นดินโดยเฉพาะ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อรัฐและประชาชน

ผลสำเร็จที่ดีคือประชาชนและหน่วยงานที่มารับบริการการทำนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการที่สำนักงานที่ดิน รวมทั้งมีความโปร่งใสมากขึ้น

⁴ <http://www.legalreform.go.th/legal/news.htm#n5>

บทที่ 9

สรุปและเสนอแนะ

คู่มือแนวทางดำเนินการในการบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน จัดทำเพื่อให้ทราบและเข้าใจแนวคิดหลักของการบริการและการอำนวยความสะดวก รวมทั้งทราบถึงรูปแบบและแนวทางการพัฒนาหน่วยงานให้มีรูปแบบการบริหารจัดการและการบริการที่เป็นเลิศตามแนวทางที่พัฒนาขึ้นจากการศึกษาหน่วยงานต้นแบบ ได้แก่ กรมสรรพากร และกรมที่ดิน เพื่อนำไปสู่ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ประชาชนผู้ใช้บริการต่อไป

ความคาดหวังและการตอบสนองความคาดหวัง

จากการศึกษาเพื่อพัฒนารูปแบบการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนพบว่า ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการจากการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ แบ่งออกได้เป็น 3 องค์ประกอบ กล่าวคือ

- 1) ความคาดหวังด้านบุคลากร
- 2) ความคาดหวังด้านสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์
- 3) ความคาดหวังด้านการดำเนินการ

ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการดังกล่าวข้างต้นสะท้อนถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ จากการบริการของหน่วยงาน ดังนั้นรูปแบบหรือแนวทางการพัฒนาการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ควรคำนึงถึงคือ การสร้างความพร้อมในการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องสมบูรณ์ให้การบริการเต็มไปด้วยความเอาใจใส่ อบอุ่น และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการโดยคำนึงและสร้างความพร้อมด้านบุคลากร ด้านสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ รวมทั้งความคล่องตัวและยืดหยุ่นด้านการดำเนินการ



การพัฒนาการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

เพื่อให้หน่วยงานราชการต่างๆ มีการพัฒนาในทิศทางเดียวกัน และมีมาตรฐานเดียวกัน การพัฒนาหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นด้านบุคลากร ด้านสถานที่อุปกรณ์และเครื่องมือ หรือด้านการดำเนินการ ต้องคำนึงถึงกรอบหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารบ้านเมืองที่ดี ซึ่งให้ความสำคัญกับ 5 องค์ประกอบสำคัญ คือ

(1) การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน ซึ่งหน่วยงานของจำเป็นต้องกำหนดรายละเอียดของเนื้องานการบริการ และความเชื่อมโยงต่อเนื่อง รวมไปถึงการกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบที่ชัดเจน และมีการวิเคราะห์ประเมินระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอน และระยะเวลารวมทั้งกระบวนการ และแจ้งประกาศให้ประชาชนผู้ใช้บริการทราบ

(2) การจัดระบบสารสนเทศ ปัจจุบัน ด้วยความซับซ้อนของขั้นตอนและรายละเอียดของการบริการ และความต้องการที่มากและหลากหลายของประชาชนผู้ใช้บริการ ทำให้การจดบันทึกหรือการใช้ระบบสารสนเทศพื้นฐานที่เคยใช้กันมาในอดีต เช่น การจดบันทึกข้อมูล ทะเบียนราษฎร ด้วยมือและบันทึกลงบนกระดาษ ทำให้เกิดความล่าช้า และสร้างปัญหาการสูญหาย และอื่นๆ ดังนั้นระบบสารสนเทศที่ใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์หรืออีกนัยหนึ่งคือ การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ จึงมีความสำคัญและความจำเป็นมากขึ้น นอกจากนั้นส่วนราชการควรมีการจัดระบบสารสนเทศเพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานราชการเพื่อให้บริการประชาชนได้ทันที ทุกที่ ทุกเวลา และประทับใจ

(3) การรับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ การที่หน่วยงานสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นหรือชี้แจงทำความเข้าใจในการมาใช้บริการของประชาชนด้วยการรับฟังคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการได้ส่วนหนึ่ง และถ้าหน่วยงานราชการสามารถนำมาปรับปรุงการอำนวยความสะดวกจะสามารถเพิ่มความพึงพอใจได้มากขึ้น

