



ที่ ขย ๐๐๒๓.๑๔ ๒๐๒๕

ที่ว่าการอำเภอเทพสถิต
ถนนสุรนารายณ์ ขย ๓๖๒๓๐

๒๙ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง การขับเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการสะดวก

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเทพสถิต และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่ง

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือจังหวัดชัยภูมิ ที่ ขย ๐๐๒๓.๓/๙๓๓๗

ลงวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๕

จำนวน ๑ ชุด

ด้วยอำเภอเทพสถิต ได้รับแจ้งจากจังหวัดชัยภูมิว่า มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๕ รับทราบผลการขับเคลื่อนนโยบายของนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวกและเห็นชอบให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐพัฒนางานบริการประชาชนเข้าสู่มาตรฐาน GECC เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การขับเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการสะดวกเป็นไปด้วยอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว จึงแจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ ดังนี้

๑. รับทราบมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๕ เรื่อง รายงานผลการขับเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการสะดวก และส่งเสริมผลักดันให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐในการกำกับพัฒนางานบริการประชาชนเข้าสู่มาตรฐาน GECC เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น

๒. รับทราบผลการสำรวจความต้องการสิ่งจูงใจในการขอรับรองมาตรฐาน GECC (ที่มีค่าใช้จ่าย) เพื่อพิจารณาสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่ต่อไป
รายละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาพร้อมนี้

เรียน นายท อบต.บ้านไร่

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

เพื่อโปรดทราบ
แจ้ง.....

ขอแสดงความนับถือ

เห็นควรพิจารณาดำเนินการต่อไป

ว่าที่ร้อยตรี

(เอกพล เรืองเพชร)

จ.อ.
(ธนวุฒิ พึ่งกุล)
หัวหน้าสำนักปลัด

(นางสาววลิณดา จังโกฏ)
เจ้าหน้าที่งานธุรการ ชำนาญงาน

ปลัดอำเภอ รักษาการ
นายอำเภอเทพสถิต

(นายศุภกฤษ ฐานเจริญ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอ

โทร ๐-๔๔๘๕-๕๐๖๖

โปรดสั่งการ.....

(นายมนตรี สดงามวัฒน์)

“กำเนิดแม่น้ำชี สดุดีพญาแลผู้กล้า ปรากฏคู่เป็นสง่า ล้ำค่าพระธาตุชัยภูมิ

หม่อมขุนป่าเขาสรรพสัตว์ เดินชดสายผ้าไหม ดอกกระเจียวงามลือไกล อารยธรรมไทยหาชมได้

กรมการคลัง เขตจันทบุรี



ที่ ขย ๐๐๒๓.๓/๗๔๐๙

ที่ว่าการอำเภอเทพสถิต
รับที่ ๒๑๐๕, ๒๕๖๕
วันที่ 28 มี.ย. 2565
เวลา.....น.
ศาลากลางจังหวัดชัยภูมิ

๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๕

ถนนบรรณาการ ขย ๓๖๐๐๐
สนง.ส่งเสริมการรวมกลุ่มองค์กรท้องถิ่นอำเภอ
เลขที่รับ ๑๑๐/๖๕
วันที่ 27 มี.ย. 2565

เรื่อง การขับเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการสะดวก

เรียน นายอำเภอทุกอำเภอ นายกองค้การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ และนายกเทศมนตรีเมืองชัยภูมิ

อ้างถึง หนังสือจังหวัดชัยภูมิ ที่ ขย ๐๐๒๓.๓/๗๔๐๙ ลงวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๕

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๘๑๐.๗/ว ๑๘๘๐
ลงวันที่ ๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๕ จำนวน ๑ ชุด

ตามที่จังหวัดชัยภูมิแจ้งผลการตรวจคัดกรองเอกสารการสมัครเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทราบ นั้น

จังหวัดชัยภูมิได้รับแจ้งจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นว่า มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๕ รับทราบผลการขับเคลื่อนนโยบายของนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก และเห็นชอบให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐพัฒนาให้บริการประชาชนเข้าสู่มาตรฐาน GECC เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การขับเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการสะดวกเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว จึงให้อำเภอแจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๑. รับทราบมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๕ เรื่อง รายงานผลการขับเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการสะดวก และส่งเสริมผลักดันให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐในกำกับพัฒนาให้บริการประชาชนเข้าสู่มาตรฐาน GECC เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น
๒. รับทราบผลการสำรวจความต้องการสิ่งจูงใจในการขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC (ที่มีใช้เงินรางวัล) เพื่อพิจารณาสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่ต่อไป รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ สำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิและเทศบาลเมืองชัยภูมิให้ทราบและพิจารณาดำเนินการด้วยเช่นเดียวกัน

