

## กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

### ข้อ ๑. คำถาม

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มีวัตถุประสงค์ให้ส่วนราชการบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ในเรื่องใดบ้าง

#### คำตอบ

การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มีดังต่อไปนี้

๑. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
๒. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
๓. มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
๔. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
๕. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
๖. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ
๗. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

#### ที่มาของคำตอบ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

### ข้อ ๒. คำถาม

“การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ” มีความหมายว่าอย่างไร และต้องปฏิบัติอย่างไร

#### คำตอบ

การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ หมายถึง การบริหารงานมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับภารกิจและวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นไว้สำหรับงานนั้นๆ โดยผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นมีความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถกำหนดตัวชี้วัดผลการทำงานได้อย่างชัดเจน

การปฏิบัติของส่วนราชการต้องสามารถวัดผลสัมฤทธิ์ของภารกิจที่กระทำได้อย่างชัดเจน โดยต้องปฏิบัติดังต่อไปนี้

๑. ในการจัดทำภารกิจต่างๆ ของส่วนราชการต้องมีแผนปฏิบัติงานล่วงหน้าก่อนลงมือดำเนินการ
๒. แผนปฏิบัติงานต้องมีรายละเอียดที่แสดงให้เห็นถึงขั้นตอนระยะเวลาและงบประมาณที่จะต้องใช้งบประมาณของภารกิจ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ

๓. ต้องมีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานนั้น
๔. ในกรณีที่มีผลกระทบต่อประชาชน ส่วนราชการต้องแก้ไขหรือบรรเทาผลกระทบ หรือเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสม

#### ที่มาของคำตอบ

หนังสือความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารราชการแนวใหม่ ของ ดร. ทศพร ศิริสัมพันธ์ สำนักงาน ก.พ.ร.

#### ข้อ ๓. คำถาม

KPI คืออะไร และมีประเภทอะไรบ้าง

#### คำตอบ

KPI (Key Performance Indicators : KPIs) เป็นดัชนีหรือหน่วยวัดความสำเร็จของการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้น โดยเป็นหน่วยวัดที่แสดงผลสัมฤทธิ์ของงาน และสามารถแยกแยะความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานได้ โดยมีประเภทตัวชี้วัด ดังนี้

๑. ด้านคุณภาพ (Quality) เช่น ข้อร้องเรียน คำชม ความพึงพอใจ
๒. ด้านปริมาณ (Quantity) เช่น หน่วย/วัน จำนวนหน่วยที่ผลิต ปริมาณการให้บริการ จำนวนโครงการที่สำเร็จ จำนวนชิ้นงานที่ผลิตได้
๓. ด้านกำหนดเวลา (Timeliness). เช่น ตารางการทำงานสำเร็จตามแผน ส่งงานตามกำหนดการงานเสร็จภายใน Cycle Time งานเสร็จตามวันครบกำหนด
๔. ด้านความคุ้มค่าของต้นทุน. (Cost-Effectiveness). เช่น จำนวนเงินที่ใช้จ่าย ร้อยละของงบประมาณที่สามารถเบิกจ่ายได้ตามเวลาที่กำหนด จำนวนคำแนะนำที่มีการปฏิบัติตาม

#### ที่มาของคำตอบ

เอกสารประกอบการบรรยาย “ฝึกปฏิบัติการจัดทำตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย” ของสำนักงาน ก.พ.ร.

#### ข้อ ๔. คำถาม

สิ่งที่ต้องพิจารณาเมื่อมีการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ควรพิจารณาอะไรบ้าง

#### คำตอบ

สิ่งที่ต้องพิจารณาเมื่อกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย มีดังนี้

๑. พิจารณาวัตถุประสงค์ : งานนี้ทำไปเพื่ออะไร
๒. กำหนดตัวชี้วัด : จะวัดความสำเร็จของงานได้อย่างไร  
(ระบุหน่วยที่จะใช้วัด เช่น จำนวน ร้อยละ ระยะเวลาที่แล้วเสร็จ ฯลฯ)
๓. กำหนดค่าเป้าหมาย : ค่าเป้าหมายของความสำเร็จในแต่ละระดับคืออะไร  
(ระบุค่าเป้าหมาย ณ ระดับต่างๆ)

๔. กำหนดน้ำหนัก : ตัวชี้วัดนี้มีน้ำหนักความสำคัญเพียงใดเมื่อเทียบกับตัวชี้วัดอื่น

๕. วัดผลสำเร็จ : จะวัดหรือเก็บข้อมูลด้านใด เมื่อใด และจากแหล่งไหน หรือจะอ้างอิงวิธีการประเมินอย่างไร

ที่มาของคำตอบ  
เอกสารประกอบการบรรยาย “ฝึกปฏิบัติการจัดทำตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย” ของสำนักงาน ก.พ.ร.

**ข้อ ๕. คำถาม**

ในการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ควรต้องพึงระวังในเรื่องอะไรบ้าง

คำตอบ

ข้อพึงระวังในการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย คือ **SMART**

- |                 |                          |   |
|-----------------|--------------------------|---|
| S (Specific)    | เจาะจง                   | มีความเจาะจงว่าต้องการทำอะไร และผลลัพธ์ที่ต้องการคืออะไร                          |
| M (Measurable)  | วัดได้                   | ต้องวัดผลที่เกิดขึ้นได้ ไม่เป็นภาระ ตัวชี้วัดไม่มากเกินไป สะดวกในการจัดเก็บข้อมูล |
| A (Agreed Upon) | เห็นชอบ                  | ต้องได้รับการเห็นชอบซึ่งกันและกันระหว่างผู้ได้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชา        |
| R (Realistic)   | เป็นจริงได้              | ต้องท้าทาย สามารถทำสำเร็จได้ และนำไปสู่การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน                    |
| T (Time Bound)  | ภายใต้กรอบเวลาที่เหมาะสม | มีระยะเวลาในการทำงานที่เหมาะสม ไม่สั้นไม่ยาวเกินไป                                |

ที่มาของคำตอบ

เอกสารประกอบการบรรยาย “ฝึกปฏิบัติการจัดทำตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย” ของสำนักงาน ก.พ.ร.

**ข้อ ๖. คำถาม**

วัตถุประสงค์ของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) คืออะไร

คำตอบ

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นกรอบแนวคิดในการบริหารจัดการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการพัฒนาการบริหารราชการ เพื่อให้องค์การภาครัฐมีกระบวนการทำงาน และผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลดียิ่งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑. เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของภาครัฐให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๒. เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานสู่ระดับมาตรฐานสากล

๓. เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการประเมินตนเอง และเป็นบรรทัดฐานการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ

**ที่มาของคำตอบ**

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๕๘

**ข้อ ๗. คำถาม**

**ลักษณะสำคัญของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มีลักษณะสำคัญอย่างไร**

**คำตอบ**

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วย ข้อคำถามต่างๆ ที่มุ่งเน้นการประเมินแต่ไม่ใช่รายการตรวจสอบ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

๑. เกณฑ์มุ่งเน้นผลลัพธ์ เกณฑ์มุ่งเน้นให้ส่วนราชการปฏิบัติราชการให้เกิดผลอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

๒. เกณฑ์สามารถปรับใช้ได้ตามภารกิจของหน่วยงาน โดยนำไปประยุกต์ใช้ได้ตาม “ลักษณะสำคัญขององค์การ” สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามยุทธศาสตร์ที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนสามารถเลือกใช้เครื่องมือเทคนิคต่างๆ ได้ตามความเหมาะสม

๓. เกณฑ์สนับสนุนมุมมองเชิงระบบเพื่อให้เป้าประสงค์สอดคล้องไปในทางเดียวกัน ทำให้มั่นใจว่าส่วนราชการมีความมุ่งหมายที่แน่ชัด และเป็นที่รับรู้ทั่วทั้งองค์การ

๔. เกณฑ์สนับสนุนการตรวจประเมินที่เน้นเป้าประสงค์. โดยช่วยให้ส่วนราชการทราบภาพคร่าวๆ ของจุดแข็งและโอกาสของการพัฒนา

**ที่มาของคำตอบ**

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๕๘

**ข้อ ๘. คำถาม**

**โครงสร้างของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ประกอบด้วยอะไรบ้าง**

**คำตอบ**

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มีโครงสร้างคำถาม ประกอบด้วยหัวข้อ ดังนี้

๑. ลักษณะสำคัญขององค์การ กำหนดให้อธิบายสภาพแวดล้อมของส่วนราชการ และความสัมพันธ์ที่สำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการอื่น และประชาชนโดยรวม

๒. หัวข้อที่เกี่ยวกับกระบวนการ โดยให้อธิบายกระบวนการในการบริหารงานของส่วนราชการ ซึ่งมี ๖ หมวด ดังนี้

- ๑) หมวด ๑ การนำองค์การ
- ๒) หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
- ๓) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ๔) หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
- ๕) หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร
- ๖) หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ
๓. หัวข้อที่เกี่ยวกับผลลัพธ์. โดยมี. หมวด.๗. ผลลัพธ์การดำเนินการ. ซึ่งกำหนดให้รายงานผลลัพธ์

ของการดำเนินการของส่วนราชการ

### ที่มาของคำตอบ

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๕๘

### ข้อ ๙. คำถาม

ความสัมพันธ์ของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มีลักษณะอย่างไร

### คำตอบ



จากภาพเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ๗ หมวด ที่มีความเชื่อมโยงในเชิงระบบ

ลูกศรแนวนอนตรงกลางของภาพ แสดงความเชื่อมโยงที่สำคัญอย่างยิ่งระหว่าง “กลุ่มการนำองค์การ” (หมวด ๑ ๒ และ ๓) และ “กลุ่มผลลัพธ์” (หมวด ๕ ๖ และ ๗) และความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างกลุ่มทั้งสอง

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มีความสัมพันธ์ของกลุ่มต่างๆ ซึ่งสามารถแบ่งตามลักษณะการปฏิบัติการเป็นกลุ่มย่อย ดังนี้

(๑) **ลักษณะสำคัญขององค์การ** ป่งบอกถึงบริบทและอธิบายวิธีการปฏิบัติการของส่วนราชการ สภาพแวดล้อม การดำเนินการ ความสัมพันธ์ที่สำคัญในการปฏิบัติการและความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ซึ่งเป็นแนวทางที่ครอบคลุมระบบการจัดการผลการดำเนินการโดยรวม ลูกศรทิศทางเดียวจากหมวดการนำองค์การ ไปยังลักษณะสำคัญขององค์การแสดงว่าการเปลี่ยนแปลงสำคัญของลักษณะสำคัญขององค์การต้องเกิดจากหมวดการนำองค์การ

(๒) **กลุ่มการนำองค์การ (การนำองค์การ การวางแผนยุทธศาสตร์ และการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)** เน้นให้เห็นความสำคัญว่าการนำองค์การต้องมุ่งเน้นที่ยุทธศาสตร์ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผู้บริหารของส่วนราชการต้องกำหนดทิศทางของส่วนราชการ และสร้างความยั่งยืน จากภาพ จะเห็นว่าทั้ง ๓ หมวดนี้ มีลูกศร ๒ ข้าง ซึ่งแสดงว่า ทั้ง ๓ หมวดนี้ ต้องมีการปฏิสัมพันธ์เชื่อมโยงกันอยู่ตลอดเวลา

(๓) **กลุ่มผลลัพธ์ (การมุ่งเน้นบุคลากร การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ และผลลัพธ์การดำเนินการ)** ประกอบด้วยกระบวนการที่มุ่งเน้นบุคลากร กระบวนการปฏิบัติการที่สำคัญ และผลลัพธ์การดำเนินการ

(๔) **พื้นฐานของระบบ (การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้)** มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้ส่วนราชการมีการจัดการที่มีประสิทธิผลและมีการปรับปรุงผลการดำเนินการและความสามารถในการแข่งขัน โดยระบบที่ใช้ข้อมูลจริงและใช้ความรู้เป็นแรงผลักดัน จากภาพ จะเห็นว่ามีลูกศร ๒ ข้างเชื่อมโยงกับหมวด ๑ การนำองค์การ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารของส่วนราชการจำเป็นต้องมีข้อมูลจริง เพื่อใช้ในการตัดสินใจ ส่วนลูกศร ๒ ข้างที่เชื่อมโยงกับหมวด ๓ ผลลัพธ์การดำเนินการ แสดงให้เห็นว่าต้องมีการวัด การวิเคราะห์ เพื่อให้สามารถรายงานผลลัพธ์การดำเนินการของส่วนราชการ นอกจากนี้ ยังมีลูกศรใหญ่ที่เชื่อมโยงระหว่างหมวด ๔ กับหมวดอื่นๆ ทุกหมวด แสดงให้เห็นว่าในการบริหารจัดการนั้น ต้องมีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศอยู่ตลอดเวลา

#### ที่มาของคำตอบ

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๕๘

## ข้อ ๑๐. คำถาม

ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินกระบวนการ (หมวด ๑ - หมวด ๖) ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มีอะไรบ้าง

### คำตอบ

การประเมินกระบวนการ (หมวด ๑ - หมวด ๖) มีปัจจัย ๔ ด้านของกระบวนการ (ADLI) ดังนี้

๑. A.(Approach). “แนวทาง”. หมายถึง.

- วิธีการที่ใช้เพื่อให้บรรลุผลตามกระบวนการ
- ความเหมาะสมของวิธีการที่ใช้เพื่อตอบสนองข้อกำหนดของหัวข้อต่างๆ ภายใต้สภาพแวดล้อมการปฏิบัติของส่วนราชการ
- ความมีประสิทธิภาพของการใช้วิธีการเหล่านั้น
- ระดับของการที่แนวทางนั้นถูกนำไปใช้ซ้ำได้ และบนพื้นฐานของการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่เชื่อถือได้ (ซึ่งหมายถึง การดำเนินการอย่างเป็นระบบ)

๒. D.(Deployment). “การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ”. หมายถึง.ความครอบคลุมและทั่วถึงของ

- การใช้แนวทางเพื่อตอบสนองข้อกำหนดของหัวข้อต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องและสำคัญต่อส่วนราชการ
- การใช้แนวทางอย่างคงเส้นคงวา
- การใช้แนวทางในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. L.(Learning). “การเรียนรู้”. หมายถึง.

- การปรับปรุงแนวทางให้ดีขึ้น ผ่านวงรอบของการประเมินและการปรับปรุง
- การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแนวทางอย่างก้าวกระโดด โดยการใช้นวัตกรรม
- การแบ่งปันความรู้ที่ได้จากการปรับปรุงที่ดีขึ้นและนวัตกรรมกับหน่วยงานและกระบวนการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องภายในส่วนราชการ

๔. I.(Integration). “การบูรณาการ”. หมายถึง.ความครอบคลุมและทั่วถึงของ

- แนวทางที่ใช้สอดคล้องกับความต้องการของส่วนราชการตามที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การและข้อกำหนดของหัวข้อต่างๆ ในหมวด ๑ ถึงหมวด ๖
- การใช้ตัววัด สารสนเทศ และระบบการปรับปรุงที่ช่วยเสริมซึ่งกันและกันทั้งระหว่างกระบวนการ และหน่วยงานต่างๆ ของส่วนราชการ
- แผนงาน กระบวนการ ผลลัพธ์ การวิเคราะห์ การเรียนรู้ และการปฏิบัติ มีความสอดคล้องกลมกลืนกันในทุกระบวนการและทุกหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ระดับองค์การ

### ที่มาของคำตอบ

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๕๘

**ข้อ ๑๑. คำถาม**

ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินกระบวนการ (หมวด ๗) ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มีอะไรบ้าง

**คำตอบ**

ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินผลลัพธ์ (หมวด ๗) มี ๔ ปัจจัย ได้แก่

๑. Le.(Level). “ระดับ” หมายถึง

- ระดับของผลการดำเนินการในปัจจุบัน โดยใช้มาตรการวัดที่สื่อถึงความหมายที่มีนัยสำคัญ

๒. I.(Trend) “แนวโน้ม” หมายถึง

- อัตราของการปรับปรุงผลการดำเนินการ หรือผลการดำเนินการที่ต่อเนื่อง (เช่น ความลาดชันของจุดที่แสดงข้อมูลบนแกนของเวลา)
- ความครอบคลุมของผลการดำเนินการ (เช่น ความครอบคลุมของการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ และการแบ่งปันบทเรียนอย่างกว้างขวาง)

๓. C.(Comparisons) “การเปรียบเทียบ” หมายถึง

- ผลการดำเนินการของส่วนราชการ โดยเทียบกับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม เช่น เปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือองค์การอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน
- ผลการดำเนินการของส่วนราชการเมื่อเทียบกับค่าเทียบเคียง หรือกับองค์การชั้นนำ

๔. I.(Integration) “การบูรณาการ” หมายถึง

- ตัววัดต่างๆ (จำแนกประเภท) ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลผลิตและบริการ กระบวนการและแผนปฏิบัติการที่สำคัญตามที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การและหัวข้อที่อยู่ในหมวดกระบวนการ (ในหมวด ๑ ถึงหมวด ๖)
- ผลลัพธ์รวมถึงตัวชี้วัดที่เชื่อถือได้สำหรับผลการดำเนินการที่เชื่อถือได้
- ผลลัพธ์มีความสอดคล้องกลมกลืนกันในทุกกระบวนการและหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ของส่วนราชการ

**ที่มาของคำตอบ**

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๕๘

**ข้อ ๑๒. คำถาม**

ลักษณะสำคัญขององค์การ ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) คืออะไร

**คำตอบ**

ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ.(PMQA).ลักษณะสำคัญขององค์การ.คือ.ภาพรวมของส่วนราชการ สิ่งที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงานและความท้าทายสำคัญที่ส่วนราชการเผชิญอยู่



ซึ่งเป็นการอธิบายถึงสภาพแวดล้อมการดำเนินงานของส่วนราชการ และความสัมพันธ์ที่สำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการอื่นและประชาชนโดยรวม โดยมีหัวข้อ ดังนี้

๑. สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ

- พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย
- วิสัยทัศน์และค่านิยม
- ลักษณะโดยรวมของบุคลากร
- สินทรัพย์
- กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับ
- โครงสร้างองค์การ
- ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน

๒. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

- สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ
- การเปลี่ยนแปลงด้านการแข่งขัน
- แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

๓. บริบทเชิงยุทธศาสตร์

๔. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ที่มาของคำตอบ

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๕๘

**ข้อ ๑๓ คำถาม**

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ มีสาระสำคัญอย่างไร มีผลใช้บังคับเมื่อใด

**คำตอบ**

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ เป็นกฎหมายกลางที่กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตให้มีความชัดเจน รวมทั้งจัดศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอ และศูนย์รับคำขออนุญาต ณ จุดเดียว เพื่อให้การบริการและข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาต ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนตามหลักของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ ๑๓๒ ตอนที่ ๔ ก ลงวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๕๘ โดยที่พระราชบัญญัติฉบับนี้มีผลใช้บังคับเมื่อพ้น ๑๘๐ วัน นับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา ดังนั้น จึงมีผลใช้บังคับนับตั้งแต่วันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๘ เป็นต้นไป

### ที่มาของคำตอบ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ มาตรา ๒

### **ข้อ ๑๔ คำถาม**

ขอบเขตการใช้บังคับของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ มีอย่างไรบ้าง

### คำตอบ

พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับกับการให้บริการของหน่วยงานของรัฐกับประชาชน โดยกำหนดให้หน่วยงานของรัฐได้แก่ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือกิจการอื่นใดของรัฐ ที่มีภารกิจเกี่ยวกับการพิจารณาการออกใบอนุญาต การอนุมัติ การจดทะเบียน การขึ้นทะเบียน การรับแจ้ง การให้ประทานบัตร และการให้อาชญาบัตร ตามกำหนดหรือกฎ หน่วยงานของรัฐนั้นโดยผู้อนุญาตตามกฎหมายจะต้องดำเนินการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนทุกงานบริการ ยกเว้นแต่เรื่องดังต่อไปนี้ไม่อยู่ในบังคับของบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ ได้แก่

๑. รัฐสภาและคณะรัฐมนตรี
๒. การพิจารณาพิพากษาคดีของศาลและการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการพิจารณาคดี การบังคับคดี และการวางทรัพย์
๓. การดำเนินงานตามกระบวนการยุติธรรมทางอาญา
๔. การอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๕. การอนุญาตที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการทางทหารด้านยุทธการ รวมทั้งกฎหมายเกี่ยวกับการควบคุมยุทธภัณฑ์ และกฎหมายว่าด้วยโรงงานผลิตอาวุธของเอกชน
๖. การดำเนินกิจการใดหรือกับหน่วยงานใดที่ได้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา

### ที่มาของคำตอบ

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ มาตรา ๓ มาตรา ๔ และมาตรา ๕

### **ข้อ ๑๕ คำถาม**

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ กำหนดหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอ อย่างไร

### คำตอบ

หน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ มีดังนี้

๑. กรณีคำขอไม่ถูกต้องหรือยังขาดเอกสารหรือหลักฐานอื่นใดตามที่ระบุในคู่มือสำหรับประชาชน ให้พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบในทันที เพื่อให้ดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเอกสารหลักฐานให้ครบถ้วน กรณีผู้ยื่นคำขอไม่สามารถแก้ไขหรือยื่นเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมให้ครบถ้วนได้ในขณะนั้น ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการบันทึกความบกพร่องและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่จะต้องยื่นเพิ่มเติม และกำหนดระยะเวลาที่ผู้ยื่นคำขอจะต้องดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเพิ่มเติมไว้ พร้อมทั้งให้พนักงานเจ้าหน้าที่และผู้ยื่นคำขอลงนามในบันทึกนั้น โดยพนักงานเจ้าหน้าที่จะต้องมอบสำเนาบันทึกดังกล่าวให้ผู้ยื่นคำขอ เพื่อผู้ยื่นคำขอเก็บไว้เป็นหลักฐาน
๒. กรณีคำขอถูกต้องและแนบเอกสารหรือหลักฐานครบถ้วนตามที่ระบุในคู่มือสำหรับประชาชน หรือผู้ยื่นคำขอได้มีการแก้ไขตามข้อ ๑ เรียบแล้ว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่และผู้อนุญาตดำเนินการตามคำขอให้แล้วเสร็จตามขั้นตอนและระยะเวลาที่ระบุไว้ในคู่มือสำหรับประชาชน โดยพนักงานเจ้าหน้าที่จะเรียกเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมอื่นมิได้ หรือจะปฏิเสธการพิจารณาคำขอโดยเหตุแห่งความไม่สมบูรณ์ของคำขอหรือความไม่ครบถ้วนของเอกสารหรือหลักฐานไม่ได้
๓. กรณีผู้ยื่นคำขอไม่ขอแก้ไขเพิ่มเติมคำขอหรือไม่ส่งเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมตามที่พนักงานเจ้าหน้าที่ได้แจ้งตามข้อ ๑ พนักงานเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการคืนคำขอ พร้อมทั้งแจ้งเป็นหนังสือถึงเหตุแห่งการคืนคำขอให้ผู้ขออนุญาตทราบ ทั้งนี้ ผู้ยื่นคำขอมีสติที่จะยื่นอุทธรณ์การแจ้งของพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ แต่ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ต้องยื่นคำขอใดภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้ยื่นคำขอจะต้องยื่นคำขอนั้นใหม่ในระยะเวลาดังกล่าว

### ที่มาของคำตอบ

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ มาตรา ๘  
มาตรา ๙

### ข้อ ๑๖ คำถาม

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ กำหนดการกำกับและการรับผิดชอบของพนักงานเจ้าหน้าที่ อย่างไร

### คำตอบ

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ กำหนดการกำกับและการรับผิดชอบของพนักงานเจ้าหน้าที่ ดังนี้

๑. การกำกับการดำเนินการของผู้อนุญาตให้เป็นไปตามคู่มือสำหรับประชาชน เมื่อผู้ยื่นคำขอได้ยื่นคำขอที่มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับคำขอแล้ว ผู้อนุญาตจะต้องดำเนินการพิจารณาคำขอให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่คู่มือสำหรับประชาชนกำหนดไว้ และแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายใน ๗ วันนับแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จ แต่หากผู้อนุญาตดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนแล้ว ผู้อนุญาตจะต้องดำเนินการแจ้งให้ผู้ยื่นขออนุญาตทราบเป็นหนังสือถึงเหตุแห่งความล่าช้าทุก ๗ วัน จนกว่าจะพิจารณาแล้วเสร็จ พร้อมทั้งส่งสำเนาการแจ้งดังกล่าวให้คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการทราบทุกครั้ง ทั้งนี้ หากคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเห็นว่าความล่าช้านั้นเกินสมควรแก่เหตุ หรือเกิดจากการขาดประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานของผู้อนุญาต ให้คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการรายงานต่อคณะรัฐมนตรีโดยมีข้อเสนอแนะให้มีการพัฒนาหรือปรับปรุงงานหรือระบบปฏิบัติราชการของหน่วยงานนั้นก็ได้

๒. ความรับผิดชอบของพนักงานเจ้าหน้าที่ในการรับคำขอ เมื่อผู้ยื่นคำขอได้ยื่นคำขอต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอ และพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบคำขอว่าเป็นคำขอที่ครบถ้วนถูกต้องตามข้อ ๑ แล้วแต่ปรากฏว่าในระหว่างการพิจารณาของพนักงานเจ้าหน้าที่พบว่า คำขออนุญาตนั้นไม่สมบูรณ์หรือเอกสารประกอบคำขออนุญาตไม่ครบถ้วนโดยเกิดจากความประมาทเลินเล่อหรือทุจริตของพนักงานเจ้าหน้าที่ จนทำให้ผู้อนุญาตไม่อาจอนุญาตได้ ผู้อนุญาตมีอำนาจสั่งการตามที่เห็นสมควร และมีหน้าที่ดำเนินการทางวินัยหรือดำเนินคดีกับพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยเร็ว
๓. หากผู้อนุญาตดำเนินการพิจารณาแล้วเสร็จตามคู่มือสำหรับประชาชนแล้วไม่แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายใน ๗ วัน หรือหากผู้อนุญาตดำเนินการพิจารณาไม่แล้วเสร็จตามคู่มือสำหรับประชาชนแล้วไม่แจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ยื่นคำขออนุญาตทราบถึงสาเหตุแห่งความล่าช้าทุก ๗ วัน และสำเนาส่งคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการทราบทุกครั้งตามข้อ ๑ ให้ถือว่าผู้อนุญาตกระทำการหรือละเว้นกระทำการเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น เว้นแต่จะเป็นเหตุสุดวิสัย

### ที่มาของคำตอบ

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ มาตรา ๘ วรรคสามและมาตรา ๑๐

### ข้อ ๑๗ คำถาม

ที่มาของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

### คำตอบ

เนื่องด้วยมีกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตจำนวนมาก กำหนดให้การประกอบกิจการของประชาชนต้องผ่านการอนุมัติ การอนุญาต การออกใบอนุญาต การขึ้นทะเบียน และการแจ้ง ในการขออนุญาตดำเนินการต่างๆ จะต้องติดต่อกับส่วนราชการหลายแห่ง อีกทั้งกฎหมายบางฉบับไม่ได้กำหนดระยะเวลาเอกสารหลักฐานที่จำเป็นรวมถึงขั้นตอนในการพิจารณาไว้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดความคลุมเครือ ไม่ชัดเจนอันเป็นการสร้างภาระแก่ประชาชนอย่างมากและเป็นอุปสรรคต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศ ในเวทีการค้าโลก คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้เสนอร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ ต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ สภานิติบัญญัติแห่งชาติมีมติเห็นสมควรประกาศใช้เป็นกฎหมาย นายกรัฐมนตรีได้นำร่างพระราชบัญญัติฯ ดังกล่าว ขึ้นทูลเกล้าทูลกระหม่อมถวายพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงลงพระปรมาภิไธย เมื่อวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๕๘ และมีประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๕๘

(พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘)

### ข้อ ๑๘ คำถาม

สาระสำคัญของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

#### คำตอบ

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ มีสาระสำคัญเป็นการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตของหน่วยงานภาครัฐให้ชัดเจน รวมทั้งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการขออนุญาตให้มากยิ่งขึ้น โดยมีสาระสำคัญ สรุปได้ดังนี้

- กำหนดให้ผู้อนุญาตต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
- กำหนดหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอ
- กำหนดผลในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอไม่แก้ไขเพิ่มเติมคำขอ หรือไม่ส่งเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมตามที่พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งให้ทราบหรือตามที่ปรากฏในบันทึก
- กำหนดผลในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอจัดทำคำขอถูกต้อง หรือได้ดำเนินการตามที่พนักงานเจ้าหน้าที่แนะนำหรือตามที่ปรากฏในบันทึกแล้ว
- กำหนดให้ผู้อนุญาตต้องพิจารณาอนุญาตให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้ในคู่มือสำหรับประชาชน และแจ้งผลการพิจารณาต่อผู้ยื่นคำขออนุญาต รวมถึงผลกรณีที่ผู้อนุญาตไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

(มาตรา ๗, ๘, ๙, ๑๐)

### ข้อ ๑๙ คำถาม

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ มีผลใช้บังคับเมื่อไร

#### คำตอบ

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ เป็นกฎหมายกลางที่กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตให้มีความชัดเจน ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนตามหลักของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวัน นับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป ซึ่งพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ ๑๓๒ ตอนที่ ๔ ก เมื่อวันที่ ๒๒ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘ จึงมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๒๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๘ (มาตรา ๒)

**ข้อ ๒๐ คำถาม**

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ มิให้ใช้บังคับแก่การดำเนินกิจการใดหรือกับหน่วยงานใด

**คำตอบ**

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ มีข้อยกเว้นมิให้ใช้บังคับแก่

- (๑) รัฐสภาและคณะรัฐมนตรี
- (๒) การพิจารณาพิพากษาคดีของศาลและการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการพิจารณาคดี การบังคับคดี และการวางทรัพย์
- (๓) การดำเนินงานตามกระบวนการยุติธรรมทางอาญา
- (๔) การอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (๕) การอนุญาตที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการทางทหารด้านยุทธการ รวมทั้งตามกฎหมายเกี่ยวกับการควบคุมยุทธภัณฑ์ และกฎหมายว่าด้วยโรงงานผลิตอาวุธของเอกชน

การยกเว้นมิให้นำบทบัญญัตินี้มาใช้บังคับแก่การดำเนินกิจการใดหรือกับหน่วยงานใดนอกจากที่กำหนดไว้ในวรรคหนึ่ง ให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา

(มาตรา ๕)

**ข้อ ๒๑ คำถาม**

คู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ต้องจัดทำเมื่อใด การใดต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน และผู้ใดเป็นผู้จัดทำ

**คำตอบ**

การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ จัดทำในการทำธุรกรรมใดๆ ที่ประชาชนจะต้องขออนุญาตจากทางราชการ โดยกำหนดให้หน่วยงานของรัฐที่มีการอนุญาต การจดทะเบียน หรือการแจ้งที่มีกฎหมายหรือกฎกำหนดให้ต้องขออนุญาตก่อนจะดำเนินการใด ผู้อนุญาตจะต้องจัดทำคู่มือประชาชนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๘๐ วัน นับแต่วันที่พระราชบัญญัติประกาศในราชกิจจานุเบกษา (ประกาศในราชกิจจานุเบกษาวันที่ ๒๒ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘) คู่มือสำหรับประชาชน ต้องแล้วเสร็จสามารถใช้ได้ภายในวันที่ ๒๐ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๘ (มาตรา ๗, มาตรา ๑๗)

### ข้อ ๒๒ คำถาม

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ กำหนดหน้าที่ของผู้อนุญาตและพนักงานเจ้าหน้าที่อย่างไร

#### คำตอบ

หน้าที่ของผู้อนุญาตและพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้

- ตรวจสอบความถูกต้องของคำขอและเอกสาร หากไม่ครบ/ไม่ถูกต้อง ต้องแก้ไขทันทีที่ตกลงนามในบันทึกให้รับรู้ทั้งสองฝ่าย
- กรณีที่ถูกต้องแล้วจะเรียกเอกสารเพิ่มเติมอีกไม่ได้ หากปฏิเสธคำขอโดยอ้างว่าเอกสารไม่ครบ/คำขอไม่สมบูรณ์ไม่ได้ ยกเว้นความประมาท/ทุจริตของเจ้าหน้าที่ซึ่งต้องรับโทษทางวินัย/ดำเนินคดี
- ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาตามคู่มือสำหรับประชาชน และแจ้งให้ทราบภายใน ๗ วัน หลังจากแล้วเสร็จ
- กรณีล่าช้าต้องแจ้งเป็นหนังสือถึงผู้ยื่นคำขอ และสำเนาถึงสำนักงาน ก.พ.ร. และส่งแจ้งทุก ๗ วัน จนแล้วเสร็จ
- กรณีไม่แจ้งทั้งกรณีแล้วเสร็จ/ล่าช้า มีโทษเท่ากับกระทำ/ละเว้นกระทำการทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้อื่น
- สำนักงาน ก.พ.ร. พิจารณาว่าการให้บริการขาดประสิทธิภาพ/ล่าช้าเกินเหตุ ต้องรายงานต่อคณะรัฐมนตรี และเสนอแนะข้อปรับปรุง
- หากใบอนุญาตมีอายุ อาจกำหนดโดยมติคณะรัฐมนตรี ให้ถือว่าการชำระค่าธรรมเนียมต่ออายุเท่ากับการต่อ/การยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต (มาตรา ๘, ๙, ๑๐, ๑๒)

### ข้อ ๒๓ คำถาม

การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน มีวัตถุประสงค์อย่างไร

#### คำตอบ

การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- (๑) เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการของประชาชน โดยให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย เอกสารหรือหลักฐานที่ใช้ประกอบคำขอสถานที่ให้บริการ
- (๒) เพื่อลดต้นทุนในการมาติดต่อขอรับบริการของประชาชน
- (๓) เพื่อยกระดับการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ และเพื่อขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
- (๔) เพื่อสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ

### ข้อ ๒๔ คำถาม

องค์ประกอบของคู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ดังนี้

#### คำตอบ

ในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ออกแบบองค์ประกอบของคู่มือสำหรับประชาชน ดังนี้

- ขอบเขตการให้บริการ
- หลักเกณฑ์ วิธีการเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ
- ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต
- รายการเอกสารหรือหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ
- ค่าธรรมเนียม
- การรับเรื่องร้องเรียน

(มาตรา ๗)

### ข้อ ๒๕ คำถาม

คู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ เผยแพร่ทางใดบ้าง

#### คำตอบ

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ กำหนดให้ปิดประกาศคู่มือสำหรับประชาชนไว้ ณ สถานที่ที่กำหนดให้ยื่นคำขอ และเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเมื่อประชาชนประสงค์จะได้สำเนาคู่มือดังกล่าว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่จัดสำเนาให้โดยจะคิดค่าใช้จ่ายตามควรแก่กรณีก็ได้ ในกรณีเช่นนี้ให้ระบุค่าใช้จ่ายดังกล่าวไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนด้วย(มาตรา ๗ วรรคสอง)

### ข้อ ๒๖ คำถาม

ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน มีอย่างไรบ้าง

#### คำตอบ

๑. ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ
  - ทราบแนวทางปฏิบัติในการรับบริการอย่างชัดเจน
  - ได้รับบริการที่มีมาตรฐานและมีความโปร่งใส
  - ได้รับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากการมารับบริการ
  - มีโอกาสแสดงความคิดเห็น (Feedback) เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงการให้บริการภาครัฐต่อไป



๒. ประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ

- ให้บริการด้วยความโปร่งใส ลดการใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจ และลดความเสี่ยงในการทุจริตคอร์รัปชัน
- สามารถติดตามและประเมินผลการให้บริการตามหลักเกณฑ์ที่วางไว้ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ
- พัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

๓. ประโยชน์โดยรวมต่อประเทศ

- ยกระดับการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ
- เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

แก้ไขเพิ่มเติมเมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๖๑

**ข้อ ๒๗. คำถาม**

ให้อธิบายความหมายของคำว่า “ระบบราชการ ๔.๐”

**คำตอบ**

ระบบราชการ ๔.๐ เกิดขึ้นเพื่อรองรับยุทธศาสตร์ประเทศไทย ๔.๐ ภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หมายความว่าระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่เพื่อพลิกโฉมให้สามารถเป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจ และเป็นที่ยิ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาระบบราชการ ๔.๐

**ที่มาของคำตอบ**

[www.opdc.go.th](http://www.opdc.go.th)