(4) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ การแสดงความโปร่งใสในการบริหารราชการจะเป็นส่วนที่นำไปสู่ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการมาใช้บริการ ผู้ให้บริการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบและมีความยุติธรรมในการติดต่อผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เช่น ผู้จัดซื้อ ผู้จัดจ้าง

(5) การปรับปรุงแก้ไขกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติราชการของส่วนราชการอื่น เนื่องจากหน่วยราชการมีการบริหารงานอยู่ภายใต้กฎระเบียบ เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง จึงอาจทำให้กฎระเบียบ บางข้อกลายเป็นอุปสรรค ดังนั้นหน่วยงานควรนำกฎ ระเบียบ ข้อบังคับหรือประกาศดังกล่าวมาทำการแก้ไข ยกเลิก หรือเสนอขึ้นใหม่เพื่อที่จะทำให้สามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้ใช้บริการได้มากขึ้น



องค์ประกอบที่ (3) (4) และ (5) มีความสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศ เมื่อพัฒนาความพร้อมของระบบสารสนเทศ จะทำให้สามารถติดตามปัญหาของประชาชนได้ใกล้ชิด และทันต่อเหตุการณ์ รวมไปถึงสามารถเข้าใจปัญหาของประชาชนได้ตรงกับสภาพการณ์จริง ในขณะเดียวกัน การเปิดเผยข้อมูลต่างๆ และการแก้ไขกฎระเบียบจะทำได้สะดวก และรวดเร็วขึ้น หากหน่วยงานมีข้อมูลเพื่อการตัดสินใจต่างๆ ว่า ข้อมูลส่วนไหนสามารถประกาศและเปิดเผยให้ประชาชน ผู้ใช้บริการทราบได้ในระดับใด และกฎระเบียบข้อบังคับ หรือประกาศใดที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานก็สามารถดำเนินการแก้ไขได้ง่ายขึ้น กล่าวโดยสรุปคือ การพัฒนาระบบสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญ ซึ่งเป็นรากฐานของการพัฒนาระบบงานอื่นๆ ได้สะดวกรวดเร็วขึ้น เนื่องจากเมื่อมีข้อมูล และระบบการจดบันทึก การประมวลผลลักษณะข้อมูล รวมทั้งมีการวิเคราะห์สรุปที่พร้อมต่อการตัดสินใจ ย่อมทำให้หน่วยงานของท่านมีความพร้อมในการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

ความพร้อมของระบบสารสนเทศกับแนวทางการพัฒนา

ปัญหาการขาดความพร้อมด้านระบบสารสนเทศ เป็นปัญหาสำคัญและเกิดขึ้นกับหน่วยงานราชการทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานที่อยู่ห่างไกลเมืองใหญ่ ซึ่งขาดอุปกรณ์เครื่องมือและความพร้อมของบุคลากรด้านความรู้และทักษะในการใช้อุปกรณ์สารสนเทศ อนึ่งความเข้าใจว่าระบบสารสนเทศเป็นเรื่องของคอมพิวเตอร์เป็นความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน ในความเป็นจริงระบบสารสนเทศเป็นระบบการบันทึกและใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจและดำเนินการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นหากหน่วยงานยังไม่มีอุปกรณ์ และความพร้อมของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ หน่วยงานสามารถใช้ระบบการบันทึกและวิเคราะห์สรุปเพื่อการตัดสินใจ โดยใช้การทำงานด้วยมือของเจ้าหน้าที่ได้

อย่างไรก็ตาม คอมพิวเตอร์ทำให้การทำงานมีความสะดวกรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง งานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารที่มีปริมาณมาก ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐควรจะคำนึงถึงการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อสร้างความพร้อมของหน่วยงานในด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ เช่น มีการวางแผนงบประมาณในการจัดซื้อ และฝึกอบรมทักษะของบุคลากรในด้านการใช้อุปกรณ์เหล่านี้



จิตสำนึกของผู้ให้บริการสำคัญกว่าเครื่องมือและอุปกรณ์ :