เรียน นายอำเภอเทพสถิต
- เพื่อโปรดพิจารณา
- จดวางัด // ส่ง กษ.จ. / เครื่องหมายราชการ
ราชการสะดวก
- แจ้ง กษ.จ. / ส่ง กษ.จ. / ส่ง กษ.จ. / ส่ง กษ.จ.
และดำเนินการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด
กลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่น
โทร./โทรสาร ๐๔๔-๘๒๒๒๐๓

ขอแสดงความนับถือ

(นายชาญชัย ศรีศรีชัย)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดชัยภูมิ

๒๗ มี.ย. 2565

ว่าที่ร้อยตรี
(เสกขุณ ภิรมย์)

ปลัดอำเภอ นักบริหารราชการแทน
นายอำเภอเทพสถิต

(นางสาวปัทมา ชินทรัพย์)
นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นปฏิบัติงาน
28 มี.ย. 2565



7/193

2565

ที่ มท ๐๘๑๐.๗/ว ๑ ๘๘/๐

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
ถนนนครราชสีมา เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐

๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง การขับเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการสะดวก

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด (ยกเว้นจังหวัดนนทบุรีและจังหวัดปทุมธานี)

อ้างถึง หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๘๑๐.๗/ว ๓๔๐๘ ลงวันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๖๕

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๑๘/ว ๔๒๕๒ ลงวันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๕ จำนวน ๑ ชุด

๒. มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการขับเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการสะดวก

จำนวน ๑ ชุด

๓. ผลการสำรวจความต้องการสิ่งจูงใจในการขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC

(ที่มีใช้เงินรางวัล)

จำนวน ๑ ชุด

ตามที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ขอความร่วมมือจังหวัดแจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทราบผลการตรวจคัดกรองเอกสารการสมัครเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้รับแจ้งจากกระทรวงมหาดไทย มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๕ รับทราบผลการขับเคลื่อนนโยบายของนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก และเห็นชอบให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐพัฒนางานบริการประชาชนเข้าสู่มาตรฐาน GECC เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น ในกรณีนี้ เพื่อให้การขับเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการสะดวกเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว ขอความร่วมมือจังหวัดแจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๑. รับทราบมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๕ เรื่อง รายงานผลการขับเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการสะดวก และส่งเสริมผลักดันให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐในกำกับพัฒนางานบริการประชาชนเข้าสู่มาตรฐาน GECC เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น

๒. รับทราบผลการสำรวจความต้องการสิ่งจูงใจในการขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC (ที่มีใช้เงินรางวัล) เพื่อพิจารณาสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่ต่อไป รายละเอียดปรากฏตาม QR Code ที่ท้ายหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายประยูร ลัทธมนถาวร)

อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

กองพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น
กลุ่มงานส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีท้องถิ่น
โทร. ๐๒ ๒๕๑ ๙๐๐๐ ต่อ ๒๓๒๒ โทรสาร ๐๒ ๒๕๑ ๖๙๕๖
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@dla.go.th



shorturl.at/cekJ1



บันทึกข้อความ

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
เลขรับ..... 34139
วันที่ 16 มิ.ย. 2565
เวลา.....

ส่วนราชการ กระทรวงมหาดไทย สำนักงานปลัดกระทรวง โทร. ๐ ๒๖๒๒ ๐๙๖๐, ๐๙๖๑

ที่ มท ๐๒๑๘/ว ๓๒๓๘

วันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง การขับเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการสะดวก

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมและหัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย

ตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๑๘/ว ๓๒๓๘ ลงวันที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๖๕
แจ้งผลการตรวจประเมินมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งผ่านการพิจารณาจากคณะอนุกรรมการตรวจ
ประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก จำนวน ๗๑๒ ศูนย์ โดยให้หน่วยงานที่ผ่านการคัดกรองไปสมัครมอบหมาย
เจ้าหน้าที่จัดเตรียมเอกสารและชี้แจงข้อมูลประกอบการตรวจประเมินของคณะอนุกรรมการฯ จำนวน ๑๐ คณะ
ในรูปแบบ Video Conference และ/หรือลงพื้นที่เพื่อตรวจประเมิน นั้น


ในการนี้ คณะรัฐมนตรีได้รับทราบผลการขับเคลื่อนนโยบายของนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับ
ศูนย์ราชการสะดวกและมีมติเมื่อวันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๕ เห็นชอบให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ
พัฒนางานบริการประชาชนเข้าสู่มาตรฐาน GECC เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น
ทั้งนี้ เพื่อให้การขับเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการสะดวกเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับมติ
คณะรัฐมนตรีดังกล่าว จึงขอให้แจ้งหน่วยงานในกำกับพิจารณา ดังนี้

