



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
รับที่.....
รับที่(อีเมล)..... 12595
รับที่..... ๔๔ ม.๖. ๒๖๖๕
รับที่..... เวลา 11.15

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๕/๙๗๙๑

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการขับเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒)/๑๕๖๕๑ ลงวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๕
๒. สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๕/๙๔๓๕ ลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕
๓. รายงานผลและวิดิทัศน์นำเสนอผลการขับเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการสะดวกตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอผลการขับเคลื่อนนโยบายของนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มาเพื่อคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๒) รวมทั้งสอดคล้องตามยุทธศาสตร์ชาติในด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีด้วยแล้ว รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ และ ๒

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ เมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ นายกรัฐมนตรีได้มอบนโยบายให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง จัดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการให้บริการ ที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ รวมทั้งเมื่อวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๕๘ นายกรัฐมนตรีได้รับทราบแนวทางการจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวกและเห็นชอบให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีหนังสือแจ้งเวียนกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องนำแนวทางการจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวกไปพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลเป็นรูปธรรมโดยเร็ว โดยเมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๙ ได้มอบหมายให้รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เป็นประธานในพิธีเปิดศูนย์ราชการสะดวก ณ ตึกสันติไมตรี ทำเนียบรัฐบาล และเมื่อวันที่ ๘ เมษายน ๒๕๕๙ นายกรัฐมนตรีได้กล่าวในรายการ “คืนความสุขให้คนในชาติ” ออกอากาศทางโทรทัศน์รวมการเฉพาะกิจแห่งประเทศไทยโดยกล่าวถึงการจัดตั้ง “ศูนย์ราชการสะดวก” ที่เน้นความ “สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย” ในการให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจทุกแห่ง

๑.๒ นายกรัฐมนตรีได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกนับตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ และปัจจุบันได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๒๑๕/๒๕๖๒ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ลงวันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๒ โดยมีรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เป็นประธานกรรมการ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายอนุชา นาคาศัย)

เป็นรอง...

เป็นรองประธานกรรมการ ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร่วมเป็นกรรมการ และมีผู้แทนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกับผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เป็นฝ่ายเลขานุการร่วม โดยมีหน้าที่และอำนาจที่สำคัญในการกำหนดแนวทางการจัดตั้งและมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (มาตรฐาน GECC) กำหนดหลักเกณฑ์วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐาน GECC รวมทั้งติดตามประเมินผลการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

๑.๓ เมื่อวันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๕ คณะรัฐมนตรีได้มีมติรับทราบผลการขับเคลื่อนนโยบายของนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๔ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ซึ่งมีศูนย์ราชการสะดวกที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC แล้วจำนวน ๒,๓๕๑ ศูนย์ ในพื้นที่ ๗๖ จังหวัด และกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประสานให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐพัฒนางานบริการประชาชนเข้าสู่มาตรฐาน GECC เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

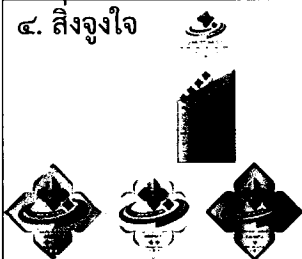
นายกรัฐมนตรีได้ให้ความเห็นชอบให้นำผลการขับเคลื่อนนโยบายของนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ

๓.สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สืบเนื่องจากนายกรัฐมนตรีได้มอบนโยบายให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง จัดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขับเคลื่อนนโยบายของนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งมีการดำเนินโครงการศูนย์ราชการสะดวกอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้กระตุ้นและส่งเสริมผลักดันให้หน่วยงานของรัฐที่มีงานบริการใกล้ชิดกับประชาชนมีการพัฒนาระบบมาตรฐานการให้บริการประชาชนตามนโยบายศูนย์ราชการสะดวกเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง สรุปผลการดำเนินการได้ดังนี้

๓.๑ การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐาน GECC โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ดังนี้

หัวข้อ	ประเด็นการพิจารณา
๑. ปัจจัยการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก	๑.๑ ด้านสถานที่ สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ไม่สร้างภาระให้แก่ประชาชน ๑.๒ ด้านบริการ มุ่งเน้นมาตรฐานในการบริการและออกแบบระบบการบริการที่สอดคล้องกับการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ ๑.๓ ด้านบุคลากร มุ่งเน้นการมี Service Mind ตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดการให้บริการ ๑.๔ ด้านเทคโนโลยี มุ่งเน้นให้การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ง่าย และประหยัด
๒. หลักเกณฑ์ประเมิน (ปรับปรุงให้เหมาะสมกับสถานการณ์และระบบเทคโนโลยีในปัจจุบัน)	๒.๑ เกณฑ์ด้านกายภาพ (Self Checklist) มี ๑๔ ข้อ พิจารณาจุดให้บริการหรือข้อมูลที่สามารถเห็นได้ในเชิงประจักษ์ ๒.๒ เกณฑ์ด้านคุณภาพ มี ๔๒ ข้อ ๗๐ คะแนน แบ่งเป็น ๒.๒.๑ เกณฑ์ขั้นพื้นฐาน 🎯 รวม ๒๐ คะแนน (ต้องดำเนินการให้ครบถ้วน) ๒.๒.๒ เกณฑ์ขั้นสูง 😊 รวม ๕๐ คะแนน (ต้องได้อย่างน้อย ๓๔ คะแนน) ๒.๓ เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ มี ๖ ข้อ ๓๐ คะแนน (ต้องได้อย่างน้อย ๑๖ คะแนน) พิจารณาความพึงพอใจของประชาชน ความสะดวกในการติดต่อราชการ และการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน

หัวข้อ	ประเด็นการพิจารณา
๓. ระดับการรับรอง (ระยะเวลาการรับรอง มาตรฐาน ๓ ปี นับแต่ปีที่ ได้รับการรับรอง)	<p>ระดับพื้นฐาน (สีฟ้า) ⇨ มีการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย คะแนนระหว่าง ๗๐ - ๗๙ คะแนน</p> <p>ระดับก้าวหน้า (สีเงิน) ⇨ มีการเพิ่มเติมนวัตกรรมและเทคโนโลยีในการให้บริการ คะแนนระหว่าง ๘๐ - ๘๙ คะแนน</p> <p>ระดับเป็นเลิศ (สีทอง) ⇨ มีการเพิ่มเติมนวัตกรรมและเทคโนโลยีสำหรับ ให้บริการด้วยระบบดิจิทัล สะดวกทุกที่ ทุกเวลา ๙๐ - ๑๐๐ คะแนน</p>
๔. สิ่งจูงใจ 	<p>๔.๑ โลโก้การรับรองมาตรฐาน GECC เป็นสิ่งย้ำเตือนให้เห็นถึงคุณค่าของหน่วยงาน ของรัฐที่พัฒนางานในด้านต่าง ๆ จนสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเต็ม คักยภาพถือเป็นคุณค่าอันทรงเกียรติของหน่วยงานในการรักษามาตรฐาน GECC</p> <p>๔.๒ ตรารับรองมาตรฐาน GECC เป็นเครื่องหมายที่แสดงให้รู้ว่าประชาชนจะได้รับ การบริการที่มีมาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย เบ็ดเสร็จได้ ณ จุด ๆ เดียว</p>

**๓.๒ การส่งเสริมผลักดันให้หน่วยงานของรัฐมีการพัฒนาการให้บริการประชาชน
 ตามมาตรฐาน GECC ประกอบด้วย**

๓.๒.๑ การประชุมชี้แจงเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ แนวทาง และ
 วิธีการประเมินเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC ให้แก่ผู้แทนหน่วยงานระดับนโยบาย (กระทรวง) และ
 หน่วยงานระดับพื้นที่ (จังหวัด) ผ่านระบบออนไลน์ก่อนการเปิดรับสมัครช่วงเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

๓.๒.๒ กำหนดต้นแบบศูนย์ราชการสะดวกในระดับเป็นเลิศ (สีทอง) ประจำปี
 พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้แก่ ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ โรงพยาบาลร้อยเอ็ด และโรงพยาบาลสวนปรุง
 เพื่อเป็นแบบอย่างและกระตุ้นให้หน่วยงานศึกษาและเรียนรู้กระบวนการที่ทำให้ประสบความสำเร็จ

๓.๒.๓ สร้างองค์ความรู้ตามแนวทางการปฏิบัติที่ดี การจัดทำและเผยแพร่คู่มือ
 การรับรองมาตรฐาน GECC และการสร้าง Coaching ในการสมัครให้แก่หน่วยงาน

๓.๒.๔ เปิดช่องทางให้คำปรึกษาหารือผ่านโทรศัพท์ เฟซบุ๊กตลอด ๒๔ ชั่วโมง
 LINE Official Account และการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์ รวมถึงการเป็นวิทยากร
 เผยแพร่องค์ความรู้และแนวทางการขับเคลื่อนมาตรฐาน GECC

๓.๓ การตรวจประเมินมาตรฐาน GECC โดยคณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐาน
 ศูนย์ราชการสะดวกที่ได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก จำนวน ๑๐ คณะ
 ซึ่งมีผู้แทนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เป็นฝ่ายเลขานุการ
 แบ่งเป็น ๓ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ ตรวจคัดกรองเอกสารใบสมัครตามหลักเกณฑ์มาตรฐาน GECC
 ผ่านระบบการรับสมัครออนไลน์ที่เว็บไซต์ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
 (www.psc.opm.go.th) โดยมีหน่วยงานในพื้นที่ ๗๖ จังหวัด และกรุงเทพมหานคร สมัครขอรับการรับรอง
 จำนวนทั้งสิ้น ๑,๔๙๑ ศูนย์

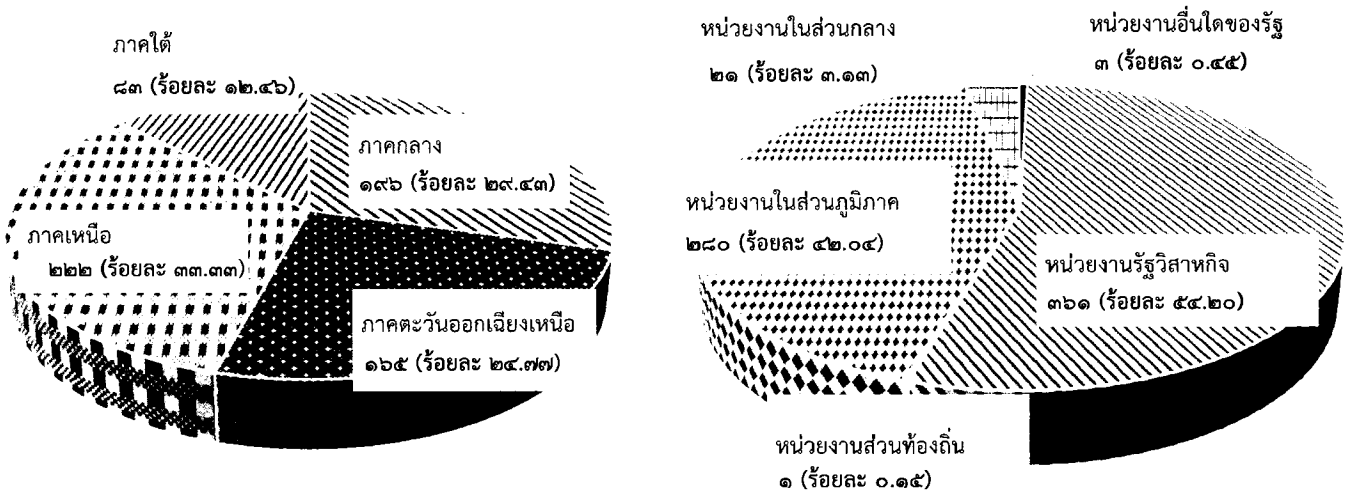
ขั้นตอนที่ ๒ ตรวจประเมินหน่วยงานที่ผ่านการคัดกรองเอกสารใบสมัครในพื้นที่
 จำนวน ๗๓๒ ศูนย์ คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๙ ของจำนวนหน่วยงานที่สมัคร โดยใช้วิธีการตรวจประเมินที่สอดคล้อง
 กับสถานการณ์ปัจจุบัน ได้แก่ ระบบ Video Conference การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ ณ จุดให้บริการ
 และการลงพื้นที่เพื่อ Site Visit สำหรับหน่วยงานที่ควรส่งเสริมผลักดันให้ได้รับมาตรฐานในระดับเป็นเลิศ หรือ
 ระดับที่สูงขึ้น และสำหรับหน่วยงานที่อาจส่งผลให้ไม่ผ่านการรับรองมาตรฐานดังกล่าว

ขั้นตอนที่ ๓ เสนอผลการตรวจประเมินหน่วยงานที่ผ่านการตรวจประเมินในพื้นที่ ให้คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกพิจารณาให้การรับรองมาตรฐาน GECC จำนวน ๖๖๖ ศูนย์

๓.๔ ผลการรับรองมาตรฐาน GECC โดยคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งมีรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เป็นประธาน รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายอนุชา นาคาศัย) เป็นรองประธาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร่วมเป็นกรรมการ และผู้แทนสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรีกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เป็นฝ่ายเลขานุการ ได้พิจารณา การรับรองมาตรฐาน GECC ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๗๓๒ ศูนย์ สรุปได้ดังนี้

ผลการรับรองมาตรฐาน GECC	จำนวน (ศูนย์)	คิดเป็น ร้อยละ	ได้แก่/เช่น (ศูนย์)
๑. ผ่านการรับรอง แบ่งเป็น	๖๖๖	๙๐.๙๘	โดยมีหน่วยงานราชการประมาณร้อยละ ๔๕.๓๕ และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจประมาณร้อยละ ๕๔.๖๕
ระดับเป็นเลิศ (สีทอง) “เพิ่มเติมนวัตกรรมและเทคโนโลยีสำหรับ ให้บริการ ด้วยระบบดิจิทัลสะดวกทุกที่ ทุกเวลา”	๓	๐.๔๕	๖ ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ ๖ โรงพยาบาลร้อยเอ็ด ๖ โรงพยาบาลสวนปรุง
ระดับก้าวหน้า (สีเงิน) “เพิ่มเติมนวัตกรรม ให้บริการสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย และเทคโนโลยีในการ ให้บริการ”	๗๙	๑๑.๘๖	๕ สำนักงานที่ดิน สำนักงานขนส่ง ศูนย์ดำรงธรรม ประกันสังคม โรงพยาบาล ศูนย์บริการสาธารณสุข ๓๓๓ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การประปาส่วนภูมิภาค การประปานครหลวง สรรพสามิต และบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด เป็นต้น
ระดับพื้นฐาน (สีฟ้า) “ให้บริการสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย”	๕๘๔	๘๗.๖๙	๖ สำนักงานที่ดิน สำนักงานขนส่ง ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอ สำนักทะเบียนอำเภอ โรงพยาบาล ศูนย์บริการสาธารณสุข ๓๓๓ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การประปา ส่วนภูมิภาค การไฟฟ้านครหลวง และบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด เป็นต้น
๒. ไม่ผ่านการรับรอง	๖๖	๙.๐๒	๙ สำนักงานหนังสือผ่านแดนชั่วคราว และบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด สำนักทะเบียนอำเภอ บังคับคดี ประกันสังคม ยุติธรรมจังหวัด สถานพินิจ คุ้มครองแรงงาน และห้องสมุด เป็นต้น สาเหตุที่ไม่ผ่าน : ไม่มีความพร้อมของพื้นที่การให้บริการ สำหรับประชาชน เจ้าหน้าที่ขาดความรู้เกี่ยวกับ มาตรฐาน GECC ส่งผลต่อการกำหนดระบบหรือ แนวทางการให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐาน และการนำ นโยบายของส่วนกลางทั้งระบบและมาตรฐานการ ให้บริการมาใช้อาจไม่สอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชนในพื้นที่เท่าที่ควร อย่างไรก็ตามจะได้มีการ ส่งเสริมและนำตัวอย่างหน่วยงานที่มีลักษณะใกล้เคียง กันมาสร้างองค์ความรู้เพื่อเป็นแรงกระตุ้นในการ พัฒนาการให้บริการประชาชนมากขึ้น
รวมทั้งสิ้น	๗๓๒	๑๐๐	

และจำแนกเป็นพื้นที่กับลักษณะหน่วยงานได้ดังนี้



๓.๕ การจัดพิธีมอบโล่และตรารับรองมาตรฐาน GECC

รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายอนุชา นาคาศัย) ได้รับมอบหมายจากนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เป็นประธานในพิธีมอบโล่และตรารับรองมาตรฐาน GECC เมื่อวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๕ ณ โรงแรมเซ็นทรา บายเซ็นทารา ศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ เพื่อเป็นเกียรติแก่หน่วยงานที่ได้รับการรับรอง จำนวน ๖๖๖ ศูนย์ รวมทั้งกระตุ้นให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนมากขึ้น โดยมีการถ่ายทอดสดผ่านสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย (NBT) และเฟซบุ๊กคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ในการนี้ได้มีการสำรวจความพึงพอใจสำหรับการจัดพิธีผ่านระบบออนไลน์ พบว่า

๓.๕.๑ ระดับความพึงพอใจ : ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๑

๓.๕.๒ รูปแบบการจัดงานพิธีในปีต่อไป : แบบ On-Site คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๔

๓.๕.๓ ข้อเสนอแนะ : หน่วยงานที่ได้รับมาตรฐาน GECC ทั้ง ๓ ระดับ ควรได้รับ

มอบโล่และตราจากประธานในพิธีโดยตรง และการจัดพิธีในภาพรวมสวยงาม เหมาะสม และควรดำเนินการต่อไป

๓.๖ การตรวจประเมินการรักษามาตรฐาน GECC สำหรับหน่วยงานที่ได้รับการรับรอง

มาตรฐานแล้ว สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอความร่วมมือผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรีและผู้ตรวจราชการกระทรวง/กรม พิจารณาสันับสนุนการตรวจประเมินการรักษามาตรฐานหน่วยงานที่อยู่ระหว่างการรับรองมาตรฐาน GECC และขอให้ศูนย์ราชการสะดวกที่อยู่ระหว่างการรับรองมาตรฐาน GECC นำส่งข้อมูลให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบทุก ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน (รอบปีงบประมาณ) ผ่านระบบออนไลน์ เพื่อสะท้อนให้เห็นว่าประชาชนยังคงได้รับการบริการที่มีมาตรฐาน GECC อย่างต่อเนื่อง โดยมีศูนย์ราชการสะดวกที่ไม่ผ่านการตรวจประเมินการรักษามาตรฐาน GECC จำนวน ๓๖ ศูนย์ ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้มีหนังสือแจ้งหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อพิจารณาแก้ไขปรับปรุงการให้บริการตามผลการประเมินให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันแล้ว

๓.๗ ข้อเสนอแนะในการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวกในระยะต่อไป

๓.๗.๑ ส่งเสริมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการสร้างคุณภาพชีวิต พัฒนาเศรษฐกิจ

อุตสาหกรรม และการแก้ไขปัญหาของประชาชน เพื่อขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC มากขึ้น

๓.๗.๒ ส่งเสริมการใช้ระบบ IT และ Application ในการให้บริการ

๓.๗.๓ มีการส่งต่อ...

๓.๗.๓ มีการส่งต่อมาตรฐาน GECC ให้กับหน่วยงานเป็นผู้ตรวจประเมินและเสนอคณะกรรมการฯ พิจารณาให้การรับรองมาตรฐานต่อไป เพื่อสร้างเครือข่ายในการตรวจประเมินระดับกระทรวง และตามลักษณะเฉพาะด้านภารกิจของหน่วยงาน

๓.๗.๔ ส่งเสริมให้มีการตรวจรักษามาตรฐาน GECC อย่างต่อเนื่อง เพื่อความยั่งยืนในการให้บริการประชาชน โดยการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการตรวจประเมิน เช่น คณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัด และควรมีคณะทำงานในการตรวจรักษามาตรฐาน GECC เป็นการเฉพาะ

๓.๗.๕ กระตุ้นให้ผู้บริหารหน่วยงานมีการส่งเสริมผลักดันให้หน่วยงานในสังกัดเข้าสู่มาตรฐาน GECC อย่างต่อเนื่อง

๓.๘ ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๓.๘.๑ ประชาชนและภาคเอกชนเกิดความพึงพอใจและมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC และได้รับการบริการที่ดี “มีความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงการบริการได้ง่าย” รวมทั้งมีการส่งเสริมพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๘.๒ หน่วยงานของรัฐมีการพัฒนาภารกิจการให้บริการประชาชนตามแนวทางและมาตรฐานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพแบบเดียวกัน ซึ่งจะสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการต่อองค์กรและบุคลากร

๓.๘.๓ เกิดการกระตุ้นเศรษฐกิจและการลงทุนภายใต้การให้บริการของหน่วยงานของรัฐที่มีความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๓

๓.๙ ขอบกฎหมาย

๓.๙.๑ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้กำหนดเกี่ยวกับการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนไว้ใน ๒ มาตรา ดังนี้

มาตรา ๗ วรรคสี่ เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกันตามแนวทางที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด

มาตรา ๑๔ วรรคหนึ่ง ในกรณีจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้คณะรัฐมนตรีมีมติจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับคำขอตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตขึ้น

๓.๙.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้มุ่งเน้นการบริหารราชการที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและก่อให้เกิดผลกระทบในทางที่ดีต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ โดยในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการต้องมุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก ดังนั้น จึงต้องมีการสำรวจความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อจะได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกและเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ให้ประชาชนทราบและเข้าใจง่ายเวลามาติดต่อ

ทั้งนี้ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดให้มีเรื่องการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่อลดระยะเวลาของประชาชนในการมาติดต่อราชการ โดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อส่วนราชการหลายแห่งเพื่อดำเนินการในเรื่องเดียวกัน และประชาชนสามารถติดต่อสอบถามงานที่เกี่ยวข้อง ณ ที่แห่งเดียวได้ในทุกเรื่อง

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การขับเคลื่อนนโยบายของนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพื่อลดระยะเวลาในการติดต่อราชการและสามารถติดต่อสอบถามงานบริการที่เกี่ยวข้องได้ ณ จุด ๆ เดียว โดยที่ผ่านมามีหน่วยงานของรัฐทั้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นใดของรัฐ ได้ให้ความสนใจและเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาบริการประชาชนเพื่อเข้าสู่มาตรฐาน GECC เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จนปัจจุบันมีศูนย์ราชการสะดวกที่ได้รับการรับรองแล้ว จำนวน ๓,๐๑๗ ศูนย์ ในพื้นที่ ๗๖ จังหวัด และกรุงเทพมหานคร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าภาครัฐได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนและมีการปรับเปลี่ยนแนวคิดหรือกระบวนการทำงานไปในทิศทางที่ดีขึ้นโดยการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยมาสนับสนุนหรือเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการที่สะดวก รวดเร็ว เหมาะสมกับประชาชนมากขึ้น ดังนั้น จึงเห็นควรพิจารณานำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบผลการขับเคลื่อนนโยบายของนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ทั้งนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ส่งเสริมผลักดันให้หน่วยงานของรัฐมีการพัฒนาภารกิจด้านการบริการประชาชนเข้าสู่มาตรฐาน GECC เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอย่างยั่งยืนต่อไป โดยเฉพาะด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และอุตสาหกรรมของประเทศ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีระพงษ์ วงศ์ศิระวิลาส)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๔๒ หรือ ๐๘ ๑๓๗๑ ๖๓๔๓ (ศุภลักษณ์)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