การศึกษาหน่วยงานต้นแบบและการวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลความคิดเห็นของประชาชน ผู้ใช้บริการ พบประเด็นสำคัญที่เป็นหัวใจของการบริการคือ การบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการตามที่ต้องการด้วยความรู้สึกอบอุ่น พอใจ และได้รับการเอาใจใส่ จนได้รับสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการ การค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า “คน” โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ทั้งสองฝ่ายมีการติดต่อสัมพันธ์แลกเปลี่ยนเชื่อมโยงกัน มีความสำคัญต่อความสำเร็จและประสิทธิภาพของการบริการ โดยเฉพาะด้านจิตใจของผู้ให้บริการ ดังนั้น การฝึกอบรมพัฒนาทัศนคติ แนวคิด และทักษะต่างๆ ในการบริการของผู้ให้บริการจึงมีความสำคัญมากในอันที่จะสร้างแนวทางสำหรับการพัฒนาด้านจิตสำนึกและทักษะที่จำเป็นสำหรับหน่วยงานเพื่อการพัฒนาการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตามเป้าหมายของหน่วยงานให้บรรลุผลสำเร็จในการสร้างความสุข การกินดีอยู่ดีของประชาชน เพื่อความผาสุกของประชาชนผู้ให้บริการต่อไป

เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการของ
หน่วยงานราชการกรมสรรพากร

กรมสรรพากร		
หมายเลขแบบสอบถาม		
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการ

งานที่ท่านมาติดต่อในวันนี้ (Screening Question)

- การยื่นแบบแสดงรายการและเสียภาษีอากร อื่นๆ.....
- เพศ ชาย หญิง
 - อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20-30 ปี 31- 40 ปี
 41- 50 ปี 51- 60 ปี มากกว่า 60 ปี
 - สถานภาพสมรส โสด สมรส
 - ระดับการศึกษา
 ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
 - อาชีพ
 นักเรียน/ นักศึกษา ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน
 วิชาชีพอิสระ ธุรกิจส่วนตัว
 - รายได้ของท่านที่ได้รับต่อเดือน
 ต่ำกว่า 20,000 บาท 20,001-50,000 บาท 50,001- 100,000 บาท
 100,001-150,000 บาท มากกว่า 150,000 บาท
 - วันนี้ท่านมายื่นแบบเสียภาษีในฐานะใด
 ยื่นเสียภาษีของตนเอง ยื่นเสียภาษีในฐานะตัวแทนของบริษัท
 - วันนี้ท่านมายื่นแบบเสียภาษีประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 ภ.ง.ด. 90 ภ.ง.ด. 91 ภ.ง.ด. 50
 ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย ภาษีมูลค่าเพิ่ม
 - ท่านทราบหรือไม่ว่ากรมสรรพากรมีการให้บริการในช่องทางอื่น นอกเหนือจากการให้บริการที่สรรพากรพื้นที่
 ไม่ทราบ ทราบช่องทาง
 ไต่บ้าง.....
 - ในปีที่ผ่านมาท่านยื่นแบบแสดงรายการและเสียภาษีทางช่องทางใด
 หน่วยงานสรรพากร Internet ธนาคาร ไปรษณีย์
 - ความถี่ที่ท่านมาใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่
 1 ครั้ง/ปี 2 ครั้ง/ปี 3-5 ครั้ง/ปี มากกว่า 5 ครั้ง/ปี
 - พื้นที่ท่านมาใช้บริการส่วนใหญ่
 กรุงเทพมหานคร ปริมณฑลรอบกรุงเทพฯ ต่างจังหวัดนอกเขตปริมณฑล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นถึงความหมายของการบริการและการอำนวยความสะดวกในทัศนคติของท่าน

ความหมายของการบริการ หมายถึง	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย น้อย ที่สุด	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย มากที่สุด
1. การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ					
2. การดำเนินการให้ความช่วยเหลือที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น					
3. การเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด					
4. การดำเนินการอย่างอบอุ่นและเป็นกันเอง					
5. การทำซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ					
6. การให้คำแนะนำในการกรอกแบบยื่นเสียภาษี					
7. การให้ความรู้เกี่ยวกับภาษี กฎหมายและหน้าที่					
8. การให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา					
9. การให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจ					
ความหมายของการอำนวยความสะดวก หมายถึง					
1. การให้บริการในสิ่งที่เขาต้องการ					
2. การให้บริการในเวลาที่เขาต้องการ					
3. การทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย					
4. การให้ความช่วยเหลือเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว					
5. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
6. การให้บริการอย่างทั่วถึงและเสมอภาค					
7. การบริการที่ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายแก่ผู้ใช้บริการ					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกรมสรรพากร

ท่านมีความพึงพอใจกับใช้บริการและการอำนวยความสะดวก ต่อไปนี้หรือไม่อย่างไร	ระดับความพึงพอใจ					
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด	ไม่แสดง ความ คิดเห็น
ด้านการกำหนดระยะเวลาปฏิบัติงานประกาศให้ประชาชนทราบ						
1. การออกบัตรคิวเพื่อรอรับบริการ						
2. การระบุขั้นตอนการให้บริการ						
3. ระยะเวลารอคอยที่จะได้รับบริการ						
4. มีการแจ้งระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละขั้นตอน						
5. การมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ บอร์ด ประชาสัมพันธ์						
6. การมีผู้รับผิดชอบในการให้บริการแต่ละเรื่อง						
7. การออก ใบเตือน/แจ้ง ให้มารับบริการ เมื่อถึงกำหนดเวลา						

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกรมสรรพากร (ต่อ)

ท่านมีความพึงพอใจกับใช้บริการและการอำนวยความสะดวก ต่อไปนี้หรือไม่อย่างไร	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดง ความ ความคิดเห็น
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด	
ด้านการจัดระบบสารสนเทศ						
8. การมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ เช่น ประวัติ การเสียภาษี ในอดีต						
9. การใช้คอมพิวเตอร์ในการบริการ						
10. การจัดคอมพิวเตอร์เพื่อให้ผู้ใช้บริการค้นหาข้อมูลด้วยตนเอง						
11. มีการให้ข้อมูลและการบริการต่าง ๆ บนเครือข่าย internet						
ด้านการรับฟังข้อเรียกร้อง ความคิดเห็น และตอบข้อสอบถามประชาชน						
12. การรับฟังเรื่องร้องเรียน เช่น หนังสือร้องเรียน, โทรศัพท์, web board, Hot line, Call Center						
13. การรับฟังความคิดเห็นเช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น โทรศัพท์ website						
14. การติดต่อสอบถามเรื่องที่ท่านต้องการทราบ						
15. การตอบข้อซักถามของสรรพากร						
ด้านการกำหนดวิธีการเปิดเผยข้อมูล						
16. มีการเปิดเผยข้อมูล						
17. ความลึกของข้อมูลที่เปิดเผยได้						
ด้านเจ้าหน้าที่						
18. การให้ข้อมูล คำแนะนำ และตอบข้อซักถาม						
19. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						
20. การเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ						
21. มารยาท และความสุภาพ						
ด้านกระบวนการงาน						
22. ความยากง่ายในการกรอกแบบเสียภาษี						
23. ความสะดวกในการยื่นแบบและเสียภาษีที่สำนักงานพื้นที่						
24. ความสะดวกในการยื่นแบบและเสียภาษีผ่าน Internet						
25. การให้บริการการตรวจแบบเสียภาษี						
26. การให้บริการการชำระภาษี /ออกใบเสร็จ						
27. การให้บริการขอคืนภาษีอากร						
ด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ						
28. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่						
29. ความชัดเจนของป้ายบอกทาง/แผนผังจุดบริการ/ป้ายชื่อห้อง						
30. จำนวนเก้าอี้นั่งรอ						
31. มีห้องปรับอากาศไว้ให้บริการ						

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกรมสรรพากร (ต่อ)

ท่านมีความพึงพอใจกับใช้บริการและการอำนวยความสะดวก ต่อไปนี้หรือไม่อย่างไร	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดง ความ ความคิดเห็น
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด	
32. การจัดทำหนังสือพิมพ์ / โทรทัศน์ขณะนั่งรอรับบริการ						
33. มีบริการโทรศัพท์สาธารณะ / เครื่องถ่ายเอกสาร						
34. มีบริการน้ำดื่ม / ห้องอาหาร						
35. จำนวนห้องน้ำที่ให้บริการ						
36. ความสะอาดของห้องน้ำ						
37. จำนวนพื้นที่จอดรถ						
ด้านการให้บริการโดยรวม						
38. ความรวดเร็ว						
39. ความสะดวก						
40. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการมารับบริการ						
41. ความถูกต้อง						
42. ความสุภาพ						
43. ความเสมอภาคและเป็นธรรม						

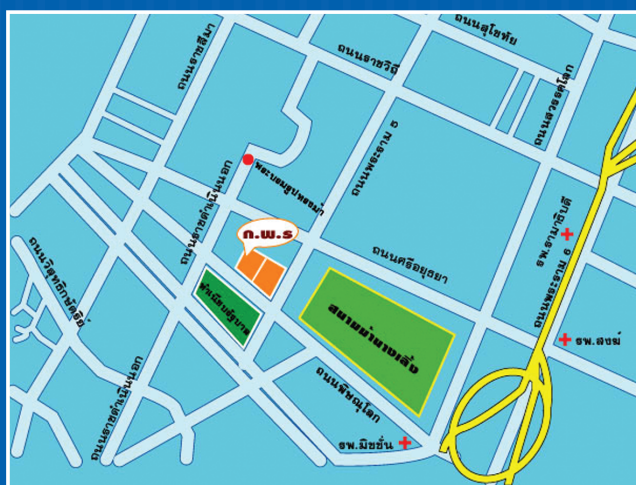
ส่วนที่ 4 ความต้องการของประชาชนเมื่อเข้ามาใช้บริการของหน่วยงานของกรมสรรพากร

ท่านมีความต้องการในด้านการอำนวยความสะดวกและ การบริการต่อไปนี้หรือไม่อย่างไร	ระดับความต้องการ				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Internet โทรศัพท์					
2. มีหน่วยบริการเคลื่อนที่					
3. สามารถยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีทางไปรษณีย์					
4. สามารถใช้บริการของกรมสรรพากรได้ในทุกเขตพื้นที่					
5. มีการบอกลำดับขั้นตอนการให้บริการ					
6. มีการอธิบายให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายและวิธีปฏิบัติ					
7. การจัดเปลี่ยนหมุนเวียนเจ้าหน้าที่เพื่อให้การบริการในช่วงพักเที่ยง					
8. การให้บริการนอกเวลาราชการ					
9. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งล่วงหน้าให้มาใช้บริการ					
10. มีการลดขั้นตอนในกระบวนการ					
11. มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว					
12. ลดการใช้เอกสารที่ต้องนำมายื่นแสดง					
13. มีการจัดสัมมนาเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ทราบข่าวสารและข้อมูล					
14. สามารถนัดเวลาในการมาใช้บริการล่วงหน้าได้					
15. การให้บริการที่เท่าเทียมกัน					

ส่วนที่ 4 ความต้องการของประชาชนเมื่อเข้ามาใช้บริการของหน่วยงานของกรมสรรพากร (ต่อ)

ท่านมีความต้องการในด้านการอำนวยความสะดวกและการบริการต่อไปนี้หรือไม่	ระดับความต้องการ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ					
16. มีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน					
17. มีการใช้คอมพิวเตอร์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการบริการ					
18. มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกรมสรรพากรและหน่วยงานอื่นๆ เพื่อให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่					
19. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการตอบข้อซักถาม					
20. มีการอธิบายที่เข้าใจง่าย					
21. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและให้คำแนะนำ					
22. การเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ					
23. มีความเป็นกันเองในการให้บริการ					
24. มีมารยาทในการให้บริการ					
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม					
25. มีแผนที่บอกสถานที่ตั้งของหน่วยงาน					
26. มีป้ายบอกอย่างชัดเจน					
27. มีที่จอดรถเพียงพอ					
28. มีสถานที่จอดรถที่ปลอดภัย					
29. มีจำนวนที่นั่งเพียงพอ					
30. มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศ					
31. มีหนังสือและโทรทัศน์ให้บริการ					
32. มีการจัดพื้นที่บริการในแต่ละชั้นตอนอย่างชัดเจนและเป็นสัดส่วน					
33. มีร้านอาหารที่ถูกต้องลักษณะให้บริการ					
34. มีจำนวนห้องน้ำที่เพียงพอและเหมาะสม					

ขอขอบคุณในความร่วมมือด้วยดี
จากผู้วิจัย



พัฒนาระบบราชการ
เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ถนนพินิจโลก เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

โทรศัพท์ 0-2356-9999 โทรสาร 0-2281-8169 www.opdc.go.th

HOTLINE 1785