



ด่วนที่สุด

ที่ คค (ปคร) ๐๒๐๐.๒/๙๑



กระทรวงคมนาคม

๓๘ ถนนราชดำเนินนอก กทม. ๑๐๑๐๐

๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๓๐๘๐ ลงวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีขอให้กระทรวงคมนาคมพิจารณาเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีโดยด่วน เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงคมนาคมพิจารณาแล้วเห็นว่า ข้อเสนอการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวก ในระยะต่อไปมีความสำคัญและหน่วยงานของรัฐที่มีงานบริการประชาชนควรเร่งรัดดำเนินการ เนื่องจากปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุกมิติทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยี การนำมาตรฐาน GECC มาปรับใช้ในหน่วยงานภาครัฐจะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในด้านการเข้าถึงบริการและการตอบสนองที่รวดเร็ว ตลอดจนยกระดับมาตรฐานการให้บริการในภาพรวมให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพผ่านเทคโนโลยีมากขึ้น โดยมีความคิดเห็นเพิ่มเติม ในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ประเด็นที่ ๑ การมอบหมายให้ทุกหน่วยงานนำมาตรฐาน GECC ไปพัฒนาปรับปรุงเป็นมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่สอดคล้องเหมาะสมตามภารกิจ

เห็นชอบในหลักการพัฒนามาตรฐาน GECC ให้มีความสอดคล้องตามภารกิจ เนื่องจากจะทำให้หน่วยงานสามารถออกแบบและปรับปรุงมาตรฐานการบริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและลักษณะการทำงานของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งจะทำให้การบริการมีความชัดเจนและสามารถวัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม อย่างไรก็ตามในระยะแรก เห็นควรให้หน่วยงานกลางมีการกำหนดแนวทางหรือมาตรฐานที่เหมาะสมเพิ่มเติมในส่วนที่เกี่ยวข้องร่วมกับหน่วยงานตามกลุ่มภารกิจ และพิจารณาจัดสรรงบประมาณในการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนามาตรฐาน GECC ร่วมด้วย

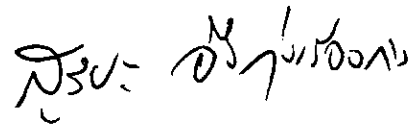
ประเด็นที่ ๒ มอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการรับไปพิจารณาผลักดันการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกให้สอดคล้องและเป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อยกระดับการบริการประชาชนให้มีความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย รวมถึงสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น

เห็นด้วยกับ...

เห็นด้วยกับการมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
ผลักดันการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้เห็นควรให้มี
การกำหนด KPI (Key Performance Indicator) สำหรับการประเมินผลและวัดผลการดำเนินงานของแต่ละ
กลุ่มภารกิจผ่าน KPI ที่เกี่ยวข้อง เช่น เวลาตอบสนองของการติดต่อ อัตราความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ประสิทธิภาพในการจัดการคำร้องหรือข้อร้องเรียน เป็นต้น ซึ่งการประเมินผลนี้จะช่วยให้หน่วยงานสามารถ
ปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายสุริยะ จึงรุ่งเรืองกิจ)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม

สำนักงานปลัดกระทรวง

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

โทรศัพท์ ๐ ๒๒๘๓ ๓๒๕๗

โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๘๕๕๘

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@mot.go.th