



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
รับที่ 496
วันที่ 24 มี.ค. 2549

ที่ นร ๑๒๐๕.๒/๒๓

สำนักงาน ก.พ.ร.

240) 3/30

ถนนพิษณุโลก กทม. ๑๐๓๐๐

24 มี.ค. 49

13.00 น.

๒๓ มกราคม ๒๕๔๙

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ภาพถ่ายคำสั่งรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ให้นำเสนอคณะรัฐมนตรี
๒. บันทึกสรุปเรื่องสำหรับคณะรัฐมนตรีและบันทึกความเห็นของสำนักงาน ก.พ.ร.

ตามที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๔๗ รับทราบและเห็นชอบแนวทางในการดำเนินการขั้นตอนไปของการพัฒนาระบบราชการไทย โดยเฉพาะการพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชน ได้กำหนดให้มีการจัดหน่วยงานเคลื่อนที่ เพื่อนำบริการของภาครัฐเข้าถึงประชาชนในแหล่งชุมชนที่มีประชาชนสัญจรไปมาจำนวนมาก เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนนั้น

เพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้ทำการศึกษาและพัฒนาเพื่อจัดตั้งศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service : GCS) และได้ดำเนินการจัดตั้งเคาน์เตอร์บริการประชาชนดังกล่าวแล้วรวม ๒ แห่ง ณ บริเวณสถานีรถไฟฟ้ามหานคร กรุงเทพฯ และบริเวณศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นต้นแบบในการนำไปขยายผลการดำเนินการต่อไป

ในการนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. เห็นควรเสนอความก้าวหน้าในการดำเนินการให้คณะรัฐมนตรีทราบและให้ความเห็นชอบให้ขยายผลในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๙ - ๒๕๕๑ ซึ่งรองนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้ว เห็นชอบให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณา ดังรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายทศพร ศิริสัมพันธ์)

เลขาธิการ ก.พ.ร.

กลุ่มบริหารการเปลี่ยนแปลง ๒

ภารกิจการบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม

โทร.๐ ๒๓๕๖๙๙๔๓

โทรสาร ๐ ๒๒๘๑๘๑๖๙



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ภารกิจการบริหารการเปลี่ยนแปลงฯ สำนักงาน ก.พ.ร. โทร. ๐๒๓๕๖๙๙๔๓

ที่ นร ๑๙๐๕/๖๘

วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๕๙

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน

เรียน รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม)

ตามที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ รับทราบและเห็นชอบแนวทางในการดำเนินการขั้นต่อไปของการพัฒนาระบบราชการไทย โดยเฉพาะการพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชน ได้กำหนดให้มีการจัดหน่วยงานเคลื่อนที่เพื่อนำบริการของภาครัฐเข้าถึงประชาชนในแหล่งชุมชนที่มีประชาชนสัญจรไปมาจำนวนมาก เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน นั้น

เพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้ทำการศึกษาและพัฒนาเพื่อจัดตั้งศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service : GCS) และได้ดำเนินการจัดตั้งเคาน์เตอร์บริการประชาชนดังกล่าวแล้วรวม ๒ แห่ง ณ บริเวณสถานีรถไฟฟ้ามหานคร กรุงเทพฯ และบริเวณศูนย์การค้าเซ็นทรัล เอ็มพอเรียม อยุธยา จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นต้นแบบในการนำไปขยายผลการดำเนินการต่อไป

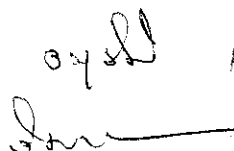
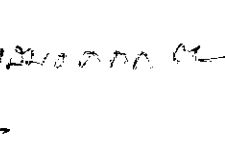
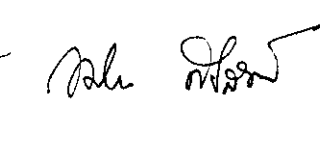
ในการนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดทำบันทึกเรื่อง รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน เพื่อเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๑. เสนอเพื่อรับทราบผลการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

๒. เสนอเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบกับการดำเนินการของสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อผลักดันให้มีการจัดตั้งเคาน์เตอร์บริการประชาชนเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ – ๒๕๕๑

๓. เสนอเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบให้ส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสนับสนุนการดำเนินการเพื่อให้สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่กำหนด โดยให้สำนักงาน ก.พ.ร. ติดตามผลความก้าวหน้าแล้วรายงานให้คณะรัฐมนตรีทราบเป็นระยะ ๆ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายทศพร ศิริสัมพันธ์)

(นายวิษณุ เครืองาม)

เลขาธิการ ก.พ.ร.

รองนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

๒๐ ส.ก. ๒๕๕๙

นายกรัฐมนตรี

บันทึกสรุปเรื่องสำหรับคณะรัฐมนตรี
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วมรูปแบบ
เคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service: GCS)

ที่มา

1. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้กระทรวง จังหวัด และอำเภอ จัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามขอทราบข้อมูล ขออนุญาต หรืออนุมัติในเรื่องต่าง ๆ โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว

2. แผนการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2548 –2551 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้กำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการที่จะให้ประชาชนทุกระดับมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยการปรับปรุงรูปแบบการทำงาน การอำนวยความสะดวก การลดขั้นตอนและกระบวนการทำงาน ขยายการให้บริการประชาชน อาทิ ศูนย์บริการร่วม และได้กำหนดโครงการ ขยายผลการให้บริการประชาชนในรูปแบบศูนย์บริการร่วมและเคาน์เตอร์บริการประชาชนเป็นโครงการสำคัญ (Flagship Project) เพื่รองรับยุทธศาสตร์ที่ 6 นี้ด้วย

3. คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2547 ได้มีมติรับทราบและเห็นชอบแนวทางในการดำเนินการขั้นตอนต่อไปของการพัฒนาระบบราชการไทย โดยเฉพาะการพัฒนาแบบการให้บริการประชาชน ได้กำหนดให้มีการจัดการวางแผนและหน่วยงานเคลื่อนที่ ไปตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่มีประชาชนสัญจรไปมาจำนวนมาก เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

4. สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ทำการศึกษาและพัฒนาเพื่อจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในลักษณะของเคาน์เตอร์เซอร์วิสขนาดเล็กที่นำบริการภาครัฐเข้าถึงประชาชนรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service: GCS) ที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน เช่น สถานีรถไฟและห้างสรรพสินค้า เป็นต้น

การดำเนินการ

เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และมติคณะรัฐมนตรีข้างต้น สำนักงาน ก.พ.ร.

จึงได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน เพื่อเป็นต้นแบบ ก่อนที่จะขยายผลต่อไป รวม 2 แห่งคือ

1 เคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ สถานีรถไฟฟ้ามหานคร

1.1) สำนักงาน ก.พ.ร. ในฐานะเจ้าภาพหลักตามมติคณะรัฐมนตรี ได้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของทั้งภาครัฐและภาคเอกชน รวมทั้งหมด 17 หน่วยงาน ซึ่งทุกหน่วยงานได้แสดงเจตนารมณ์ร่วมกันที่จะนำงานบริการ ของหน่วยงานไปร่วมเปิดให้บริการประชาชน ณ ศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการ ประชาชน การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมดังกล่าว เป็นความร่วมมือกันระหว่างส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและภาคเอกชน โดยในระยะ เริ่มแรกมีหน่วยงานเข้าร่วมโครงการ รวม 17 หน่วยงาน

1.2) การเปิดศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน แห่งแรกนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ประสานงานกับ บมจ.ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ ในฐานะเจ้าของพื้นที่ และบริษัท วี จี ไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด ในฐานะผู้รับสัมปทาน จัดสรรพื้นที่ หน่วยงานทั้งสองยินดีให้ใช้พื้นที่โดยไม่คิดค่าเช่าเป็นระยะเวลา 1 ปี จนถึง สิ้นเดือนมกราคม 2549

1.3) ในระยะแรกของการเปิดดำเนินการเคาน์เตอร์บริการประชาชน หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้มีความเห็นร่วมกันให้นำงานบริการต่าง ๆ มาบริการ แก่ประชาชน รวม 22 งานบริการ

1.4) สำนักงาน ก.พ.ร.ได้จัดให้มีพิธีลงนามข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือ ในการจัดตั้งและเปิดดำเนินการศูนย์บริการร่วมในรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน เมื่อวันที่ 26 มกราคม 2548 ณ ที่ตั้งศูนย์บริเวณสถานีรถไฟฟ้ามหานคร เขตจตุจักร โดยมี ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี เป็นประธานในพิธี

2 เคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่

2.1) ในการประชุมร่วมระหว่างนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) รัฐมนตรี ปลัดกระทรวง และหัวหน้าส่วนราชการระดับสูง เรื่อง “การปรับปรุงระบบบริหารราชการ” เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2548 นายกรัฐมนตรีได้ มอบนโยบายให้ผู้บริหารของทุกส่วนราชการ ดำเนินการสานต่อการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งมีประเด็นของการพัฒนาระบบราชการที่สำคัญประการหนึ่ง คือการทำงานเชิงรุก เพื่อพัฒนาคุณภาพของงานบริการและนำงานบริการเข้าถึงประชาชน โดยให้ขยายผล การจัดตั้งเคาน์เตอร์บริการประชาชนไปในพื้นที่อื่น ๆ

2.2) เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของนายกรัฐมนตรี ในการพัฒนาคุณภาพของงานบริการเพื่อนำงานบริการเข้าถึงประชาชนดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้กำหนดให้มีโครงการจัดตั้งเคาน์เตอร์บริการประชาชนขึ้นในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพและมีความพร้อมในการดำเนินการเป็นแห่งแรกในส่วนภูมิภาค โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้รับการประสานจากศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ เสนอให้ใช้พื้นที่ในการจัดตั้งเคาน์เตอร์บริการประชาชน เป็นเวลา 1 ปี โดยไม่คิดค่าเช่าพื้นที่

2.3) สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ประสานงานและจัดประชุมปรึกษาหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในจังหวัด รวมทั้งสิ้น 27 หน่วยงาน ทุกหน่วยงานได้แสดงเจตนารมณ์ร่วมกันที่จะนำงานบริการของหน่วยงานไปร่วมเปิดให้บริการประชาชน ณ เคาน์เตอร์บริการประชาชน บริเวณศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ การจัดตั้งเคาน์เตอร์บริการประชาชนดังกล่าว จึงเป็นความร่วมมือระหว่างส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและภาคเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ รวม 27 หน่วยงาน

2.4) เคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ได้เปิดให้บริการเพื่อทดสอบระบบอย่างไม่เป็นทางการมาแล้ว ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2548 โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำงานบริการของหน่วยงานมา เปิดให้บริการแก่ประชาชน รวม 33 งานบริการ

2.5) สำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับจังหวัดเชียงใหม่ได้เรียนเชิญ ฯพณฯ นายกรัฐมนตรีเพื่อเป็นประธานในพิธีลงนามข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือในการจัดตั้งและเปิดเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ จังหวัดเชียงใหม่ อย่างเป็นทางการ ซึ่ง ฯพณฯ นายกรัฐมนตรีได้ให้ความเห็นชอบในหลักการแล้ว ขณะนี้อยู่ระหว่างการประสานงานเพื่อกำหนดวัน คาดว่าจะมีพิธีลงนามและเปิดเคาน์เตอร์บริการประชาชน อย่างเป็นทางการได้ภายในต้นเดือนกุมภาพันธ์ 2549

ผลการดำเนินการ

1. เคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ สถานีรถไฟฟ้ามหานคร

1.1 เคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ สถานีรถไฟฟ้ามหานครได้เปิดให้บริการแก่ประชาชนมาเป็นเวลา 11 เดือนเศษ มีประชาชนมาใช้บริการแล้วรวมทั้งสิ้น 46,879 ราย โดยมีงานบริการที่ประชาชนใช้บริการมากที่สุดคือ งานบริการไปรษณีย์/ Pay at Post มีผู้ใช้บริการรวม 18,742 ราย รองลงมา คืองานจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน/ คัดรับรองสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน มีผู้ใช้บริการรวม 9,534 ราย

1.2 ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่าประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 96.56 และเหตุผลที่ประชาชนมาใช้บริการที่เคาน์เตอร์บริการประชาชนร้อยละ 74.97 เห็นว่าเนื่องจากเป็นการประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

2. เคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่

จากสถิติการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ในช่วง 3 เดือน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2548 ปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีประชาชนมาใช้บริการแล้วรวมทั้งสิ้น 21,881 ราย โดยมีงานบริการที่ประชาชนใช้บริการมากที่สุด คือ งานบริการไปรษณีย์ มีผู้ใช้บริการรวม 20,266 ราย รองลงมาคืองานการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน/ คัดรับรองสำเนาทะเบียนบ้าน มีผู้ใช้บริการรวม 1,345 ราย

ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน

การดำเนินการในรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ สถานีรถไฟพหลมณฑล และศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ที่ผ่านมานั้น นับเป็นจุดเริ่มต้นที่แต่ละส่วนราชการได้นำงานบริการประชาชนมาให้บริการในที่เดียวกัน ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น แต่ก็ยังมีปัญหาอุปสรรคบางประการในการดำเนินการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. งานบริการประชาชนที่นำมาเปิดให้บริการที่เคาน์เตอร์บริการประชาชน ยังมีไม่ครอบคลุมมากพอที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสมบูรณ์ เนื่องจากบางส่วนราชการยังมีแนวคิดว่าจะหากำหนดงานบริการมาไว้ที่เคาน์เตอร์บริการประชาชน และมีผู้มาใช้บริการมากจะทำให้งานบริการที่สำนักงานของตนเอง มีความสำคัญน้อยลง รวมทั้งบางส่วนราชการยังมีข้อขัดข้องเกี่ยวกับการให้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

2. งานบริการประชาชนที่ตรงกับความต้องการของประชาชนในหลาย ๆ งานบริการที่เคยนำมาบริการด้วยแล้ว มีแนวโน้มที่จะถอนงานบริการออกไปหรือลดการให้บริการลงด้วยเหตุผลที่แตกต่างกัน เช่น การต่ออายุหนังสือเดินทางของกรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ เนื่องจากเปลี่ยนแปลงการทำหนังสือเดินทางเป็นหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Passport) หรือการปรับเวลาการให้บริการของงานบริการจัดทำบัตรทอง 30 บาทรักษาทุกโรค เป็นการให้บริการในวันอาทิตย์ – วันพฤหัสบดี เวลา 11.00 – 19.00 น. เป็นต้น

3. การจัดตั้งเคาน์เตอร์บริการประชาชนยังไม่ได้ขยายให้ครอบคลุมในพื้นที่แหล่งชุมชนได้อย่างเพียงพอ เพื่อเพิ่มโอกาสให้ประชาชนได้เข้าถึงการบริการของหน่วยงานของรัฐได้ง่ายขึ้น

4. ปัจจุบันมีงานบริการหลายประเภทที่เป็นเรื่องของการพิจารณาอนุมัติ อนุญาต ที่ไม่สามารถให้บริการได้เบ็ดเสร็จ ณ เคาน์เตอร์บริการประชาชน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ เคาน์เตอร์บริการประชาชนไม่มีอำนาจ อนุมัติ อนุญาต ได้ตามกฎหมาย จึงต้องส่งเรื่องต่อไปให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ เป็นผู้อนุมัติ อนุญาตก่อน ซึ่งปัญหาดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการแก้ไขโดยได้นำไปกำหนดไว้ในร่างพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. มาตรา 4 ว่าให้ผู้มีอำนาจในการอนุมัติ อนุญาตออกคำสั่งปฏิบัติราชการ หรือดำเนินการอื่นใดตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี มีหน้าที่มอบอำนาจในส่วนที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงานในศูนย์บริการร่วมหรือศูนย์ที่เรียกชื่ออย่างอื่นได้

การดำเนินการต่อไป

เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพของงานบริการที่มุ่งเน้นให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงยิ่งขึ้น สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้ดำเนินการเพื่อขยายประเภทของงานบริการสำหรับเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่เปิดดำเนินการแล้วทั้ง 2 แห่ง และจะขยายผลการจัดตั้งเคาน์เตอร์บริการประชาชน และศูนย์บริการร่วมรูปแบบต่าง ๆ ไปยังพื้นที่อื่น ๆ รวมทั้งติดตามประเมินผลและศึกษาความเป็นไปได้ในการปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างรูปแบบการดำเนินงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคตโดยดำเนินการดังนี้

1. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549

1.1 เคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ สถานีรถไฟฟ้ามหานคร ซึ่งเปิดดำเนินการจะครบกำหนด 1 ปี ที่ บมจ.ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ และบริษัท วี จี ไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด ให้ความอนุเคราะห์ให้ใช้พื้นที่โดยไม่คิดค่าเช่าในวันที่ 31 มกราคม 2549 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ประสานงานเพื่อขอขยายระยะเวลาการใช้พื้นที่ต่อไปอีกมีกำหนด 1 ปี ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2549 ถึง 31 มกราคม 2550 โดยขอยกเว้นค่าเช่าพื้นที่ ซึ่งขณะนั้นหน่วยงานทั้งสองแห่งได้ให้ความเห็นชอบอย่างไม่เป็นทางการแล้ว นอกจากนั้นยังได้เพิ่มงานบริการจากเดิม 22 งานบริการ เป็น 25 งานบริการ และเพิ่มหน่วยงานที่เข้าร่วมโครงการจากเดิม 17 หน่วยงาน เป็น 19 หน่วยงาน

1.2 สำนักงาน ก.พ.ร. จะติดตามผลการจัดตั้งและเปิดดำเนินการ แคนเตอร์บริการของหน่วยงานและจังหวัดต่าง ๆ ที่สามารถพัฒนาคุณภาพและ รูปแบบของการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยนำบริการที่หลากหลายของ หน่วยงานต่าง ๆ หลายหน่วยงานไปรวมเปิดให้บริการแก่ประชาชน ในแหล่งชุมชน ที่มีประชาชนสัญจรไปมาจำนวนมาก เช่น ศูนย์บริการย่อยอำเภอเมืองนครปฐม สาขาศึกษา เป็นต้น โดยสำนักงาน ก.พ.ร. จะทำการกำหนดมาตรฐานการดำเนินการของ แคนเตอร์บริการประชาชนและรับรองคุณภาพมาตรฐานแก่หน่วยงาน และจังหวัดที่ สามารถให้บริการได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด

1.3 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการเพื่อให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการรวม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น โดยได้กำหนดเป็น ตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 ให้ส่วนราชการ ระดับกระทรวงและจังหวัดจัดตั้งศูนย์บริการรวมเพื่อให้บริการแก่ประชาชนไม่น้อยกว่า กระทรวง/จังหวัดละ 1 แห่ง

2. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 – 2551

สำนักงาน ก.พ.ร. จะดำเนินการขยายผลการจัดตั้งแคนเตอร์บริการ ประชาชนไปยังพื้นที่อื่น ๆ โดยมีเป้าหมายจำนวนแคนเตอร์บริการประชาชนและ งบประมาณค่าใช้จ่าย ดังนี้

2.1 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 มีเป้าหมายในการจัดตั้งแคนเตอร์ บริการประชาชน จำนวน 15 แห่ง โดยตั้งงบประมาณค่าใช้จ่ายในการจัดตั้งและเปิด ดำเนินการแห่งละประมาณ 4 ล้านบาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 60 ล้านบาท

2.2 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 มีเป้าหมายในการจัดตั้งแคนเตอร์ บริการประชาชนเพิ่มอีกจำนวน 20 แห่ง โดยตั้งงบประมาณค่าใช้จ่ายในการจัดตั้งและ เปิดดำเนินการแห่งละประมาณ 4 ล้านบาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 80 ล้านบาท

ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จะดำเนินการประสานให้มีหน่วยงานเข้ามา รับช่วงดำเนินงานแคนเตอร์บริการประชาชน เช่น บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งอาจมี รายได้จากงานบริการไปรษณีย์ และอื่น ๆ เพียงพอในการนำมาเป็นค่าใช้จ่าย ในการดำเนินงานและบำรุงรักษาระบบได้ โดยไม่จำเป็นต้องขอใช้งบประมาณประจำปี หากรายได้ดังกล่าวไม่เพียงพอก็จำเป็นต้องใช้งบประมาณอุดหนุนสมทบเพิ่มเติม บางส่วน ต่อไป

ประเด็นนำเสนอคณะรัฐมนตรี

ขอเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อ

1. โปรดทราบผลการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2548

2. ให้ความเห็นชอบกับการดำเนินการของสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อผลักดันให้มีการจัดตั้งเคาน์เตอร์บริการประชาชนเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 – 2551

3. ให้ความเห็นชอบให้ส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สนับสนุนการดำเนินการ เพื่อให้สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่กำหนด โดยให้สำนักงาน ก.พ.ร. ติดตามผลความก้าวหน้าแล้วรายงานให้คณะรัฐมนตรีทราบเป็นระยะ ๆ ต่อไป

บันทึกความเห็นของ สำนักงาน ก.พ.ร.

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วมรูปแบบ เคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service: GCS)

ที่มา

1. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้กระทรวง จังหวัด และอำเภอ จัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม ขอรหัสข้อมูล ขออนุญาต หรืออนุมัติในเรื่องต่าง ๆ โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว

2. แผนการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2548 -2551 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้กำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการที่จะให้ประชาชนทุกระดับมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยการปรับปรุงรูปแบบการทำงาน การอำนวยความสะดวก การลดขั้นตอนและกระบวนการทำงาน ขยายการให้บริการประชาชน อาทิ ศูนย์บริการร่วม และได้กำหนดโครงการ ขยายผลการให้บริการประชาชนในรูปแบบศูนย์บริการร่วมและเคาน์เตอร์บริการประชาชนเป็นโครงการสำคัญ (Flagship Project) เพื่อบรรลุยุทธศาสตร์ที่ 6 นี้ด้วย

3. คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2547 ได้มีมติรับทราบและเห็นชอบแนวทางในการดำเนินการขั้นตอนต่อไปของการพัฒนาระบบราชการไทย โดยเฉพาะการพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชน ได้กำหนดให้มีการจัดคาราวานและหน่วยงานเคลื่อนที่ไปตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่มีประชาชนสัญจรไปมาจำนวนมาก เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

4. สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ทำการศึกษาและพัฒนาเพื่อจัดตั้งศูนย์บริการร่วมในลักษณะของเคาน์เตอร์เซอร์วิสขนาดเล็กที่นำบริการภาครัฐเข้าถึงประชาชนรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service: GCS) ที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน เช่น สถานีรถไฟและห้างสรรพสินค้า เป็นต้น

หลักการและแนวคิด

1. การให้บริการศูนย์บริการร่วมตั้งอยู่บนพื้นฐานของการให้บริการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) เป็นการรวมบริการของภาครัฐเข้าด้วยกันเพื่อให้สามารถส่งมอบบริการได้หลากหลาย ณ จุดบริการเดียว เพื่อเป็น

การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามเจตนารมณ์ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

2. การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เป็นความพยายามของภาครัฐที่ก้าวหน้าขึ้นไปอีกระดับหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน เป็นการจัดระบบงานให้แต่ละหน่วยงานสามารถรองรับงานให้บริการแทนกันได้ ซึ่งศูนย์บริการร่วมที่จัดตั้งแล้วในปัจจุบันมี 4 รูปแบบ ได้แก่

2.1 ศูนย์บริการร่วมด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน เป็นการให้บริการแก่ประชาชนในการขออนุญาตสร้างบ้าน การขอเลขที่บ้าน การขอใช้ไฟฟ้า การขอใช้น้ำประปา และการขอหมายเลขโทรศัพท์ (เฉพาะกรณีการยื่นขออนุญาตใหม่) ได้ในที่เดียวกัน โดยได้ดำเนินการจัดตั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ดังนี้

- ส่วนกลาง ได้แก่ สำนักงานเขตบางเขน สำนักงานเขตบางพลัด
สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ และสำนักงานเขตบางซื่อ
- ส่วนภูมิภาค ได้แก่
 - 1) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
 - 2) อำเภอเมือง และอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
 - 3) อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

2.2 ศูนย์บริการร่วมเพื่อวิสาหกิจขนาดย่อมเป็นการให้บริการกับประชาชนที่ต้องการจัดตั้งธุรกิจขนาดย่อมที่ต้องการจะมีธุรกิจเป็นของตัวเอง โดยให้บริการในที่เดียวกัน แบ่งการให้บริการออกเป็น 2 บริการใหญ่ ๆ ได้แก่ บริการข้อมูลเพื่อการจัดตั้งธุรกิจและบริการรับเรื่องจดทะเบียนพื้นฐานจัดตั้งธุรกิจสำหรับศูนย์บริการร่วมฯ นี้ ได้จัดตั้งขึ้นในพื้นที่ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีหน่วยงานเข้าร่วมจำนวน 14 หน่วยงาน

2.3 ศูนย์บริการร่วมกระทรวง เป็นจุดให้บริการงานของส่วนราชการในสังกัดกระทรวง โดยรวมงานบริการหลายประเภทจากทุกส่วนราชการในกระทรวงไว้ ณ จุดเดียวกัน สำหรับศูนย์บริการร่วมกระทรวงนั้น ได้จัดตั้งที่กระทรวงยุติธรรม และได้แบ่งงานบริการใน 3 ลักษณะ คือ การให้ข้อมูล/คำปรึกษา การรับเรื่องขออนุมัติ/อนุญาต และการรับเรื่องร้องเรียน/รับแจ้งเบาะแส

2.4 ศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน เป็นรูปแบบหนึ่งของการให้บริการที่นำบริการของภาครัฐเข้าถึงประชาชนในแหล่งชุมชน ที่มีประชาชนสัญจรไปมาจำนวนมาก เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

การดำเนินการ

เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และมติคณะรัฐมนตรีข้างต้น สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน เพื่อเป็นต้นแบบก่อนที่จะขยายผลต่อไป รวม 2 แห่งคือ

1. เคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ สถานีรถไฟฟ้าหมอชิต

1.1) สำนักงาน ก.พ.ร. ในฐานะเจ้าภาพหลักตามมติคณะรัฐมนตรีได้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน รวมทั้งหมด 17 หน่วยงาน ซึ่งทุกหน่วยงานได้แสดงเจตนารมณ์ร่วมกันที่จะนำงานบริการของหน่วยงานไปรวมเปิดให้บริการประชาชน ณ ศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน ดังนั้น การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมดังกล่าว จึงเป็นความร่วมมือกันระหว่างส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคเอกชน โดยในระยะเริ่มแรกมีหน่วยงานเข้าร่วมโครงการ รวม 17 หน่วยงาน ได้แก่

- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
- กระทรวงคมนาคม
- กรุงเทพมหานคร
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- กรมการปกครอง
- กรมสรรพากร
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
- กรมทรัพย์สินทางปัญญา
- กรมการกงสุล
- บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
- บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
- บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
- บริษัท วี จี ไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด
- การไฟฟ้านครหลวง
- การประปานครหลวง
- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
- สำนักงาน ก.พ.ร.

1.2) การเปิดศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน แห่งแรกนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ประสานงานกับ บมจ.ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ ในฐานะเจ้าของพื้นที่ และ บริษัท วี จี ไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด ในฐานะผู้รับผิดชอบ จัดสรรพื้นที่ ซึ่งหน่วยงานทั้งสองยินดีให้ใช้พื้นที่โดยไม่คิดค่าเช่าเป็นระยะเวลา 1 ปี จนถึงสิ้นเดือนมกราคม 2549

1.3) ในระยะแรกของการเปิดดำเนินการเคาน์เตอร์บริการประชาชน หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้มีความเห็นร่วมกันให้นางานบริการต่าง ๆ มาบริการแก่ ประชาชน รวม 22 งานบริการ ได้แก่

- ชำระค่าบริการผ่านบริการของ Pay at Post
- งานบริการไปรษณีย์
- ยื่นแบบภาษี
- ต่ออายุหนังสือเดินทาง
- ทำบัตรประจำตัวประชาชน
- คัดรับรองสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
- ทำบัตรทอง 30 บาทรักษาทุกโรค
- จองดั้วรถ บขส.
- จองดั้วเครื่องบิน
- ขออนุญาตสร้างบ้าน
- ขอเลขที่บ้าน
- ขอไฟฟ้า
- ขอน้ำประปา
- ขอหมายเลขโทรศัพท์ (ทศท)
- รับแจ้งความ
- รับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียน
- จองชื้อนิติบุคคล
- ขอหนังสือรับรองนิติบุคคล
- ตรวจสอบข้อมูลทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทและข้อมูลอื่น
- จัดทะเบียนเครื่องหมายการค้า
- ดาวน์โหลดเอกสาร/แบบฟอร์ม
- ให้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ

1.4) สำนักงาน ก.พ.ร. โดยความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่เข้าร่วมโครงการ ได้เตรียมความพร้อมโดยการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเจ้าหน้าที่ที่จะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการประชาชน (GCS) ให้มีความรู้เกี่ยวกับระบบการทำงานของศูนย์บริการร่วมและระบบการทำงานของหน่วยงานที่เข้าร่วมโครงการจนมีความพร้อมที่จะเปิดดำเนินการ

1.5) สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดให้มีพิธีลงนามข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือในการจัดตั้งและเปิดดำเนินการศูนย์บริการร่วมในรูปแบบศูนย์บริการประชาชน เมื่อวันที่ 26 มกราคม 2548 ณ ที่ตั้งศูนย์บริเวณสถานีรถไฟท่าหมอขิด เขตจตุจักร โดยมี ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี เป็นประธานในพิธี

2. ศูนย์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่

2.1) ในการประชุมร่วมระหว่างนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) รัฐมนตรี ปลัดกระทรวง และหัวหน้าส่วนราชการระดับสูง เรื่อง “การปรับปรุงระบบบริหารราชการ” เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2548 นายกรัฐมนตรีได้มอบนโยบายให้ผู้บริหารของทุกส่วนราชการ ดำเนินการสานต่อการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งมีประเด็นของการพัฒนาระบบราชการที่สำคัญประการหนึ่ง คือการทำงานเชิงรุกเพื่อพัฒนาคุณภาพของงานบริการและงานบริการเข้าถึงประชาชน โดยให้ขยายผลการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนไปในพื้นที่อื่น ๆ

2.2) เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของนายกรัฐมนตรี ในการพัฒนาคุณภาพของงานบริการเพื่อนำงานบริการเข้าถึงประชาชนดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้กำหนดให้มีโครงการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนขึ้นในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพและมีความพร้อมในการดำเนินการเป็นแห่งแรกในส่วนภูมิภาค โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้รับการประสานจากศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ เสนอให้ใช้พื้นที่ในการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน เป็นเวลา 1 ปี โดยไม่คิดค่าเช่าพื้นที่

2.3) สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ประสานงานและจัดประชุมปรึกษาหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในจังหวัด รวมทั้งสิ้น 27 หน่วยงาน ทุกหน่วยงานได้แสดงเจตนารมณ์ร่วมกันที่จะนำงานบริการของหน่วยงานไปร่วมเปิดให้บริการประชาชน ณ ศูนย์บริการประชาชน บริเวณศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนดังกล่าว จึงเป็นความร่วมมือระหว่างส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ รวม 27 หน่วยงาน ได้แก่

- สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่
- ที่ทำการปกครองจังหวัดเชียงใหม่
- ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองเชียงใหม่
- ศูนย์บริหารการทะเบียนภาค 5
- เทศบาลนครเชียงใหม่
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่
- สำนักงานประปาจังหวัดเชียงใหม่
- ศูนย์การค้าและลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่
- สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเชียงใหม่
- สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงใหม่
- สำนักงานแรงงานจังหวัดเชียงใหม่
- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเชียงใหม่
- สำนักงานประกันภัยจังหวัดเชียงใหม่
- สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่
- สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่
- สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1
- สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่
- สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ เขต 1
- สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 16
- สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดเชียงใหม่
- สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์จังหวัดเชียงใหม่
- บริษัท เซ็นทรัลพัฒนาเชียงใหม่ จำกัด
- สำนักงานไปรษณีย์เขต 5
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

2.4) เคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ได้เปิดให้บริการเพื่อทดสอบระบบอย่างไม่เป็นทางการมาแล้ว ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2548 โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำงานบริการของหน่วยงานมา เปิดให้บริการแก่ประชาชน รวม 33 งานบริการ ได้แก่

- การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน การคัดรับรองสำเนา ทะเบียนบ้าน การยื่นคำร้องขอเลขที่บ้าน และการรับเรื่องร้องทุกข์ของเทศบาล
- การบริการไปรษณีย์
- การขอใช้น้ำประปา และการขอใช้ไฟฟ้า
- การยื่นคำขอใช้บริการติดตั้งโทรศัพท์ บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) และบริการทั่วไป (ทีโอที)
- การขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรนิติบุคคลไทย การจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม/ภาษีธุรกิจเฉพาะ และการยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต และการให้บริการข้อมูลความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร
- การตรวจสอบสิทธิ การขึ้นทะเบียนบัตร การแจ้งย้ายสถานบริการ การรับเรื่องร้องเรียน และการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท
- การรับแจ้งข้อมูลลิขสิทธิ์
- การตรวจสอบจองชื่อนิติบุคคล และการตรวจค้นข้อมูลนิติบุคคล
- การติดตามสิทธิประโยชน์ของคนไทยที่ไปทำงานต่างประเทศ
- การลงทะเบียนหางานในประเทศและต่างประเทศ การลงทะเบียนผู้รับงานไปทำที่บ้าน และการแจ้งตำแหน่งงานว่าง
- การบริการข้อมูลประกันภัยจังหวัด
- การให้บริการข้อมูล "การขอมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.)"
- การจองที่พัก-บริการอุทยานแห่งชาติผ่านทางอินเทอร์เน็ต
- การบริการข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว (ททท.)
- การบริการข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม
- การจดทะเบียนและต่ออายุสมุดประจำตัวคนพิการ

2.5) สำนักงาน ก.พ.ร.ร่วมกับจังหวัดเชียงใหม่ได้เรียนเชิญ ฯพณฯ นายกรัฐมนตรีเพื่อเป็นประธานในพิธีลงนามข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือในการจัดตั้งและเปิดเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ จังหวัดเชียงใหม่ อย่างเป็นทางการ ซึ่ง ฯพณฯ นายกรัฐมนตรีได้ให้ความเห็นชอบในหลักการแล้ว ขณะนี้อยู่ระหว่างการประสานงานเพื่อกำหนดวัน คาดว่าจะมีพิธีลงนามและเปิดเคาน์เตอร์บริการประชาชน อย่างเป็นทางการได้ภายในต้นเดือนกุมภาพันธ์ 2549

ผลการดำเนินการ

1. เคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ สถานีรถไฟฟ้ามหานคร

1.1 เคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ สถานีรถไฟฟ้ามหานครได้เปิดให้บริการแก่ประชาชนมาเป็นเวลา 11 เดือนเศษ มีประชาชนมาใช้บริการแล้วรวมทั้งสิ้น 46,879 ราย โดยมีงานบริการที่ประชาชนใช้บริการมากที่สุดคือ งานบริการไปรษณีย์/ Pay at Post มีผู้ใช้บริการรวม 18,742 ราย รองลงมา คืองานจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน/ คัดรับรองสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน มีผู้ใช้บริการรวม 9,534 ราย (รายละเอียดตามเอกสารแนบ 1)

1.2 งานบริการที่ประชาชนใช้บริการจำนวนมาก 5 อันดับแรก คือ งานบริการไปรษณีย์ การให้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน การชำระค่าบริการผ่านบริการของ Pay at Post และการดาวน์โหลดเอกสาร/แบบฟอร์ม

1.3 ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 96.56 และเหตุผลที่ประชาชนมาใช้บริการที่เคาน์เตอร์บริการประชาชนร้อยละ 74.97 เห็นว่าเนื่องจากเป็นการประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

2. เคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่

2.1 จากสถิติการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ในช่วง 3 เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม – ธันวาคม 2548 ปรากฏข้อเท็จจริงว่ามีประชาชนมาใช้บริการแล้วรวมทั้งสิ้น 21,881 ราย โดยมีงานบริการที่ประชาชนใช้บริการมากที่สุด คือ งานบริการไปรษณีย์ มีผู้ใช้บริการรวม 20,266 ราย รองลงมาคืองานการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน/คัดรับรองสำเนาทะเบียนบ้าน มีผู้ใช้บริการรวม 1,345 ราย (รายละเอียดตามเอกสารแนบ 2)

2.2 งานบริการที่ประชาชนใช้บริการมาก 5 อันดับแรก คือ งานบริการไปรษณีย์ การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน การคัดรับรองสำเนาทะเบียนบ้าน การขึ้นทะเบียนบัตรทอง และการแจ้งย้ายสถานบริการ (บัตรทอง)

ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน

การดำเนินการในรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ สถานีรถไฟฟ้ามหานคร และศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่ ที่ผ่านมานั้น

นับเป็นจุดเริ่มต้นที่แต่ละส่วนราชการได้นำงานบริการประชาชนมาให้บริการในที่เดียวกัน ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น แต่ก็ยังมีปัญหาอุปสรรคบางประการในการดำเนินการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. งานบริการประชาชนที่นำมาเปิดให้บริการที่เคาน์เตอร์บริการประชาชน ยังมีไม่ครอบคลุมมากพอที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสมบูรณ์ เนื่องจากบางส่วนราชการยังมีแนวคิดว่าหากนำงานบริการมาไว้ที่เคาน์เตอร์บริการประชาชน และมีผู้มาใช้บริการมากจะทำให้งานบริการที่สำนักงานของตนเองมีความสำคัญน้อยลง รวมทั้ง บางส่วนราชการยังคงมีข้อขัดข้องเกี่ยวกับการให้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

2. งานบริการประชาชนที่ตรงกับความต้องการของประชาชนในหลาย ๆ งานบริการที่เคยนำมารวมบริการด้วยแล้ว มีแนวโน้มที่จะยุบงานบริการออกไป หรือลดการให้บริการลง ด้วยเหตุผลที่แตกต่างกัน เช่น หนังสือเดินทางของกรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ เนื่องจากเปลี่ยนแปลงการทำหนังสือเดินทางเป็นหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Passport) หรือการปรับเวลาการให้บริการของงานบริการจัดทำบัตรทอง 30 บาทรักษาทุกโรค เป็นการให้บริการในวันอาทิตย์ – วันพฤหัสบดี เวลา 11.00 – 19.00 น. เป็นต้น

3. การจัดตั้งเคาน์เตอร์บริการประชาชนยังไม่ได้ขยายให้ครอบคลุมในพื้นที่แหล่งชุมชนได้อย่างเพียงพอ เพื่อเพิ่มโอกาสให้ประชาชนได้เข้าถึงการบริการของหน่วยงานของรัฐได้ง่ายขึ้น

4. ปัจจุบันมีงานบริการหลายประเภทที่เป็นเรื่องของการพิจารณาอนุมัติอนุญาต ที่ไม่สามารถให้บริการได้เบ็ดเสร็จ ณ เคาน์เตอร์บริการประชาชน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ เคาน์เตอร์บริการประชาชนไม่มีอำนาจ อนุมัติ อนุญาตได้ตามกฎหมาย จึงต้องส่งเรื่องต่อไปให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ เป็นผู้อนุมัติ อนุญาตก่อน ซึ่งปัญหาดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการแก้ไขโดยได้นำไปกำหนดไว้ในร่างพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. มาตรา 4 ว่าจะให้ผู้มีอำนาจในการอนุมัติ อนุญาตออกคำสั่งปฏิบัติราชการ หรือดำเนินการอื่นใดตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี มีหน้าที่มอบอำนาจในส่วนที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงานในศูนย์บริการร่วมหรือศูนย์ที่เรียกชื่ออย่างอื่นได้

การดำเนินการต่อไป

เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพของงานบริการที่มุ่งเน้นให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงยิ่งขึ้น สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้ดำเนินการเพื่อขยายประเภทของงานบริการสำหรับเคาน์เตอร์บริการประชาชนที่เปิดดำเนินการแล้วทั้ง 2 แห่ง และจะขยายผลการจัดตั้งเคาน์เตอร์บริการประชาชน และศูนย์บริการร่วมรูปแบบต่าง ๆ ไปยังพื้นที่อื่น ๆ รวมทั้งติดตามประเมินผลและศึกษาความเป็นไปได้ในการปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างรูปแบบการดำเนินงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคตโดยดำเนินการดังนี้

1. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549

1.1 เคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ สถานีรถไฟฟ้ามหานคร ซึ่งเปิดดำเนินการจะครบกำหนด 1 ปี ที่ บมจ.ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ และบริษัท วี จี ไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด ให้ความอนุเคราะห์ให้ใช้พื้นที่โดยไม่คิดค่าเช่าในวันที่ 31 มกราคม 2549 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ประสานงานเพื่อขอขยายระยะเวลาการใช้พื้นที่ต่อไปอีกมีกำหนด 1 ปี ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2549 ถึง 31 มกราคม 2550 โดยขอยกเว้นค่าเช่าพื้นที่ ซึ่งขณะนี้หน่วยงานทั้งสองแห่งได้ให้ความเห็นชอบอย่างไม่เป็นทางการแล้ว นอกจากนั้นยังได้เพิ่มงานบริการจากเดิม 22 งานบริการ เป็น 25 งานบริการ และเพิ่มหน่วยงานที่เข้าร่วมโครงการจากเดิม 17 หน่วยงาน เป็น 19 หน่วยงาน

1.2 สำนักงาน ก.พ.ร. จะติดตามผลการจัดตั้งและเปิดดำเนินการเคาน์เตอร์บริการของหน่วยงานและจังหวัดต่าง ๆ ที่สามารถพัฒนาคุณภาพและรูปแบบของการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยนำบริการที่หลากหลายของหน่วยงานต่าง ๆ หลายหน่วยงานไปรวมเปิดให้บริการแก่ประชาชน ในแหล่งชุมชนที่มีประชาชนสัญจรไปมาจำนวนมาก เช่น ศูนย์บริการย่อยอำเภอเมืองนครปฐม สาขาบักขี เป็นต้น โดยสำนักงาน ก.พ.ร. จะทำการกำหนดมาตรฐานการดำเนินการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนและรับรองคุณภาพมาตรฐานแก่หน่วยงาน และจังหวัดที่สามารถให้บริการได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด

1.3 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการเพื่อให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น โดยได้กำหนดเป็นตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 ให้ส่วนราชการระดับกระทรวงและจังหวัดจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อให้บริการแก่ประชาชนไม่น้อยกว่า กระทรวง/จังหวัดละ 1 แห่ง

2. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 – 2551

สำนักงาน ก.พ.ร. จะดำเนินการขยายผลการจัดตั้งเคาน์เตอร์บริการประชาชนไปยังพื้นที่อื่น ๆ โดยมีเป้าหมายจำนวนเคาน์เตอร์บริการประชาชนและงบประมาณค่าใช้จ่าย ดังนี้

2.1 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 มีเป้าหมายในการจัดตั้งเคาน์เตอร์บริการประชาชน จำนวน 15 แห่ง โดยตั้งงบประมาณค่าใช้จ่ายในการจัดตั้งและเปิดดำเนินการแห่งละประมาณ 4 ล้านบาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 60 ล้านบาท

2.2 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 มีเป้าหมายในการจัดตั้งเคาน์เตอร์บริการประชาชนเพิ่มอีกจำนวน 20 แห่ง โดยตั้งงบประมาณค่าใช้จ่ายในการจัดตั้งและเปิดดำเนินการแห่งละประมาณ 4 ล้านบาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 80 ล้านบาท

ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จะดำเนินการประสานให้มีหน่วยงานเข้ามารับช่วงดำเนินงานเคาน์เตอร์บริการประชาชน เช่น บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งอาจจะมิรายได้จากงานบริการไปรษณีย์และอื่น ๆ เพียงพอในการนำมาเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและบำรุงรักษาระบบได้ โดยไม่จำเป็นต้องขอใช้งบประมาณประจำปี

ความเห็นของสำนักงาน ก.พ.ร.

เห็นควรนำเสนอคณะรัฐมนตรี เพื่อ

1. โปรดทราบผลการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2548

2. ให้ความเห็นชอบกับการดำเนินการของสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อผลักดันให้มีการจัดตั้งเคาน์เตอร์บริการประชาชนเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 - 2551

3. ให้ความเห็นชอบให้ส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสนับสนุนการดำเนินการเพื่อให้สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่กำหนดโดยให้สำนักงาน ก.พ.ร. ติดตามผลความก้าวหน้าแล้วรายงานให้คณะรัฐมนตรีทราบเป็นระยะ ๆ ต่อไป

สถิติการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ สถานีไฟฟ้าหมอขิด

ลำดับ	บริการ	26 - 31 มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	เมษายน	พฤษภาคม	มิถุนายน	กรกฎาคม	สิงหาคม	กันยายน	ตุลาคม	พฤศจิกายน	ธันวาคม	รวม
1	ชำระค่าบริการผ่านบริการของ Pay at Post	6	141	438	430	500	612	504	560	673	646	577	1,121	6,208
2	งานบริการไปรษณีย์	178	442	510	525	530	1,492	1,205	1,433	1,056	1,742	1,537	1,884	12,534
3	ยื่นแบบภาษี	-	1	96	18	-	-	-	-	-	-	-	-	115
4	ต่ออายุหนังสือเดินทาง	1	6	26	17	21	16	9	-	-	-	-	-	96
5	ทำบัตรประจำตัวประชาชน	142	527	1,172	917	947	849	593	613	539	571	676	701	8,247
6	คัดรับรองสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน	-	16	289	318	418	182	54	8	1	2	1	-	1,289
7	ทำบัตรทอง 30 บาทรักษาทุกโรค	7	72	272	120	174	120	85	169	77	153	218	148	1,615
8	จองตั๋วรถ บขส.	1	-	3	1	-	-	-	1	-	-	-	-	6
9	จองตั๋วเครื่องบิน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	ขออนุญาตสร้างบ้าน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11	ขอเลขที่บ้าน	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
12	ขอไฟฟ้า	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	4
13	ขอน้ำประปา	-	1	2	-	-	1	-	-	-	-	2	-	6
14	ขอหมายเลขโทรศัพท์ (ทศท)	-	-	5	3	-	1	1	-	-	-	6	-	16
15	รับแจ้งความ	-	7	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	9
16	รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน	1	4	3	1	-	-	-	-	-	-	3	1	13
17	จองที่ดินบุคคล	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
18	ขอหนังสือรับรองนิติบุคคล	2	14	64	9	69	105	89	142	124	149	87	115	969
19	ตรวจสอบข้อมูลทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท	-	3	-	-	-	-	-	2	2	-	-	17	24
20	จดทะเบียนเครื่องหมายการค้า	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
21	ดาวน์โหลดเอกสาร/แบบฟอร์ม	7	99	356	317	255	209	306	737	701	704	692	413	4,796
22	ให้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ	16	393	724	759	760	1,030	1,232	1,342	1,229	1,145	1,041	1,259	10,930
	รวม	362	1,728	3,962	3,435	3,674	4,617	4,080	5,007	4,402	5,112	4,841	5,659	46,879

สถิติการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่

บริการ	ตุลาคม	พฤศจิกายน	ธันวาคม	รวม
การทำบัตรประจำตัวประชาชน	315	328	397	1,040
คัดรับรองสำเนาทะเบียนบ้าน	41	241	23	305
ยื่นคำร้องขอเลขที่บ้าน	-	-	-	-
รับเรื่องร้องทุกข์ของเทศบาล	4	-	-	4
การบริการไปรษณีย์	3,479	9,159	7,628	20,266
การขอใช้น้ำ	-	-	-	-
การขอใช้ไฟฟ้า	-	-	-	-
การยื่นคำขอบริการติดตั้งโทรศัพท์	-	-	1	1
บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	-	2	2	4
บริการทั่วไป (ทีโอที)	-	-	-	-
ขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรฯ	-	-	-	-
จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม/ธุรกิจเฉพาะ	-	-	-	-
การยื่นแบบแสดงรายการภาษีฯ	-	-	-	-
การให้บริการข้อมูลความรู้(ภาษี)	1	-	2	3
การตรวจสอบสิทธิ (บัตรทอง)	3	3	4	10
การขึ้นทะเบียนบัตร (บัตรทอง)	102	5	4	111
การแจ้งย้ายสถานบริการ (บัตรทอง)	47	24	19	90
การรับเรื่องร้องเรียน (บัตรทอง)	-	1	1	2
ให้คำปรึกษาหลักประกันสุขภาพฯ	11	8	6	25
การรับแจ้งข้อมูลลิขสิทธิ์	-	-	-	-
การตรวจสอบจองชื่อนิติบุคคล	11	-	-	11
การค้นข้อมูลนิติบุคคล	-	-	-	-
การติดตามสิทธิคนงานไทยฯ	-	-	-	-
ลงทะเบียนหางานในประเทศและฯ	-	1	1	2
ลงทะเบียนรับงานไปทำที่บ้าน	-	-	-	-
แจ้งตำแหน่งงานว่าง	-	-	5	5
บริการข้อมูลประกันภัยจังหวัด	-	-	-	-
การให้บริการข้อมูล มผช.	-	-	-	-
การจองที่พัก-บริการอุทยานแห่งชาติ	-	-	1	1
การบริการข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวฯ	-	-	1	1
การบริการข้อมูลข่าวสารทางราชฯ	-	-	-	-
การร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงฯ	-	-	-	-
การจดทะเบียนและต่ออายุสมุดฯ	-	-	-	-
รวม	4,014	9,772	8,095	21,881