



คู่มือมาตรฐานการให้บริการ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี



คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ กลุ่มปฏิบัติการ

คำนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและความปลอดภัยของสังคมส่วนรวม และประโยชน์สูงสุดของประเทศ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สพณ.) เป็นส่วนราชการระดับกรม สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีงานด้านนโยบายเป็นภารกิจหลัก แต่มีภารกิจส่วนหนึ่งในการให้บริการประชาชน ซึ่งได้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการขององค์กร โดยยึดหลักที่ว่า “การบริหารราชการและการให้บริการขององค์กรภาครัฐที่ดี มีประสิทธิภาพ ที่ประชาชนพึงพอใจ ต้องยึดถือเอาความต้องการของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนด” และเพื่อให้หลักการดังกล่าวบรรลุผล คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กลุ่มปฏิบัติการ จึงได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยรวบรวมกระบวนการสร้างคุณค่าที่ให้บริการประชาชน (รวมถึงให้บริการแก่ส่วนราชการและหน่วยงานเอกชน) ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จากคู่มือการปฏิบัติงานสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมาเรียบเรียงประกอบด้วย ๓ กระบวนการหลัก ได้แก่ กระบวนการพิจารณาบำเหน็จความชอบพิเศษ กระบวนการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิการรับรู้ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นมาตรฐานการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานและใช้เป็นคู่มือในการติดต่อราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีสำหรับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อจะได้ทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานและสามารถจัดเตรียมเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่จะต้องนำมาแสดงต่อเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน นอกจากนี้ ยังเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาติดต่อราชการได้อีกด้วย

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้มาติดต่อราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รวมถึงผู้ที่สนใจทั่วไป

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

พฤษภาคม ๒๕๕๔

สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ ๑	แนะนำสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
๑.๑	ความเป็นมา ๑ - ๒
๑.๒	อำนาจหน้าที่ ๒ - ๓
๑.๓	วิสัยทัศน์ ๓
๑.๔	พันธกิจ ๓
๑.๕	เป้าประสงค์หลัก ๓
๑.๖	ยุทธศาสตร์ ๔
๑.๗	โครงสร้าง ๔ - ๕
๑.๘	ที่ตั้ง ๖
ส่วนที่ ๒	กระบวนการให้บริการประชาชนของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
๒.๑	กระบวนการพิจารณาบำเหน็จความชอบพิเศษ ๗ - ๑๘
๒.๑.๑	การพิจารณาตามระเบียบ นร. ว่าด้วยบำเหน็จ ความชอบ ค่าทดแทน และการช่วยเหลือเจ้าหน้าที่และประชาชนผู้ปฏิบัติหน้าที่ราชการ หรือช่วยเหลือราชการเนื่องในการป้องกันอธิปไตยและรักษา ความสงบเรียบร้อยของประเทศ (ระเบียบ บ.ท.ช.)
๒.๑.๒	การพิจารณาตามระเบียบ นร. ว่าด้วยการให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษ
๒.๑.๓	การพิจารณาตามระเบียบ นร. ว่าด้วยบำเหน็จความชอบสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ พ.ศ.๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
	กรณีการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ เป็นกรณีพิเศษ
๒.๒	กระบวนการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิการรับรู้ตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ๑๙ - ๒๕
๒.๒.๑	การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/การตรวจสอบข้อมูลข่าวสารของราชการ
๒.๒.๒	การตอบข้อหารือ/ให้คำแนะนำการปฏิบัติตามกฎหมาย
๒.๒.๓	การดำเนินการเรื่องอุทธรณ์
๒.๓	กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ๒๖ - ๓๑
๒.๓.๑	จุดบริการประชาชน
๒.๓.๒	ตู้ ปณ.๑๑๑๑
๒.๓.๓	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑
๒.๓.๔	เว็บไซต์ www.1111.go.th
ส่วนที่ ๓	มาตรฐานการให้บริการของบุคลากรของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
๓๒ - ๓๓	
ภาคผนวก	
	กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องในแต่ละกระบวนการ
	ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์สำหรับติดต่อแต่ละกระบวนการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๑.๑ ความเป็นมา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ก่อกำเนิดขึ้นมาเมื่อ พ.ศ. ๒๕๐๓ โดยพระราชบัญญัติจัดระเบียบราชการสำนักนายกรัฐมนตรี (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๐๓ เมื่อวันที่ ๑๔ เมษายน ๒๕๐๓ ซึ่งเป็นการโอนงานของกรมตรวจราชการแผ่นดินมาเป็นงานของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีหน้าที่เป็นสำนักงานปลัดกระทรวงของสำนักนายกรัฐมนตรี ในระยะเริ่มแรกผู้บริหารของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี คือ ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้ช่วยปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นข้าราชการการเมือง และได้ถูกปรับเปลี่ยนเป็นข้าราชการพลเรือนสามัญ เมื่อ พ.ศ. ๒๕๐๘ โดยพระราชบัญญัติจัดระเบียบราชการสำนักนายกรัฐมนตรี (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๐๘

ต่อมาได้มีการปรับปรุงระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน โดยมีประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๑๕ เรื่อยมาจนถึงปี พ.ศ. ๒๕๓๔ ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งได้มีการใช้บังคับมาจนถึงปัจจุบัน โดยได้กำหนดให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของสำนักนายกรัฐมนตรี และราชการที่คณะรัฐมนตรีมีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกรมใดกรมหนึ่งในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีโดยเฉพาะ รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในสำนักนายกรัฐมนตรี ให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทาง และแผนการปฏิบัติราชการของสำนักนายกรัฐมนตรี ยกเว้นราชการของส่วนราชการที่กฎหมายกำหนดให้หัวหน้าส่วนราชการขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี นอกจากนี้ ยังได้กำหนดให้ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการของส่วนราชการในสำนักนายกรัฐมนตรี รองจากนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ยกเว้นข้าราชการของส่วนราชการซึ่งหัวหน้าส่วนราชการขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี

ในปี พ.ศ. ๒๕๓๕ ได้มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๓๕ โดยให้มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของสำนักนายกรัฐมนตรีและราชการที่คณะรัฐมนตรีมีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกรมใดกรมหนึ่งในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีโดยเฉพาะ รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในสำนักนายกรัฐมนตรีให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทาง และแผนปฏิบัติราชการของสำนักนายกรัฐมนตรี ยกเว้นส่วนราชการของส่วนราชการซึ่งกฎหมายกำหนดให้ส่วนราชการขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี และได้แบ่งส่วนราชการออกเป็น ๙ หน่วยงาน ได้แก่ กองกลาง กองคลัง กองการเจ้าหน้าที่ กองกฎหมายและระเบียบกลาง กองตรวจและสืบสวน กองแผนงานและวิชาการ กองวิเคราะห์และประสานการตรวจ สำนักงานกลางช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน และสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานสตรีแห่งชาติ

ในปี พ.ศ. ๒๕๔๐ มีการโอนงานป้องกันอุบัติภัยแห่งชาติมาอยู่ในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และได้มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๐ เดิมแบ่งส่วนราชการออกเป็น ๙ หน่วยงาน ได้แก่ กองกลาง กองการเจ้าหน้าที่ กองคลัง สำนักงานคณะกรรมการป้องกันอุบัติภัยแห่งชาติ สำนักกฎหมายและระเบียบกลาง สำนักงานกลางช่วยเหลือเกษตรกร และแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินของรัฐ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานสตรีแห่งชาติ สำนักตรวจราชการ และสำนักนโยบายและแผน และในปี พ.ศ. ๒๕๔๑ ได้มีการเพิ่มสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการเป็นหน่วยงานภายในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีอีกหน่วยงานหนึ่ง

ในปี พ.ศ.๒๕๔๙ ได้มีกฎกระทรวงปรับปรุงส่วนราชการภายในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๔) พ.ศ.๒๕๔๓ ดังนั้น ปัจจุบันหน่วยงานของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประกอบด้วย กองกลาง กองการเจ้าหน้าที่ กองคลัง ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ศูนย์บริการประชาชน สำนักกฎหมายและระเบียบกลาง สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานเสริมสร้างเอกลักษณ์ของชาติ สำนักตรวจราชการ และสำนักแผนงานและกิจการพิเศษ

๑.๒ อำนาจหน้าที่

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรี มีภารกิจเกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของนายกรัฐมนตรี และสำนักนายกรัฐมนตรี การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการ การปฏิบัติภารกิจพิเศษ และราชการที่คณะรัฐมนตรีมิได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกรมใดกรมหนึ่งในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีโดยเฉพาะ รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีให้เป็นไปตามนโยบายแนวทางและแผนการปฏิบัติราชการของสำนักนายกรัฐมนตรี ยกเว้นราชการของส่วนราชการที่อยู่ในบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี โดยให้มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. กำหนดแนวทางและแผนปฏิบัติราชการของสำนักนายกรัฐมนตรีให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายของรัฐบาล และนโยบายของนายกรัฐมนตรี รวมทั้งติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๒. อำนาจการ ประสานงาน กำกับ ติดตามผล การจัดงานเฉลิมพระเกียรติ งานกิจการพิเศษตามที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีที่นายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี หรือปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นผู้รักษาการ หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกรัฐมนตรี หรือสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นเจ้าของเรื่อง รวมทั้งกฎหมายและระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้อง

๔. ดำเนินการตามระเบียบเกี่ยวกับการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรีตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผลสัมฤทธิ์ ส่งเสริมพัฒนาการตรวจราชการ ประสานการตรวจราชการและการจัดระบบข้อมูลการตรวจราชการ รวมทั้งเร่งรัดและติดตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานกรณีเงินขาดบัญชีหรือเจ้าหน้าที่ทุจริตในทางการเงิน

๕. ดำเนินการตามระเบียบเกี่ยวกับการกำกับและติดตามการปฏิบัติราชการในภูมิภาค

๖. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๗. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ

๘. เป็นศูนย์บริการประชาชน โดยรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประมวลข้อเท็จจริงติดตามผลและเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่ประชาชนร้องทุกข์หรือร้องเรียน ตลอดจนปัญหาความเดือดร้อนอื่นของประชาชนเพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการของสำนักนายกรัฐมนตรี

๙. ดำเนินการเกี่ยวกับงานเสริมสร้างเอกลักษณ์ของชาติ

๑๐. บริหารจัดการเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักนายกรัฐมนตรี

๑๑. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หรือตามที่นายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

๑.๓ วิสัยทัศน์

เป็นศูนย์กลางการขับเคลื่อนการบริหารราชการแผ่นดิน

๑.๔ พันธกิจ

๑. พัฒนาให้เป็นศูนย์กลางในการกำกับ เร่งรัด ติดตาม และตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการหน่วยงานของรัฐ

๒. ส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินแบบมีส่วนร่วมของประชาชน มีความเป็นธรรมและโปร่งใส กำกับและบูรณาการการดำเนินงานตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ รวมทั้งคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน

๓. สร้างความเข้มแข็งในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๔. พัฒนาระบบและขยายเครือข่ายการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนให้มีประสิทธิภาพ และระสิทธิภาพ

๕. เสริมสร้างเอกลักษณ์ของชาติ โดยเน้นสถาบันพระมหากษัตริย์

๖. สร้างความเป็นศูนย์กลางการบริหารราชการแผ่นดิน โดยเน้นการเสริมสร้างและพัฒนาขีดสมรรถนะขององค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๕ เป้าประสงค์หลัก

๑. ระบบการบริหารงานภาครัฐสามารถยกระดับการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยใช้กลไกการตรวจราชการและระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ รวมทั้งเสริมสร้างกลไกและกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน

๒. ส่งเสริมการกระจายอำนาจและพัฒนาขีดความสามารถให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถพึ่งตนเองและจัดบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. ประชาชนได้รับการส่งเสริมและปลูกจิตสำนึกให้ตระหนักถึงความสำคัญในเอกลักษณ์ของชาติ โดยเน้นสถาบันพระมหากษัตริย์

๔. องค์กรมีขีดสมรรถนะในการเป็นศูนย์กลางการบริหารราชการแผ่นดิน

๑.๖ ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ ๑	เสริมสร้างกำกับ เร่งรัด ติดตาม และตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการหน่วยงานของรัฐ
ยุทธศาสตร์ที่ ๒	คุ้มครองสิทธิเสรีภาพ ส่งเสริมการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม เป็นธรรม และโปร่งใส และกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ยุทธศาสตร์ที่ ๓	เสริมสร้างเอกลักษณ์ของชาติ และสถาบันพระมหากษัตริย์
ยุทธศาสตร์ที่ ๔	พัฒนาสมรรถนะการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลและองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

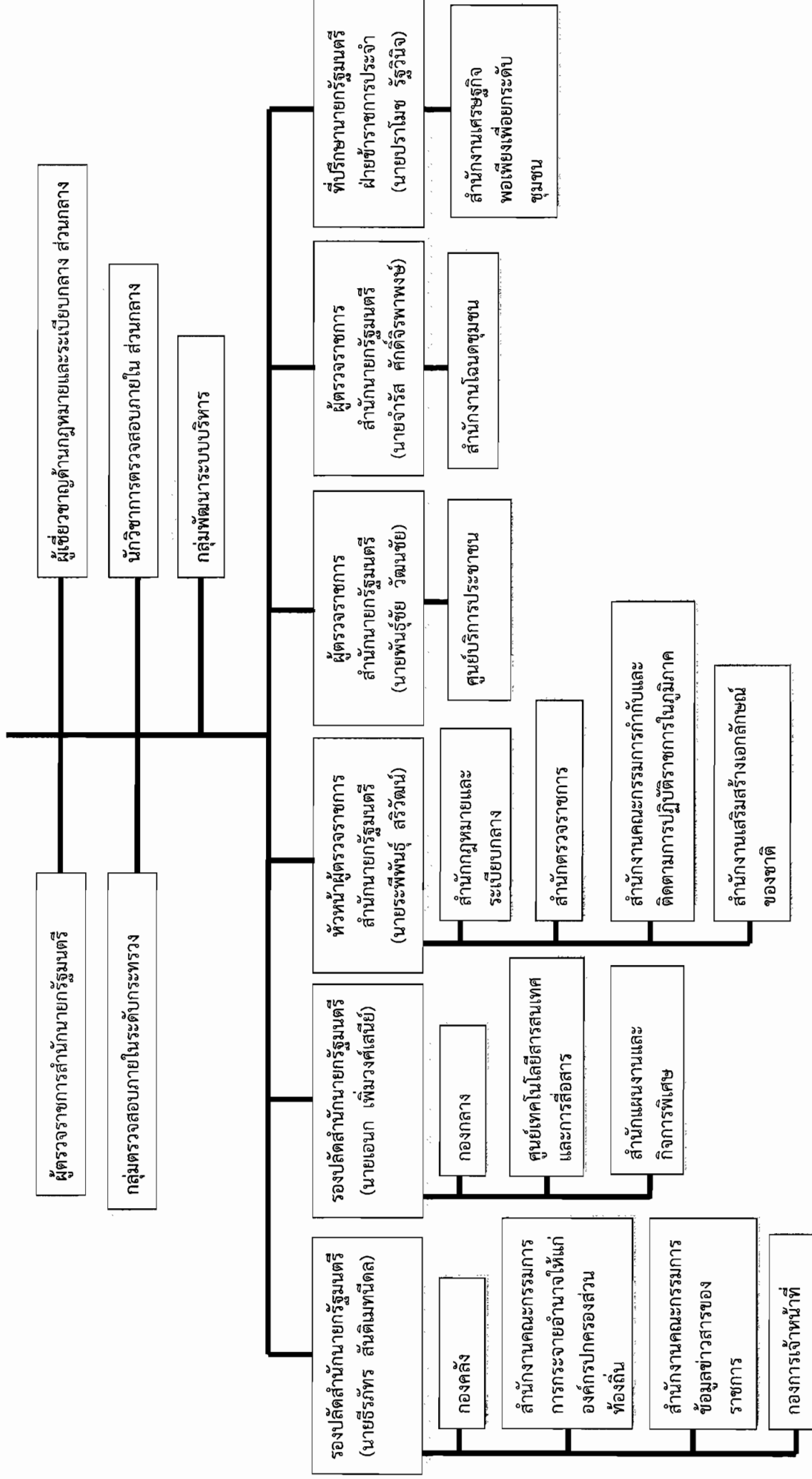
๑.๗ โครงสร้างสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แบ่งส่วนราชการขึ้นเพื่อรองรับภารกิจที่กำหนดในระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๔) พ.ศ.๒๕๔๓ โดยแบ่งส่วนราชการ รวมทั้งสิ้น ๑๖ หน่วยงาน ดังนี้

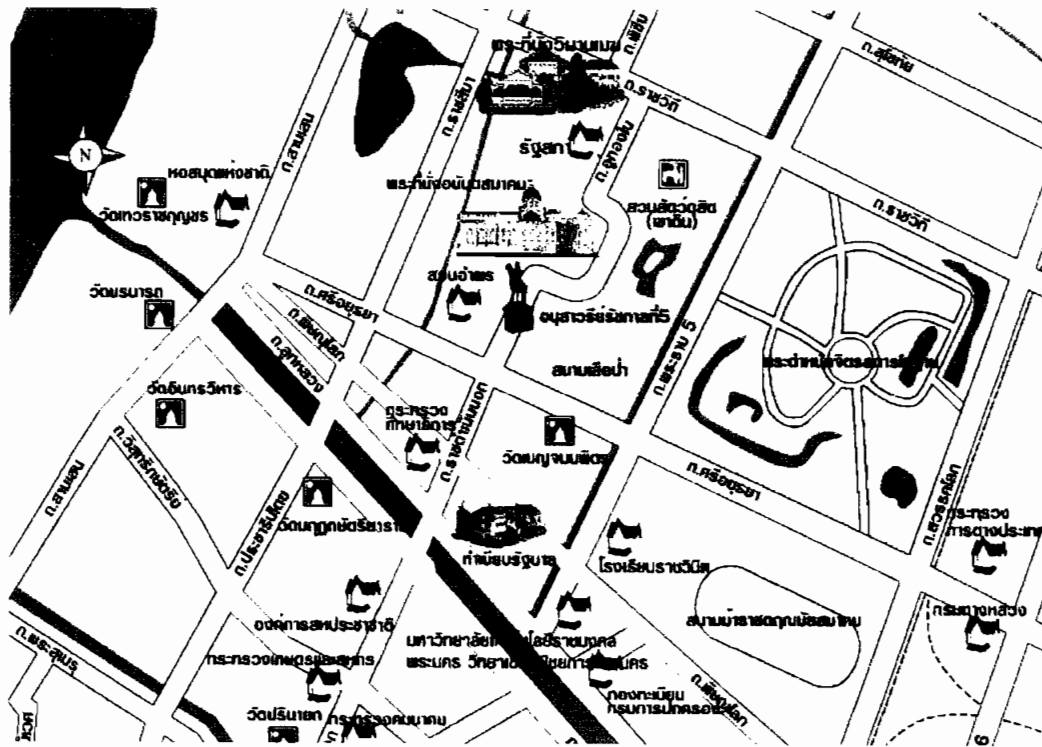
๑. การแบ่งส่วนราชการตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๙ จำนวน ๑๑ หน่วยงาน ได้แก่

๑. กองกลาง
 ๒. กองการเจ้าหน้าที่
 ๓. กองคลัง
 ๔. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
 ๕. ศูนย์บริการประชาชน
 ๖. สำนักกฎหมายและระเบียบกลาง
 ๗. สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 ๘. สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ
 ๙. สำนักงานเสริมสร้างเอกลักษณ์ของชาติ
 ๑๐. สำนักตรวจราชการ
 ๑๑. สำนักแผนงานและกิจการพิเศษ
๒. การแบ่งส่วนราชการภายใน จำนวน ๕ หน่วยงาน ได้แก่
- ๒.๑ กลุ่มตรวจสอบภายในระดับกระทรวง
 - ๒.๒ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
 - ๒.๓ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและติดตามการปฏิบัติราชการในภูมิภาค
 - ๒.๔ สำนักงานเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อยกระดับชุมชน
 - ๒.๕ สำนักงานโหนดชุมชน

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
(นายจตุรงค์ ปิณฑิตล)



๑.๘ ที่ตั้ง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล



สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล
เลขที่ ๑ ถนนพหลโยธิน เขตดุสิต
กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๒

ส่วนที่ ๒ กระบวนการให้บริการประชาชนของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๒. กระบวนการให้บริการประชาชนของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กร โดยที่เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้กำหนดไว้ใน CS 7 ว่า “ส่วนราชการต้องกำหนดมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งจะต้องมีระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการในแต่ละงานโดยมีการจัดทำแผนภูมิหรือคู่มือการติดต่อราชการโดยประกาศให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ และจัดทำคู่มือการทำงานของบุคลากรในการให้บริการ” ซึ่งการกำหนดขั้นตอน ระยะเวลาแล้วเสร็จ เป็นวิธีการที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบระยะเวลา และขั้นตอนการติดต่อได้ชัดเจน ซึ่งถือว่าเป็นแนวทางการดำเนินการตามมาตรา ๓๗ ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งหลักการสำคัญประการหนึ่งในการติดต่อราชการของประชาชนผู้รับบริการ คือ ต้องการทราบว่าเรื่องที่ตนมาติดต่อขอรับบริการจากรัฐนั้น จะต้องใช้เวลาเท่าใดจึงจะรู้ผล เพราะประชาชนหรือแม้แต่ส่วนราชการจะได้วางแผนการดำเนินการต่อไป ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการดำเนินการในเรื่องที่ประชาชนติดต่อ และประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของส่วนราชการ

ดังนั้น เพื่อให้สามารถส่งมอบการบริการที่ดีให้แก่ผู้รับบริการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจึงได้นำกระบวนการสร้างคุณค่าของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการซึ่งเป็นบุคคลภายนอก (ประชาชน ส่วนราชการ และหน่วยงานเอกชน) มาจัดทำเป็นคู่มือติดต่อราชการของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ประกอบด้วย ๓ กระบวนการ ดังนี้

๒.๑ กระบวนการพิจารณาบำเหน็จความชอบพิเศษ ประกอบด้วย ๓ กระบวนการย่อย ดังนี้

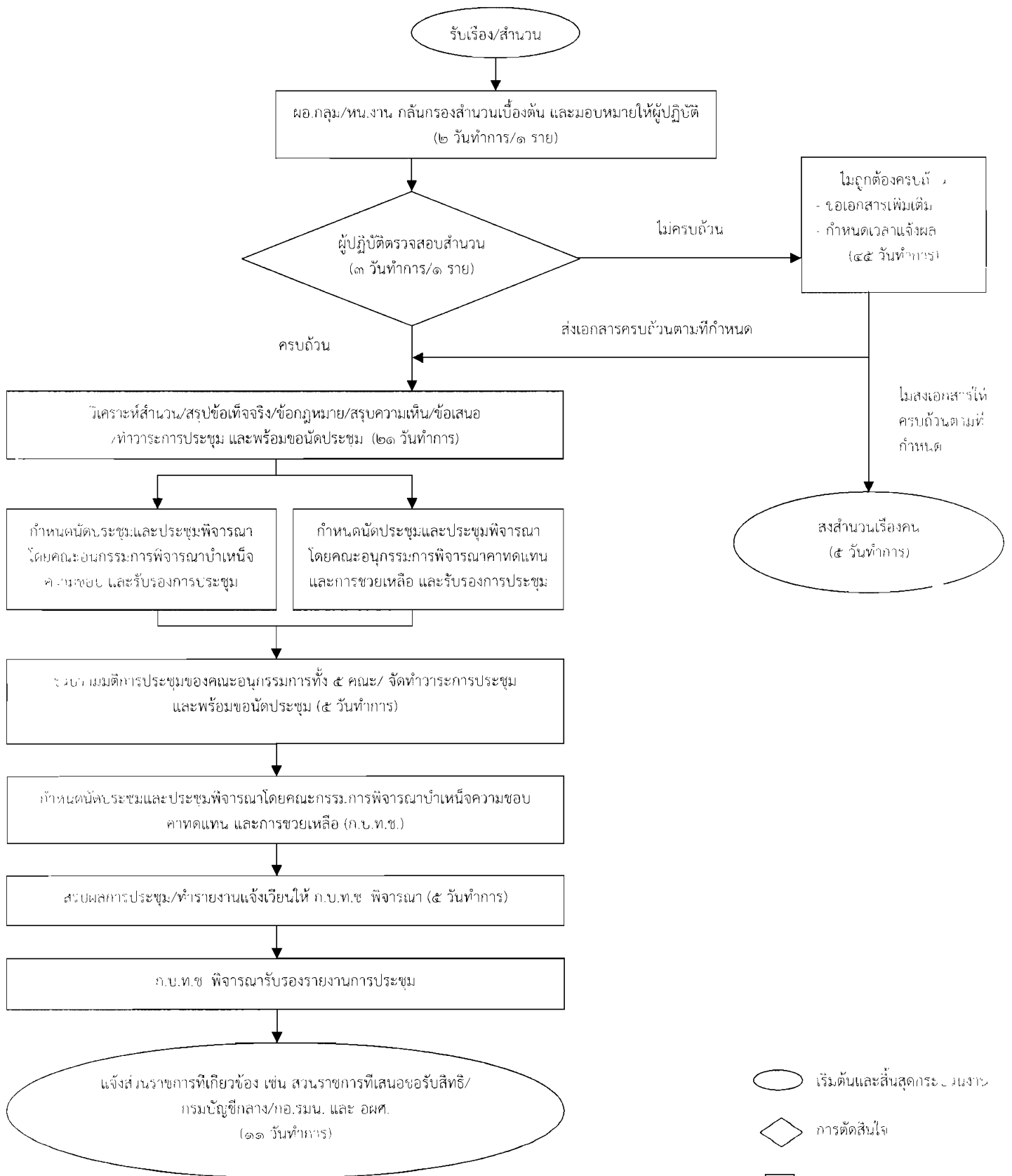
๒.๑.๑ การพิจารณาตามระเบียบ นร.ว่าด้วยบำเหน็จ ความชอบ ค่าทดแทน และการช่วยเหลือเจ้าหน้าที่และประชาชนผู้ปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือช่วยเหลือราชการเนื่องในการป้องกันอธิปไตยและรักษาความสงบเรียบร้อยของประเทศ (ระเบียบ บ.ท.ช.)

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยบำเหน็จความชอบ ค่าทดแทน และการช่วยเหลือเจ้าหน้าที่และประชาชนผู้ปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือช่วยเหลือราชการ เนื่องในการป้องกันอธิปไตยและรักษาความสงบเรียบร้อยของประเทศ พ.ศ. ๒๕๒๑ เรียกว่า “ระเบียบ บ.ท.ช.” เป็นระเบียบกลางที่ใช้บังคับกับเจ้าหน้าที่และประชาชนผู้ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือช่วยเหลือราชการในกรณีป้องกันอธิปไตยและรักษาความสงบเรียบร้อยของประเทศ ซึ่งถึงแก่ความตาย หรือได้รับอันตรายเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ราชการ คณะรัฐมนตรีจึงได้กำหนดหลักเกณฑ์การให้บำเหน็จความชอบ ค่าทดแทน และการช่วยเหลือไว้

กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฉบับดังกล่าว ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพิจารณาให้บำเหน็จความชอบ ค่าทดแทน และการช่วยเหลือ ซึ่งเป็นสิทธิประโยชน์ตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่เจ้าหน้าที่และประชาชนผู้ปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือช่วยเหลือราชการ ในกรณีป้องกันอธิปไตยและรักษาความสงบเรียบร้อยของประเทศ ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแต่ละหน่วยงานจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในกฎ ระเบียบ ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติในการเสนอขอรับบำเหน็จความชอบ ค่าทดแทน และการช่วยเหลือ เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ตรงตามเจตนารมณ์ของระเบียบที่มุ่งหวังตอบแทนผลจากการปฏิบัติหน้าที่ราชการและเป็นขวัญกำลังใจแก่ข้าราชการ ตลอดจนทายาทของข้าราชการที่มีสิทธิ

ดังนั้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องของแต่ละหน่วยงาน เจ้าหน้าที่และทายาทของเจ้าหน้าที่ ให้มีความรู้ความเข้าใจและได้รับทราบขั้นตอนและวิธีการดำเนินการอย่างมีระบบถูกต้องตรงตามหลักเกณฑ์ของระเบียบที่กำหนดไว้ จึงได้กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการตามแผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการไว้ ดังนี้

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ



หมายเหตุ : ระยะเวลาการดำเนินการ ทั้งสิ้น ๔๗ วันทำการ และระยะเวลาดำเนินการในที่นี้ไม่นับรวมเวลาการพิจารณาของคณะอนุกรรมการฯ และ ก.บ.ท.ช. เนื่องจากไม่สามารถกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนได้

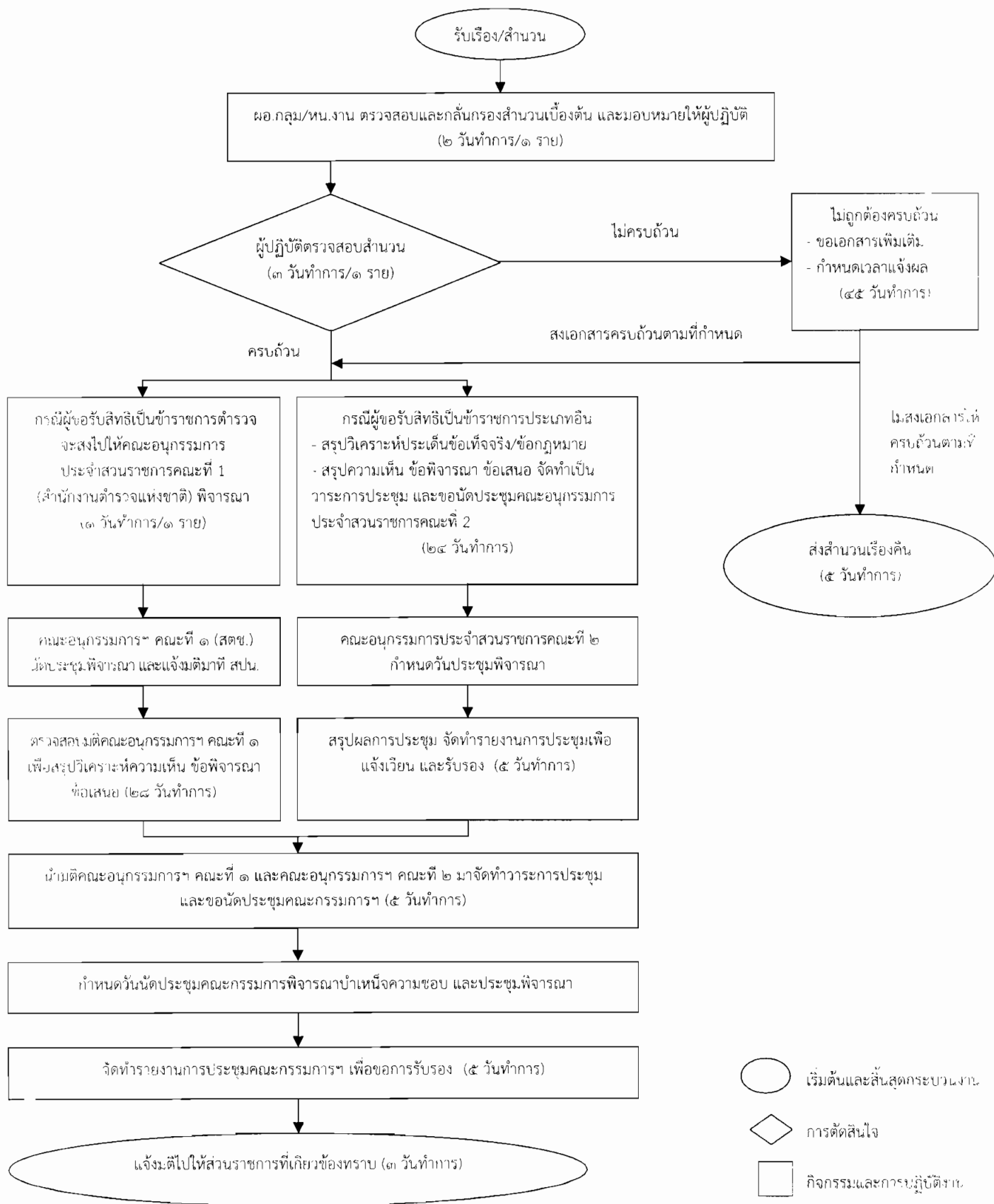
๒.๑.๒ การพิจารณาตามระเบียบ นร. ว่าด้วยการให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษ

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษ พ.ศ. ๒๕๒๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เป็นระเบียบกลางที่ใช้บังคับกับข้าราชการทุกๆ ฝ่ายซึ่งถึงแก่ความตายหรือได้รับอันตรายเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ราชการ คณะรัฐมนตรีจึงได้กำหนดหลักเกณฑ์การให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษไว้

กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฉบับดังกล่าว ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพิจารณาให้บำเหน็จความชอบ ค่าทดแทน และการช่วยเหลือ ซึ่งเป็นสิทธิประโยชน์ตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่เจ้าหน้าที่และประชาชนผู้ปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือช่วยเหลือราชการ ในกรณีป้องกันอธิปไตยและรักษาความสงบเรียบร้อยของประเทศ ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแต่ละหน่วยงานซึ่งเป็นผู้รับบริการจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในกฎ ระเบียบ ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติในการเสนอขอรับบำเหน็จความชอบ ค่าทดแทน และการช่วยเหลือ เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ตรงตามเจตนารมณ์ของระเบียบที่มุ่งหวังตอบแทนผลจากการปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นขวัญกำลังใจแก่ข้าราชการ ตลอดจนทายาทของข้าราชการที่มีสิทธิ

ดังนั้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องของแต่ละหน่วยงาน เจ้าหน้าที่และทายาทของเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเข้าใจและได้รับทราบขั้นตอนและวิธีการดำเนินการอย่างมีระบบ ถูกต้องตรงตามหลักเกณฑ์ของระเบียบที่กำหนดไว้ จึงได้กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการตามแผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการไว้ ดังนี้

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ



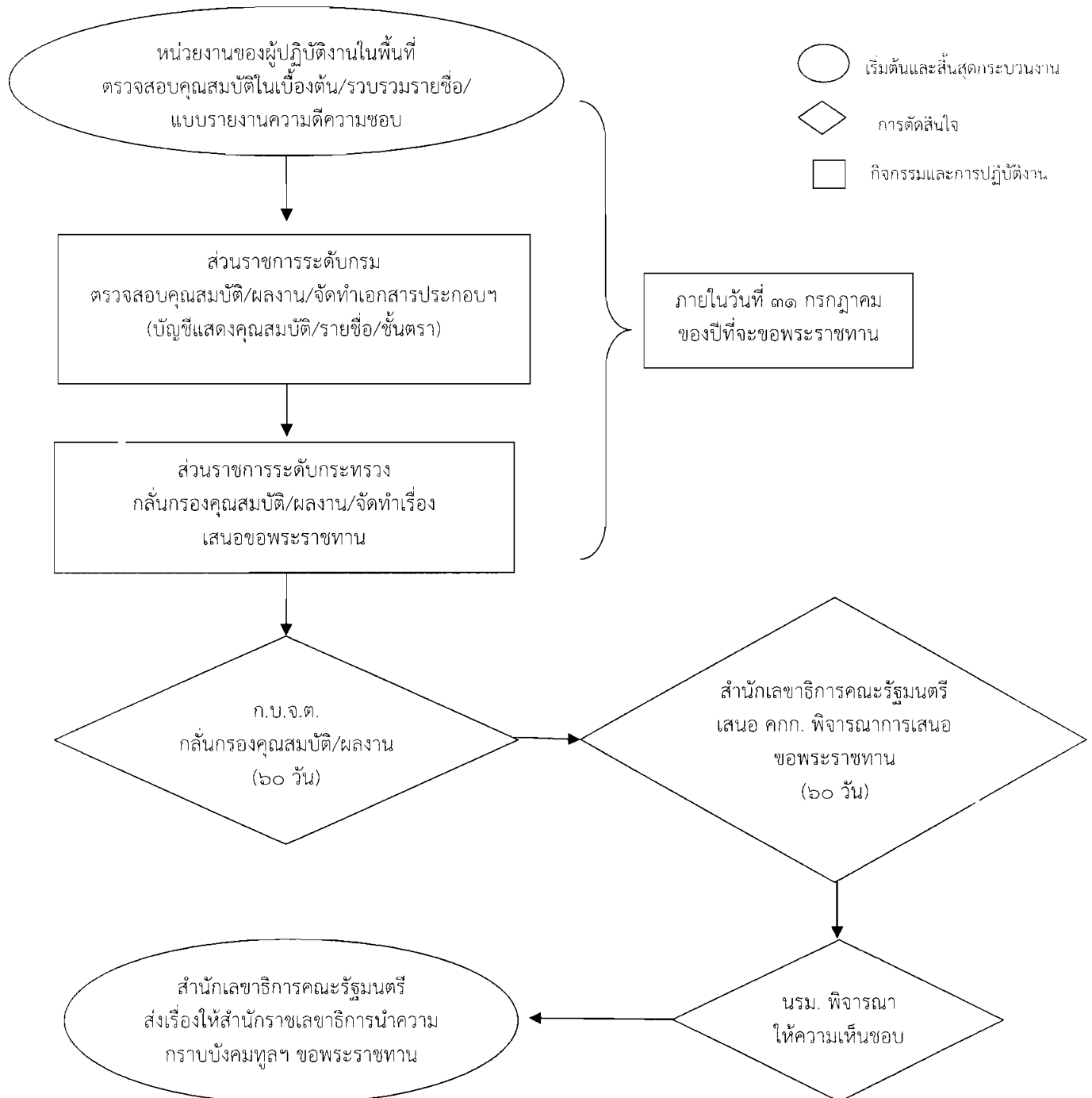
หมายเหตุ : ระยะเวลาการดำเนินการ ทั้งสิ้น ๔๗ วันทำการ และระยะเวลาดำเนินการในที่นี่ไม่นับรวมเวลาการพิจารณาของคณะอนุกรรมการฯ และ คณะกรรมการฯ เนื่องจากไม่สามารถกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนได้

๒.๑.๓ การพิจารณาตามระเบียบ นร.ว่าด้วยบำเหน็จความชอบสำหรับผู้ปฏิบัติงานในจังหวัด
ชายแดนภาคใต้ พ.ศ.๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กรณีการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์เป็นกรณีพิเศษ

ส่วนราชการระดับกระทรวงจะต้องรวบรวมและจัดส่งเรื่องการเสนอขอพระราชทาน
เครื่องราชอิสริยาภรณ์เป็นกรณีพิเศษให้คณะกรรมการพิจารณาบำเหน็จความชอบสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในจังหวัด
ชายแดนภาคใต้ (ก.บ.จ.ต.) ตั้งแต่เดือนมกราคมจนถึงวันที่ ๓๑ กรกฎาคมของปีที่จะขอพระราชทาน เพื่อให้ ก.บ.จ.ต.
พิจารณาดำเนินการ โดยมีลำดับขั้นตอนและวิธีการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์เป็นกรณีพิเศษ ดังนี้

๒.๑.๓ (๑) การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ประจำปี กรณีขอลดระยะเวลา
๑ ปี หรือทุพพลภาพ

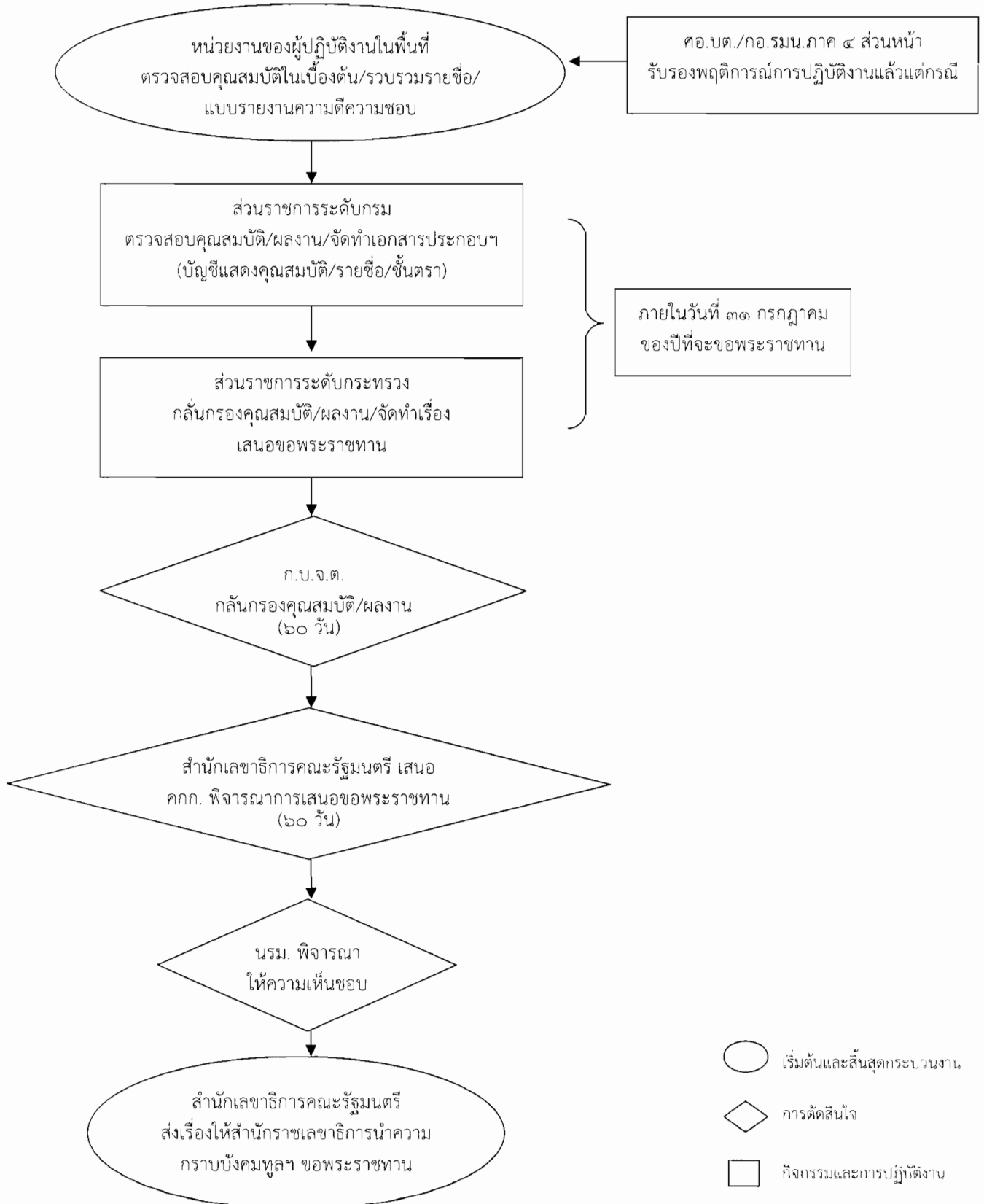
แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการ



**หมายเหตุ : กรณีตามข้อ ๒.๑.๓ (๑) และ (๒) หากในภายหลังทราบว่า ผู้ที่ได้เสนอขอพระราชทานให้แล้วนั้น ถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิดทางวินัยอย่างร้ายแรงและถูกตั้งคณะกรรมการสอบสวนแล้ว หรือกระทำความผิดทางอาญาและอยู่ระหว่างการสอบสวนของพนักงานสอบสวน หรืออยู่ระหว่างการดำเนินคดีอาญาในศาล แม้คดียังไม่ถึงที่สุด เว้นแต่ความผิดลหุโทษที่มีโทษปรับสถานเดียวให้หน่วยงานของรัฐต้นสังกัด แจ้ง ก.บ.จ.ต. ทราบ เพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

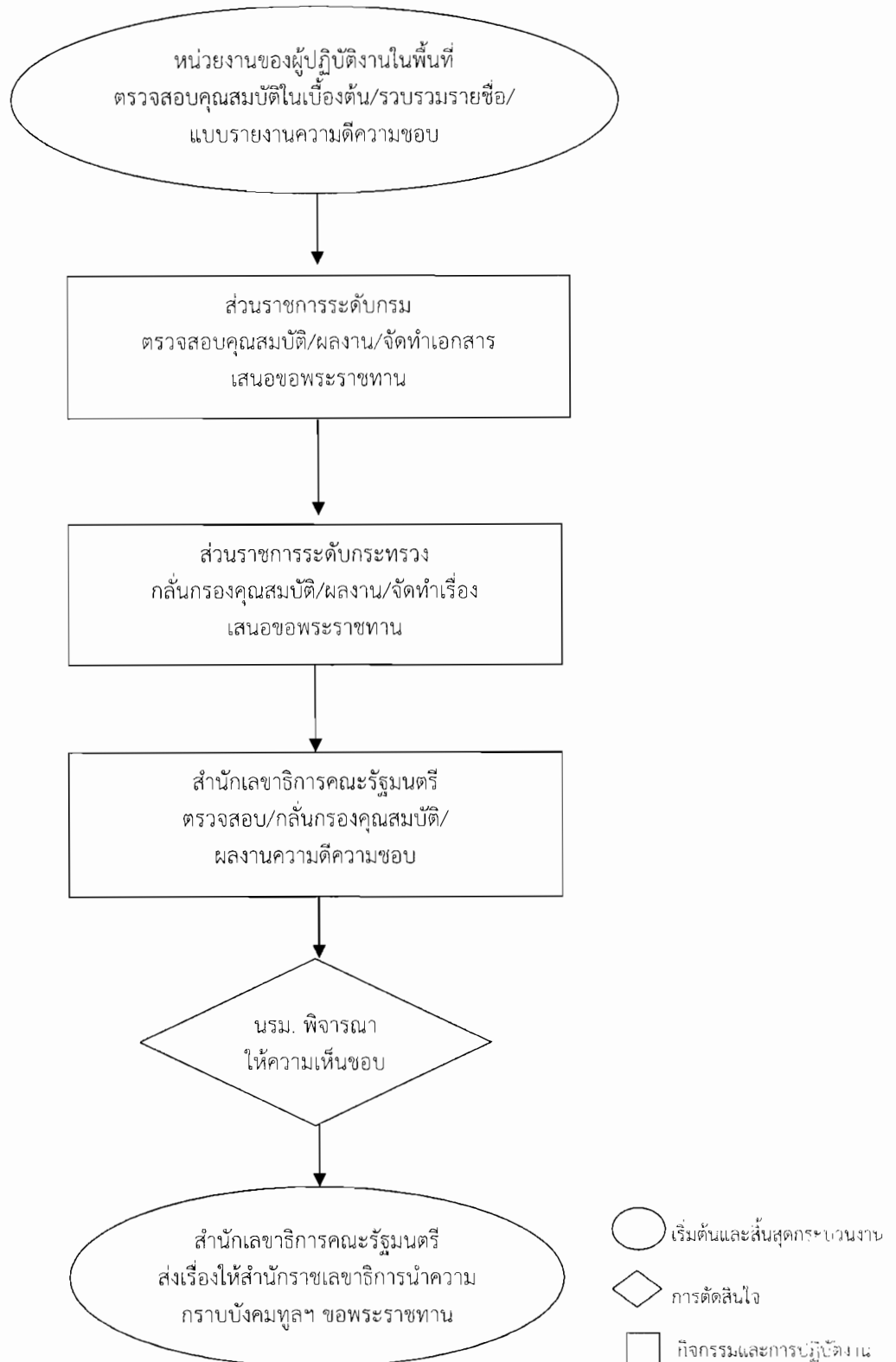
๒.๑.๓ (๒) การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ประจำปี กรณีขอลดระยะเวลา ๒ ปี

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ



๒.๑.๓ (๓) การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ให้แก่ผู้ที่เสียชีวิต

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการ



**หมายเหตุ : กรณีนี้ไม่ผ่านคณะกรรมการพิจารณาบำเหน็จความชอบสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ก.บ.จ.ต.)

คำอธิบายของกระบวนการพิจารณาตามระเบียบ นร.ว่าด้วยบำเหน็จความชอบสำหรับผู้ปฏิบัติงาน
ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ พ.ศ.๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
กรณีการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์เป็นกรณีพิเศษ

ส่วนราชการระดับกระทรวงรวบรวมและจัดส่งเรื่องการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์เป็นกรณีพิเศษ ให้คณะกรรมการพิจารณาบำเหน็จความชอบสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ก.บ.จ.ต.) ได้ตั้งแต่วันที่ ๑๓ กรกฎาคมของปีที่จะขอพระราชทาน เพื่อให้ ก.บ.จ.ต. พิจารณาดำเนินการ โดยมีลำดับขั้นตอน และวิธีการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์เป็นกรณีพิเศษ ปรากฏตามแผนผัง ๒.๑.๓ (๑ - ๓) ข้างต้น

การพิจารณาของหน่วยงานของรัฐต้นสังกัด (ตามข้อ ๖ ของประกาศคณะกรรมการพิจารณาบำเหน็จความชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการเสนอขอพระราชทาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์ เป็นกรณีพิเศษ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยบำเหน็จความชอบสำหรับเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม)

๑. การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ประจำปี

๑.๑ กระทรวง ทบวง กรม แจ้งให้หน่วยงานในสังกัดที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้พิจารณาเสนอขอ พระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์เป็นกรณีพิเศษให้แก่บุคคลที่มีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขที่กฎหมาย ระเบียบ และประกาศที่เกี่ยวข้องกำหนด

๑.๒ หน่วยงานของผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้พิจารณาตรวจสอบคุณสมบัติในเบื้องต้นและ รวบรวมรายชื่อบุคคลที่พึงได้รับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์เป็นกรณีพิเศษ พร้อมเอกสารประกอบการ เสนอขอพระราชทาน ได้แก่ แบบรายงานความดีความชอบ และเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปยังส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๑.๒.๑ การขอลดระยะเวลา ๑ ปี หรือทุพพลภาพ (ตามข้อ ๕ ของประกาศฯ) ให้หน่วยงานของ ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ดำเนินการส่งไปยังส่วนราชการระดับกรมพิจารณา

๑.๒.๒ การขอลดระยะเวลา ๒ ปี ให้หน่วยงานของผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ดำเนินการ ส่งให้หน่วยงานกำกับดูแลรับรองพฤติการณ์การปฏิบัติงานก่อนส่งไปยังส่วนราชการระดับกรมเพื่อประกอบการพิจารณา ดังนี้

(๑) กรณีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัด ชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.) ให้เสนอ ศอ.บต. พิจารณารับรองพฤติการณ์การปฏิบัติงาน

(๒) กรณีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกองอำนวยการรักษาความมั่นคง ภายในภาค ๔ ส่วนหน้า (กอ.รมน. ภาค ๔ ส่วนหน้า) ให้เสนอ กอ.รมน. ภาค ๔ ส่วนหน้า พิจารณารับรองพฤติการณ์การ ปฏิบัติงาน

๑.๓ ส่วนราชการระดับกรมพิจารณาตรวจสอบคุณสมบัติ ผลงาน และเอกสารประกอบของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานที่เสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์เป็นกรณีพิเศษ และให้ส่งเรื่องการเสนอขอพระราชทาน พร้อมจัดทำ เอกสารประกอบการเสนอขอพระราชทาน ได้แก่ บัญชีแสดงคุณสมบัติ บัญชีรายชื่อ บัญชีชั้นตรา แบบรายงานความดี ความชอบและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปยังส่วนราชการระดับกระทรวงพิจารณา

๑.๔ ส่วนราชการระดับกระทรวงพิจารณาถ้อยแถลงของคุณสมบัติและผลงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์เป็นกรณีพิเศษ และให้ส่งเรื่องการเสนอขอพระราชทาน พร้อมเอกสารประกอบการเสนอขอพระราชทาน ได้แก่ บัญชีแสดงคุณสมบัติ บัญชีรายชื่อ บัญชีชั้นตรา แบบรายงานความดีความชอบ และเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปยังคณะกรรมการพิจารณาบำเหน็จความชอบสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ก.บ.จ.ต.) พิจารณาดำเนินการต่อไป

๒. การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ให้แก่ผู้ที่เสียชีวิต

๒.๑ ให้หน่วยงานของผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้พิจารณาตรวจสอบคุณสมบัติในเบื้องต้นและรวบรวมรายชื่อบุคคลที่พึงได้รับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์เป็นกรณีพิเศษ พร้อมเอกสารประกอบการเสนอขอพระราชทาน ได้แก่ แบบรายงานความดีความชอบ และเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ไปยังส่วนราชการระดับกรม โดยด่วน เพื่อตรวจสอบคุณสมบัติ ผลงาน และจัดทำเอกสารเสนอขอพระราชทาน เสนอไปยังส่วนราชการระดับกระทรวง

๒.๒ ให้ส่วนราชการระดับกระทรวงกลั่นกรองคุณสมบัติ ผลงาน และจัดทำเรื่องเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์เป็นกรณีพิเศษ และดำเนินการจัดส่งเรื่องการเสนอขอพระราชทาน ตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นกรณีๆ ไปที่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาเสนอขอพระราชทานโดยด่วนต่อไป โดยไม่ต้องผ่านการพิจารณาให้ความเห็นชอบจาก ก.บ.จ.ต.

๒.๓ การพิจารณาของ ก.บ.จ.ต.

ก.บ.จ.ต. จะพิจารณาถ้อยแถลงข้อมูลรายละเอียดของคุณสมบัติและผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้ในการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์เป็นกรณีพิเศษ ซึ่งในทางปฏิบัติจะมีวิธีดำเนินการ ดังนี้

๒.๓.๑ แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาบำเหน็จความชอบด้านการขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์ขึ้นทำหน้าที่ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน เสนอความเห็น ถ้อยแถลงคุณสมบัติ และพิจารณาผลงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์เป็นกรณีพิเศษ รวมทั้ง ติดต่อประสานงานกับส่วนราชการ หน่วยงานอื่นใดของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้รายละเอียดข้อเท็จจริง คำชี้แจง และความร่วมมือในการปฏิบัติงาน

๒.๓.๒ นำผลการพิจารณาตามข้อ (๑) เสนอ ก.บ.จ.ต. เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนส่งเรื่องให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป (สามารถตรวจสอบข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ www.opm.go.th/opminter/southernhonour หรือ สำนักกฎหมายและระเบียบกลาง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทร. ๐ ๒๒๘๒ ๓๑๑๗ โทรสาร ๐ ๒๒๘๒ ๗๘๔๖)

๒.๔ การพิจารณาของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์เพื่อเป็นบำเหน็จตอบแทนความดีความชอบให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำแนกตามโอกาสในการเสนอขอพระราชทานได้เป็น ๒ กรณี เช่นเดียวกับการขอพระราชทานให้แก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยทั่วไป คือ การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ประจำปี และการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ให้แก่ผู้ที่เสียชีวิต

๒.๔.๑ การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ประจำปี

การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ประจำปีเป็นการขอพระราชทานเนื่องในโอกาสวันพระราชพิธีเฉลิมพระชนมพรรษา ๕ ธันวาคมของทุกปี มีกำหนดเวลาที่ ก.บ.จ.ต. จะต้องส่งเรื่องการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีภายในวันที่ ๖ กันยายนของปีที่เสนอขอพระราชทาน เมื่อสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี (สำนักอาลักษณ์และเครื่องราชอิสริยาภรณ์) ได้รับเรื่องจาก ก.บ.จ.ต. แล้ว จะดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

(๑) การตรวจสอบเอกสารหลักฐาน

เป็นการตรวจสอบในเบื้องต้นว่ามีเอกสารประกอบการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ถูกต้องครบถ้วนตามที่กำหนดไว้หรือไม่ เอกสารที่สำคัญได้แก่ บัญชีรายชื่อ บัญชีคุณสมบัติ และบัญชีชั้นตรา สำหรับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์เป็นกรณีพิเศษจะต้องมีรายงานผลงานความดีความชอบเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

(๒) การตรวจสอบคุณสมบัติและข้อมูลผลงานความดีความชอบ

แม้ว่าหน่วยงานต่างๆ จะได้พิจารณาถ่วงถ่วงการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์มาแล้ว แต่ก็ปรากฏอยู่เสมอว่าการเสนอขอพระราชทานไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์หรือเสนอขอพระราชทานให้แก่ผู้ที่ขาดคุณสมบัติ หรือข้อมูลผลงานความดีความชอบที่เสนอให้พิจารณาประกอบการเสนอขอพระราชทานไม่ชัดเจน สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีจึงต้องมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ของสำนักกอลักษณ์และเครื่องราชอิสริยาภรณ์ตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ทุกรายอีกชั้นหนึ่ง ทั้งนี้ เพื่อให้การนำเสนอต่อคณะกรรมการพิจารณาการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ประจำปี และการนำความกราบบังคมทูลพระกรุณาขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์เป็นไปด้วยความถูกต้อง การดำเนินการในขั้นนี้หากพบว่าข้อมูลคลาดเคลื่อนเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบจะประสานกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง

(๓) การสรุปประวัติและผลงานความดีความชอบ

เมื่อได้ตรวจสอบคุณสมบัติและข้อมูลผลงานความดีความชอบเสร็จเรียบร้อยแล้ว สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีจะจัดทำเอกสารสรุปประวัติและผลงานความดีความชอบ พร้อมทั้งความเห็น เพื่อเสนอคณะกรรมการพิจารณาการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ประจำปีพิจารณาต่อไป

(๔) การจัดประชุมคณะกรรมการพิจารณาการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ประจำปี ซึ่งคณะกรรมการดังกล่าวมี ๓ คณะ คือ

(๔.๑) คณะกรรมการพิจารณาการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ชั้นสายสะพาย มีนายกรัฐมนตรีหรือรองนายกรัฐมนตรีที่นายกรัฐมนตรีมอบหมายเป็นประธานกรรมการ

(๔.๒) คณะกรรมการพิจารณาการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ชั้นต่ำกว่าสายสะพาย มีรองนายกรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีที่รองนายกรัฐมนตรีมอบหมายเป็นประธานกรรมการ

(๔.๓) คณะกรรมการพิจารณาการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ดิเรกคุณาภรณ์ มีนายกรัฐมนตรีหรือรองนายกรัฐมนตรีที่นายกรัฐมนตรีมอบหมายเป็นประธานกรรมการ

(๕) การนำความกราบบังคมทูลฯ

เนื่องจากการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์เป็นการดำเนินการของรัฐบาล ดังนั้นเมื่อคณะกรรมการฯ มีมติเห็นสมควรขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ชั้นใดแก่ผู้ใดแล้ว สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีจะต้องรวบรวมรายชื่อบุคคลและชั้นของเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่จะเสนอขอพระราชทานกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาก่อน เมื่อนายกรัฐมนตรีเห็นชอบแล้ว สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีจึงจะส่งเรื่องให้สำนักราชเลขาธิการเพื่อนำความกราบบังคมทูลพระกรุณาขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ต่อไป

(๖) การดำเนินการภายหลังจากทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์

เมื่อสำนักเลขาธิการแจ้งว่าทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์แล้ว สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีจะกราบเรียนนายกรัฐมนตรีลงนามรับสนองพระบรมราชโองการในประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี แล้วลงประกาศรายชื่อของผู้ได้รับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ในราชกิจจานุเบกษา พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลลงในฐานข้อมูลทะเบียนฐานันดร หลังจากนั้นจะจัดทำประกาศนียบัตรกำกับเครื่องราชอิสริยาภรณ์เพื่อมอบแก่ผู้ได้รับพระราชทานต่อไป

ในส่วนของเครื่องราชอิสริยาภรณ์หากเป็นชั้นสายสะพาย สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีจะขอให้สำนักเลขาธิการนำความกราบบังคมทูลพระกรุณาขอพระราชทานพระบรมราชวโรกาสให้ผู้ได้รับพระราชทานทุกรายเข้าเฝ้าฯ รับพระราชทาน และเมื่อได้รับแจ้งจากสำนักเลขาธิการว่าทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ในวัน เวลา และสถานที่ใดแล้ว จะได้แจ้งไปยังหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อแจ้งเชิญผู้ได้รับพระราชทานไปเข้าเฝ้าฯ รับพระราชทาน ส่วนชั้นต่ำกว่าสายสะพายนั้น สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีจะจัดสรรเครื่องราชอิสริยาภรณ์จ่ายให้หน่วยงานตามสัดส่วนของจำนวนผู้ได้รับพระราชทานและจำนวนเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่สร้างได้ในวงเงินงบประมาณที่ได้รับเพื่อนำไปพิจารณามอบแก่ผู้ที่ได้รับพระราชทานหรือสำรองไว้เป็นส่วนกลางในแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ได้รับพระราชทานยืมไปใช้ประดับเพื่อเข้าเฝ้าฯ ในงานพระราชพิธีหรือรัฐพิธีต่าง ๆ

๒.๔.๒ การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ให้แก่ผู้ที่เสียชีวิต

การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ให้แก่ผู้ที่เสียชีวิตที่ได้กระทำความดีความชอบเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในขณะมีชีวิตอยู่ จะพิจารณาดำเนินการเป็นกรณีๆ ไป โดยแยกต่างหากจากการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ประจำปี

การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่เสียชีวิตนั้น เมื่อสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้รับเรื่องแล้วจะตรวจสอบหลักฐานคุณสมบัติและผลงานความดีความชอบตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด แล้วนำเสนอนายกรัฐมนตรีหรือรองนายกรัฐมนตรีที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณา เมื่อเห็นชอบแล้ว สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีจะส่งเรื่องให้สำนักเลขาธิการเพื่อนำความกราบบังคมทูลพระกรุณาขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ต่อไป

การดำเนินการภายหลังจากทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ มีขั้นตอนเช่นเดียวกับกรณีการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ประจำปี ยกเว้นการจ่ายเครื่องราชอิสริยาภรณ์เนื่องจากพระราชบัญญัติเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่เชิดชูยิ่งช้างเผือก พุทธศักราช ๒๔๘๔ และพระราชบัญญัติเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันมีเกียรติยศยิ่งมงกุฎไทย พุทธศักราช ๒๔๘๔ บัญญัติให้ต้องส่งคืนเครื่องราชอิสริยาภรณ์เมื่อผู้ได้รับพระราชทานวายชนม์ ซึ่งหากทายาทประสงค์จะเชิญเครื่องราชอิสริยาภรณ์ไปประดับในพิธีสวดพระอภิธรรมศพหรือการพระราชทานเพลิงศพ สามารถยืมได้จากส่วนที่สำรองไว้ที่หน่วยงานต้นสังกัดหรือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ทั้งนี้ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีจะมีหนังสือแจ้งให้หน่วยงานที่เสนอขอพระราชทานทราบด้วย

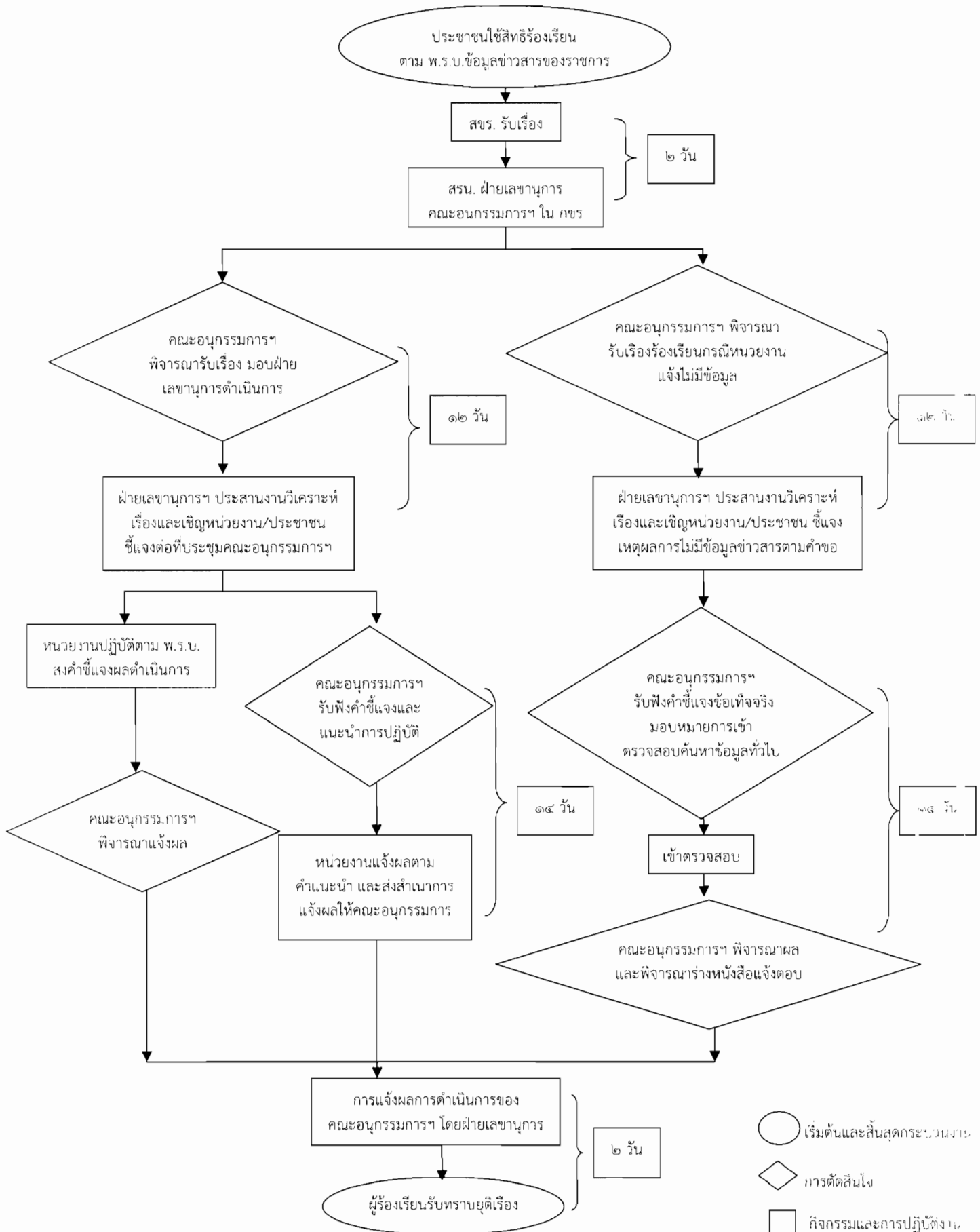
๒.๒ กระบวนการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิการรับรู้ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ประกอบด้วย ๓ กระบวนการย่อย ดังนี้

๒.๒.๑ การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/การตรวจสอบข้อมูลข่าวสารของราชการ

การร้องเรียนเป็นสิทธิของประชาชนตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ที่กำหนดให้ประชาชนมีสิทธิร้องเรียนเมื่อเห็นว่าหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ปฏิบัติตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการ หรือเห็นว่าการปฏิบัติหน้าที่ล่าช้า หรือเห็นว่าไม่ได้รับความสะดวกโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร รวมทั้งการร้องเรียนเพื่อให้มีการตรวจสอบกรณีที่หน่วยงานของรัฐแจ้งว่าไม่มีข้อมูลข่าวสารตามคำขอ เพื่อจะได้มีคำแนะนำ หรือความเห็น หรือข้อเท็จจริงในการตรวจสอบของคณะกรรมการ เพื่อการแจ้งผลการดำเนินการกับผู้ร้องเรียนต่อไป ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเฝ้าระวังการละเมิดสิทธิตามกฎหมายทำให้เกิดความโปร่งใสและประชาชนเกิดความมั่นใจในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานของรัฐ สำหรับขั้นตอนการดำเนินการปรากฏตามแผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ ดังนี้

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการ

ระยะเวลาดำเนินการ ไม่เกิน ๓๐ วัน แต่หากยังไม่เสร็จสิ้นก็อาจขยายเวลาได้ แต่รวมแล้วต้องไม่เกิน ๖๐ วัน

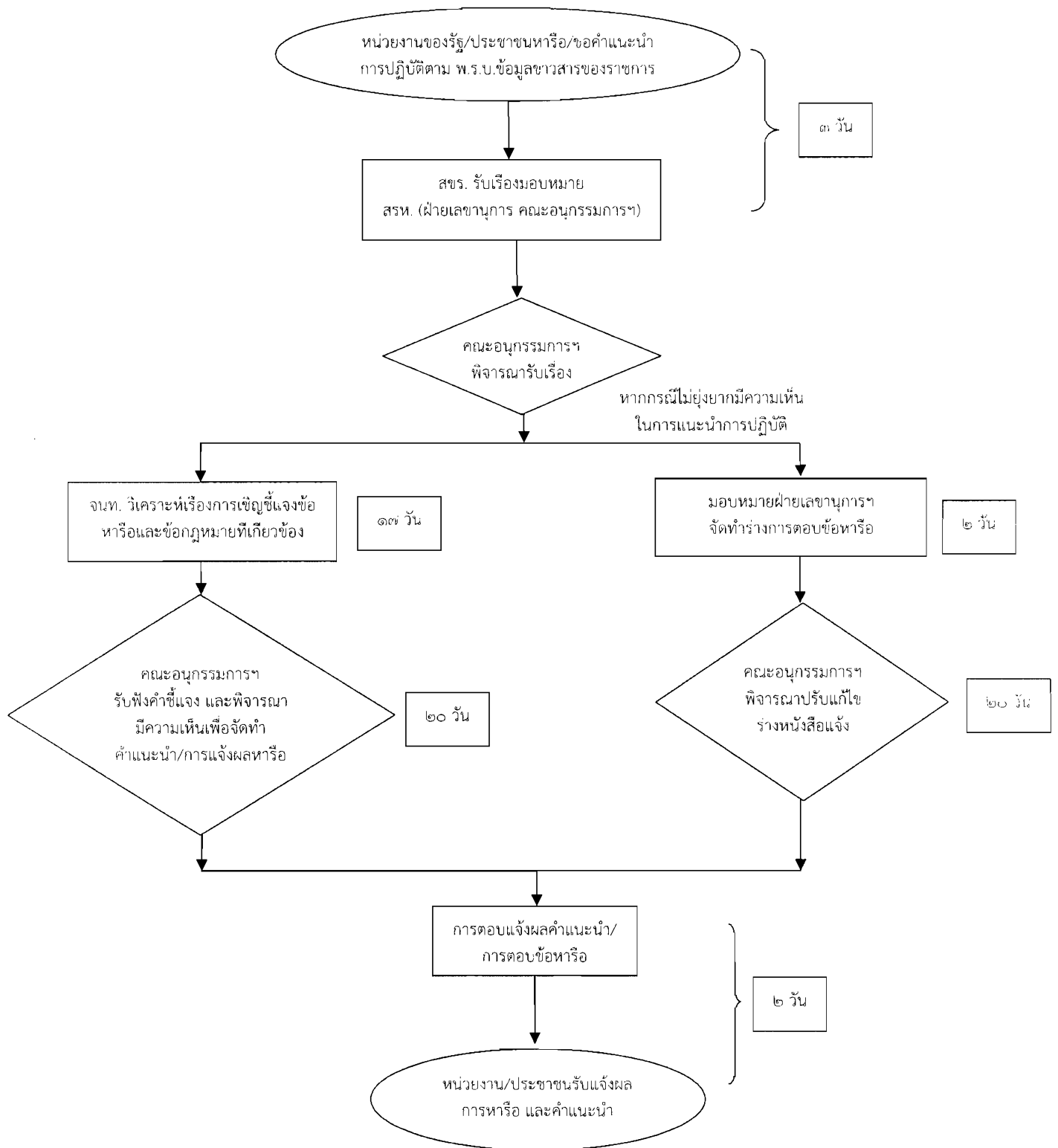


๒.๒.๒ การตอบข้อหารือ/ให้คำแนะนำการปฏิบัติตามกฎหมาย

สิทธิของประชาชนตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ กำหนดให้ประชาชนมีสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการได้ ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานของรัฐในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารในความครอบครองหรือควบคุมดูแลให้เป็นไปตามกฎหมาย

การตอบข้อหารือ และ/หรือให้คำแนะนำ จึงเป็นการให้ความเห็นเพื่อเป็นแนวทางที่เจ้าหน้าที่และหน่วยงานของรัฐนำไปดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย รวมถึงการแนะนำสิทธิของประชาชนที่พึงได้รับด้วย สำหรับขั้นตอนการดำเนินการปรากฏตามแผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ ดังนี้

ขั้นตอนและระยะเวลาการ
ระยะเวลาดำเนินการทั้งสิ้น ๖๔ วัน



○ เริ่มต้นและสิ้นสุดกระบวนการ

◇ การตัดสินใจ

□ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน

๒.๒.๓ การดำเนินการเรื่องอุทธรณ์

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๔๐ มีเจตนารมณ์ ดังนี้

“ในระบอบประชาธิปไตยการให้ประชาชนมีโอกาสกว้างขวางในการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆ ของรัฐเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อที่ประชาชนจะสามารถแสดงความคิดเห็นและใช้สิทธิทางการเมืองได้ โดยถูกต้องกับความเป็นจริง อันเป็นการส่งเสริมให้มีความเป็นรัฐบาลโดยประชาชนมากยิ่งขึ้นสมควรกำหนดให้ประชาชนมีสิทธิได้รับข้อมูลข่าวสารของทางราชการ โดยมีข้อยกเว้นอันไม่ต้องเปิดเผยที่แจ้งชัด และจำกัดเฉพาะข้อมูลข่าวสารที่หากเปิดเผยแล้วจะเกิดความเสียหายต่อประเทศชาติหรือต่อประโยชน์ที่สำคัญของเอกชน ทั้งนี้ เพื่อพัฒนาระบอบประชาธิปไตยให้มั่นคงและจะยังผลให้ประชาชนมีโอกาสรู้ถึงสิทธิหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่เพื่อที่จะปกป้องรักษาประโยชน์ของตนได้อีกประการหนึ่งด้วย ประกอบกับสมควรคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารของราชการไปพร้อมกัน”

โดยที่รัฐธรรมนูญ มาตรา ๕๖ บัญญัติว่า “บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น เว้นแต่การเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารนั้นจะกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ความปลอดภัยของประชาชน หรือส่วนได้ส่วนเสียอันพึงได้รับความคุ้มครองของบุคคลอื่น หรือเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ”

กรณีอุทธรณ์ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ กำหนดไว้ ๓ กรณี ดังนี้

๑) กรณีอุทธรณ์คำสั่งไม่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ เป็นการดำเนินการเรื่องอุทธรณ์ตามมาตรา ๑๘ และ มาตรา ๑๕

๒) กรณีอุทธรณ์คำสั่งไม่รับฟังคำคัดค้านของผู้มีประโยชน์ได้เสีย เป็นการดำเนินการเรื่องอุทธรณ์ตามมาตรา ๑๘ และ มาตรา ๑๗

๓) กรณีอุทธรณ์คำสั่งไม่แก้ไขข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล เป็นการดำเนินการเรื่องอุทธรณ์ตามมาตรา ๑๘ และ มาตรา ๒๕

กรณีที่บุคคลจะใช้สิทธิอุทธรณ์คำสั่งปฏิเสธของหน่วยงานได้ มี ๓ กรณี ดังนี้

สิทธิอุทธรณ์	เหตุที่ต้องใช้สิทธิอุทธรณ์
๑. อุทธรณ์คำสั่งไม่เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร	เป็นกรณีที่หน่วยงานของรัฐที่ครอบครองข้อมูลข่าวสาร หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบข้อมูลข่าวสารนั้นมีคำสั่งไม่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามคำขอไม่ว่าทั้งหมด หรือบางส่วน
๒. อุทธรณ์คำสั่งไม่รับฟังคำคัดค้าน	กรณีหน่วยงานของรัฐปฏิเสธไม่รับฟังคำคัดค้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของผู้มีประโยชน์ได้เสีย
๓. อุทธรณ์คำสั่งไม่แก้ไขข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล	กรณีหน่วยงานของรัฐไม่ยินยอมแก้ไขข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลตามคำขอของเจ้าของข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล

ประเภทของข้อมูลข่าวสารที่หน่วยงานอาจมีคำสั่งปฏิเสธ

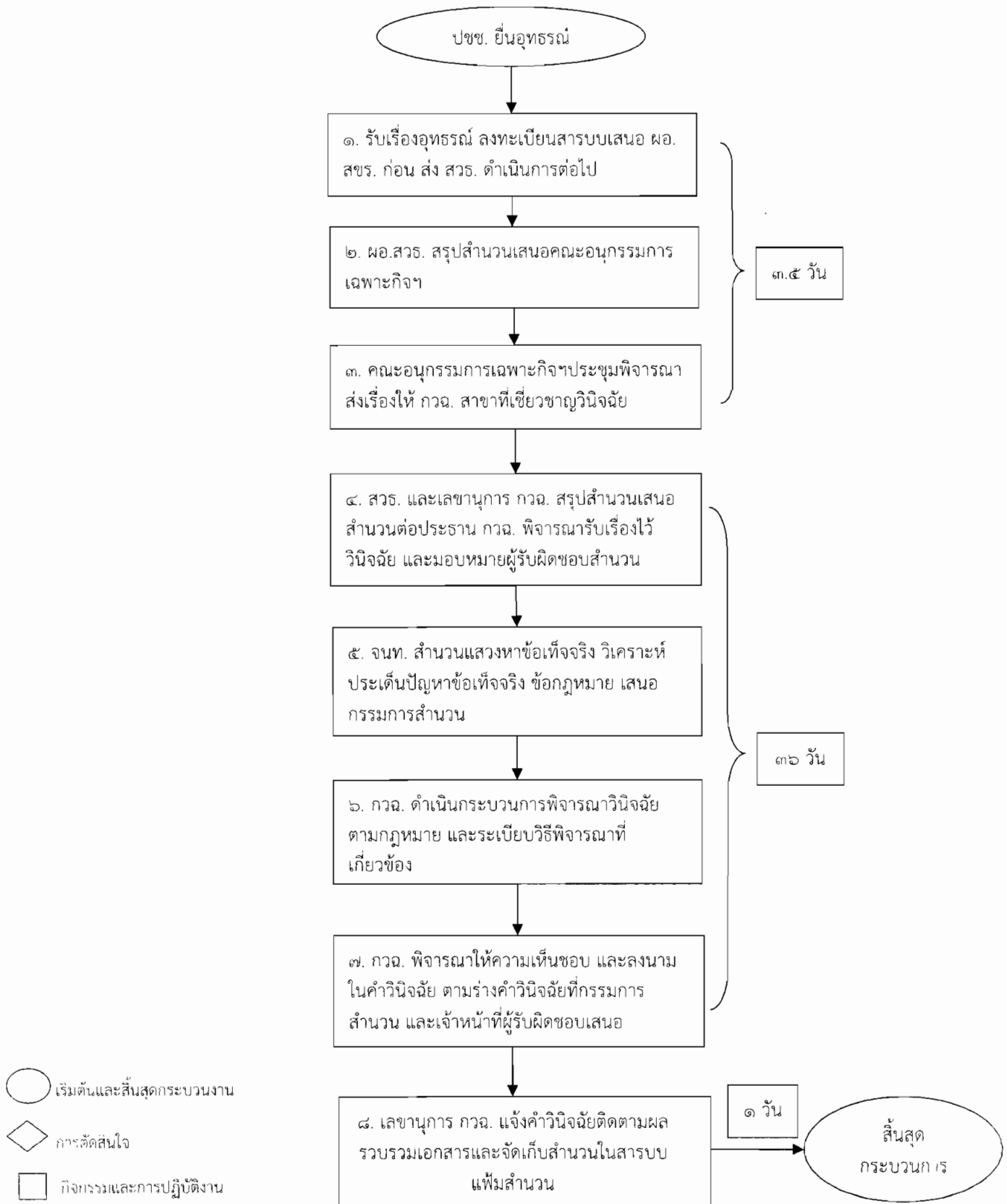
ข้อมูลข่าวสารที่หน่วยงานของรัฐอาจมีคำสั่งปฏิเสธคำขอของประชาชนได้โดยชอบด้วยกฎหมาย พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ได้บัญญัติไว้ในมาตรา ๑๔ มาตรา ๑๕ มาตรา ๑๖ และมาตรา ๑๗ ข้อมูลข่าวสารในลักษณะนี้สามารถจำแนกได้ดังนี้ คือ

- (๑) ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์ ตามนัยมาตรา ๑๔
 - (๒) ข้อมูลข่าวสารที่ต้องใช้ดุลยพินิจตามหลักเกณฑ์ของกฎหมาย ตามนัยมาตรา ๑๕
 - (๓) ข้อมูลข่าวสารที่มีวิธีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ตามนัยมาตรา ๑๖ (ข้อมูลข่าวสารที่กำหนดขึ้นความลับไว้)
 - (๔) ข้อมูลข่าวสารที่มีผู้มิได้เสีย (คุ้มครองบุคคลที่สาม) ตามนัยมาตรา ๑๗
- สำหรับขั้นตอนการดำเนินการปรากฏตามแผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ

ดังนี้

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการ ทั้งสิ้น ๔๐.๕ วัน



๒.๓ กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนที่ยื่นต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทั้งนี้ ศูนย์บริการประชาชนได้เปิดช่องทางการให้บริการไว้ ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

๒.๓.๑ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ในกรณีที่ประชาชนเดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ทำเนียบรัฐบาล หรือการให้บริการจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ เคลื่อนที่ในต่างจังหวัด

๒.๓.๒ ตู้ ปณ.๑๑๑๑ เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อรองรับการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนทางจดหมาย โดยยกเว้นค่าฝากส่งแก่ประชาชนที่ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์และให้รวมถึงหนังสือที่หน่วยงานส่งเรื่องให้กับศูนย์บริการประชาชนด้วย

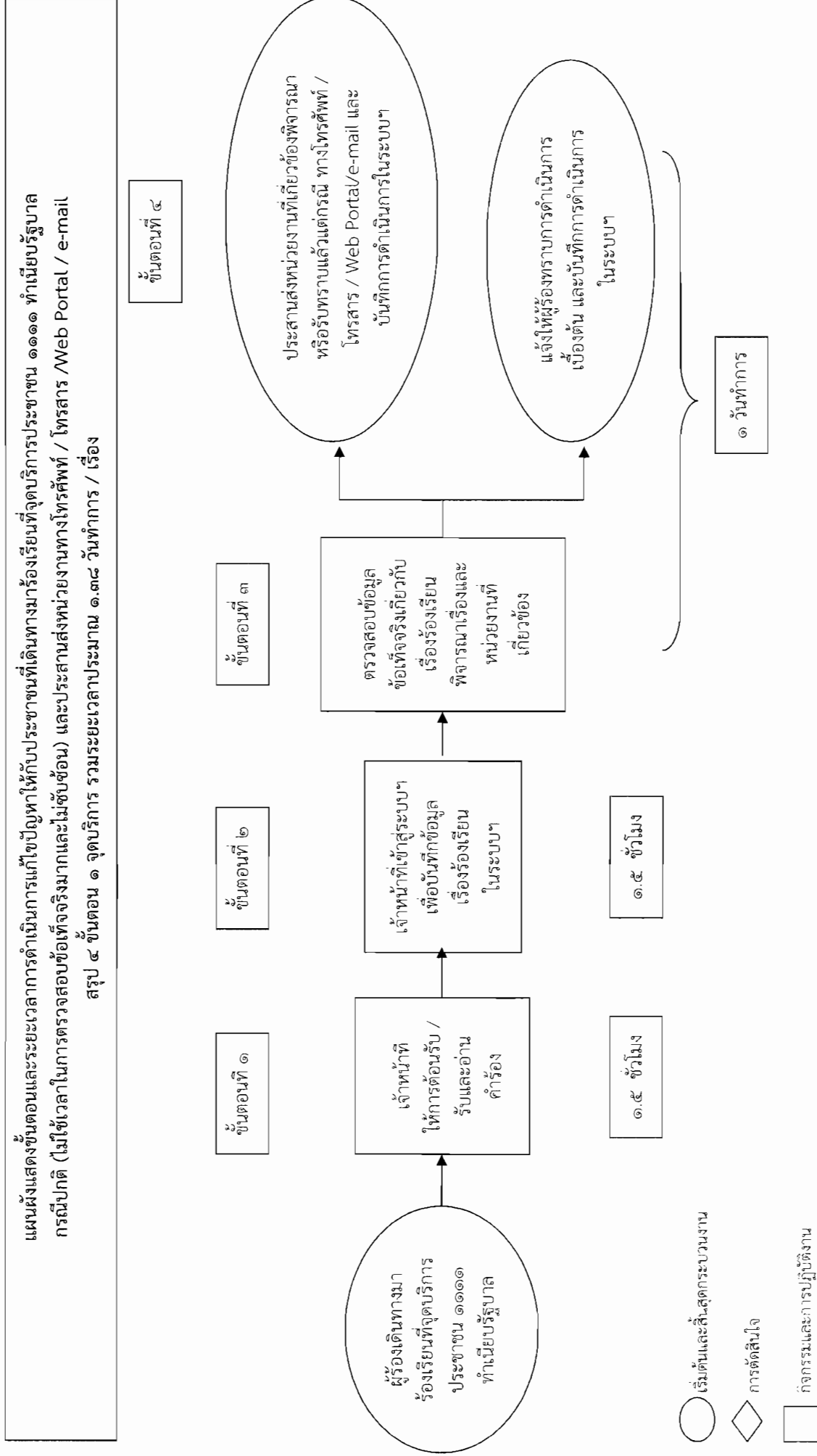
๒.๓.๓ สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ในลักษณะ Call Center ผ่านศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน Government Contact Center หรือ GCC โดยมีศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำหน้าที่เป็น Sub Call Center

๒.๓.๔ เว็บไซต์ www.1111.go.th เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มุ่งเน้นการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ซึ่งแต่ละช่องทางได้กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการต่างกัน รายละเอียดปรากฏตามแผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ ดังนี้

๒.๓.๑ จุดบริการประชาชน ๑๑๑

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ

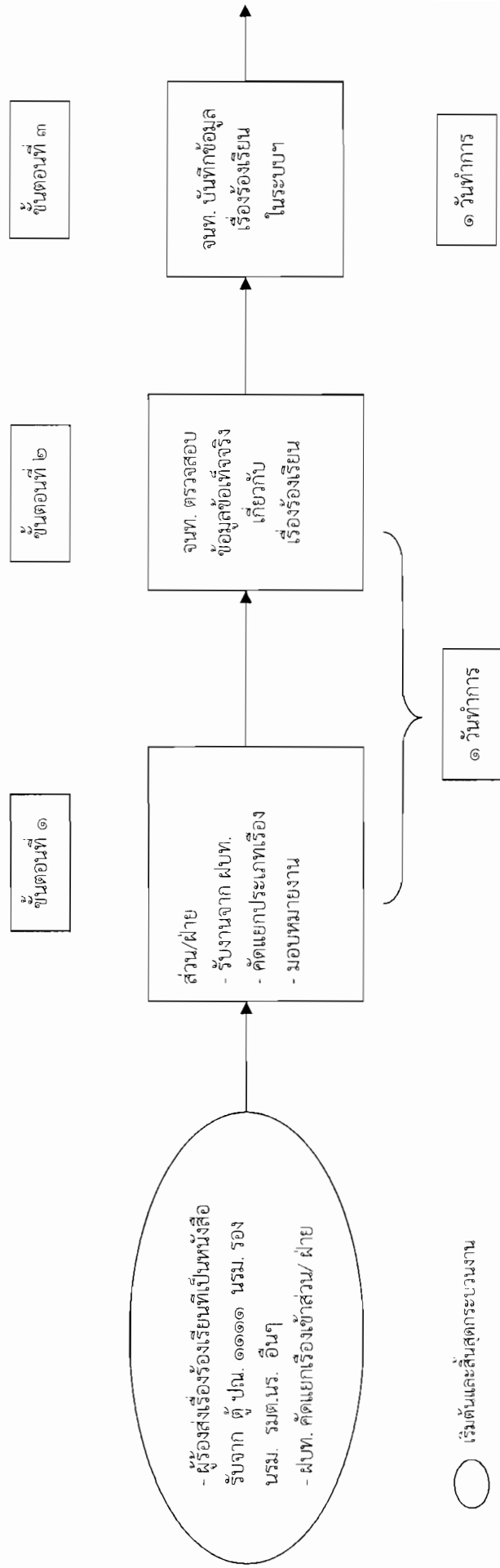


๒.๓.๒ ตู้ ปณ.๑๑๑๑

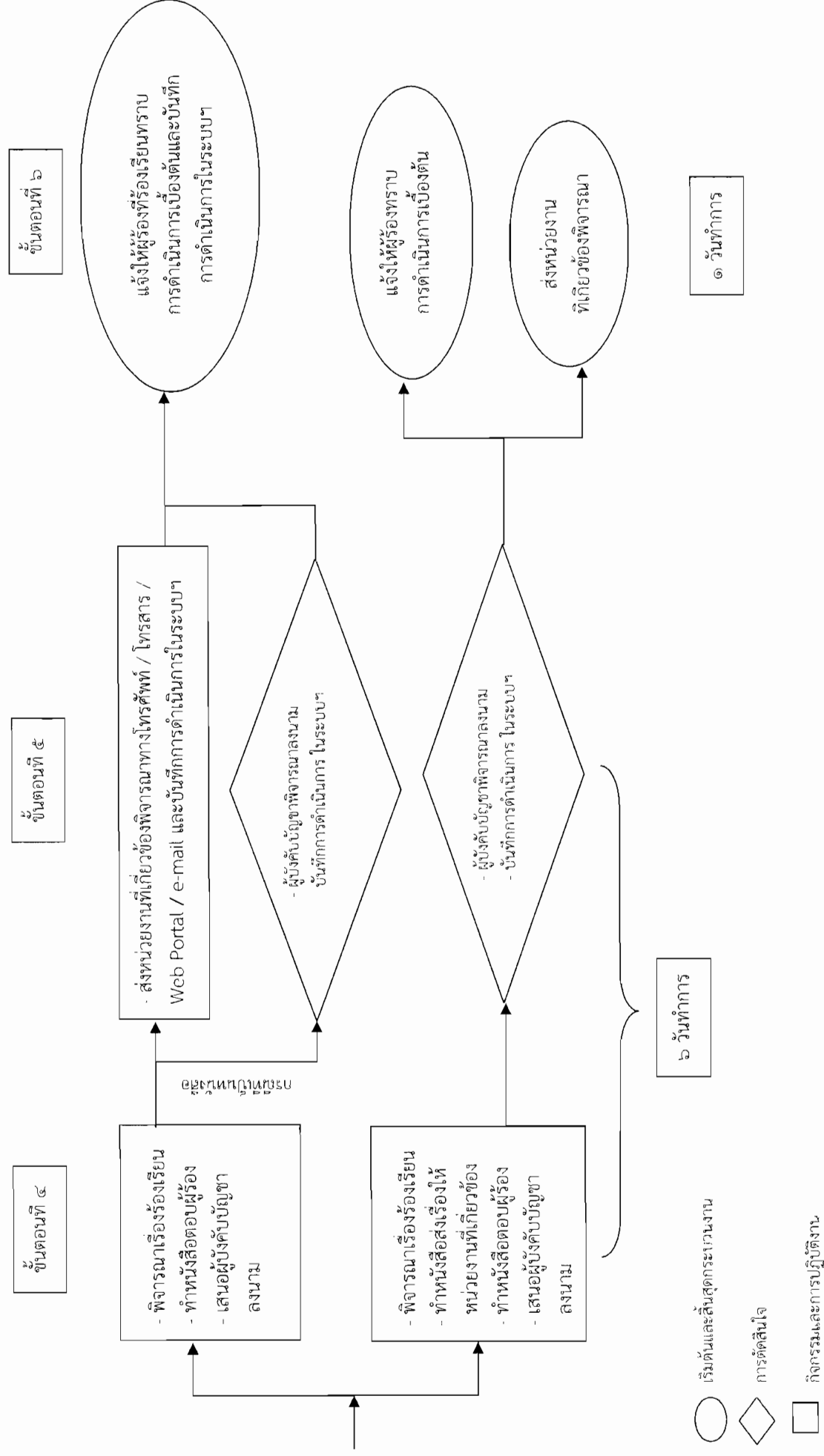
แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งร้องเรียนทางไปรษณีย์กรณีปกติ

สรุป ๒ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาประมาณ ๙ วันทำการ / ๑ เรื่อง



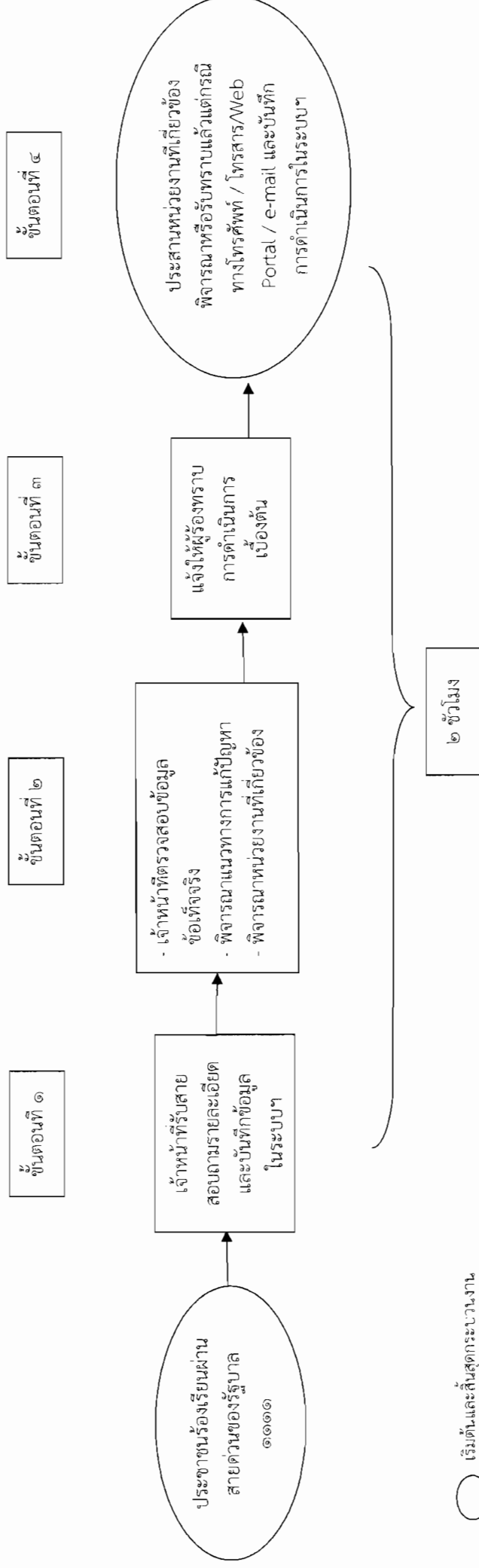
- เริ่มต้นและสิ้นสุดกระบวนการงาน
- ◇ การตัดสินใจ
- กิจกรรมและการปฏิบัติงาน



๒.๓.๓ สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑

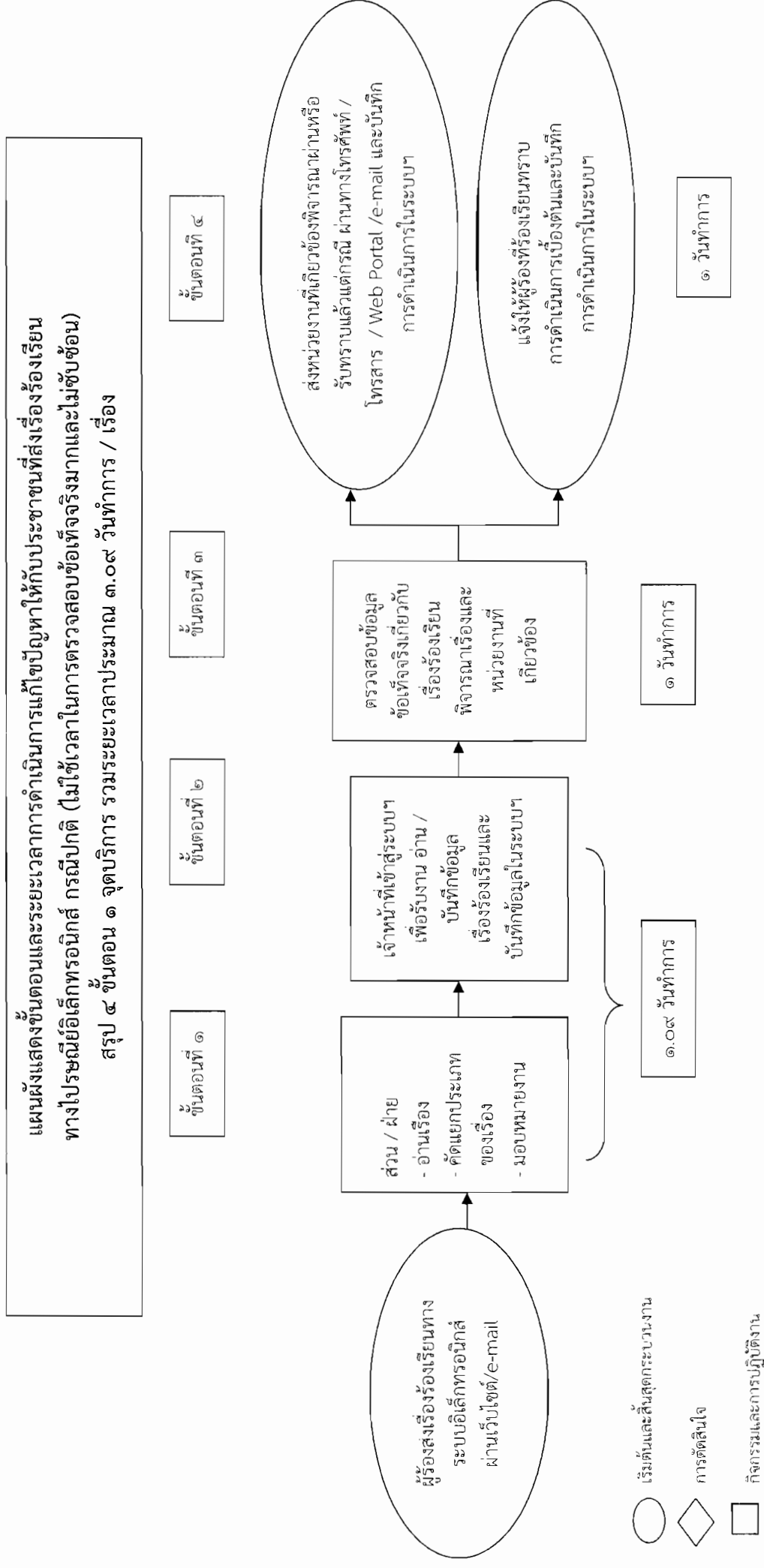
แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการ

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องเรียนทางโทรศัพท์ สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑ กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาประมาณ ๒ ชั่วโมง / เรื่อง



- เริ่มต้นและสิ้นสุดกระบวนการงาน
- ◇ การตัดสินใจ
- กิจกรรมและการปฏิบัติงาน

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการ



ส่วนที่ ๓ มาตรฐานการให้บริการของบุคลากรของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

มาตรฐานการให้บริการของบุคลากรของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

การกำหนดมาตรฐานการให้บริการของบุคลากรของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อให้บุคลากรของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีสามารถปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับประชาชนทั้งในฐานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงได้กำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากรในการให้บริการ ดังนี้

ด้านสถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก

๑. สำนักงานสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย โต๊ะทำงานจัดให้เป็นระเบียบและไม่มีสิ่งของเกะกะความจำเป็น มีแสงสว่างที่เพียงพอ
๒. จัดให้มีจุดบริการที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ บริการน้ำดื่ม มุมอ่านหนังสือ
๓. มีผัง/ป้าย ที่ชัดเจนเพื่อบ่งชี้ขั้นตอนการให้บริการ
๔. จัดโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับขั้นตอนการให้บริการ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

ด้านคุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

๑. แต่งกายสุภาพเรียบร้อย
๒. มีกิริยาวาจา น้ำเสียงที่สุภาพ เรียบร้อย อ่อนหวาน อ่อนโยน มีมารยาทดี
๓. ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอเมื่อมีผู้มารับบริการ
๔. มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
๕. มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ
๖. ให้เกียรติผู้ร่วมงานและผู้มารับบริการ
๗. มีความอดทน อดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้ร่วมงาน และผู้มารับบริการ
๘. ให้ความช่วยเหลือนอกเหนือจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง กับงานของตนได้
๙. มีความรอบรู้ในเรื่องที่จะให้บริการ
๑๐. เรียนรู้และพัฒนาตนเองตลอดเวลา

ด้านมาตรฐานการให้บริการ

(๑) มาตรฐานทั่วไป

๑. สบตา ยิ้ม และกล่าวคำทักทายผู้มารับบริการก่อนทุกครั้ง
๒. ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับก่อน - หลัง
๓. ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ต้องชี้แจงเหตุผล ให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ

(๒) มาตรฐานการรับโทรศัพท์

๑. รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ช้าต้องไม่ให้เกิดเสียงกริ่งดังเกิน ๓ ครั้ง
๒. กล่าวคำทักทาย โดยพูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ, (ชื่อหน่วยงาน) ยินดีให้บริการ, (ชื่อผู้รับโทรศัพท์) รับสาย

ครับ/ค่ะ

๓. เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้วให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสายโดยเร็ว
๔. กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่างๆ จากผู้โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อ เรื่องที่ต้องการติดต่อ เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป
๕. เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการให้กล่าวว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ”

(๓) มาตรฐานการประสานงานเพิ่มเติมกับผู้รับบริการทางโทรศัพท์

๑. กล่าวว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ” แล้วแจ้งชื่อหน่วยงานและชื่อผู้ประสานงาน และสอบถามว่า “สะดวกที่จะสนทนาหรือไม่”
๒. แจ้งรายละเอียดที่จะประสานงานพอสังเขป และขอให้ผู้รับบริการแจ้งรายละเอียดข้อเท็จจริง
๓. เมื่อเสร็จสิ้นการประสานงานให้กล่าวว่า “ขอบคุณที่ให้ข้อมูลเพิ่มเติม สวัสดีครับ/ค่ะ”

(๔) มาตรฐานการต้อนรับผู้รับบริการ

๑. สอบถามความต้องการโดยใช้คำพูด “สวัสดีครับ/ค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ”
๒. อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการตามขั้นตอนที่กำหนด โดยมีการอธิบายข้อมูลต่างๆ ที่ผู้รับบริการจำเป็นต้องแจ้งหรือที่หน่วยงานจะดำเนินการต่อไปให้ผู้รับบริการทราบ
๓. เมื่อเสร็จสิ้นการบริการให้กล่าวว่า “เรียบร้อยแล้วครับ/ค่ะ” และหากไม่มีผู้รับบริการรายต่อไปให้เดินไปส่งผู้รับบริการด้วย

ภาคผนวก

กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องในแต่ละกระบวนการ

๑. กระบวนการพิจารณาบำเหน็จความชอบพิเศษ

- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยบำเหน็จความชอบ ค่าทดแทน และการช่วยเหลือเจ้าหน้าที่และประชาชนผู้ปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือช่วยเหลือราชการ เนื่องในการป้องกันอธิปไตยและรักษาความสงบเรียบร้อยของประเทศ พ.ศ. ๒๕๒๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยบำเหน็จความชอบสำหรับผู้ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กรณีการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์เป็นกรณีพิเศษ
- แบบรายงานความดีความชอบประกอบการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์เป็นกรณีพิเศษ

๒. กระบวนการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิการรับรู้ตาม พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๕๖
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๓. กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐
 - หมวด ๓ ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน
 - หมวด ๓ ส่วนที่ ๑๑ เสรีภาพในการชุมนุมและการสมาคม
 - หมวด ๕ ส่วนที่ ๑๐ แนวนโยบายด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔
 - หมวด ๑ การจัดระเบียบราชการในสำนักนายกรัฐมนตรี
 - หมวด ๒ การจัดระเบียบราชการในกระทรวงหรือทบวง
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๕๐
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
 - หมวด ๒ ข้อมูลข่าวสารที่ไม่ต้องเปิดเผย
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ สำหรับติดต่อในแต่ละกระบวนการ

๑. กระบวนการพิจารณาบำเหน็จความชอบพิเศษ

- กองการเจ้าหน้าที่ ชั้น ๔ อาคารสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
โทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๒๒๘๒ ๒๗๐๐
- สำนักงานกฎหมายและระเบียบกลาง ชั้น ๖ อาคารสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
โทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๒๒๘๒ ๓๑๑๗ และ ๐ ๒๒๘๒ ๗๘๙๖

๒. กระบวนการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิวิธีรับรู้ตาม พ.ร.บ ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

- สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ ชั้น ๒ อาคารสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
โทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๒๒๘๒ ๙๒๗๐ และ ๐ ๒๒๘๑ ๘๕๔๓

๓. กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์

- ศูนย์บริการประชาชน ชั้น ๒ อาคารสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
โทรศัพท์สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