๑. รับทราบมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๕ เรื่อง รายงานผลการขับเคลื่อน
นโยบายศูนย์ราชการสะดวก และส่งเสริมผลักดันให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐในกำกับพัฒนางานบริการ
ประชาชนเข้าสู่มาตรฐาน GECC เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น

๒. ขอให้ศูนย์ราชการสะดวกที่อยู่ระหว่างการรับรองมาตรฐาน GECC จำนวน ๑,๓๔๓ ศูนย์
นำส่งข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ และผลการประเมินตนเอง (Self Checklist)
ตามหลักเกณฑ์ประเมินการรักษามาตรฐาน GECC ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทราบในรอบ ๖ เดือน
และ ๑๒ เดือน (รอบปีงบประมาณ) ผ่านระบบออนไลน์ เพื่อสะท้อนให้เห็นว่าประชาชนยังคงได้รับการบริการที่มี
มาตรฐาน GECC อย่างต่อเนื่อง

๓. รับทราบผลการสำรวจความต้องการสิ่งจูงใจในการขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC
(ที่มีค่าใช้จ่าย) เพื่อพิจารณาสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่ต่อไป รายละเอียดตาม
QR Code ที่ปรากฏท้ายหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ


(นายสุทธิพงษ์ จุฑาเจริญ)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

กองทัพบกส่งเสริมความบริหารงานท้องถิ่น
เลขรับ..... ๒๒๑
วันที่ ๑๖ มิ.ย. ๒๕๖๕
เวลา..... ๑๕:๔๕



ตง.บต.
เลขรับ..... 470
วันที่ ๑๖ มิ.ย. ๒๕๖๕
เวลา..... 16:28



ที่ นร ๐๕๐๕/๑๑๒๑๗

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๓ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการขับเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการสะดวก

เรียน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๕/๒๗๐๑ ลงวันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๕

ตามที่ได้เสนอรายงานผลการขับเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการสะดวก ไปเพื่อคณะรัฐมนตรีทราบ
ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๕ รับทราบตามที่สำนักงานปลัด
สำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งให้รองนายกรัฐมนตรี
(นายวิษณุ เครืองาม) ประธานกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี
และสำนักงาน ก.พ.ร. ทราบด้วยแล้ว

ขอแสดงความนับถือ

ปริญญาดมย จงธรรมคุณ

(นางสาวปริญญาดมย จงธรรมคุณ)

ผู้อำนวยการกองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๒ (อุษยาทรร), ๑๕๒๒ (เฉลิมขวัญ)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐-๑๕๔๖

www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@soc.go.th

สำเนาถูกต้อง

ศุภลักษณ์

(นางสาวศุภลักษณ์ ทองเดช)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๕/๒๗๐๑

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๗ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการขับเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการสะดวก

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒)/๔๘๐๑ ลงวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๕
๒. สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๕/๒๓๘๔ ลงวันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๕
๓. รายงานผลและวิดิทัศน์นำเสนอการขับเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการสะดวกตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอผลการขับเคลื่อนนโยบายของนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก มาเพื่อคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๒) รวมทั้งสอดคล้องตามยุทธศาสตร์ชาติในด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีด้วยแล้ว 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)” เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ รวมทั้งเมื่อวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๕๘ นายกรัฐมนตรีได้รับทราบแนวทางการจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวกและเห็นชอบให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีหนังสือแจ้งเวียนกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องนำแนวทางการจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวกไปพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลเป็นรูปธรรมโดยเร็ว

๑.๒ นายกรัฐมนตรีได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกนับตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ และปัจจุบันได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๒๑๕/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๙ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก โดยมีรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เป็นประธานกรรมการ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายอนุชา นาคาศัย) เป็นรองประธานกรรมการ ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เลขาธิการ ก.พ.ร. กับผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมเป็นกรรมการ และมีผู้แทนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กับ ผู้แทนสำนักงาน ก.พ.ร. เป็นฝ่ายเลขานุการร่วม โดยมีหน้าที่และอำนาจที่สำคัญในการกำหนดแนวทางการจัดตั้งและมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (มาตรฐาน GECC) กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐาน GECC รวมทั้งติดตามประเมินผลการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

๑.๓ เมื่อวันที่....

๑.๓ เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๙ นายกรัฐมนตรีได้มอบหมายให้รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เป็นประธานในพิธีเปิดศูนย์ราชการสะดวก ณ ตึกสันติไมตรี ทำเนียบรัฐบาล และเมื่อวันที่ ๘ เมษายน ๒๕๕๙ นายกรัฐมนตรีได้กล่าวในรายการ “คืนความสุขให้คนในชาติ” ออกอากาศทางโทรทัศน์รวมการเฉพาะกิจแห่งประเทศไทย โดยกล่าวถึงการจัดตั้ง “ศูนย์ราชการสะดวก” ที่เน้นความ “สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย” ในการให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจทุกแห่ง

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี





นายกรัฐมนตรีได้ให้ความเห็นชอบให้นำผลการขับเคลื่อนนโยบายของนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวกเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ

๓. สารสำคัญ ข้อเท็จจริง และข้อกฎหมาย

สืบเนื่องจากนายกรัฐมนตรีได้มอบนโยบายให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง จัดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขับเคลื่อนนโยบายของนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก โดยมีการดำเนินโครงการศูนย์ราชการสะดวกอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ จนถึงปัจจุบันสรุปผลการดำเนินการได้ดังนี้

๓.๑ การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐาน GECC โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. ดังนี้

หัวข้อ	ประเด็นการพิจารณา
๑. มุมมองการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก	๑.๑ ด้านสถานที่ สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ไม่สร้างภาระให้แก่ประชาชน ๑.๒ ด้านบุคลากร มีจิตบริการ (Service Mind) ให้บริการด้วยคุณภาพและประสิทธิภาพ เกิดความเชื่อมั่น ๑.๓ ด้านงานที่ให้บริการ ต้องตอบสนองความต้องการของประชาชน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน บริการมีมาตรฐาน ๑.๔ ด้านอื่น ๆ ตามความเหมาะสมตามภารกิจ โดยทุก ๆ ด้าน ต้องมีมาตรฐานในการบริการประชาชน
๒. หลักเกณฑ์ จำนวน ๑๐๔ ข้อ	๒.๑ <u>เกณฑ์ด้านกายภาพ (Self Checklist)</u> มี ๑๔ ข้อ (ต้องดำเนินการให้ครบถ้วน) พิจารณาจากจุดให้บริการหรือข้อมูลที่สามารถเห็นได้ในเชิงประจักษ์ ๒.๒ <u>เกณฑ์ด้านคุณภาพ</u> มี ๔๒ ข้อ ๗๐ คะแนน พิจารณาจากข้อมูลด้านสถานที่ ด้านบริการ ด้านบุคลากร และด้านเทคโนโลยี แบ่งเป็น ๒.๒.๑ <u>เกณฑ์ขั้นพื้นฐาน</u> มี ๒๐ ข้อ ๆ ละ ๑ คะแนน (ต้องดำเนินการให้ครบถ้วน) ๒.๒.๒ <u>เกณฑ์ขั้นสูง</u> มี ๒๐ ข้อ ๆ ละ ๒ คะแนน และมี ๒ ข้อ ๆ ละ ๕ คะแนน (ต้องได้อย่างน้อย ๓๔ คะแนน) ๒.๓ <u>เกณฑ์ด้านผลลัพธ์</u> มี ๖ ข้อ ๓๐ คะแนน (ต้องได้อย่างน้อย ๑๖ คะแนน) พิจารณาจากความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ ความสะดวกในการติดต่อราชการ และการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน

หัวข้อ	ประเด็นการพิจารณา
<p>๓. ระดับการรับรอง จำนวน ๓ ระดับ</p>	 <p>ระดับพื้นฐาน (สีฟ้า) หมายถึง มีการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ระหว่าง ๗๐ - ๗๙ คะแนน</p>  <p>ระดับก้าวหน้า (สีเงิน) หมายถึง มีการเพิ่มเติมนวัตกรรมและเทคโนโลยีในการให้บริการ ระหว่าง ๘๐ - ๘๙ คะแนน</p>  <p>ระดับเป็นเลิศ (สีทอง) หมายถึง มีการเพิ่มเติมนวัตกรรมและเทคโนโลยีสำหรับให้บริการด้วยระบบดิจิทัล สะดวกทุกที่ ทุกเวลา ระหว่าง ๙๐ - ๑๐๐ คะแนน</p> <p>ระยะเวลาการรับรองมาตรฐาน จำนวน ๓ ปี นับแต่ปีที่ได้รับการรับรอง</p>
<p>๔. สิ่งจูงใจ</p> 	<p>๔.๑ โลโก้รับรองมาตรฐาน GECC เป็นสิ่งย้ำเตือนให้เห็นถึงคุณค่าของหน่วยงานของรัฐที่พัฒนางานในด้านต่าง ๆ จนสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเต็มศักยภาพ ถือเป็นคุณค่าอันทรงเกียรติของหน่วยงานในการรักษามาตรฐาน GECC</p> <p>๔.๒ ตรารับรองมาตรฐาน GECC เป็นเครื่องหมายที่แสดงให้เห็นว่าประชาชนจะได้รับการบริการที่มีมาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย เบ็ดเสร็จได้ ณ จุดจุดเดียว</p>

๓.๒ การส่งเสริมผลักดันให้หน่วยงานของรัฐมีการพัฒนาการให้บริการประชาชนตามมาตรฐาน GECC ได้แก่ การจัดประชุมชี้แจงเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ แนวทาง และวิธีการประเมินเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC การกำหนดต้นแบบศูนย์ราชการสะดวกในระดับเป็นเลิศ (สีทอง) เพื่อเป็นองค์ความรู้และกระตุ้นให้หน่วยงานมีการพัฒนาการให้บริการตามแนวทางการปฏิบัติที่ดี การสร้าง Coaching ในการสมัครให้แก่หน่วยงาน การจัดทำและเผยแพร่คู่มือการรับรองมาตรฐาน GECC การเปิดช่องทางให้คำปรึกษาหารือผ่านเฟซบุ๊กตลอด ๒๔ ชั่วโมง และการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวกให้แก่ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นใดของรัฐ ทั้งจากส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

๓.๓ การตรวจประเมินมาตรฐาน GECC แบ่งเป็น ๓ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ ตรวจคัดกรองเอกสารใบสมัครเบื้องต้นตามหลักเกณฑ์มาตรฐาน GECC ผ่านระบบการรับสมัครออนไลน์ที่เว็บไซต์ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (www.psc.opm.go.th) เมื่อผ่านการตรวจคัดกรองเอกสารใบสมัครจึงจะได้รับการพิจารณาตรวจประเมินในพื้นที่ต่อไป

ขั้นตอนที่ ๒ ตรวจประเมินในพื้นที่ตามหลักเกณฑ์มาตรฐาน GECC โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการตรวจประเมินให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น ระบบ Video Conference และการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ ณ จุดให้บริการ โดยขั้นตอนที่ ๑ และ ๒ คณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกที่ได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งมีผู้แทนจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และสำนักงาน ก.พ.ร. เป็นผู้พิจารณาตรวจประเมิน

ขั้นตอนที่ ๓ พิจารณาตัดสินให้การรับรองโดยคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก โดยที่ผ่านมามีหน่วยงานของรัฐสมัครขอรับการรับรองมาตรฐาน จำนวน ๕,๒๙๖ ศูนย์ และได้รับการรับรองมาตรฐาน จำนวน ๒,๓๕๑ ศูนย์ คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๓๙ โดยมีศูนย์ราชการสะดวกที่อยู่ระหว่างการรับรองมาตรฐาน GECC ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔ จำนวน ๑,๓๔๓ ศูนย์ โดยจำแนกได้ดังนี้

พ.ศ.	จำนวนสมัคร (ศูนย์)	ผ่านการตรวจ คัดกรองเอกสาร (ศูนย์)	ผ่านการตรวจ ในพื้นที่ (ศูนย์)	การรับรอง (ศูนย์)	ร้อยละ การรับรอง
๒๕๕๙	๓๑๙	๖๘	๔๑	*๔๑	๓๔.๕๕
๒๕๖๐	๔๓๑	๓๒๐	๒๕๒	*๒๕๒	๕๖.๑๕
๒๕๖๑	๕๔๑	๔๙๘	๓๘๕	*๓๘๕	๗๑.๑๖
๒๕๖๒	๑,๒๖๒	๔๒๓	๓๔๐	*๓๔๐	๒๖.๙๔
๒๕๖๓	๑,๔๖๑	๔๘๑	๔๕๕	๔๕๕	๓๑.๑๔
๒๕๖๔	๑,๔๘๒	๙๓๘	๘๘๘	๘๘๘	๕๙.๙๒
รวม	๕,๒๙๖	๒,๗๒๘	๒,๓๕๑	๒,๓๕๑	๔๔.๓๙

* ครอบคลุมการรับรอง จำนวนทั้งสิ้น ๑,๐๐๘ ศูนย์ (คงเหลือ ๑,๓๕๓ ศูนย์)

ทั้งนี้ ในปี พ.ศ. ๒๕๖๕ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เปิดรับสมัคร การขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ ผ่านระบบออนไลน์ โดยมีหน่วยงานของรัฐสมัครขอรับการรับรองมาตรฐาน จำนวน ๑,๔๘๐ ศูนย์ ขณะนี้อยู่ระหว่างการพิจารณา ตรวจคัดกรองเอกสาร

๓.๔ การจัดพิธีมอบโล่และตรารับรองมาตรฐาน GECC ประจำปี เพื่อเป็นเกียรติ แก่หน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานกับกระตุ้นให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐให้ความสำคัญ กับการให้บริการประชาชนมากขึ้น และได้ขออนุญาตนำลายมือชื่อนายกรัฐมนตรีสลักลงบนโล่การรับรอง มาตรฐาน GECC เพื่อมอบให้แก่หน่วยงาน โดยในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ มีหน่วยงานของรัฐที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน จำนวน ๘๘๘ ศูนย์ แบ่งเป็น