**ข้อ ๒๘. คำถาม**

เป้าหมายของการพัฒนาระบบราชการ ๔.๐ ประกอบด้วยอะไรบ้าง

**คำตอบ**

๑. ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน ได้แก่
  - ระบบราชการที่เปิดเผยโปร่งใสในการทำงาน
  - บุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการได้
  - มีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน
  - สามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้
  - เปิดกว้างให้กลไกหรือภาคส่วนอื่นๆ เข้ามามีส่วนร่วม
  - ทำงานร่วมกันแบบประสานพลังประชารัฐ

๒. ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ได้แก่

- เน้นการทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า
- มุ่งเน้นแก้ไขปัญหา/ตอบสนองความต้องการของประชาชน
- นำข้อมูลของทางราชการ (Big Government) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่มาใช้ในการจัดบริการ

สาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน

๓. ระบบราชการที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย ได้แก่

- มีการทำงานเชิงรุก และมองไปข้างหน้า
- มีการสร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่ม เพื่อสร้างคุณค่า
- สามารถตอบสนองกับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างทันเวลา
- เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง ปรับตัวเข้าสู่ความเป็นสำนักงานสมัยใหม่
- ข้าราชการมีความผูกพันต่อองค์กร ต่อการปฏิบัติราชการได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน

#### ที่มาของคำตอบ

[www.opdc.go.th](http://www.opdc.go.th)

#### ข้อ ๒๙. คำถาม

ให้อธิบายปัจจัยแห่งความสำเร็จในการพัฒนาระบบราชการ ๔.๐

#### คำตอบ

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการพัฒนาระบบราชการ ๔.๐ ต้องอาศัยปัจจัยสำคัญๆ อย่างน้อย

#### ๓ ประการ ได้แก่

- **การสานพลังทุกภาคส่วน Collaboration** ระหว่างภาครัฐและภาคอื่นๆ ในสังคม
  - \* ปรับความคิดจากการให้ความร่วมมือไปสู่การทำงานร่วมกัน ระดมความคิดและนำทรัพยากรทุกชนิดมาแบ่งปันและใช้ประโยชน์ร่วมกัน
  - \* ความร่วมมืออย่างเต็มที่ในการแก้ไขปัญหาที่มีความสลับซับซ้อน มากขึ้น
- **การสร้างนวัตกรรม Innovation**
  - \* คิดค้นวิธีการ/รูปแบบใหม่ๆ ในการทำงาน/ให้บริการประชาชน และนำเสนอนโยบายสาธารณะที่สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างมีคุณภาพ
- **การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล Digitalization**
  - \* นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสร้างประสิทธิภาพและแก้ปัญหาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
  - \* เริ่มตั้งแต่การรวบรวม จัดเก็บประมวลผล การเข้าถึงการบริการ การสื่อสาร และการลดต้นทุน

ที่มาของคำตอบ [www.opdc.go.th](http://www.opdc.go.th)

**ข้อ ๓๐. คำถาม**

ให้อธิบายความแตกต่างในระบบราชการแบบเดิมกับระบบราชการ ๔.๐

**คำตอบ**

ความแตกต่างในระบบราชการแบบเดิมกับระบบราชการ ๔.๐ มีดังนี้

ระบบราชการแบบเดิม	ระบบราชการแบบใหม่
การทำงานแยกตามภารกิจของแต่ละหน่วยงานมีการประสานงานระหว่างกันแต่ยังไม่ใช้การบูรณาการอย่างแท้จริง (Autonomy, Separation)	การทำงานร่วมกันแบบบูรณาการอย่างแท้จริงในเชิงยุทธศาสตร์ ตั้งแต่ระดับการวางนโยบายไปจนถึงการนำไปปฏิบัติ (Collaboration)
การทำงานยังไม่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบ และยังเป็นการทำงานตามสายการบังคับบัญชาในแนวตั้ง (Fragmentation, Hierarchy, Silo, Vertical Approach)	การทำงานมีการเชื่อมโยงผ่านระบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการเชื่อมโยงทุกส่วนราชการในการบริการประชาชนและมีการบังคับบัญชาในแนวนอน (End-to-end process flow, Cross-boundary management, Program/Project Management Office, Horizontal approach)
ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันอย่างตายตัวตามสิทธิพื้นฐานของบุคคลที่รัฐกำหนด (Standardization)	ให้บริการตามความต้องการเฉพาะบุคคลซึ่งสามารถออกแบบ/เลือกรูปแบบ/วิธีการในการขอรับบริการได้ (Customization, Personalization)
ยึดกฎเกณฑ์และมุ่งเน้นแต่การปฏิบัติงานตามเป้าหมาย (Rule-based, Performance-oriented)	สร้างนวัตกรรม มีการควบคุมอย่างชาญฉลาด มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน (Innovation, Smart regulation, Results-oriented)
ปฏิบัติงานตามนโยบาย ขับเคลื่อนโดยภาครัฐเป็นศูนย์กลาง (Government-driven)	ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centric)
ระบบการทำงานที่ล่าช้า มีต้นทุนสูง (Red tape, Costly)	สร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชนทำน้อยได้มาก (Creating value for the public, Doing more and better with less)
เปิดเผยข้อมูลตามที่ร้องขอเฉพาะราย/เปิดเผยข้อมูลจำกัด (Close system, Upon Request only)	เปิดเผยข้อมูลเป็นปกติ (default) ในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้ได้ทันทีโดยไม่ต้องร้องขอ (Open system, Open access)
การปฏิบัติงานตามขั้นตอนแบบเดิมๆ (Routine Work)	สามารถแก้ไขปัญหาโดยไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการทำงานรูปแบบเดิม และสามารถตอบสนองได้ทันที (Non-routine problem solving, Real time capability)
ต่างหน่วยต่างทำงานกันลำพังโดยไม่มีการแบ่งปันทรัพยากรเพื่อใช้งานร่วมกัน (Stand alone)	แบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เพื่อลดต้นทุนเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Shared Services)
วางนโยบายและปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้สึก และคาดเดาเอาเอง (Intuition)	ปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูล ความต้องการของประชาชน และวางนโยบายที่สามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดผลได้จริง (Data-driven, Demand-driven, Actionable policy solutions)
บริการประชาชนเฉพาะในเวลาราชการ (Office-hours only)	บริการประชาชนตลอดเวลา (On-demand services)
มีความเชี่ยวชาญ/ชำนาญเฉพาะทาง (Expert/Specialist)	มีความสามารถในการใช้ความรู้ สติปัญญา และข้อมูลสารสนเทศเพื่อแก้ไขปัญหาและสร้างคุณค่า (Knowledge worker) มีความสามารถในการเรียนรู้ (Educability) มีเหตุผลในเชิงจริยธรรม (Ethicability)
ข้าราชการแบบดั้งเดิม (Public administrator)	มีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship)

ที่มาของคำตอบ : [www.opdc.go.th](http://www.opdc.go.th)

**ข้อ ๓๑. คำถาม**

การควบคุมภายใน หมายถึงอะไร

**คำตอบ**

กระบวนการที่ผู้กำกับดูแลฝ่ายบริหารและบุคลากรทุกระดับของหน่วยรับตรวจกำหนดให้มีขึ้น เพื่อให้มีความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าการดำเนินงานจะบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ๓ ประการ คือ

๑. การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
๒. การรายงานทางการเงิน เป็นไปอย่างถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันเวลา
๓. การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ของหน่วยรับตรวจ

**ที่มาของคำตอบ**

แนวทางการจัดวางระบบการควบคุมภายในและการประเมินผลการควบคุมภายใน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

**แก้ไขเพิ่มเติมเมื่อวันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๑**

**ข้อ ๓๒. คำถาม**

ศูนย์ราชการสะดวกคืออะไร

**คำตอบ**

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

รูปแบบการบริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เป็นการบริการที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ราชการ โดยอาจจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวกขึ้นใหม่ หรือพัฒนาการบริการของศูนย์บริการประชาชนที่ทุกหน่วยงานมีการจัดตั้งไว้อยู่แล้ว (เช่น ศูนย์บริการร่วมของกระทรวง ศูนย์ช่วยเหลือสังคม (OSCC) ศูนย์ดำรงธรรม ศูนย์บริการวีซ่า และใบอนุญาตทำงาน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นต้น) โดยการเพิ่มคุณลักษณะของศูนย์ราชการสะดวก ในการให้ประชาชนที่ไปขอรับบริการจากรัฐได้รับความสะดวกมากขึ้น

**ที่มาของคำตอบ**

คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

**ข้อ ๓๓. คำถาม**

ที่มาของศูนย์ราชการสะดวก

**คำตอบ**

๑. การประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ มอบนโยบายให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด จัดให้มีศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ

๒. พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้กำหนดเกี่ยวกับการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนไว้ใน ๒ มาตรา ดังนี้

- มาตรา ๗ วรรคสี่ กำหนดว่า “เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่างๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกัน ตามแนวทางที่ ก.พ.ร. กำหนด”

- มาตรา ๑๔ วรรคหนึ่ง ในกรณีจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้คณะรัฐมนตรีมีมติจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับคำขอ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตขึ้น

๓. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนที่สำคัญประการหนึ่งกำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่อลดระยะเวลาของประชาชนในการมาติดต่อราชการโดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อส่วนราชการหลายแห่งเพื่อดำเนินการในเรื่องเดียวกัน และประชาชนสามารถติดต่อสอบถามงานที่เกี่ยวข้อง ณ ที่แห่งเดียวได้ในทุกเรื่อง

**ที่มาของคำตอบ**

คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

**ข้อ ๓๔. คำถาม**

วัตถุประสงค์ของการจัดทำเกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก

**คำตอบ**

๑. เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกมีมาตรฐานเดียวกัน สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

๒. เพื่อให้ส่วนราชการมีแนวทางที่เป็นบรรทัดฐานในการพัฒนาและยกระดับการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓. เพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก ที่นำไปสู่การพัฒนาปรับปรุง และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี

**ที่มาของคำตอบ**

คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

**ข้อ ๓๕. คำถาม**

คุณลักษณะของศูนย์ราชการสะดวก มีดังนี้

**คำตอบ**

๑. เป็นการบริการที่ให้ความช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการติดต่อราชการ โดยเฉพาะกลุ่มผู้รับบริการที่มาติดต่อครั้งแรก

๒. เป็นการบริการที่สนับสนุนให้การติดต่อราชการมีความง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการขอรับบริการ เช่น การให้ข้อมูลข่าวสารของทุกหน่วยงานทั้งที่อยู่ในสังกัดเดียวกันและ/หรือต่างสังกัดได้ การประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ การสร้างแนวปฏิบัติในการบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้ให้บริการมีจิตสาธารณะ/จิตบริการ การมีช่องทางการขอรับบริการที่หลากหลาย การมีแบบฟอร์มต่างๆ ที่ไม่ยุ่งยากและมากเกินไป

๓. เป็นการบริการที่สามารถพัฒนาไปสู่การบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ณ จุดเดียวได้

๔. เป็นการบริการที่สามารถจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาได้

**ที่มาของคำตอบ**

คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

**ข้อ ๓๖. คำถาม**

เกณฑ์การพิจารณาการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

**คำตอบ**

เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ได้กำหนดเป็น ๒ เกณฑ์ ดังนี้

๑. เกณฑ์พื้นฐาน หมายถึง เกณฑ์ทั่วไปที่จำเป็นต้องมีในระบบการบริหารงานของศูนย์ราชการสะดวก และเป็นเกณฑ์การประเมินที่ต้องดำเนินการได้อย่างครบถ้วน เพื่อให้ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก โดยเกณฑ์พื้นฐานประกอบด้วยแนวทางการดำเนินงาน จำนวน ๔๐ ข้อ

๒. เกณฑ์ขั้นสูง หมายถึง เกณฑ์ที่สนับสนุนให้การดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกมีมาตรฐานการบริการที่นำไปสู่การยกระดับการให้บริการที่เป็นเลิศต่อไป ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ต้องดำเนินการอย่างน้อยร้อยละ ๕๐ หรือ ๑๐ ข้อ เพื่อให้ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก โดยเกณฑ์ขั้นสูงประกอบด้วยแนวทางการดำเนินงาน จำนวน ๒๐ ข้อ

**ที่มาของคำตอบ**

คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก