

สรุปข้อคำถาม – คำตอบ

การจัดคลินิกแลกเปลี่ยน เรียนรู้ การสมัครรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ. 2564 สาขาบริการภาครัฐ

ประเภทยกระดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

วันที่ 4, 8 และ 9 มิถุนายน พ.ศ. 2564 ผ่านระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting)

ลำดับ	ข้อคำถาม	คำตอบ
1	หน่วยงานใดสามารถส่งสมัครรางวัลฯ ได้บ้าง	<p>หน่วยงานที่สามารถส่งสมัครรางวัลได้ มีดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ส่วนราชการระดับกรม/เทียบเท่า 2. องค์การมหาชน 3. หน่วยงานอิสระ 4. รัฐวิสาหกิจ <p>ที่ดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ และมีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนมาตรฐานกลาง</p>
2	มีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการหรือไม่ และอย่างน้อยเท่าไร	<p>หน่วยงานต้องมีผลการดำเนินงานที่แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาการอนุมัติ อนุญาต ของประชาชนให้ง่ายขึ้น เร็วขึ้น ถูกกลาง รวมทั้งมีความโปร่งใสในการให้บริการที่ชัดเจน ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2559 – 31 พฤษภาคม 2564</p>
3	จำเป็นต้องกรอกข้อมูลในระบบฯ ให้ครบทุกกระบวนการที่มีคู่มือฯ หรือไม่ เพราะบางกระบวนการประเมินตนเองแล้วคะแนนน้อยมาก	<p>ให้กรอกทุกกระบวนการที่มีการปรับปรุงตามคู่มือประชาชน ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2559 – 31 พฤษภาคม 2564 เพื่อให้หน่วยงานจะได้มีข้อมูลผลการดำเนินการที่สามารถยกระดับการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้มากน้อยอย่างไร เกิดผลลัพธ์ในเชิงกว้างต่อประชาชนหรือไม่ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาพัฒนากระบวนการต่อไป ทั้งนี้ ผลคะแนนที่ได้เป็นการประเมินตนเองของหน่วยงานในเบื้องต้น ซึ่งในกระบวนการตรวจประเมินรางวัลฯ จะมีแนวทางการพิจารณาผลงานในภาพรวม โดยแบ่งออกเป็นดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ผลการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมตามมิติที่ 1 ประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ข้อ 1.1 – 1.9 และ มิติ 2 การประเมินความคุ้มค่า พิจารณาจากค่าใช้จ่ายที่หน่วยงานทำให้ประชาชนประหยัดเงินได้ เมื่อเข้ามาใช้บริการในแต่ละงานตามคู่มือสำหรับประชาชน 2) ผลการดำเนินการภาพรวมของหน่วยงาน โดยพิจารณาจากข้อมูลในสรุปการดำเนินการในภาพรวม จำนวน 5 หน้า

ลำดับ	ข้อความ	คำตอบ
4	ส่วนที่ 1 สรุปรายงานผลการดำเนินการในภาพรวม ขอให้ยกตัวอย่างการเขียนผลลัพธ์ผลกระทบเชิงบวกต่อประชาชน	ตัวอย่างเช่น กรมที่ดิน ได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการยกระดับในการให้บริการประชาชน ด้วยระบบจดทะเบียนล่วงหน้า (e-QLands) ด้วย Mobile Application ที่ให้ประชาชนได้นัดหมายการใช้บริการล่วงหน้ากับสำนักงานที่ดิน ได้แก่ การจองคิวจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน และอสังหาริมทรัพย์ การนัดจองคิวรังวัด รวมถึงการแจ้งเดือนสถานการณ์ ยื่นจองคิว เริ่มให้บริการในเดือนมกราคม 2564 ปัจจุบันมีผู้ใช้บริการมากกว่า 10,000 เรื่อง เป็นต้น ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นคือประชาชนสามารถบริหารจัดการเรื่องที่ดินได้ด้วยตนเอง โดยประชาชนสามารถจัดเตรียมเอกสารค่าใช้จ่าย และนัดเวลาเพื่อทำนิติกรรมหรือธุรกรรมก่อนการเข้ามาติดต่อที่สำนักงานที่ดินด้วยตนเอง สร้างความสะดวกสบาย รวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย
5	กรณีหน่วยงานมีการพัฒนากระบวนการงานโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ จนถึงระดับ e-form และ e-document ซึ่งส่งผลให้ไม่ต้องมีการส่งเอกสารแต่อย่างไร เช่น หน่วยงานมีการออกใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น หน่วยงานสามารถแสดงหลักฐานข้อมูลในระบบการสมัครรางวัลฯ ได้อย่างไร	หน่วยงานบันทึกภาพเอกสารหลักฐานไว้ใน Google Drive จากนั้น Copy link Google Drive ใส่ช่อง Link
6	กรณีที่เป็นหน่วยงานที่ยกเลิก พ.ร.บ.เดิม และมี พ.ร.บ. จัดตั้งหน่วยงานใหม่ ไม่สามารถค้นหารหัส คู่มือประชาชน ได้ สามารถสมัครได้หรือไม่	ขอให้หน่วยงานพิจารณาว่า การจัดตั้งหน่วยงานตาม พรบ. ใหม่ มีการกำหนดให้โอนย้ายภารกิจงานบริการเดิมตามที่ได้มีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนมาตรฐานกลางด้วยหรือไม่ อย่างไร กรณีมีการกำหนดให้โอนงานบริการเดิมดังกล่าวก็สามารถสมัครได้ อย่างไรก็ตาม ขอให้ประสานสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อตรวจสอบอีกครั้ง
7	มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาจำนวนธุรกรรมในการให้บริการทั้งหมด อย่างไร	หน่วยงานสามารถพิจารณาจากจำนวนผู้ใช้บริการ เช่น ในปี พ.ศ. 2563 มีจำนวนคนที่มาติดต่อขอทำใบขับขี่ 200,000 ราย เป็นต้น
8	กรณี หน่วยงานไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียมจะได้คะแนนเต็มตามข้อ 3 และข้อ 6 การชำระค่าธรรมเนียม การต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตด้วยใช่หรือไม่ และต้องบันทึกข้อมูลในระบบการรับสมัครรางวัลอย่างไร	กรณีหน่วยงานไม่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมตามข้อ 3 จะได้คะแนน 15 คะแนน โดยบันทึกข้อมูลในระบบด้วยการระบุค่าเป็นตัวเลขศูนย์ (0) ในช่องจำนวนรายการ ก่อนและหลังการปรับปรุง โดยระบบจะคำนวณค่าคะแนนให้อัตโนมัติ ทั้งนี้เกณฑ์การพิจารณาตามข้อ 6 สำหรับหน่วยงานที่

ลำดับ	ข้อความถาม	คำตอบ
		เข้าร่วมตามพระราชกฤษฎีกากำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาต แทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต พ.ศ. 2564
9	กรณีหน่วยงานมีการพัฒนางานบริการโดยได้แก้ไขกฎหมายระดับประกาศฯ และกำหนดให้ยื่นเอกสารผ่าน Line หรือ e-mail ได้ หรือพัฒนาระบบ หรือกระบวนการภายในของหน่วยงานที่ส่งผลให้ประชาชน ประหยัดเวลา ประหยัดกระดาษ ประหยัดค่าใช้จ่าย หน่วยงานจะบันทึกข้อมูลในระบบการสมัครรางวัลอย่างไร	กรณีหน่วยงานพิจารณาเห็นว่า หน่วยงานได้มีการพัฒนางานบริการตามคู่มือสำหรับประชาชน มาตรฐานกลาง หรือหน่วยงานได้มีการพัฒนาระบบงานภายในเพื่อสนับสนุนการพัฒนางานบริการฯ ซึ่งเป็นผลงานที่มีผลลัพธ์ที่โดดเด่น หน่วยงานสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาอธิบายในสรุปรายงานผลการดำเนินการในภาพรวมหน่วยงาน จำนวน 5 หน้า ในส่วนของวิธีการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน (How To) เพิ่มเติมได้
10	กรณีหน่วยงานมีการพัฒนางาน อื่น ๆ ที่หน่วยงานเห็นว่ามีคุณค่าโดดเด่น นอกเหนือจากที่ระบุอยู่ช่องต่าง ๆ ในระบบการสมัครรางวัล ควรทำอย่างไร	หน่วยงานสามารถใส่ข้อมูลเพิ่มเติมในช่องข้อ 1.8 วิธีการปรับปรุงงานบริการโดยวิธีอื่นอย่างโดดเด่น นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ และอธิบายข้อมูลในสรุปรายงานผลการดำเนินการในภาพรวมหน่วยงาน จำนวน 5 หน้า ในส่วนของวิธีการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน (How To) โดยแสดงให้เห็นผลลัพธ์ที่โดดเด่น