

ประมวลองค์ความรู้ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

เรื่องที่ 1

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

ข้อ 1. **คำถาม** “เจ้าหน้าที่” ในพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 หมายถึงใคร

คำตอบ มาตรา 4 เจ้าหน้าที่หมายความว่า เจ้าหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง

ที่มาของคำตอบ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

ข้อ 2. **คำถาม** “การอนุญาต” ในพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 หมายความว่าอย่างไรบ้าง

คำตอบ มาตรา 4 “อนุญาต” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ยินยอมให้บุคคลใดกระทำการใดที่มีกฎหมายกำหนดให้ ต้องได้รับความยินยอมก่อนกระทำการนั้น และให้หมายความรวมถึงการออกใบอนุญาต การอนุมัติ การจดทะเบียน การขึ้นทะเบียน การรับแจ้ง การให้ประทานบัตรและการให้อาชญาบัตรด้วย

ที่มาของคำตอบ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

ข้อ 3. **คำถาม** พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ไม่ให้ใช้บังคับแก่การดำเนินกิจการใดหรือกับหน่วยงานใดบ้าง

คำตอบ มาตรา 5 พระราชบัญญัตินี้มิให้ใช้บังคับแก่

(1) รัฐสภาและคณะรัฐมนตรี

(2) การพิจารณาพิพากษาคดีของศาลและการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการพิจารณาคดี การบังคับคดี และการวางทรัพย์

(3) การดำเนินงานตามกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

(4) การอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(5) การอนุญาตที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการทางทหารด้านยุทธการ รวมทั้งตามกฎหมายเกี่ยวกับ การควบคุมยุทธภัณฑ์ และกฎหมายว่าด้วยโรงงานผลิตอาวุธของเอกชน

ที่มาของคำตอบ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

ข้อ 4. **คำถาม** การยกเว้นไม่ให้นำบทบัญญัติมาใช้บังคับแก่การดำเนินการใดหรือกับหน่วยงานใดนอกจากที่กำหนดไว้ในมาตรา 5 วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 สามารถทำได้หรือไม่และดำเนินการอย่างไร

คำตอบ สามารถดำเนินการได้ โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา

ที่มาของคำตอบ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

ข้อ 5. **คำถาม** ให้ผู้อนุญาตพิจารณากฎหมายที่ให้อำนาจในการอนุญาตว่าสมควรปรับปรุงกฎหมายนั้นเพื่อยกเลิกการอนุญาตหรือจัดให้มีมาตรการอื่นแทนการอนุญาตหรือไม่ ในทุกปี

คำตอบ มาตรา 6 ทุกห้าปีนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ให้ผู้อนุญาตพิจารณากฎหมายที่ให้อำนาจในการอนุญาตว่าสมควรปรับปรุงกฎหมายนั้นเพื่อยกเลิกการอนุญาตหรือจัดให้มีมาตรการอื่นแทนการอนุญาตหรือไม่

ที่มาของคำตอบ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

ข้อ 6. **คำถาม** ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้การกระทำใดจะต้องได้รับอนุญาต ผู้อนุญาตจะต้องจัดทำสิ่งใด

คำตอบ มาตรา 7 ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้การกระทำใดจะต้องได้รับอนุญาต ผู้อนุญาตจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

ที่มาของคำตอบ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

ข้อ 7. **คำถาม** คู่มือสำหรับประชาชนให้ปิดประกาศไว้ ณ ที่ใดบ้าง

คำตอบ มาตรา 7 คู่มือสำหรับประชาชนให้ปิดประกาศไว้ ณ สถานที่ที่กำหนดให้ยื่นคำขอ และเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเมื่อประชาชนประสงค์จะได้สำเนาคู่มือดังกล่าว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่จัดสำเนาให้ โดยจะคิดค่าใช้จ่ายตามควรแก่กรณีก็ได้ ในกรณีเช่นนั้นให้ระบุค่าใช้จ่ายดังกล่าวไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนด้วย

ที่มาของคำตอบ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

ข้อ 8. **คำถาม** คู่มือสำหรับประชาชน ต้องมีสาระสำคัญอะไรบ้าง

คำตอบ มาตรา 7 คู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะต้องยื่นมาพร้อมกับคำขอ และจะกำหนดให้ยื่นคำขอผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แทนการมายื่นคำขอด้วยตนเองก็ได้

ที่มาของคำตอบ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

ข้อ 9. คำถาม กรณีที่ผู้ยื่นคำขอได้จัดทำคำขอถูกต้องและแนบเอกสารหรือหลักฐานครบถ้วนหรือได้แก้ไขหรือยื่นเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมครบถ้วนตามที่พนักงานเจ้าหน้าที่แนะนำแล้ว พนักงานเจ้าหน้าที่จะเรียกเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมได้อีกหรือไม่

คำตอบ มาตรา 8 ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอได้จัดทำคำขอถูกต้องและแนบเอกสารหรือหลักฐานครบถ้วนตามที่ระบุในคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา 7 แล้ว หรือได้แก้ไขหรือยื่นเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติม ครบถ้วน ตามที่พนักงานเจ้าหน้าที่แนะนำหรือตามที่ปรากฏในบันทึกตามวรรคหนึ่งแล้ว พนักงานเจ้าหน้าที่จะเรียกเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมได้อีกไม่ได้

ที่มาของคำตอบ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

ข้อ 10. คำถาม ผู้อนุญาตต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้ในคู่มือสำหรับประชาชน และแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จ เมื่อครบกำหนดเวลาตามที่ระบุไว้ในคู่มือสำหรับประชาชน หากผู้อนุญาตยังพิจารณาไม่แล้วเสร็จต้องดำเนินการอย่างไร

คำตอบ มาตรา 10 เมื่อครบกำหนดเวลาตามที่ระบุไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา 7 แล้ว หากผู้อนุญาตยังพิจารณาไม่แล้วเสร็จ ให้แจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ยื่นคำขอทราบถึงเหตุแห่งความล่าช้า ทุกเจ็ดวันจนกว่าจะพิจารณาแล้วเสร็จ พร้อมทั้งส่งสำเนาการแจ้งดังกล่าวให้คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการทราบทุกครั้ง ในกรณีที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเห็นว่าความล่าช้านั้นเกินสมควรแก่เหตุหรือเกิดจากการขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานของผู้อนุญาต ให้คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการรายงานต่อคณะรัฐมนตรี พร้อมทั้งเสนอแนะให้มีการพัฒนาหรือปรับปรุงหน่วยงานหรือระบบการปฏิบัติราชการของหน่วยงานนั้น

ที่มาของคำตอบ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

ข้อ 11. คำถาม การจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต ให้ตราเป็นกฎหมายใด

คำตอบ มาตรา 14 การจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาตให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ในพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวให้กำหนดรายชื่อกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตที่จะให้อยู่ภายใต้การดำเนินการของศูนย์รับคำขออนุญาต

ที่มาของคำตอบ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

ข้อ 12. คำถาม ศูนย์รับคำขออนุญาต มีหน้าที่อะไรบ้าง

คำตอบ มาตรา 16 ให้ศูนย์รับคำขออนุญาตมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

(1) รับคำขอและค่าธรรมเนียม รวมตลอดทั้งคำอุทธรณ์ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาต

(2) ให้ข้อมูล ชี้แจง และแนะนำผู้ยื่นคำขอหรือประชาชนให้ทราบถึงหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการขออนุญาต รวมตลอดทั้งความจำเป็นในการยื่นคำขออื่นใดที่จำเป็นต้องดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตทั้งปวง ในการประกอบกิจการหรือดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใด

(3) ส่งคำขอ หรือคำอุทธรณ์ ที่ได้รับจากผู้ยื่นคำขอหรือผู้ยื่นคำอุทธรณ์พร้อมทั้งเอกสาร หรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และคอยติดตามเร่งรัดหน่วยงานดังกล่าวเพื่อดำเนินการให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนดตามพระราชบัญญัตินี้ และคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา 7 หรือตามกฎหมายที่ให้สิทธิในการอุทธรณ์

(4) ในกรณีที่เห็นว่าหลักเกณฑ์หรือวิธีการในการยื่นคำขอ มีรายละเอียดหรือกำหนดให้ต้องส่งเอกสารที่ไม่จำเป็น หรือเป็นภาระเกินสมควรแก่ประชาชน ให้เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

(5) รวบรวมปัญหาและอุปสรรคจากการอนุญาตและการดำเนินการของศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อรายงานต่อคณะรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมต่อไป

(6) เสนอแนะในการพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลา เกี่ยวกับการอนุญาตต่างๆ รวมถึงข้อเสนอในการออกกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือกำหนดหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตเพื่อให้ประชาชน ได้รับความสะดวกมากขึ้น

ที่มาของคำตอบ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

.....

เรื่องที่ 2

พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ข้อ 1. **คำถาม** การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายใด

คำตอบ มาตรา 6 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้

- (1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- (5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- (6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- (7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

ที่มาของคำตอบ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ข้อ 2. **คำถาม** “ส่วนราชการ” ที่กล่าวถึงในพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมายถึงหน่วยงานใด

คำตอบ มาตรา 4 ในพระราชกฤษฎีกานี้ “ส่วนราชการ” หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ที่มาของคำตอบ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ข้อ 3. **คำถาม** การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อสิ่งใด

คำตอบ มาตรา 7 การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ

ที่มาของคำตอบ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ข้อ 4. **คำถาม** ในการบริหารราชการตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ส่วนราชการต้องยึดถือสิ่งใด

คำตอบ มาตรา 8 ในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการ โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากรัฐ

ที่มาของคำตอบ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ข้อ 5. คำถาม ในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน มีแนวทางในการบริหารราชการอย่างไร
คำตอบ มาตรา 8 ในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการ โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากรัฐ และจะต้องมีแนวทางการบริหารราชการดังต่อไปนี้

(1) การกำหนดภารกิจของรัฐและส่วนราชการต้องเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ตามมาตรา 7 และสอดคล้องกับแนวนโยบายแห่งรัฐและนโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภา

(2) การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการต้องเป็นไปโดยซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนทั้งในระดับประเทศและท้องถิ่น

(3) ก่อนเริ่มดำเนินการ ส่วนราชการต้องจัดให้มีการศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียให้ครบถ้วนทุกด้าน กำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส มีกลไกตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนในกรณีที่ภารกิจใดจะมีผลกระทบต่อประชาชน ส่วนราชการต้องดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนหรือชี้แจงทำความเข้าใจเพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักถึงประโยชน์ที่ส่วนรวมจะได้รับจากภารกิจนั้น

(4) ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของ สังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

(5) ในกรณีที่เกิดปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินการให้ส่วนราชการดำเนินการแก้ไข ปัญหาและอุปสรรคนั้นโดยเร็ว ในกรณีที่ปัญหาหรืออุปสรรคนั้นเกิดขึ้นจากส่วนราชการอื่น หรือระเบียบข้อบังคับที่ออกโดยส่วนราชการอื่นให้ส่วนราชการแจ้งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงโดยเร็วต่อไป และให้แจ้ง ก.พ.ร. ทราบด้วย

ที่มาของคำตอบ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ข้อ 6. คำถาม ส่วนราชการจะต้องเสนอแผนปฏิบัติราชการประจำปีให้บุคคลใดให้ความเห็นชอบ

คำตอบ มาตรา 16 ให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีโดยให้ ระบุสาระสำคัญเกี่ยวกับนโยบายการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงาน รวมทั้งประมาณการรายได้และรายจ่ายและทรัพยากรอื่นที่จะต้องใช้อื่นเสนอต่อรัฐมนตรีเพื่อให้ความเห็นชอบ

ที่มาของคำตอบ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ข้อ 7. คำถาม สำนักงบประมาณมีอำนาจพิจารณาไม่จัดสรรงบประมาณให้แก่ส่วนราชการได้หรือไม่

คำตอบ มาตรา 16 ในกรณีที่ส่วนราชการมิได้เสนอแผนปฏิบัติราชการในภารกิจใดหรือภารกิจใดไม่ได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรีมีให้สำนักงบประมาณจัดสรรงบประมาณสำหรับภารกิจนั้น

ที่มาของคำตอบ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

- ข้อ 8. **คำถาม** รายงานแสดงผลสัมฤทธิ์ของแผนปฏิบัติการประจำปีจะต้องเสนอต่อบุคคลใด
คำตอบ มาตรา 16 เมื่อสิ้นปีงบประมาณให้ส่วนราชการจัดทำรายงานแสดงผลสัมฤทธิ์ของแผนปฏิบัติราชการประจำปีเสนอต่อคณะรัฐมนตรี
ที่มาของคำตอบ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
- ข้อ 9. **คำถาม** เมื่อมีการกำหนดงบประมาณรายจ่ายประจำปีตามแผนปฏิบัติการของส่วนราชการใดแล้ว การโอนงบประมาณจากภารกิจหนึ่งตามที่กำหนดในแผนปฏิบัติการไปดำเนินการอย่างอื่น ซึ่งมีผลทำให้ภารกิจเดิมไม่บรรลุเป้าหมายหรือนำไปใช้ในภารกิจใหม่ที่มีได้กำหนดในแผนปฏิบัติราชการ
คำตอบ มาตรา 18 เมื่อมีการกำหนดงบประมาณรายจ่ายประจำปีตามแผนปฏิบัติการของส่วนราชการใดแล้ว การโอนงบประมาณจากภารกิจหนึ่งตามที่กำหนดในแผนปฏิบัติการไปดำเนินการอย่างอื่น ซึ่งมีผลทำให้ภารกิจเดิมไม่บรรลุเป้าหมายหรือนำไปใช้ในภารกิจใหม่ที่มีได้กำหนดในแผนปฏิบัติการจะกระทำได้อีกเมื่อได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรีให้ปรับแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกันแล้ว
ที่มาของคำตอบ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
- ข้อ 10. **คำถาม** กรณีส่วนราชการจะปฏิบัติการใดจะต้องได้รับอนุญาตจากส่วนราชการอื่นตามกฎหมายนั้น ส่วนราชการที่มีอำนาจอนุญาตจะต้องแจ้งผลการพิจารณาภายในกี่วัน
คำตอบ มาตรา 24 ในการปฏิบัติการใด หากส่วนราชการจำเป็นต้องได้รับอนุญาต อนุมัติ หรือความเห็นชอบจากส่วนราชการอื่นตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมติ คณะรัฐมนตรีกำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจอนุญาต อนุมัติ หรือให้ความเห็นชอบดังกล่าวแจ้งผลการพิจารณาให้ส่วนราชการที่ยื่นคำขอทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่รับคำขอ
ที่มาของคำตอบ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
- ข้อ 11. **คำถาม** ในการพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาใดๆ หน่วยงานสามารถตั้งคณะกรรมการขึ้นมาพิจารณาได้หรือไม่
คำตอบ มาตรา 25 ในการพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาใดๆ ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่รับผิดชอบ ในปัญหานั้นๆ จะต้องพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดโดยเร็ว การตั้งคณะกรรมการขึ้นพิจารณา วินิจฉัยให้ดำเนินการได้เท่าที่จำเป็นอันไม่อาจหลีกเลี่ยงได้
ที่มาของคำตอบ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
- ข้อ 12. **คำถาม** เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้นให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา 37

คำตอบ มาตรา 25 ในการพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาใดๆ ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่รับผิดชอบ
ในปัญหานั้นๆ จะต้องพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดโดยเร็ว การตั้งคณะกรรมการขึ้นพิจารณาวินิจฉัยให้
ดำเนินการได้เท่าที่จำเป็นอันไม่อาจหลีกเลี่ยงได้

ที่มาของคำตอบ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

.....

เรื่องที่ 3

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

ข้อ 1. **คำถาม** ข้อมูลข่าวสารของราชการ คืออะไร

คำตอบ มาตรา 4 ในพระราชบัญญัตินี้ “ข้อมูลข่าวสารของราชการ” หมายความว่า ข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแลของหน่วยงานของรัฐไม่ว่าจะเป็นข้อมูลข่าวสารราชการเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐหรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเอกชน

ที่มาของคำตอบ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

ข้อ 2. **คำถาม** “หน่วยงานของรัฐ” หมายถึงหน่วยงานใดบ้าง

คำตอบ มาตรา 4 “หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ศาลเฉพาะในส่วนที่ไม่เกี่ยวกับการพิจารณาพิพากษาคดี องค์กรควบคุมการประกอบวิชาชีพ หน่วยงานอิสระของรัฐและหน่วยงานอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ที่มาของคำตอบ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

ข้อ 3. **คำถาม** “ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล” หมายถึงอะไร

คำตอบ มาตรา 4 “ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล” หมายความว่า ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งเฉพาะตัวของบุคคล เช่น การศึกษา ฐานะการเงิน ประวัติสุขภาพ ประวัติอาชญากรรม หรือประวัติการทำงาน บรรดาที่มีชื่อของผู้นั้นหรือมีเลขหมาย รหัส หรือสิ่งบอกลักษณะอื่นที่ทำให้รู้ตัวผู้นั้นได้ เช่น ลายพิมพ์นิ้วมือ แผ่นบันทึก ลักษณะเสียงของคนหรือรูปร่าง และให้หมายความรวมถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งเฉพาะตัวของผู้ที่ถึงแก่กรรมแล้วด้วย

ที่มาของคำตอบ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

ข้อ 4. **คำถาม** สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารราชการในสังกัดหน่วยงานใด

คำตอบ มาตรา 6 ให้จัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารราชการขึ้นในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานวิชาการและธุรการให้แก่คณะกรรมการและคณะกรรมการ วินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ประสานงานกับหน่วยงานของรัฐ และให้คำปรึกษาแก่เอกชนเกี่ยวกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้

ที่มาของคำตอบ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

ข้อ 5. **คำถาม** หน่วยงานของรัฐต้องส่งข้อมูลข่าวสารใดไปลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา

คำตอบ มาตรา 7 หน่วยงานของรัฐต้องส่งข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างน้อยดังต่อไปนี้ลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา

(1) โครงสร้างและการจัดองค์กรในการดำเนินงาน

- (2) สรุปอำนาจหน้าที่ที่สำคัญและวิธีการดำเนินงาน
- (3) สถานที่ติดต่อเพื่อขอรับข้อมูลข่าวสาร หรือคำแนะนำในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ
- (4) กฎ มติคณะรัฐมนตรี ข้อบังคับ คำสั่ง หนังสือเวียน ระเบียบ แบบแผน นโยบาย หรือการตีความ ทั้งนี้เฉพาะที่จัดให้มีขึ้นโดยมีสภาพอย่างกฎ เพื่อให้มีผลเป็นการทั่วไปต่อเอกชนที่เกี่ยวข้อง
- (5) ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด

ที่มาของคำตอบ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

ข้อ 6. คำถาม หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารใด ไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้

คำตอบ มาตรา 9 ภายใต้บังคับมาตรา 14 และมาตรา 15 หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างน้อยดังต่อไปนี้ไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด

- (1) ผลการพิจารณาหรือคำวินิจฉัยที่มีผลโดยตรงต่อเอกชน รวมทั้งความเห็นแย้งและคำสั่งที่เกี่ยวข้อง ในการพิจารณาวินิจฉัยดังกล่าว
- (2) นโยบายหรือการตีความที่ไม่เข้าข่ายต้องลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา ตามมาตรา 7 (4)
- (3) แผนงาน โครงการ และงบประมาณรายจ่ายประจำปีของปีที่กำลังดำเนินการ
- (4) คู่มือหรือคำสั่งเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งมีผลกระทบถึงสิทธิหน้าที่ของเอกชน
- (5) สิ่งพิมพ์ที่ได้มีการอ้างอิงถึงตามมาตรา 7 วรรคสอง
- (6) สัญญาสัมปทาน สัญญาที่มีลักษณะเป็นการผูกขาดตัดตอนหรือสัญญาร่วมทุนกับเอกชน ในการจัดทำบริการสาธารณะ
- (7) มติคณะรัฐมนตรี หรือมติคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดยกฎหมาย หรือโดยมติคณะรัฐมนตรี ทั้งนี้ ให้ระบุรายชื่อรายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการพิจารณาไว้ด้วย
- (8) ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด

ที่มาของคำตอบ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

ข้อ 7. คำถาม ข้อมูลข่าวสารใดเปิดเผยไม่ได้

คำตอบ มาตรา 14 ข้อมูลข่าวสารของราชการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อสถาบันพระมหากษัตริย์ จะเปิดเผยมิได้

มาตรา 15 ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้หน่วยงานของรัฐหรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐอาจมีคำสั่งมิให้เปิดเผยก็ได้โดยคำนึงถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ ประโยชน์สาธารณะ และประโยชน์ของเอกชนที่เกี่ยวข้องประกอบกัน

- (1) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และความมั่นคงในทางเศรษฐกิจหรือการคลังของประเทศ

(2) การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพ หรือไม่อาจสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการฟ้องคดี การป้องกัน การปราบปราม การทดสอบ การตรวจสอบ หรือการรู้แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารหรือไม่ก็ตาม

(3) ความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการเรื่องหนึ่งเรื่องใด แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึงรายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการทำความเข้าใจหรือคำแนะนำภายในดังกล่าว

(4) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด

(5) รายงานการแพทย์หรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลซึ่งการเปิดเผยจะเป็นการรุกรานสิทธิส่วนบุคคลโดย ไม่สมควร

(6) ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองมิให้เปิดเผย หรือข้อมูลข่าวสารที่มีผู้ให้มาโดยไม่ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น

(7) กรณีอื่นตามที่กำหนดให้พระราชกฤษฎีกา

ที่มาของคำตอบ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

ข้อ 8. คำถาม หน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความควบคุมดูแลของตนต่อหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นหรือผู้อื่น โดยปราศจากความยินยอมของเจ้าของข้อมูลได้หรือไม่

คำตอบ มาตรา 24 หน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความควบคุมดูแลของตนต่อหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นหรือผู้อื่น โดยปราศจากความยินยอมเป็นหนังสือของเจ้าของข้อมูลที่ได้รับไว้ล่วงหน้าหรือในขณะนั้นมีได้ เว้นแต่เป็นการเปิดเผยดังต่อไปนี้

(1) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของตน เพื่อการนำไปใช้ตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐแห่งนั้น

(2) เป็นการใช้ข้อมูลตามปกติภายในวัตถุประสงค์ของการจัดให้มีระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลนั้น

(3) ต่อหน่วยงานของรัฐที่ทำงานด้วยการวางแผนหรือการสถิติหรือสำมะโนต่างๆ ซึ่งมีหน้าที่ต้องรักษาข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลไว้ไม่ให้เปิดเผยต่อไปยังผู้อื่น

(4) เป็นการให้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัย โดยไม่ระบุชื่อหรือส่วนที่ทำให้รู้ว่าเป็นข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับบุคคลใด

(5) ต่อหอจดหมายเหตุแห่งชาติกรมศิลปากร หรือหน่วยงานอื่นของรัฐตามมาตรา 26 วรรคหนึ่ง เพื่อการตรวจคุณค่าในการเก็บรักษา

(6) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อการป้องกันการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย การสืบสวน การสอบสวน หรือการฟ้องคดี ไม่ว่าเป็นคดีประเภทใดก็ตาม

(7) เป็นการให้ซึ่งจำเป็นเพื่อการป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิตหรือสุขภาพของบุคคล

(8) ต่อศาล และเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐหรือบุคคลที่มีอำนาจตามกฎหมายที่จะขอข้อเท็จจริงดังกล่าว

(9) กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

ที่มาของคำตอบ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

ข้อ 9. คำถาม ข้อมูลข่าวสารของราชการประเภทใด หน่วยงานต้องส่งมอบให้แก่หอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากรหรือหน่วยงานอื่นของรัฐตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา เพื่อคัดเลือกไว้ให้ประชาชนได้ศึกษาค้นคว้า

คำตอบ มาตรา 26 ข้อมูลข่าวสารของราชการที่หน่วยงานของรัฐไม่ประสงค์จะเก็บรักษาหรือมีอายุครบกำหนดตามวรรคสองนับแต่วันที่เสร็จสิ้นการจัดให้มีข้อมูลข่าวสารนั้น ให้หน่วยงานของรัฐส่งมอบให้แก่หอจดหมายเหตุแห่งชาติกรมศิลปากรหรือหน่วยงานอื่นของรัฐตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา เพื่อคัดเลือกไว้ให้ประชาชนได้ศึกษาค้นคว้า กำหนดเวลาต้องส่งข้อมูลข่าวสารของราชการตามวรรคหนึ่งให้แยกประเภท ดังนี้

(1) ข้อมูลข่าวสารของราชการตามมาตรา 14 เมื่อครบเจ็ดสิบห้าปี

(2) ข้อมูลข่าวสารของราชการตามมาตรา 15 เมื่อครบยี่สิบปี

กำหนดเวลาตามวรรคสอง อาจขยายออกไปได้ในกรณีดังต่อไปนี้

(1) หน่วยงานของรัฐยังจำเป็นต้องเก็บรักษาข้อมูลข่าวสารของราชการไว้เองเพื่อประโยชน์ในการใช้สอย โดยต้องจัดเก็บและจัดให้ประชาชนได้ศึกษาค้นคว้าตามที่จะตกลงกับหอจดหมายเหตุแห่งชาติกรมศิลปากร

(2) หน่วยงานของรัฐเห็นว่า ข้อมูลข่าวสารนั้นยังไม่ควรเปิดเผย โดยมีคำสั่งขยายเวลากำกับไว้เป็นการเฉพาะราย คำสั่งการขยายเวลานั้นให้กำหนดระยะเวลาไว้ด้วย แต่จะกำหนดเกินคราวละห้าปีไม่ได้

การตรวจสอบหรือทบทวนมิให้มีการขยายเวลาไม่เปิดเผยจนเกินความจำเป็นให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

ที่มาของคำตอบ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

.....

เรื่องที่ 4

ศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

ข้อ 1. **คำถาม** ศูนย์ราชการสะดวก คืออะไร

คำตอบ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) เป็นหน่วย/จุดบริการที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการให้คำแนะนำและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่น ความประทับใจให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการ

ที่มาของคำตอบ คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก คณะกรรมการอำนวยความสะดวกศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ข้อ 2. **คำถาม** ศูนย์ราชการสะดวกมีที่มาและความสำคัญอย่างไร

คำตอบ การประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2558 นายกรัฐมนตรี ได้มอบนโยบายให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้ง รัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง จัดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC)” เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ

ที่มาของคำตอบ คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก คณะกรรมการอำนวยความสะดวกศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ข้อ 3. **คำถาม** จุดมุ่งหมายของศูนย์ราชการสะดวกคืออะไร

คำตอบ การให้บริการของทุกหน่วยงานของรัฐต้องมีความสะดวก มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ

ที่มาของคำตอบ คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก คณะกรรมการอำนวยความสะดวกศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ข้อ 4. **คำถาม** มุมมองหรือหลักการของศูนย์ราชการสะดวกคืออะไร

คำตอบ มุมมองที่สำคัญของการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านสถานที่ ต้องเข้าถึงง่าย และสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ไม่สร้างภาระให้แก่ประชาชน
- 2) ด้านบุคลากร ต้องมีจิตบริการ (Service Mind) การบริการ มีคุณภาพและประสิทธิภาพ
- 3) ด้านงานที่ให้บริการ ต้องสนองตอบความต้องการ ขั้นตอนการขอรับบริการของประชาชน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความง่ายต่อเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

4) ด้านอื่น ๆ ตามความเหมาะสม ตามภารกิจ โดยทุก ๆ ด้าน ต้องมีมาตรฐานในการบริการประชาชน

ที่มาของคำตอบ คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ข้อ 5. คำถาม หลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐาน การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก มีหลักคิดอย่างไร

คำตอบ การนำพาประชาชนในการเข้าสู่บริการภาครัฐได้อย่างสะดวก

ที่มาของคำตอบ คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ข้อ 6. คำถาม การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก มีปัจจัยในการให้บริการอะไรบ้าง

คำตอบ ปัจจัยในการให้บริการ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านบริการ ด้านบุคลากร และด้านเทคโนโลยี

ที่มาของคำตอบ คู่มือ การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ข้อ 7. คำถาม การรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก มีเกณฑ์การพิจารณาอย่างไร

คำตอบ โครงสร้างของมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก แบ่งเป็น 3 เกณฑ์ ดังนี้ (1) เกณฑ์ด้านกายภาพ (2) เกณฑ์ด้านคุณภาพ (3) เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

ที่มาของคำตอบ คู่มือ การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ข้อ 8. คำถาม เกณฑ์ด้านกายภาพแบ่งเป็นกี่ข้อ อะไรบ้าง

คำตอบ เกณฑ์ด้านกายภาพ แบ่งเป็น 14 ข้อ หน่วยงาน ต้องดำเนินการให้ครบถ้วน และประเมินจุดบริการตามเกณฑ์ที่กำหนด ได้แก่ เวลาเปิดให้บริการ สถานที่บริการ พื้นที่ให้บริการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบคิว ระบบการประเมินความพึงพอใจ การกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือจัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะในบริเวณที่เหมาะสม

ที่มาของคำตอบ คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ข้อ 9. คำถาม เกณฑ์ด้านคุณภาพ แบ่งเป็นกี่ด้าน อะไรบ้าง

คำตอบ เกณฑ์ด้านคุณภาพ แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านบริการ ด้านบุคลากร และด้านเทคโนโลยี

ที่มาของคำตอบ คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ข้อ 10. คำถาม เกณฑ์ด้านคุณภาพ มีกี่ลักษณะอะไรบ้าง

คำตอบ เกณฑ์ด้านคุณภาพ แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

- เกณฑ์พื้นฐาน หมายถึง เกณฑ์ทั่วไปที่จำเป็นต้องมีในระบบการบริหารงานของศูนย์ราชการสะดวก และเป็นเกณฑ์การประเมินที่ต้องดำเนินการได้อย่างครบถ้วน เพื่อให้ผ่านการรับรอง มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก โดยเกณฑ์พื้นฐาน ประกอบด้วยแนวทางการดำเนินงาน จำนวน 20 ข้อ

- เกณฑ์ขั้นสูง หมายถึง เกณฑ์ที่สนับสนุนให้การดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก มีมาตรฐานการบริการที่นำไปสู่การยกระดับการให้บริการที่เป็นเลิศต่อไป ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ต้องดำเนินการอย่างน้อย 34 คะแนน เพื่อให้ผ่านการรับรองมาตรฐาน การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก โดยเกณฑ์ขั้นสูงประกอบด้วยแนวทางการดำเนินงาน จำนวน 22 ข้อ

ที่มาของคำตอบ คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ข้อ 11. คำถาม เกณฑ์ด้านผลลัพธ์มีกี่ ประเด็น อะไรบ้าง

คำตอบ เกณฑ์ด้านผลลัพธ์แบ่งเป็น 3 ประเด็น ได้แก่ (3.1) ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ (3.2) ความสะดวกในการติดต่อราชการโดยพิจารณา จากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง (3.3) การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชนจนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ

ที่มาของคำตอบ คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ข้อ 12. คำถาม เกณฑ์ด้านผลลัพธ์มีกี่คะแนนต้องได้คะแนนอย่างน้อยกี่คะแนน

คำตอบ เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ มี 30 คะแนน ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ต้องดำเนินการอย่างน้อย 16 คะแนน เพื่อให้ผ่านการรับรองมาตรฐาน การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

ที่มาของคำตอบ คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

- ข้อ 13. **คำถาม** การสมัครเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก สมัครได้ที่ไหนบ้าง
คำตอบ สมัครผ่านเว็บไซต์ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ www.psc.opm.go.th เท่านั้น
ที่มาของคำตอบ คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
- ข้อ 14. **คำถาม** ขั้นตอนการสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก มีกี่วิธี
คำตอบ หน่วยงานสามารถเข้าสู่หน้าเว็บไซต์การสมัคร GECC Online ได้ 2 วิธี
1) ผ่านเว็บไซต์สำนักนายกรัฐมนตรี ที่ www.opm.go.th
2) ผ่านเว็บไซต์ศูนย์บริการประชาชน ที่ www.psc.opm.go.th และคลิกปุ่ม GECC Online เพื่อเข้าสู่ระบบการยื่นใบสมัคร Online
ที่มาของคำตอบ คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
- ข้อ 15. **คำถาม** หน่วยงานที่เคยลงทะเบียนหรือสมัครไว้แล้ว สามารถใช้ User & Password ได้หรือไม่
คำตอบ หน่วยงานที่เคยลงทะเบียนไว้แล้ว สามารถใช้ User & Password เดิม เข้าสู่ระบบการสมัครได้
ที่มาของคำตอบ คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
- ข้อ 16. **คำถาม** หน่วยงานสามารถแก้ไขข้อมูลในใบสมัคร Online ได้หรือไม่
คำตอบ หน่วยงานสามารถแก้ไขข้อมูลได้จนกว่าจะคลิก ส่งใบสมัคร
ที่มาของคำตอบ คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
- ข้อ 17. **คำถาม** กรณีคลิกปุ่ม “ส่งใบสมัคร” แล้ว สามารถแก้ไขข้อมูลที่ได้กรอกข้อมูลครบถ้วนแล้วได้หรือไม่
คำตอบ หากคลิกปุ่ม “ยืนยันส่งใบสมัคร” แล้ว จะไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้อีก
ที่มาของคำตอบ คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

.....

เรื่องที่ 5

PMQA 4.0

ข้อ 1. **คำถาม** PMQA 4.0 คืออะไร

คำตอบ รัฐบาลได้มีนโยบายขับเคลื่อนประเทศด้วยยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 เพื่อพัฒนาประเทศไทยไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ที่มีการขับเคลื่อนโครงสร้างเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม โดยมีฐานคิดหลัก คือ เปลี่ยนจากการผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ไปสู่สินค้าเชิงนวัตกรรม เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรมไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม และเปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้าไปสู่การเน้นภาคบริการดังนั้นระบบราชการไทยจึงต้องมีการพลิกโฉมและปฏิรูปเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่กำลังจะเกิดขึ้นจากการเป็นประเทศไทย 4.0 ต้องมีการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการโดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างนวัตกรรมภาครัฐในการยกระดับไปสู่ “ระบบราชการ 4.0” ที่มีการทำงานเปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน (Open & Connected Government) ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) โดยอาศัยปัจจัยหลักสำคัญคือ การสานพลังทุกภาคส่วน (Collaboration) การสร้างนวัตกรรม (Innovation) และการปรับเข้าสู่การเป็นดิจิทัล (Digitization/Digitalization) ทั้งนี้ ต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลักเพื่อให้สามารถ เป็นที่ไว้วางใจและเป็นที่พึ่งพิงได้ของประชาชน

สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้พัฒนาเครื่องมือประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 หรือ PMQA 4.0 พร้อมทั้งได้จัดทำคู่มือประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 ขึ้น เพื่อให้หน่วยงานใช้เป็นแนวทางประกอบการพิจารณาการประเมินสถานะของตนเอง รวมทั้งใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562

ที่มาของคำตอบ คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบบริหาร

ข้อ 2. **คำถาม** ระบบราชการ 4.0 มีเป้าหมายการพัฒนาอย่างไร

คำตอบ จากแนวคิดของการพัฒนาหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 เพื่อให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลง และการเป็นประเทศไทย 4.0 ตามนโยบายของรัฐบาล ดังนั้นการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 จึงมีเป้าหมายหลักเพื่อให้ภาครัฐสามารถเป็นที่พึ่งที่เชื่อถือและไว้วางใจได้ของประชาชน โดยได้กำหนดเป้าหมายในการพัฒนาระบบราชการไว้ ดังนี้

1. ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน (Open & Connected Government)
2. ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government)
3. หน่วยงานของรัฐมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government)

ที่มาของคำตอบ คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบบริหาร

ข้อ 3. คำถาม การพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 ต้องอาศัยปัจจัยอะไรบ้าง

คำตอบ ความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 ดังกล่าวต้องอาศัยปัจจัยสำคัญอย่างน้อย 3 ประการ ได้แก่

1. การสานพลังทุกภาคส่วนระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่นๆ ในสังคม (Collaboration)
2. การสร้างนวัตกรรม (Innovation)
3. การปรับเข้าสู่การเป็นดิจิทัล (Digitization/Digitalization)

ที่มาของคำตอบ คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบบริหาร

ข้อ 4. คำถาม ระดับในการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 มีกี่ระดับอะไรบ้าง

คำตอบ เครื่องมือการประเมินสถานะองค์การในการเป็นระบบราชการ 4.0 หรือ PMQA 4.0 เป็นเครื่องมือที่ใช้ประเมินเพื่อตอบสนองพันธกิจตามหน้าที่ส่วนราชการ และการเชื่อมโยงสู่ยุทธศาสตร์ และผลลัพธ์ด้านการพัฒนาของประเทศ โดยเข้าใจความท้าทายทั้งของส่วนราชการ และทิศทางการพัฒนาประเทศเพื่อตั้งเป้าหมายยุทธศาสตร์ที่ท้าทาย โดยมีระดับการพัฒนา 3 ระดับ คือ

- (1) ระดับพื้นฐาน (Basic) มีผลประเมินเทียบเท่า 300 - 399 คะแนน
- (2) ระดับก้าวหน้า (Advance) มีผลประเมินเทียบเท่า 400 - 469 คะแนน
- (3) ระดับพัฒนาจนเกิดผล (Significance) มีผลประเมินเทียบเท่า 470 - 500 คะแนน

ที่มาของคำตอบ คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบบริหาร

ข้อ 5. คำถาม กรอบการประเมิน PMQA 4.0 มีทั้งหมดกี่หมวด

คำตอบ กรอบการประเมิน PMQA 4.0 ประกอบด้วยเกณฑ์ 7 หมวด ดังนี้ หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล หมวด 6 การจัดการกระบวนการ หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

ที่มาของคำตอบ คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบบริหาร

ข้อ 6. คำถาม หมวด 1 การนำองค์กร มีเป้าหมายอย่างไร

คำตอบ การนำองค์กรมีเป้าหมายเพื่อให้ระบบการนำองค์กรของส่วนราชการมุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผลและสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กร โดยส่วนราชการกำหนดวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ที่นำไปสู่การบรรลุพันธกิจและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติกำหนดนโยบายในการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพในเรื่องการป้องกันทุจริตและการสร้างความโปร่งใส สร้างสภาพแวดล้อมภายในที่มุ่งเน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการ ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมและการแก้ไขปัญหาพร้อมกับเครือข่าย ติดตามประเมินผลการดำเนินการของส่วนราชการและผลกระทบที่เกิดขึ้น ทั้งระยะสั้นและระยะยาว

อย่างต่อเนื่องและทันการณ์ โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและมุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศตามทิศทางยุทธศาสตร์

หมวด 1 การนำองค์การ

	Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
1.1 ระบบการนำองค์การ ที่สร้างความยั่งยืน	วิจัยเทคโนโลยี/ยุทธศาสตร์ ดอนสองพันธกิจ	วิจัยเทคโนโลยี/ยุทธศาสตร์ สอดรับกับยุทธศาสตร์ ประเทศ	สร้างนวัตกรรม/วัฒนธรรมที่ มุ่งประโยชน์สุขประชาชน
1.2 ป้องกันทุจริตและ สร้างความโปร่งใส	นโยบายการป้องกันทุจริต และระบบกำกับดูแลที่มี ประสิทธิภาพ	ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการ กำกับ ติดตาม และรายงาน ผลต่อสาธารณะ	มีการประเมิน ปรับปรุง เพื่อ สร้างต้นแบบด้านความ โปร่งใส
1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ผ่านการสร้างการมีส่วนร่วม จากเครือข่ายทั้ง ภายในและภายนอก	สร้างสภาพแวดล้อมที่มุ่งเน้น ผลสัมฤทธิ์ผ่านการมีส่วนร่วม ของบุคลากรภายในและการ สร้างเครือข่ายภายนอก	การส่งเสริมให้เกิดการ ตั้งเป้าหมายท้าทาย และเกิด ความร่วมมือ และนวัตกรรม ของกระบวนการและการ บริหาร	สร้างนวัตกรรมเชิงนโยบาย ก่อนให้เกิดเครือข่ายความ ร่วมมือทั้งภายในและ ภายนอก ที่ส่งผลกระทบสูง ที่สามารถแก้ปัญหาที่ ซับซ้อน
1.4 คำนึงถึงผลกระทบ ต่อสังคมและการ มุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์	ติดตามตัวชี้วัดและผลการ ดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	การใช้กลไกการสื่อสาร และเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อนำไปสู่การแก้ไข ปัญหาอย่างทันกาล	ใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศ ในการคาดการณ์ ผลกระทบ ระยะสั้นและระยะยาวที่ส่งผล เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

ที่มาของคำตอบ คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบบริหาร

ข้อ 7 คำถาม หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ มีเป้าหมายอย่างไร

คำตอบ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์มีเป้าหมายเพื่อให้ส่วนราชการมีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพ รองรับการขับเคลื่อนสู่องค์กรดิจิทัล และเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร และรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี กำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่ สอดคล้องกับพันธกิจของส่วน ราชการ และเชื่อมโยงกับ ยุทธศาสตร์ชาติ มีแผนงานที่ ขับเคลื่อนลงไปทุกภาคส่วน มีการติดตามผลของการบรรลุ เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และ

การรายงานผลอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้ง

ที่มาของคำตอบ คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบบริหาร

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

	Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ ดอนสองพันธกิจ และสร้างนวัตกรรมเพื่อ การเปลี่ยนแปลง	กระบวนการวางแผน ยุทธศาสตร์ที่เป็นระบบ ดอนสองพันธกิจ การ ของประชาชนและบรรล ุพันธกิจส่วนราชการ	แผนยุทธศาสตร์ดอนสอง พันธกิจของส่วน ราชการ มีการคาดการณ์การ เปลี่ยนแปลงในอนาคต และ รองรับการขับเคลื่อนสู่ องค์กรดิจิทัล	แผนยุทธศาสตร์เพิ่ม ขีดความสามารถขององค์กร รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงด้าน เทคโนโลยีดิจิทัล
2.2 เป้าหมายยุทธศาสตร์ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว สอดคล้องพันธกิจและ ยุทธศาสตร์ชาติ	กำหนดเป้าหมายและ ตัวชี้วัดที่ดอนสองพันธกิจ ในระยะสั้น ระยะยาวและ สร้างการเปลี่ยนแปลง	วิเคราะห์ผลกระทบของ เป้าประสงค์และตัวชี้วัด ทั้งระยะสั้นและระยะยาวต่อ ยุทธศาสตร์ประเทศ	การวิเคราะห์ผลกระทบต่อ เศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ทั้งทางตรงและ ทางอ้อม
2.3 แผนงานขับเคลื่อน ลงไปทุกภาคส่วน	แผนครอบคลุมทุกส่วน ชัดเจน มีการสื่อสารสู่การ ปฏิบัติ	แผนเป็นประสิทธิภาพ ทำน้อยได้มาก เปิด โอกาสให้สร้างนวัตกรรม และสร้างคุณค่าแก่ ประชาชน	บูรณาการกับแผนงานด้าน บุคลากร โดยมีการใช้ ทรัพยากรการใช้ข้อมูล ร่วมกัน
2.4 การติดตามผล การแก้ไขปัญหา และการรายงานผล	การติดตามรายงานผลและ การบรรลุเป้าหมายเชิง ยุทธศาสตร์	การวิเคราะห์และคาดการณ์ และการปรับเปลี่ยน ต่อ การเปลี่ยนแปลง	นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ คาดการณ์ ไปออกแบบและ กำหนดนโยบายที่ครอบคลุม ได้ทันเวลา และมีประสิทธิภาพ

ข้อ 8. **คำถาม** หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีเป้าหมายอย่างไร

คำตอบ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีเป้าหมายเพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัย รวดเร็วและเข้าถึงในทุกระดับเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่างและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม และความต้องการเฉพาะบุคคลซึ่งสามารถออกแบบได้ (Personalized Service) โดยใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองการแก้ไขปัญหา วิเคราะห์ สร้างนวัตกรรม ความพึงพอใจ และความผูกพันของประชาชนผู้รับบริการกับหน่วยงาน วางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์โดยปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน ส่งผลต่อความพึงพอใจ สร้างความร่วมมือของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ที่มาของคำตอบ คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบบริหาร

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

	Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการบริหารและการเข้าถึง	ใช้ข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่าง	ใช้เทคโนโลยีในการวิเคราะห์ ค้นหาคำถาม และการสร้างความเข้าใจใหม่	ใช้ข้อมูลทั้งภายในและภายนอกเพื่อวางแผนเชิงรุกทั้งปัจจุบันและอนาคต
3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน	การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	วิเคราะห์ผลเพื่อตอบสนองความต้องการ และแก้ปัญหาเชิงรุก	บูรณาการกับฐานข้อมูลแหล่งอื่นเพื่อการวางแผน และการสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ
3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม	การปรับปรุงบริการที่ตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	ปรับปรุงกระบวนการและสร้างนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการในภาพรวม และเฉพาะกลุ่ม	สร้างนวัตกรรมที่สามารถออกแบบการให้บริการเฉพาะบุคคล
3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์	มีช่องทางเป็นมาตรฐาน และกระบวนการรับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ และมีมาตรฐาน	กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเชิงรุก รวดเร็ว ทันการ ใจ ใจดี และต้องสร้างความพึงพอใจ	ตอบสนองข้อร้องเรียนและใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร ตอบสนองและสร้างความผูกพัน (engaged citizen)

ข้อ 9. **คำถาม** หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ มีเป้าหมายอย่างไร

คำตอบ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้มีเป้าหมายเพื่อให้ส่วนราชการมีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ติดตามงาน ทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทัวทั้งองค์การ รวมทั้งการสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลสู่ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก วิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดเพื่อการแก้ปัญหาและตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันท่วงทีและเชิงรุก มีการใช้ความรู้ และสติปัญญาในการแก้ปัญหา เรียนรู้และมีเหตุผลในเชิงจริยธรรม มีการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ และระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ มี ประสิทธิภาพ และใช้งานได้

ที่มาของคำตอบ คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบบริหาร

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

	Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
4.1 การกำหนดตัววัดเพื่อการติดตามงานอย่างมีประสิทธิภาพ	การวางแผนและรวบรวมข้อมูลและตัววัดในระดับโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	ระบบจัดการข้อมูล มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย เข้าถึงง่าย	การจัดให้มีข้อมูลและสารสนเทศที่มีประโยชน์ ต่อประชาชน โดยไม่ต้องร้องขอ
4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดในทุกระดับ เพื่อการแก้ปัญหา	การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัดเพื่อแก้ปัญหา ในกระบวนการที่สำคัญ	เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา และแก้ไขในเชิงนโยบาย และการปรับปรุงยุทธศาสตร์	เชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ ข้อมูลและการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพในทุกระดับ
4.3 การใช้ความรู้และองค์ความรู้ของส่วนราชการในการแก้ปัญหาเรียนรู้และมีเหตุผล	การรวบรวมองค์ความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อใช้ในการเรียนรู้ พัฒนา และต่อยอด	วิเคราะห์เชื่อมโยงกับข้อมูล และองค์ความรู้จากภายนอกเพื่อแก้ปัญหาและสร้างนวัตกรรม	นำองค์ความรู้ไปใช้ปรับปรุง กระบวนการที่เป็นเลิศ บรรลุยุทธศาสตร์และการสร้างมูลค่าเพิ่มสู่ประชาชน
4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และการปรับระบบการทำงานเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ	การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ ตามมาตรฐานกำกับข้อมูล (Data Governance)	มีระบบความมั่นคงทางไซเบอร์ และการเตรียมพร้อมในภาวะฉุกเฉิน	เชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลข้ามหน่วยงาน เพื่อใช้ในการตัดสินใจ และใช้ประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อ 10. **คำถาม** หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร มีเป้าหมายอย่างไร

คำตอบ การมุ่งเน้นบุคลากร เป้าหมาย: เพื่อให้ส่วนราชการมีนโยบายและระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพตอบสนองยุทธศาสตร์ และสร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัวและมุ่งเน้น

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

	Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
5.1 ระบบการจัดการบุคลากรตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ	การวางแผนกำลังคนตรงกับความต้องการและเพื่อประโยชน์สูงสุดของระบบงานของราชการ	การจัดการด้านบุคลากร รองรับความก้าวหน้า การเปลี่ยนแปลงทักษะ หน้าที่ และลักษณะงาน	นโยบายการจัดการบริหารงานบุคคลและเกิดความคล่องตัว เพื่อให้เกิดผลงานที่มีสมรรถนะสูง high performer
5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์	สภาพแวดล้อมการทำงานปลอดภัย คล่องตัว สนับสนุนการทำงาน	สภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อให้เกิดการเข้าถึงข้อมูล ที่พร้อมสนับสนุนการตัดสินใจ	สภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อให้เกิดสมรรถนะสูง ร่วมมือกับเครือข่ายภายนอก
5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี และความร่วมมือ	สร้างวัฒนธรรมที่เป็นมืออาชีพ เปิดโอกาสให้คิดริเริ่ม สร้างความร่วมมือ และความรับผิดชอบ	ค้นหาปัจจัยที่สร้างความผูกพัน ทุ่มเท มีผลการดำเนินงานที่ดี	สร้างวัฒนธรรมของความรู้ ภูมิปัญญา และความเป็นเจ้าของ ให้ความสำคัญ และสร้างสรรสู่การสร้างนวัตกรรม
5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร	พัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ทักษะ ความรู้ ในการทำงานรวมถึงด้านดิจิทัล	เพิ่มพูน ทักษะ ทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ที่สำคัญต่อในสมรรถนะหลักองค์กร	พัฒนาทักษะบุคลากรและผู้นำ ให้มีความรอบรู้ ตัดสินใจ พร้อมตอบสนองต่อปัญหาที่ซับซ้อน และรองรับอนาคต

ผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดีก่อให้เกิดความร่วมมือ มีระบบการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าเทคโนโลยี มีทักษะในการแก้ไขปัญหา มีความรอบรู้ และมีจริยธรรม เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงภาระหน้าที่ และลักษณะงาน มีความคิดริเริ่มที่จะนำไปสู่การสร้างนวัตกรรม และความเป็นผู้ประกอบการ

สาธารณะ เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีสมรรถนะสูง โดยเน้นการบริการที่ประชาชนเป็นศูนย์กลาง

ที่มาของคำตอบ คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบบริหาร

ข้อ 11. **คำถาม** หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ มีเป้าหมายอย่างไร

คำตอบ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการเป้าหมาย: เพื่อให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบและนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ มีการสร้าง

นวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการ มีการลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีการนำเทคโนโลยี มาใช้เพื่อให้มีขีดสมรรถนะสูงขึ้น บูรณาการกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

	Basic (A&D)	Advance (Alignment)	Significance (Integration)
6.1 กระบวนการทำงานเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบ นำสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ออกแบบกระบวนการที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบทั้งภายในและงานที่ข้ามส่วนราชการเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด	ติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัววัดและเทคโนโลยีดิจิทัล	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการกระบวนการและการบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ
6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ การบริการ	บริหารจัดการและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ ทั้งกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน	สร้างนวัตกรรมการปรับปรุงกระบวนการหลัก สนับสนุนการบริการ และการสื่อสาร	นวัตกรรมของกระบวนการระดมองค์การให้เกิดความเป็นเลิศ เพื่อประโยชน์แก่ประชาชนและภาคธุรกิจ
6.3 การลดต้นทุน การให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน	วิเคราะห์ต้นทุน และลงทุนในทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการหลักและสนับสนุน	กำหนดนโยบายการลดต้นทุน ใช้เทคโนโลยี และใช้ทรัพยากรร่วมกัน	ใช้ข้อมูลเทียบเคียงเพื่อสร้างนวัตกรรม ลดต้นทุน เพื่อขีดความสามารถในการแข่งขัน
6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิภาพองค์กร และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ประเทศ	ติดตามควบคุม ประสิทธิภาพกระบวนการหลัก และตัววัดเชิงยุทธศาสตร์	การเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบจากความเสี่ยง การเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับเหตุการณ์	บูรณาการกระบวนการต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

ที่มาของคำตอบ คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบบริหาร

ข้อ 12. คำถาม หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ มีเป้าหมายอย่างไร

คำตอบ ผลลัพธ์การดำเนินการ เป้าหมาย: เพื่อให้ส่วนราชการกำหนดตัววัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้อง การปฏิบัติการในหมวดกระบวนการทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการ กระบวนการ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนา มีการตั้งเป้าหมายที่มีความท้าทาย มีการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลกับกระบวนการเพื่อค้นหาหนทางสร้างนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงองค์การทั้งในระดับปฏิบัติการ และในระดับองค์กรที่ส่งผลให้ผลลัพธ์มีโอกาสบรรลุเป้าหมาย ดีขึ้น และสะท้อนความสำเร็จของการเป็นระบบราชการ 4.0

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

		Basic (Level & Early trend) ระดับวัดสำคัญ ตั้งค่าเป้าหมายท้าทาย มีความสัมพันธ์เชิงกระบวนการ <4.9 %	Advance (Focus Improvement) ผลลัพธ์ดีกว่าค่าเป้าหมาย 5% - 9%	Significance (Integration) ผลลัพธ์ดีกว่าค่า เป้าหมาย > 10%
7.1 ด้านพันธกิจ		- ตัววัดตามภารกิจหลัก * - ตัววัดตามแผนยุทธศาสตร์ * - การดำเนินการด้านกฎหมาย ตัวชี้วัดที่สัมพันธ์กับ data governance นโยบายและแผนรัฐบาล การ บรรลุตามยุทธศาสตร์อื่นๆ		
7.2 ด้านผู้รับบริการและ ประชาชน		- ความพึงพอใจ * - การปรับเปลี่ยนด้านการบริการที่เกิดประโยชน์ - ความผูกพันและความร่วมมือ * - การแก้ไขเรื่องร้องเรียน - ประชาธิปไตย		
7.3 ด้านการพัฒนาศักยภาพ และเครือข่าย		- จำนวนนวัตกรรมต่อบุคลากร * (จำนวนโครงการที่สำเร็จจากการมีส่วนร่วมของเครือข่าย) - บุคลากรร่วมในภาคีเครือข่าย - การเรียนรู้และผลการพัฒนา * - ความก้าวหน้า - บุคลากรอาสาสมัครที่สนองนโยบายหน่วยงาน		
7.4 ด้านการเป็นต้นแบบ		- จำนวนรางวัลที่ได้รับจากภายนอก * -- จำนวน Best practice * - จำนวนบุคลากรที่ได้รับการยกย่องจากภายนอก - จำนวนรางวัลที่ได้รับจากจากหน่วยงานระดับกรม/ระดับกระทรวง		
7.5 ด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม		- การบรรลุผลตัววัดร่วม * การจัดอันดับในระดับนานาชาติ - ตัววัดด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล - การเชื่อมโยงข้อมูล		
7.6 ด้านการลดต้นทุน สร้าง นวัตกรรม และการจัดการ กระบวนการ		- ต้นทุนที่ลดลง - ประสิทธิภาพการบรรเทาผลกระทบด้านภัยพิบัติต่างๆ - นวัตกรรมการปรับปรุง * - นวัตกรรมด้านนโยบาย กฎระเบียบ และกฎหมาย - ผลการปรับปรุงจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล * (Open Data, เชื่อมโยงข้อมูล, Digitize Process, e-Services)		

ที่มาของคำตอบ คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบบริหาร

.....

เรื่องที่ 6

รางวัลเลิศรัฐ

ข้อ 1. **คำถาม** รางวัลเลิศรัฐ คืออะไร

คำตอบ รางวัลเลิศรัฐ รางวัลแห่งเกียรติยศที่มอบให้หน่วยงานที่ได้มุ่งมั่นปฏิบัติราชการจนประสบความสำเร็จ มีความเป็นเลิศแห่งหน่วยงานรัฐทั้งปวง

ที่มาของคำตอบ หลักเกณฑ์และแนวทางการสมัครรับรางวัลเลิศรัฐ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบบริหาร

ข้อ 2. **คำถาม** รางวัลเลิศรัฐ มีกี่สาขาอะไรบ้าง

คำตอบ สาขาของรางวัลเลิศรัฐมี 3 สาขา ประกอบด้วย

1. รางวัลเลิศรัฐสาขาบริการภาครัฐเป็นรางวัลที่มอบให้กับหน่วยงานของรัฐที่มีผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นที่น่าพึงพอใจ

2. รางวัลเลิศรัฐสาขาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นรางวัลที่มอบให้กับหน่วยงานของรัฐที่มีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการได้ทัดเทียมมาตรฐานสากล ซึ่งได้มาด้วยความเพียรพยายาม ความอดทน หลอมรวมกับความตั้งใจจริงของทุกคน ในองค์การเพื่อนำพาองค์กรให้ก้าวสู่ความเป็นเลิศ

3. รางวัลเลิศรัฐสาขาการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมเป็นรางวัลที่มอบให้กับหน่วยงานของรัฐที่มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารราชการบนพื้นฐานความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

ที่มาของคำตอบ หลักเกณฑ์และแนวทางการสมัครรับรางวัลเลิศรัฐ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบบริหาร

ข้อ 3. **คำถาม** รางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐมีกี่ประเภท

คำตอบ 6 ประเภท ประกอบด้วย

1. ประเภทนวัตกรรมบริการ
2. ประเภทพัฒนาการบริการ
3. ประเภทขยายผลมาตรฐานการบริการ
4. ประเภทบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการ
5. ประเภทการบริการที่ตอบสนองต่อสภาวะวิกฤต
6. ประเภทยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ที่มาของคำตอบ หลักเกณฑ์และแนวทางการสมัครรับรางวัลเลิศรัฐ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบบริหาร

ข้อ 4. **คำถาม** ราชวิทยาลัยศรัทธา สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มีกี่ประเภท

คำตอบ 3 ประเภท ประกอบด้วย

1. ประเภทคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับดีเด่น
2. ประเภทคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด
3. ประเภทคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0

ที่มาของคำตอบ หลักเกณฑ์และแนวทางการสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบบริหาร

ข้อ 5. **คำถาม** ราชวิทยาลัยศรัทธา สาขาการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม มีกี่ประเภท

คำตอบ 5 ประเภท ประกอบด้วย

1. ประเภทเปิดใจใกล้ชิดประชาชน (Open Governance)
2. ประเภทสัมฤทธิ์ผลประชาชนมีส่วนร่วม (Effective Change)
3. ประเภทเลื่องลือขยายผล (Participation Expanded)
4. ประเภทผู้นำหุ่นส่วนความร่วมมือ (Engaged Citizen)
5. ประเภทร่วมใจแก้จน (Collaboration towards Poverty Eradication)

ที่มาของคำตอบ หลักเกณฑ์และแนวทางการสมัครขอรับรางวัลเลิศรัฐ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบบริหาร

.....