๓.๔.๑ ระดับเป็นเลิศ (สีทอง) จำนวน ๒ ศูนย์ ได้แก่ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยขอนแก่น คณะแพทยศาสตร์ และสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา

๓.๔.๒ ระดับก้าวหน้า (สีเงิน) จำนวน ๑๐๑ ศูนย์ เช่น ธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานขนส่งจังหวัด ศูนย์บริการลูกค้า NT สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และโรงพยาบาล

๓.๔.๓ ระดับพื้นฐาน (สีฟ้า) จำนวน ๗๘๕ ศูนย์ เช่น สำนักงานที่ดินจังหวัด สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานทะเบียนอำเภอ การไฟฟ้านครหลวง สำนักงานคลังจังหวัด และเทศบาลนคร/เมือง

ในการนี้ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานราชการกับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ จะเห็นได้ว่า หน่วยงานรัฐวิสาหกิจผ่านการรับรองจำนวน ๕๐๑ ศูนย์ คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๔๒ มากกว่า หน่วยงานราชการที่ผ่านการรับรองจำนวน ๓๘๗ ศูนย์ คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๕๘

๓.๕ การตรวจประเมินการรักษามาตรฐาน GECC สำหรับหน่วยงานที่ได้รับการรับรอง มาตรฐานแล้ว สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอความร่วมมือผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้ตรวจราชการกระทรวง/กรม พิจารณาสับสนุนการตรวจประเมินการรักษามาตรฐานหน่วยงานที่อยู่ระหว่าง การรับรองมาตรฐาน GECC ผ่านระบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง โดยมีแนวทางการตรวจประเมินการรักษามาตรฐาน GECC ดังนี้

๓.๕.๑ ตรวจประเมินแบบ Surprise Check โดยการตรวจประเมินจุดให้บริการ หรือข้อมูลที่สามารถเห็นได้ในเชิงประจักษ์ ได้แก่ งานบริการ การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ระบบคิว/จุดแรกรับ การออกแบบระบบงาน ระบบการประเมินความพึงพอใจ คุณภาพ การให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน และการพัฒนาที่เพิ่มขึ้นจากเดิมและเป็นเรื่องใหม่

๓.๕.๒ มาตรการเกี่ยวกับหน่วยงานที่ไม่ผ่านการตรวจประเมินการรักษามาตรฐาน ประกอบด้วย

๑) ชั้นที่ ๑ มีหนังสือแจ้งหน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่ไม่ผ่านการตรวจประเมินการรักษามาตรฐาน เพื่อพิจารณาแก้ไขปรับปรุงการให้บริการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน

๒) ชั้นที่ ๒ คณะอนุกรรมการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ลงพื้นที่สุ่มตรวจประเมินการรักษามาตรฐานหน่วยงานตามชั้นที่ ๑ อีกครั้ง

๓) ชั้นที่ ๓ กรณีไม่ผ่านการตรวจประเมินการรักษามาตรฐานตามชั้นที่ ๒ ให้มีหนังสือนำเรียนประธานกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก เพื่อพิจารณาสั่งการ หรือเทิดถอนการรับรองมาตรฐานดังกล่าว

โดยในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ มีศูนย์ราชการสะดวกที่ไม่ผ่านการตรวจประเมินการรักษามาตรฐาน GECC จำนวน ๑๖ ศูนย์ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้มีหนังสือแจ้งหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อพิจารณาแก้ไขปรับปรุงการให้บริการตามผลการประเมินให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันแล้ว

๓.๖ ข้อเสนอแนะในการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวก

๓.๖.๑ ควรมีการสร้างสิ่งจูงใจให้แก่หน่วยงานของรัฐที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC

๓.๖.๒ ควรส่งเสริมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการสร้างคุณภาพชีวิต พัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และการแก้ไขปัญหาของประชาชน เพื่อขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC มากขึ้น

๓.๖.๓ ควรส่งเสริมการใช้ระบบ IT และ Application ในการให้บริการ

๓.๖.๔ ควรมีแนวทางการช่วยเหลือสนับสนุนการทำงาน งบประมาณ และอัตราค่าจ้าง จากส่วนกลางสำหรับหน่วยงานที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญต่อคุณภาพชีวิต การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และแก้ไขปัญหาของประชาชนในพื้นที่

๓.๗ ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๓.๗.๑ ประชาชนและภาคเอกชนเกิดความพึงพอใจและมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC และได้รับการบริการที่ดี “มีความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงการบริการได้ง่าย”

๓.๗.๒ หน่วยงานของรัฐสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการต่อองค์กรและบุคลากร รวมทั้งมีแรงผลักดันในการส่งเสริมพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๗.๓ เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อการพัฒนาประเทศ มีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับของสังคมโดยรวม ส่งผลให้เกิดการกระตุ้นเศรษฐกิจเพื่อสร้างรายได้กับประเทศมากขึ้น รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๓

๓.๘ ข้อกฎหมาย

๓.๘.๑ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้กำหนดเกี่ยวกับการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนไว้ใน ๒ มาตรา ดังนี้

มาตรา ๗ วรรคสี่ เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกันตามแนวทางที่ ก.พ.ร. กำหนด

มาตรา ๑๔ วรรคหนึ่ง ในกรณีจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้คณะรัฐมนตรีมีมติจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับคำขอตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตขึ้น

๓.๘.๒ 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. ๒๕๔๖ ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพื่อลดระยะเวลาในการติดต่อราชการโดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อส่วนราชการหลายแห่ง เพื่อดำเนินการในเรื่องเดียวกัน และสามารถติดต่อสอบถามงานบริการที่เกี่ยวข้องได้ ณ จุด ๆ เดียว โดยที่ผ่านมาพบว่าหน่วยงานของรัฐประเภทรัฐวิสาหกิจได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานบริการประชาชนเพื่อเข้าสู่มาตรฐาน GECC เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง หากแต่ส่วนราชการที่มีงานบริการใกล้ชิดกับประชาชนและมีงานบริการด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมยังเข้ามามีส่วนร่วมไม่มากในการพัฒนางานบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการ ดังนั้น จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบผลการขับเคลื่อนนโยบายของนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก ทั้งนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐพัฒนางานบริการประชาชนเข้าสู่มาตรฐาน GECC เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ



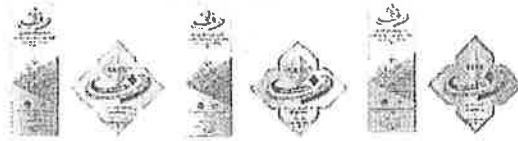
(นายอิทธิพร ประยูรสิทธิ)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน
โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๒๖ หรือ ๐๘ ๑๓๗๑ ๖๓๔๓ (ศุภลักษณ์)
โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

สำเนาถูกต้อง
ศุภลักษณ์
(นางสาวศุภลักษณ์ ทองเดช)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ศูนย์ราชการสะดวก

(Government Easy Contact Center : GECC)

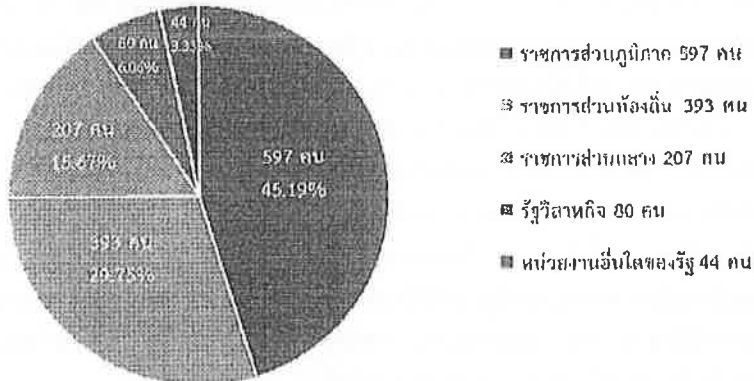


ผลการสำรวจ

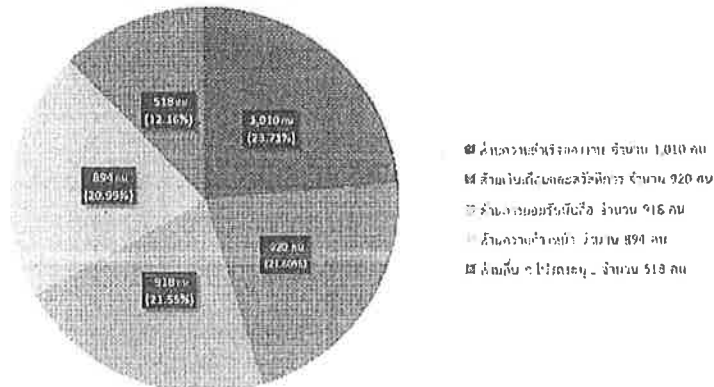
สิ่งจูงใจในการขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (ที่มีไปเงินรางวัล)

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ได้ดำเนินการสำรวจความต้องการเกี่ยวกับสิ่งจูงใจที่อยากจะได้รับการปฏิบัติงานเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC ตั้งแต่วันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๔ - วันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๕ ผ่านระบบออนไลน์ โดยจำแนกสิ่งจูงใจออกเป็น ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านอื่น ๆ พบว่า

๑. มีเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น จำนวน ๑,๓๒๑ คน แบ่งเป็น



๒. ผลการสำรวจสิ่งจูงใจทั้ง ๕ ด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐต้องการสิ่งจูงใจด้านความสำเร็จของงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗๑ รองลงมาคือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า และด้านอื่น ๆ ตามลำดับ สรุปได้ดังนี้



๒.๑ ด้านความสำเร็จของงาน

๒.๑.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจที่ได้รับความสะดวก รวดเร็วจากการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ จนทำให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อ

๒.๑.๒ ปฏิบัติภารกิจบรรลุตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายและตรงตามตัวชี้วัดขององค์กรที่วางไว้ จนเกิดผลสัมฤทธิ์ของงานและผลประโยชน์สูงสุด

๒.๑.๓ ให้ขวัญกำลังใจกับผู้ปฏิบัติงาน เช่น เงินรางวัล การเลื่อนขั้นพิเศษ การแต่งตั้งโยกย้าย ใบประกาศนียบัตร การพุดยกย่องชมเชยในที่ประชุมของหน่วยงาน และการเผยแพร่คำยกย่องทางสื่อข่าวสารของหน่วยงานทุกช่องทาง

๒.๑.๔ การสนับสนุนด้านการฝึกอบรมเพิ่มเติมทักษะความรู้ในสาขาที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น การจัดฝึกอบรมสัมมนาระดมสมอง การศึกษาดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ เป็นต้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ

๒.๒ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

๒.๒.๑ ควรพิจารณาจัดสรรโควตาเงินเดือนของจังหวัดสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนร่วมในการได้รับรางวัลมาตรฐาน GECC เป็นรายบุคคลโดยเฉพาะ เนื่องจากมีส่วนในการสร้างชื่อเสียงให้กับจังหวัด เพราะที่ผ่านมาจังหวัดได้พิจารณาจัดสรรโควตาในภาพรวมของหน่วยงาน

๒.๒.๓ ควรนำรางวัลมาตรฐาน GECC มาประกอบการพิจารณาเรื่องเงินเดือน เงินพิเศษ ขึ้นกรณีพิเศษ และสวัสดิการที่เพิ่มขึ้นให้กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเพื่อเป็นขวัญและอย่างต่อเนื่อง

๒.๒.๒ ควรมีโควตาพิเศษและให้นำผลจากการได้รับรองมาตรฐาน GECC เป็นผลงานในการพิจารณาความดีความชอบของผู้รับผิดชอบงานนั้น

๒.๓ ด้านการยอมรับนับถือ

๒.๓.๑ ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ และสร้างการยอมรับความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ รวมทั้งทำให้เกิดผลดีในด้านชื่อเสียงขององค์กร

๒.๓.๒ ได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และเป็นแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับหน่วยงาน และก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน

๒.๓.๓ หน่วยงานเป็นที่ยอมรับจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก เป็นต้นแบบและตัวอย่างศูนย์ราชการสะดวกแก่หน่วยงานอื่น

๒.๔ ด้านความก้าวหน้า

๒.๔.๑ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (สำนักงาน ก.พ.) ควรพิจารณาหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติความก้าวหน้าในอาชีพราชการให้สามารถเลื่อนระดับในตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยควรมีการเลื่อนระดับไปตามอายุราชการและนำรางวัลมาตรฐาน GECC เป็นคะแนนสนับสนุนหรือเป็นผลงานในการเลื่อนตำแหน่ง เช่น ตำแหน่งชำนาญการพิเศษ ตำแหน่งอำนวยการต้น ซึ่งถือว่าบริหารงานได้ดี

๒.๔.๒ ได้รับใบประกาศเกียรติคุณยกย่อง

๒.๔.๓ ผู้ที่ปฏิบัติงานในอัตราลูกจ้างชั่วคราวหรือการจ้างเหมาบริการ ที่สามารถทำให้หน่วยงานได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC ควรได้รับการพิจารณาบรรจุเป็นข้าราชการ/พนักงานราชการหรือเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น

๒.๕ ด้านอื่น ๆ

๒.๕.๑ หน่วยงานระดับนโยบายควรมีการสนับสนุนงบประมาณให้กับหน่วยงานในการดำเนินการพัฒนาเป็นศูนย์ราชการสะดวกโดยตรงและต่อเนื่อง เนื่องจากบางหน่วยงานไม่มีงบประมาณในการปรับปรุงด้านต่าง ๆ เพื่อเข้าร่วมขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC และหากหน่วยงานใดมีการสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานแล้วหน่วยงานนั้นสามารถของบประมาณในการดำเนินการได้ และควรเพิ่มงบประมาณในการให้บริการประชาชนโดยเฉพาะ

๒.๕.๒ ควรจัดสรรโบนัสประจำปีเช่นเดียวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน

๒.๕.๓ ควรมีเกณฑ์การพิจารณาความดีความชอบให้มีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม

๒.๕.๔ ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและพัฒนา

สู่มาตรฐาน GECC ที่ยั่งยืน



ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก
ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี