



## คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนงาน : การดำเนินการพัฒนางานบริการประชาชน  
ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาต  
ของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

ของ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

# สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๒
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๕. Work Flow กระบวนการงาน	๓
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๗. มาตรฐานคุณภาพงาน	๕
๘. ระบบติดตามประเมินผล	๕
๙. เอกสารอ้างอิง	๖
๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้	๗
<b>ภาคผนวก</b>	
๑. กฏระเบียบ/คำสั่ง	๘
๒. ตัวอย่างแบบฟอร์ม	๙
๓. รายชื่อผู้จัดทำ	๑๐

## คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการ : การดำเนินการพัฒนางานบริการประชาชน ตามพระราชบัญญัติ

การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

หน่วยงาน : กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

### ๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม มีคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐาน การปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไป ตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้ การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอการรับ บริการที่ตรงกับความต้องการ

๑.๓ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการบริการภาครัฐของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมให้ประชาชน ได้รับบริการจากภาครัฐที่เร็วขึ้น ง่ายขึ้น และค่าใช้จ่ายถูกลง

๑.๔ เพื่อยกระดับให้สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมเป็นองค์กรในเรื่องของความโปร่งใสและ การเปิดเผยการดำเนินการต่อสาธารณะ

๑.๕ เพื่อให้การดำเนินการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ใน แผนการยกระดับการบริการภาครัฐ ระยะที่ ๒ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณา อนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

### ๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้เป็นการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการพัฒนางานบริการประชาชน ตาม พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งเป็นการรวบรวมผล การดำเนินงานที่ผ่านมา นำมาวิเคราะห์เพื่อออกแบบหรือหาวิธีการพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น ด้วยเทคนิคและ วิธีการต่าง ๆ จากนั้นมีการสรุปผลการดำเนินการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการพัฒนา เพื่อวัดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ประชาชน และสามารถลดระยะเวลาได้ตามที่ กำหนด ทั้งนี้ การพัฒนาปรับปรุงจะครอบคลุมงานบริการตามคู่มือสำหรับประชาชนจำนวน ๕ คู่มือ ของ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

รายชื่อคู่มือสำหรับประชาชนของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม ประกอบด้วย

๑) คู่มือการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกระทรวงคมนาคม

(ผู้รับผิดชอบ กองกลาง)

๒) คู่มือการเบิกเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล

(ผู้รับผิดชอบ กองบริหารการคลัง)

๓) คู่มือการขอรับหนังสือรับรองสิทธิในบำเหน็จตกทอดเพื่อใช้เป็นหลักทรัพย์ประกันการกู้เงิน

(ผู้รับผิดชอบ กองบริหารการคลัง)

- ๔) คู่มือการขอมีบัตรประจำตัวข้าราชการผู้รับบำเหน็จบำนาญของกระทรวงคมนาคม (ผู้รับผิดชอบ กองบริหารทรัพยากรบุคคล)
- ๕) คู่มือการขอรับหนังสือเพื่อขอพระราชทานเพลิงศพและการขอคืนพระราชทาน กระทรวงคมนาคม (ผู้รับผิดชอบ กองบริหารทรัพยากรบุคคล)

### ๓. คำจำกัดความ

#### ๓.๑ คำจำกัดความ

“การบริการประชาชน” หมายถึง การดำเนินการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จนแล้วเสร็จตามคำขอ การยื่นคำขอนี้เป็นการยื่นคำขอตามที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ให้หน่วยงานของรัฐ กำหนดให้ผู้รับบริการต้องยื่นคำขอก่อนดำเนินการใด ได้แก่ การอนุญาต การออกใบอนุญาต การอนุมัติ การจดทะเบียน การขึ้นทะเบียน การรับแจ้ง การให้ประทานบัตรและการให้อาชญาบัตร

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือหน่วยงานภาคเอกชนที่มารับบริการจากหน่วยงานของรัฐ

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ปัจเจบุคคลหรือกลุ่มบุคคล องค์กร สถาบัน หรือชุมชนที่เกี่ยวข้องที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและลบจากงานบริการประชาชนตามคู่มือสำหรับประชาชน หรือจากการพัฒนาปรับปรุงงานบริการนั้น โดยในการดำเนินการครั้งนี้ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” คือ หน่วยงาน หรือสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

#### ๓.๒ คำย่อ ที่ใช้ในคู่มือ

“พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘” คำย่อที่ใช้ในคู่มือ คือ “พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ”

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑ หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีหน้าที่ความรับผิดชอบ การดำเนินงานภาพรวมเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการร่วมกับหน่วยงานกลางต่าง ๆ และหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม โดยจะพิจารณาให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะในการจัดทำโครงการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพ และคุ้มค่า รวมทั้งนำเสนอข้อมูลอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อประกอบ การตัดสินใจของผู้บริหาร

๔.๒ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีหน้าที่ความรับผิดชอบ คือ ศึกษา วิเคราะห์ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนางานบริการตามคู่มือสำหรับประชาชน เรื่อง การลดระยะเวลาคู่มือสำหรับประชาชน และการประสานชี้แจงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ก่อนสรุปผลการดำเนินงานเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณา และรายงานผลการดำเนินงานให้สำนักงาน ก.พ.ร. ต่อไป

๔.๓ คณะทำงาน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานให้ดำเนินการปรับปรุง การให้บริการตามคู่มือสำหรับประชาชน ประกอบด้วย ๓ หน่วยงาน คือ กองกลาง กองบริหารการคลัง และกองบริหาร ทรัพยากรบุคคล

### ๕. Work Flow กระบวนการ

ชื่อกระบวนการ : การดำเนินการพัฒนางานบริการประชาชน ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

ข้อกำหนดที่สำคัญ : ความสำเร็จของการพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการประชาชน

ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์ในงานบริการประชาชน ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ* (ตำแหน่ง/กลุ่ม/ฝ่าย)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- การศึกษาและสำรวจข้อมูล</li> <li>- การจัดทำร่างแผนการปฏิบัติงานและร่างโครงการ</li> </ul>	<pre> graph TD     A([การวางแผนการปฏิบัติงาน]) --&gt; B{คณะทำงานพิจารณาแผน}     B -- No --&gt; A     B -- Yes --&gt; C[การปฏิบัติงาน]             </pre>	พฤศจิกายน	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
<ul style="list-style-type: none"> <li>- หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหารพิจารณาร่างแผนการปฏิบัติงาน และร่างโครงการ</li> <li>- การนำเสนอแผนการปฏิบัติงานและโครงการให้คณะทำงานร่วมกันพิจารณา</li> </ul>		มกราคม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร</li> <li>- คณะทำงานฯ</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดทำสรุปแผนงานและสิ่งที่ต้องดำเนินการให้คณะทำงานทราบ</li> <li>- การดำเนินการตามแผน</li> </ul>	<pre> graph TD     D[การปฏิบัติงาน] --&gt; E([การรายงานผลการปฏิบัติงาน])             </pre>	มกราคม ถึง ตุลาคม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร</li> <li>- คณะทำงานฯ</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- การติดตามผลการดำเนินงานตามแผนทุก ๖ เดือน และรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารและสำนักงาน ก.พ.ร. ทราบ</li> </ul>	<pre> graph TD     E([การรายงานผลการปฏิบัติงาน])             </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รายงานผลครั้งที่ ๑ มีนาคม</li> <li>- รายงานผลครั้งที่ ๒ กันยายน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร</li> <li>- คณะทำงานฯ</li> </ul>

## ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๖.๑ การวางแผนการปฏิบัติงาน (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)

#### ๑) การศึกษา วิเคราะห์และสำรวจข้อมูล

การทบทวนพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และศึกษารายละเอียดของเรื่องการยกระดับการบริการภาครัฐ ระยะที่ ๒ รวมทั้งประสานหารือเพื่อสอบถามข้อสงสัยจากผู้เชี่ยวชาญของสำนักงาน ก.พ.ร. โดยต้องศึกษาให้เข้าใจอย่างชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขต กำหนดวัตถุประสงค์ รวมทั้งศึกษาและวิเคราะห์แนวทางการดำเนินงานในปัจจุบันตามคู่มือสำหรับประชาชนร่วมกับเข้าไปสังเกตการณ์ ณ จุดให้บริการประชาชนร่วมด้วย เพื่อสังเกตวิธีการทำงานของเจ้าหน้าที่และความยุ่งยากหรือปัญหาที่ประชาชนต้องเจอในการติดต่อขอรับบริการ จากนั้นสรุปข้อมูลทั้ง ๒ ด้านก่อนนำไปวิเคราะห์หาจุดหรือขั้นตอนที่สามารถพัฒนาและปรับปรุงได้

#### ๒) ออกแบบวิธีการพัฒนางานและกำหนดเป้าหมาย

การนำผลจากการศึกษาและสำรวจทั้ง ๒ ส่วน ส่วนของทฤษฎีและจากการสังเกตการณ์มาทำการสรุปจุดอ่อน ปัญหา ความล่าช้าและอุปสรรคในการให้บริการ แล้วจึงออกแบบคิดค้นวิธีการ/โครงการที่จะแก้ปัญหาเหล่านั้น กำหนดเป้าหมายที่ต้องการ และออกแบบวิธีการและกำหนดแผนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

### ๖.๒ การปฏิบัติงาน (กองกลาง กองบริหารทรัพยากรบุคคล กองบริหารการคลัง และกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)

๑) จัดประชุมหารือชี้แจงร่างโครงการ หลักการและเหตุผล รวมถึงแผนการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อระดมความคิดเห็น และแนวทางการปรับปรุงอื่น ๆ หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๒) สรุปโครงการและแผนการดำเนินเพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาและมอบหมายผู้รับผิดชอบ

๓) ติดตามผลการปฏิบัติงานเทียบกับแผนการดำเนินการ หากเกิดปัญหาเจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหารจะเข้าไปประสานเพื่อให้ความช่วยเหลือ รวมทั้งร่วมวางแผนเพื่อแก้ไขปัญหาร่วมกัน

๔) วิเคราะห์ เปรียบเทียบ และประเมินผล เพื่อทราบถึงปัญหา อุปสรรคและสาเหตุที่เกิดขึ้น อันเป็นเหตุให้การดำเนินโครงการไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะหรือแนวทางในการปรับปรุงเพื่อให้เกิดการพัฒนาต่อไป

๕) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากมีการปรับปรุงการให้บริการตามแผนงาน/โครงการที่กำหนด

### ๖.๓ การรายงานผลการปฏิบัติงาน (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)

การสรุปผลการดำเนินงานแล้วนำมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่วางไว้ ผลจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบริการตามคู่มือสำหรับประชาชน และผลของแบบประเมินความพึงพอใจ ก่อนจัดทำรายงานเสนอผู้บริหาร และสำนักงาน ก.พ.ร. ต่อไป

๗. มาตรฐานคุณภาพงาน

ลำดับ	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ* (ตำแหน่ง/กลุ่ม/ฝ่าย)
๑.		พฤศจิกายน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การศึกษาและสำรวจข้อมูล</li> <li>- การจัดทำร่างแผนการปฏิบัติงาน และร่างโครงการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การสำรวจข้อมูลมีความครบถ้วน</li> <li>- ร่างแผนการปฏิบัติงานและร่างโครงการมีความครอบคลุมและสามารถดำเนินการให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมได้</li> </ul>	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
๒.		มกราคม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหารพิจารณาร่างแผนการปฏิบัติงาน และร่างโครงการ</li> <li>- การนำเสนอแผนการปฏิบัติงาน และโครงการให้คณะกรรมการพิจารณา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- คณะทำงานมีมติเห็นชอบในแผนการดำเนินงานร่วมกัน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร</li> <li>- คณะทำงานฯ</li> </ul>
๓.		มกราคม ถึง ตุลาคม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดทำสรุปแผนงานและสิ่งที่ต้องดำเนินการให้คณะกรรมการทราบ</li> <li>- การดำเนินการตามแผน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- คณะทำงานมีการดำเนินการตามแผน และประสานแจ้งกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร หากเกิดปัญหาหรือต้องการปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร</li> <li>- คณะทำงานฯ</li> </ul>
๔.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- รายงานผลครั้งที่ ๑ มีนาคม</li> <li>- รายงานผลครั้งที่ ๒ กันยายน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การติดตามผลการดำเนินงานตามแผน</li> <li>- ทุก ๖ เดือน และรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารและสำนักงาน ก.พ.ร. ทราบ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รายงานผลการดำเนินงานได้ครบถ้วนและทันตามกำหนดเวลา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร</li> <li>- คณะทำงานฯ</li> </ul>

๘. ระบบติดตามประเมินผล

การติดตามผลการดำเนินงานเทียบแผนจำนวน ๒ ครั้ง รอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน รวมทั้งรวบรวมปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการดำเนินการ

## ๙. เอกสารอ้างอิง

๙.๑ หนังสือด่วนที่ นร ๑๒๐๐/ว ๒๘ เรื่อง การยกระดับการบริการภาครัฐ ระยะที่ ๒ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

ตามที่ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้เสนอแผนยกระดับการบริการภาครัฐ ระยะที่ ๒ เพื่อแก้ปัญหาการดำเนินงานอำนวยความสะดวกตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ใน ๒ ปีที่ผ่านมา มีจุดมุ่งหมายเพื่อแก้ปัญหาค่าใช้จ่ายในการดำเนินการที่ผ่านมา ยกย่องประสิทธิภาพการบริการภาครัฐให้ประชาชนได้รับบริการจากภาครัฐที่เร็วขึ้น ง่ายขึ้น และค่าใช้จ่ายถูกลง โดยกำหนดออกเป็น ๕ แผนงาน ประกอบด้วย

แผนงานที่ ๑ การปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชน ระยะที่ ๒

แผนงานที่ ๒ การจัดทำแบบฟอร์มเอกสารราชการ ๒ ภาษา

แผนงานที่ ๓ การพัฒนาระบบติดตามการให้บริการ (Tracking system)

แผนงานที่ ๔ การอำนวยความสะดวกในการจูงใจกลางและการให้ข้อมูลป้อนกลับของประชาชนต่อการบริการ (Citizen Feedback Survey)

แผนงานที่ ๕ การทบทวนกฎหมายในการยกเลิกใบอนุญาตที่ไม่จำเป็น

จากหนังสือฉบับดังกล่าวได้ระบุผู้รับผิดชอบการดำเนินการของแต่ละแผน ดังนี้

แผนงานที่ ๑ - ๒ ดำเนินการโดยส่วนราชการ

แผนงานที่ ๓ - ๔ ดำเนินการโดยสำนักงาน ก.พ.ร. และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

แผนงานที่ ๕ ดำเนินการโดยสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

## ๙.๒ คู่มือสำหรับประชาชนของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

ด้วยพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ขึ้น ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาและมีผลบังคับใช้ เมื่อวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๕๘ ซึ่งมาตรา ๗ กำหนดให้หน่วยงานของรัฐที่มีการอนุญาตจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน และปิดประกาศไว้ ณ สถานที่ยื่นคำขอ รวมทั้งเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ แนวทางการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ต้องประกอบด้วย

๑) ประเภทงานบริการ แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท ประกอบด้วย

(๑) งานบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยงานเดียว

(๒) งานบริการที่เชื่อมโยงหลายหน่วยงาน

(๓) งานบริการที่ต่อเนื่องจากหน่วยงานอื่น

(๔) งานบริการที่ให้บริการในส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น

๒) กำหนดให้ให้คู่มือสำหรับประชาชน ต้องมีองค์ประกอบอย่างน้อย ดังนี้

(๑) หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ

(๒) ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต

(๓) รายการเอกสารหลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะต้องยื่นมาพร้อมกับคำขอ

ทั้งนี้จะต้องมีการเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชนไว้ ณ สถานที่ให้บริการ และทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ [www.info.go.th](http://www.info.go.th)



๓) พระราชบัญญัติฯ ฉบับนี้ ให้ใช้บังคับกับบรรดาการอนุญาต การจดทะเบียนหรือการแจ้งที่มีกฎหมาย หรือกฎกำหนดให้ต้องขออนุญาต จดทะเบียนหรือแจ้ง ยกเว้น

(๑) งานของรัฐสภาและคณะรัฐมนตรี

(๒) การพิจารณาพิพากษาคดีของศาลและการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการพิจารณาคดี การบังคับคดี และการวางทรัพย์

(๓) การดำเนินงานตามกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

(๔) การอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยทรัพยากรธรรมชาติ (ไม่รวมการอนุญาตตามกฎหมายสิ่งแวดล้อม)

(๕) การอนุญาตที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการทางทหารด้านยุทธการ รวมทั้งตามกฎหมายเกี่ยวกับการควบคุมยุทธภัณฑ์ และกฎหมายว่าด้วยโรงงานผลิตอาวุธของเอกชน

**๙.๓** **คู่มือการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒**

#### **๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้**

แบบฟอร์มการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการตามคู่มือสำหรับประชาชน ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

ภาคผนวก

๑. พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘
๒. หนังสือด่วนที่ นร ๑๒๐๐/ว ๒๘ เรื่อง การยกระดับการบริการภาครัฐ ระยะที่ ๒ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘
๓. คู่มือการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒



นางสาวฉิรนนท์ สุขสวัสดิ์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร  
สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม