

ด่วนที่สุด

สำเนา

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๖๗

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๕ เมษายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยความสะดวก

กราบเรียน/เรียน รอง - นรม., รัฐ - นร., กระทรวง, กรม

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๕/๖๕๗

ลงวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๘

๒. สำเนาหนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค ๐๒๐๗/๓๔๙๑ ลงวันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๘

๓. สำเนาหนังสือกระทรวงคมนาคม ด่วนที่สุด ที่ คค (ปคร) ๐๒๐๐.๒/๘๑

ลงวันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

๔. สำเนาหนังสือกระทรวงพาณิชย์ ด่วนที่สุด ที่ พณ ๐๒๑๓/๑๑๘๓ ลงวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

๕. สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๑๘.๑/๓๔๗๓

ลงวันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

๖. สำเนาหนังสือกระทรวงสาธารณสุข ที่ สธ ๐๒๑๖/๘๙๓ ลงวันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๘

๗. สำเนาหนังสือกระทรวงอุตสาหกรรม ด่วนที่สุด ที่ อก ๐๒๐๘/๑๐๘๗

ลงวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

๘. สำเนาหนังสือสำนักงาน ก.พ.ร. ด่วนที่สุด ที่ นร ๑๒๐๐/๒๑ ลงวันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

๙. สำเนาหนังสือสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ด่วนที่สุด ที่ สพร ๒๕๖๘/๕๑๔

ลงวันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๑. รับทราบการดำเนินการเกี่ยวกับโครงการอำนวยความสะดวก

๒. ให้ความเห็นชอบข้อเสนอในการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวกในระยะต่อไป ดังนี้

๒.๑ การกำหนดนโยบายให้การพัฒนาการให้บริการประชาชนตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) เป็นนโยบายสำคัญของทุกหน่วยงานของรัฐที่มีงานบริการประชาชน

๒.๒ มอบหมายให้ทุกหน่วยงานนำมาตรฐาน GECC ไปพัฒนาปรับปรุงเป็นมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่สอดคล้องเหมาะสมตามภารกิจ เช่น มาตรฐานการให้บริการประชาชนด้านสุขภาพ มาตรฐานการให้บริการประชาชนด้านการพัฒนาสังคม มาตรฐานการให้บริการประชาชนด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ เนื่องจากการให้บริการดังกล่าวเป็นการส่งเสริมและขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศทั้งเศรษฐกิจและสังคม

๒.๓ มอบหมายให้สำนักงาน ก.พ.ร. รับไปพิจารณาผลักดันการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกให้สอดคล้องและเป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อยกระดับการบริการประชาชนให้มีความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย รวมถึงสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น

/ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ...

ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เสนอความเห็นไปเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีด้วย ความละเอียด
ปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๘ รับทราบและเห็นชอบตามที่สำนักงานปลัด
สำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ทั้งนี้ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับความเห็น
ของกระทรวงคมนาคม สำนักงาน ก.พ.ร. และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ไปพิจารณาดำเนินการ
ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ/จึงเรียนยืนยันมา/จึงเรียนยืนยันมา และขอได้โปรดดำเนินการ
ตามมติคณะรัฐมนตรีในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ
และขอได้โปรดดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ (อย่างยิ่ง)

ณัฐจักรี อนันตศิลป์

(นางณัฐจักรี อนันตศิลป์)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนาศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๓ (ธนพล), ๑๕๒๒ (ทรัพย์สิน)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖

www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@soc.go.th

หมายเหตุ	อส.	: จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ
	รอง - นรม., รัฐ - นร.	: จึงเรียนยืนยันมา
	กระทรวง	: จึงเรียนยืนยันมา และขอได้โปรดดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
	กรม	: จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
	องค์กรอิสระ	: จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

บัญชีรายชื่อผู้ที่เกี่ยวข้องซึ่งได้แจ้งรายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะตอก
ให้ทราบ ดังนี้

-
๑. รองนายกรัฐมนตรี (นายภูมิธรรม เวชยชัย)
 ๒. รองนายกรัฐมนตรี (นายสุริยะ จึงรุ่งเรืองกิจ)
 ๓. รองนายกรัฐมนตรี (นายอนุทิน ชาญวีรกูล)
 ๔. รองนายกรัฐมนตรี (นายพิระพันธุ์ สาสีรัฐวิภาค)
 ๕. รองนายกรัฐมนตรี (นายพิชัย ชุณหวชิร)
 ๖. รองนายกรัฐมนตรี (นายประเสริฐ จันทรรวงทอง)
 ๗. รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายชูศักดิ์ ศิรินิล)
 ๘. รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นางสาวจิราพร สินธุไพร)
 ๙. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหม
 ๑๐. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง
 ๑๑. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศ
 ๑๒. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
 ๑๓. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
 ๑๔. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
 ๑๕. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
 ๑๖. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม
 ๑๗. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
 ๑๘. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 ๑๙. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพลังงาน
 ๒๐. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์
 ๒๑. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย
 ๒๒. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม
 ๒๓. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน
 ๒๔. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงวัฒนธรรม
 ๒๕. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ
 ๒๖. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข
 ๒๗. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม
 ๒๘. ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
 ๒๙. เลขาธิการนายกรัฐมนตรี
 ๓๐. ผู้อำนวยการสำนักข่าวกรองแห่งชาติ
 ๓๑. ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ
 ๓๒. เลขาธิการสภาความมั่นคงแห่งชาติ

๓๓. เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา
๓๔. เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
๓๕. เลขาธิการสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
๓๖. เลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
๓๗. เลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน
๓๘. เลขาธิการสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ
๓๙. ผู้อำนวยการสำนักงานขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดอง
๔๐. ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการนโยบายที่ดินแห่งชาติ
๔๑. ผู้อำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร
๔๒. ผู้อำนวยการศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล
๔๓. ผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ
๔๔. เลขาธิการคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ
๔๕. เลขาธิการราชบัณฑิตยสภา
๔๖. ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ
๔๗. เลขาธิการคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน
๔๘. เลขาธิการคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ
๔๙. เลขาธิการศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้
๕๐. เลขาธิการคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก
๕๑. อธิบดีกรมประชาสัมพันธ์
๕๒. ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
๕๓. เลขาธิการคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
๕๔. เลขาธิการพระราชวัง
๕๕. เลขาธิการวุฒิสภา
๕๖. เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
๕๗. เลขาธิการสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ
๕๘. เลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรม
๕๙. เลขาธิการสำนักงานศาลปกครอง
๖๐. เลขาธิการคณะกรรมการการเลือกตั้ง
๖๑. เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
๖๒. ผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดิน
๖๓. เลขาธิการคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ
๖๔. เลขาธิการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ
๖๕. อัยการสูงสุด



ที่ นร ๐๑๐๕.๕/๖๔๗

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๓๐ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยความสะดวก

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๕/๑๐๖๔๐ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๗

๒. รายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยความสะดวก

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ขอเสนอเรื่องรายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยความสะดวก มาเพื่อคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบและพิจารณาให้ความเห็นชอบข้อเสนอในการขับเคลื่อนเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวกในระยะต่อไป โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีได้ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๒) รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

นายกรัฐมนตรีได้ให้ความเห็นชอบให้นำผลการดำเนินงานโครงการอำนวยความสะดวกเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบและพิจารณาให้ความเห็นชอบข้อเสนอในการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวกในระยะต่อไป ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๒)

๒. ความเร่งด่วนของเรื่อง

ไม่มี

๓. สำคัญ และข้อเท็จจริง

๓.๑ ความเป็นมา

๓.๑.๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้ดำเนินโครงการอำนวยความสะดวกภายใต้คณะกรรมการอำนวยความสะดวกตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๕ เป็นต้นมา เพื่อมุ่งหวังให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการจัดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ สอดคล้องกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยปัจจุบันนายกรัฐมนตรีได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยความสะดวก ซึ่งมีรองนายกรัฐมนตรี (นายสุริยะ จึงรุ่งเรืองกิจ) เป็นประธานกรรมการ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายชูศักดิ์ ศิรินิล) เป็นรองประธานกรรมการ ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เลขาธิการ ก.พ.ร. ผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร่วมเป็นกรรมการ และมีผู้แทนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กับผู้แทน...

กับผู้แทนสำนักงาน ก.พ.ร. เป็นฝ่ายเลขานุการร่วม โดยมีหน้าที่และอำนาจที่สำคัญในการกำหนดแนวทางการจัดตั้งและมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (มาตรฐาน GECC) กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐาน GECC รวมทั้งติดตามประเมินผลการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

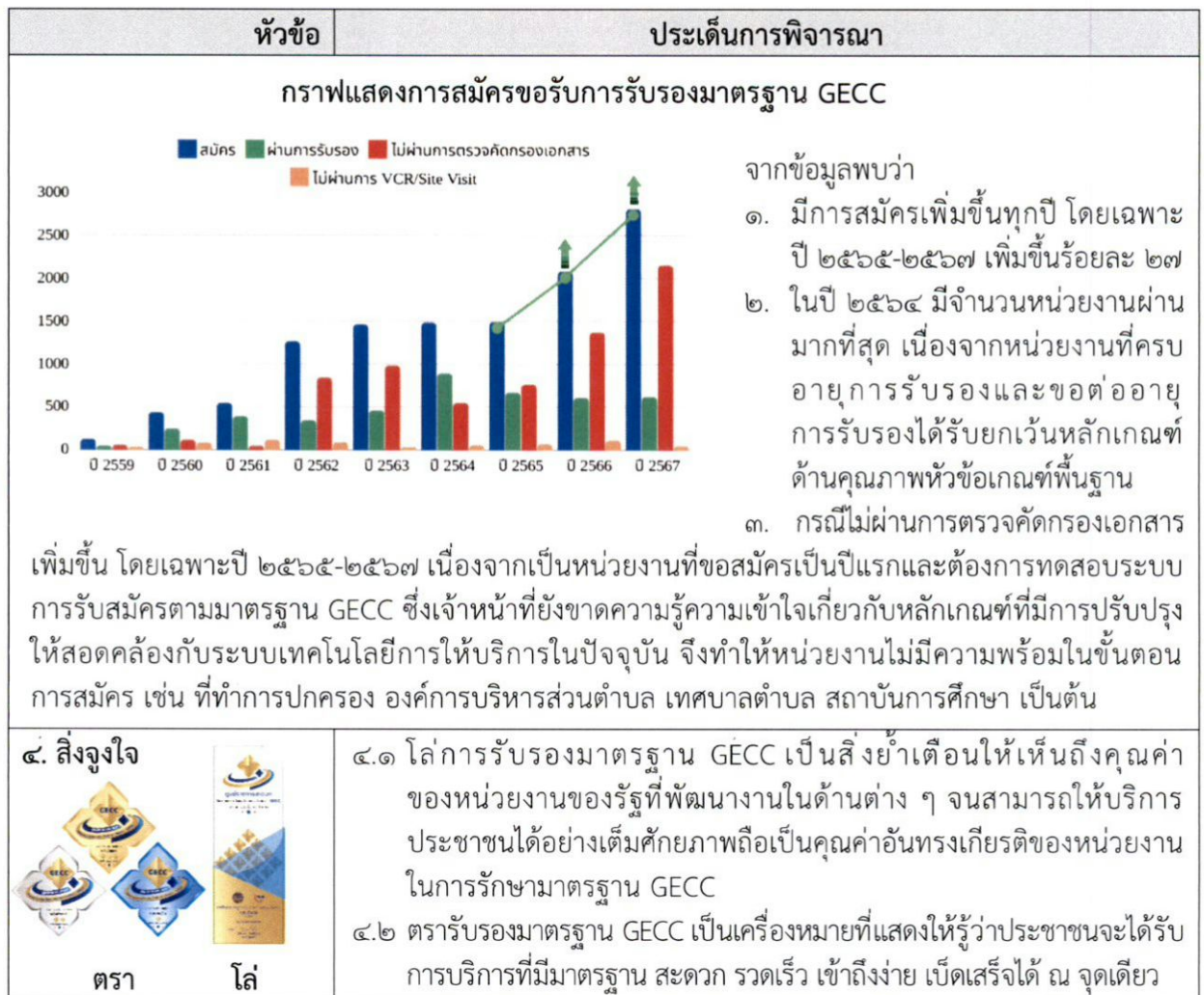
๓.๑.๒ คณะรัฐมนตรีได้มีมติในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๕ และ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๕ รับทราบผลการขับเคลื่อนนโยบายเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๕ ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประสานให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ พัฒนางานบริการประชาชนเข้าสู่มาตรฐาน GECC เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีงานบริการใกล้ชิดประชาชนและด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และอุตสาหกรรมของประเทศ

๓.๒ ข้อเท็จจริง

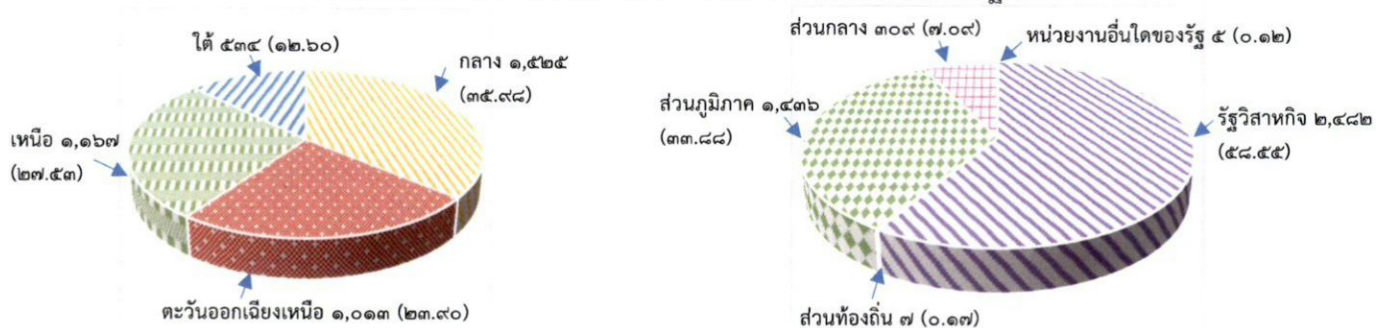
คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก โดยมีรองนายกรัฐมนตรี (นายสุริยะ จึงรุ่งเรืองกิจ) เป็นประธานกรรมการ และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายชูศักดิ์ ศิรินิล) เป็นรองประธานกรรมการ ได้มีมติในคราวการประชุม ครั้งที่ ๑/๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ เห็นชอบให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในฐานะฝ่ายเลขานุการฯ มีหนังสือนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรี เพื่อโปรดทราบผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก และพิจารณาเสนอคณะรัฐมนตรี ให้ความเห็นชอบข้อเสนอในการขับเคลื่อนเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวกในระยะต่อไป โดยสรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกได้ดังนี้

๓.๒.๑ การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐาน GECC โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณา ร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. ดังนี้

หัวข้อ	ประเด็นการพิจารณา
๑. ปัจจัยการให้บริการ	๑.๑ ด้านสถานที่ สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ไม่สร้างภาระให้แก่ประชาชน ๑.๒ ด้านบริการ มุ่งเน้นมาตรฐานการให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ ๑.๓ ด้านบุคลากร มุ่งเน้นการมี Service Mind ตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดการให้บริการ ๑.๔ ด้านเทคโนโลยี มุ่งเน้นให้การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ง่าย และประหยัด
๒. หลักเกณฑ์ประเมิน (ปรับปรุงให้สอดคล้องกับระบบเทคโนโลยีในปัจจุบัน)	๒.๑ เกณฑ์ด้านกายภาพ พิจารณาจุดให้บริการที่เห็นได้เชิงประจักษ์ ๒.๒ เกณฑ์ด้านคุณภาพ พิจารณาด้านสถานที่ บริการ บุคลากร และเทคโนโลยี ๒.๓ เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ พิจารณาความพึงพอใจ ความสะดวกในการติดต่อ และเทคโนโลยีในการให้บริการประชาชน
๓. การรับรองมาตรฐาน (ระยะเวลา ๓ ปี นับแต่ปีที่ได้รับการรับรอง)	หน่วยงานของรัฐสมัครขอรับรองมาตรฐาน ณ ปัจจุบัน (ตั้งแต่ ๒๕๕๙ - ๒๕๖๗) จำนวน ๑๑,๖๗๙ ศูนย์ จำแนกเป็น ✓ ผ่านการรับรอง ๔,๒๓๙ ศูนย์ (ร้อยละ ๓๖.๓๐) แบ่งเป็น <u>ระดับพื้นฐาน (สีฟ้า)</u> ⇨ มีการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย คะแนนระหว่าง ๗๐ - ๗๙ คะแนน จำนวน ๓,๖๗๒ ศูนย์ (ร้อยละ ๘๖.๖๒) <u>ระดับก้าวหน้า (สีเงิน)</u> ⇨ มีการเพิ่มเติมนวัตกรรมและเทคโนโลยีในการให้บริการ คะแนนระหว่าง ๘๐ - ๘๙ คะแนน จำนวน ๕๕๕ ศูนย์ (ร้อยละ ๑๒.๘๖) <u>ระดับเป็นเลิศ (สีทอง)</u> ⇨ มีการเพิ่มเติมนวัตกรรมและเทคโนโลยีสำหรับ ให้บริการด้วยระบบดิจิทัล สะดวกทุกที่ ทุกเวลา คะแนนระหว่าง ๙๐ - ๑๐๐ คะแนน จำนวน ๒๒ ศูนย์ (ร้อยละ ๐.๕๒) ✗ ไม่ผ่านการรับรอง ๗,๔๔๐ ศูนย์ (ร้อยละ ๖๓.๗๐)



จำแนกตามพื้นที่กับลักษณะหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน



๓.๒.๒ การส่งเสริมผลักดันตามมาตรฐาน GECC ประกอบด้วย

๓.๒.๒.๑ การประชุมชี้แจงเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์แนวทางและวิธีการประเมินเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC ให้แก่ผู้แทนหน่วยงานระดับนโยบาย (กระทรวง) และหน่วยงานระดับพื้นที่ (จังหวัด) ผ่านระบบออนไลน์ก่อนการเปิดรับสมัคร

๓.๒.๒.๒ กำหนดต้นแบบศูนย์ราชการสะดวกในระดับเป็นเลิศ (สีทอง) และระดับก้าวหน้า (สีเงิน) เพื่อเป็นแบบอย่างให้ศึกษาและเรียนรู้กระบวนการที่ทำให้ประสบความสำเร็จ

๓.๒.๒.๓ สร้างองค์ความรู้ตามแนวทางการปฏิบัติที่ดี การจัดทำและเผยแพร่คู่มือการรับรองมาตรฐาน GECC และการสร้าง Coaching ในการสมัครให้แก่หน่วยงาน

๓.๒.๒.๔ เปิดช่องทางให้คำปรึกษาผ่านโทรศัพท์ เฟซบุ๊ก LINE Official Account และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์ รวมถึงเป็นวิทยากรเผยแพร่องค์ความรู้และแนวทางการขับเคลื่อนมาตรฐาน GECC

๓.๒.๓ การตรวจ...

๓.๒.๓ การตรวจประเมินมาตรฐาน GECC มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ ตรวจคัดกรองเอกสารใบสมัครตามหลักเกณฑ์มาตรฐาน GECC ผ่านระบบออนไลน์ที่เว็บไซต์ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (www.psc.opm.go.th)

ขั้นตอนที่ ๒ ตรวจประเมินหน่วยงานที่ผ่านการคัดกรองเอกสารใบสมัครในพื้นที่ โดยระบบ Video Conference การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ ณ จุดให้บริการ และการลงพื้นที่เพื่อ Site Visit สำหรับหน่วยงานที่ควรส่งเสริมให้ได้รับมาตรฐานในระดับเป็นเลิศ หรือระดับที่สูงขึ้น และกรณีที่ไม่ผ่านการรับรองมาตรฐานดังกล่าว

ขั้นตอนที่ ๓ ให้การรับรองมาตรฐาน GECC หน่วยงานที่ผ่านการตรวจประเมินในพื้นที่ โดยมีระยะเวลาในการรับรองมาตรฐาน GECC ๓ ปี นับแต่ปีที่ได้รับการรับรอง

๓.๒.๔ การตรวจประเมินการรักษามาตรฐาน GECC สำหรับหน่วยงานที่ได้รับ การรับรองมาตรฐานแล้ว โดยผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้ตรวจราชการกระทรวง/กรม รวมทั้ง เปิดรับฟังความคิดเห็นหรือความพึงพอใจจากประชาชนผู้รับบริการโดยตรงผ่านระบบการประเมิน G-Survey เพื่อเป็นเสียงสะท้อนให้มีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่สอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชน ที่ผ่าน มาพบว่า หน่วยงานได้ให้ความสำคัญและตื่นตัวกับการรักษามาตรฐานการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยสะท้อน ได้จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนราชการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ และรัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่นใดของรัฐ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ ซึ่งกรณีไม่ผ่านการตรวจรักษามาตรฐาน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้มีหนังสือแจ้งหน่วยงานพิจารณาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

๓.๒.๕ การจัดพิธีมอบโล่และตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวก เพื่อเป็นเกียรติ แก่หน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC และเป็นการกระตุ้นให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาการให้บริการประชาชนมากขึ้น ซึ่งได้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ ปี พ.ศ. ๒๕๕๙ เป็นต้นมา โดยในปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้รับเกียรติจากรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายชูศักดิ์ ศิรินิล) เป็นประธานในพิธีมอบโล่และตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวกให้แก่หน่วยงานของรัฐที่ผ่านการ รับรองมาตรฐาน GECC จำนวน ๖๑๗ ศูนย์

๓.๒.๖ การประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก เพื่อประชาสัมพันธ์ผลงาน GECC และการสำรวจความต้องการ/ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและ ประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการประชาชน โดยระยะเริ่มต้นได้สร้างการรับรู้และสิ่งจดจำ ให้แก่ประชาชนเกี่ยวกับ GECC (Brand Awareness : GECC) ซึ่งได้รับผลตอบรับที่ดีสะท้อนได้จากจำนวน ผู้รับชมคลิปวิดีโอและจำนวนประชาชนที่รู้จักศูนย์ราชการสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๕๘ ของจำนวนผู้ตอบ แบบสำรวจทั้งหมด อย่างไรก็ตามยังมีประชาชนบางส่วน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๔๒ ที่ยังไม่รู้จักศูนย์ราชการสะดวก หรือ GECC ดังนั้น จึงได้กำหนดเป้าหมายในการสร้างจุดเด่นเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก (Unique Selling Point : GECC) เพื่อให้เห็นว่าหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC มีความแตกต่างจากหน่วยงาน ที่ยังไม่ได้รับอย่างใด ทั้งด้านสถานที่ บริการ บุคลากร และระบบเทคโนโลยีที่ให้บริการ รวมทั้งนำความคิดเห็น จากประชาชนที่ได้ประเมินความพึงพอใจผ่านช่องทาง G-Survey มาเป็นข้อมูลจัดทำเนื้อเรื่องเพื่อประชาสัมพันธ์ ให้ตรงตามที่ต้องการมากขึ้น

รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

๔. ประโยชน์และผลกระทบ

๔.๑ ประชาชน : มีความพึงพอใจและเชื่อมั่นต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ตามที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC ซึ่งมีความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงการบริการได้ง่าย

๔.๒ หน่วยงานของรัฐ : มีมาตรฐานการให้บริการที่ได้รับการยอมรับเป็นการทั่วไป และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการ รวมทั้งมีเครื่องมือในการประเมินผลในการพัฒนาการให้บริการ เพื่อนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุง และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงาน

๔.๓ รัฐบาล : เป็นการยกระดับการบริการภาครัฐให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น ปรับบทบาทภาครัฐเป็นการส่งเสริมสนับสนุน (Enable) การอำนวยความสะดวก (Facilitate) และการกำกับกฎกติกา (Regulate) เพื่อให้ประชาชนและเอกชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว พร้อมทั้งลดกฎหมายและขั้นตอนที่ไม่จำเป็น (Ease of Doing Business) เพื่อให้ภาครัฐเป็นผู้ส่งเสริมสนับสนุนแก่ภาคธุรกิจเพื่อสร้างการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ

๕. ค่าใช้จ่ายและแหล่งที่มา หรือการสูญเสียรายได้
ไม่มี

๖. ความเห็นหรือความเห็นชอบ/อนุมัติของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก โดยมีรองนายกรัฐมนตรี (นายสุริยะ จึงรุ่งเรืองกิจ) เป็นประธานกรรมการ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายชูศักดิ์ ศิรินิล) เป็นรองประธานกรรมการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและสำนักงาน ก.พ.ร. เป็นฝ่ายเลขานุการฯ ได้มีการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ และมีมติเห็นชอบให้ฝ่ายเลขานุการฯ นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรี เพื่อโปรดพิจารณาเห็นชอบให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบผลการดำเนินการและพิจารณาให้ความเห็นชอบข้อเสนอในการขับเคลื่อนเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวกในระยะต่อไป

๗. ข้อกฎหมายและมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง

๗.๑ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้กำหนดเกี่ยวกับการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนไว้ใน ๒ มาตรา ดังนี้
มาตรา ๗ วรรคสี่ เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกันตามแนวทางที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด

๗.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้มุ่งเน้นการบริหารราชการที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและก่อให้เกิดผลกระทบในทางที่ดีต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ โดยในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการต้องมุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก ดังนั้น จึงต้องมีการสำรวจความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนทราบและเข้าใจง่ายเวลามาติดต่อ

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

๘. ข้อเสนอของหน่วยงานของรัฐ/คณะกรรมการเจ้าของเรื่อง

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การขับเคลื่อนเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เพื่อลดระยะเวลาในการติดต่อราชการและสามารถติดต่อสอบถามงานบริการที่เกี่ยวข้องได้ ณ จุดเดียว โดยการปฏิบัติราชการต้องมุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก รวมทั้งเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลในการปฏิรูประบบราชการไปสู่ราชการทันสมัยในระบบดิจิทัล (Digital Government) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรภาครัฐ และยกระดับการบริการภาครัฐให้ตอบสนองความต้องการ...

ความต้องการของประชาชน ดังนั้น เพื่อเป็นการขับเคลื่อนให้หน่วยงานของรัฐมีการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและเกิดผลเป็นรูปธรรมทำให้เกิดผลดีต่อภาพลักษณ์การให้บริการประชาชนโดยเร็ว จึงเห็นควรนำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบและพิจารณา ดังนี้

๘.๑ รับทราบการดำเนินการเกี่ยวกับโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

๘.๒ ให้ความเห็นชอบข้อเสนอในการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวกในระยะต่อไป ดังนี้

๘.๒.๑ การกำหนดนโยบายให้การพัฒนาการให้บริการประชาชนตามมาตรฐาน GECC เป็นนโยบายสำคัญของทุกหน่วยงานของรัฐที่มีงานบริการประชาชน

๘.๒.๒ มอบหมายให้ทุกหน่วยงานนำมาตรฐาน GECC ไปพัฒนาปรับปรุง เป็นมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่สอดคล้องเหมาะสมตามภารกิจ เช่น มาตรฐานการให้บริการประชาชน ด้านสุขภาพ มาตรฐานการให้บริการประชาชนด้านการพัฒนาสังคม และมาตรฐานการให้บริการประชาชน ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ เป็นต้น เนื่องจากการให้บริการดังกล่าวเป็นการส่งเสริมและขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ ทั้งเศรษฐกิจและสังคม

๘.๒.๓ มอบหมายให้สำนักงาน ก.พ.ร. รับไปพิจารณาผลักดันการดำเนินการ ของศูนย์ราชการสะดวกให้สอดคล้องและเป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณา อนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อยกระดับการบริการประชาชนให้มีความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย รวมถึงสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายชูศักดิ์ ศิรินิล)

รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๐๐๖ หรือ ๐๘ ๑๓๗๑ ๖๓๔๓ (ศุภลักษณ์)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

สำเนาถูกต้อง

๑๖๕๖๖.

(นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

๑ เมษายน ๒๕๖๔



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน โทร. ๐๘ ๑๓๗๑ ๖๓๔๓

ที่ นร ๐๑๐๕.๕/๑๐๖๔๐

วันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยความสะดวกศูนย์ราชการสะดวก

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

ผ่าน รองนายกรัฐมนตรี (นายสุริยะ จึงรุ่งเรืองกิจ)

และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายชูศักดิ์ ศิรินิล)

สว. ๕๖๖๖-3 ม.ก. 2568
๑๙ ธ.ค. ๒๕๖๗

๑. ประเด็น

เพื่อโปรดทราบผลการดำเนินงานโครงการอำนวยความสะดวกศูนย์ราชการสะดวก และพิจารณาให้ความเห็นชอบเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบและพิจารณาให้ความเห็นชอบข้อเสนอในการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวกในระยะต่อไป

๒. เรื่องเดิม

๒.๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้ดำเนินโครงการอำนวยความสะดวกศูนย์ราชการสะดวกภายใต้คณะกรรมการอำนวยความสะดวกศูนย์ราชการสะดวกตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ เป็นต้นมา เพื่อมุ่งหวังให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการจัดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐสอดคล้องกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยปัจจุบันนายกรัฐมนตรีได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยความสะดวก ซึ่งมีรองนายกรัฐมนตรี (นายสุริยะ จึงรุ่งเรืองกิจ) เป็นประธานกรรมการ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายชูศักดิ์ ศิรินิล) เป็นรองประธานกรรมการ ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เลขาธิการ ก.พ.ร. ผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร่วมเป็นกรรมการ และมีผู้แทนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กับผู้แทนสำนักงาน ก.พ.ร. เป็นฝ่ายเลขานุการร่วม โดยมีหน้าที่และอำนาจที่สำคัญในการกำหนดแนวทางการจัดตั้งและมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (มาตรฐาน GECC) กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐาน GECC รวมทั้งติดตามประเมินผลการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (เอกสาร ๑)

๒.๒ คณะรัฐมนตรีได้มีมติในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๕ และ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๕ รับทราบผลการขับเคลื่อนนโยบายเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๕ ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประสานให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐพัฒนางานบริการประชาชนเข้าสู่มาตรฐาน GECC เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีงานบริการใกล้ชิดประชาชนและด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และอุตสาหกรรมของประเทศ (เอกสาร ๒)

๓. ข้อเท็จจริง

คณะกรรมการอำนวยความสะดวกศูนย์ราชการสะดวก โดยมีรองนายกรัฐมนตรี (นายสุริยะ จึงรุ่งเรืองกิจ) เป็นประธานกรรมการ และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายชูศักดิ์ ศิรินิล) เป็นรองประธานกรรมการ ได้มีมติในคราวประชุม ครั้งที่ ๑/๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ เห็นชอบให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในฐานะฝ่ายเลขานุการฯ มีหนังสือกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบผลการดำเนินงานโครงการอำนวยความสะดวกศูนย์ราชการสะดวก และพิจารณาให้ความเห็นชอบข้อเสนอในการขับเคลื่อนเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวกในระยะต่อไป โดยสรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับโครงการอำนวยความสะดวกศูนย์ราชการสะดวกได้ดังนี้

๓.๑ การกำหนด...

นร. ๐๐๔๐
เข้า 15.19
ออก 17/01/68
15.59

ร.ต.นร. (๗) รับที่ ๐๗๗๐
วันที่ 18 เวลา 9.31

ส.ป.น. สุจิตต์ มีจิตสำนึก ยึดถือคุณธรรม รวมพลังต่อต้านทุจริต

ร.ต.นร. (๒) รับที่ 18๕๑
วันที่ 1๙ ธ.ค. ๖๗ เวลา 16.11

๓.๑ **การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐาน GECC**
โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณา ร่วมกับ สำนักงาน ก.พ.ร. ดังนี้

หัวข้อ	ประเด็นการพิจารณา
๑. ปัจจัยการให้บริการ	๑.๑ ด้านสถานที่ สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ไม่สร้างภาระให้แก่ประชาชน ๑.๒ ด้านบริการ มุ่งเน้นมาตรฐานการให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ ๑.๓ ด้านบุคลากร มุ่งเน้นการมี Service Mind ตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดการให้บริการ ๑.๔ ด้านเทคโนโลยี มุ่งเน้นให้การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ง่าย และประหยัด
๒. หลักเกณฑ์ประเมิน (ปรับปรุงให้สอดคล้องกับระบบเทคโนโลยีในปัจจุบัน)	๒.๑ เกณฑ์ด้านกายภาพ พิจารณาจุดให้บริการที่เห็นได้เชิงประจักษ์ ๒.๒ เกณฑ์ด้านคุณภาพ พิจารณาด้านสถานที่ บริการ บุคลากร และเทคโนโลยี ๒.๓ เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ พิจารณาความพึงพอใจ ความสะดวกในการติดต่อ และเทคโนโลยีในการให้บริการประชาชน
๓. การรับรองมาตรฐาน (ระยะเวลา ๓ ปี นับแต่ปีที่ได้รับการรับรอง) หน่วยงานของรัฐสมัครรับรองมาตรฐาน ปัจจุบัน (ตั้งแต่ ๒๕๕๙ - ๒๕๖๗) จำนวน ๑๑,๖๗๙ ศูนย์ จำแนกเป็น ✓ ผ่านการรับรอง ๔,๒๓๙ ศูนย์ (ร้อยละ ๓๖.๓๐) แบ่งเป็น ระดับพื้นฐาน (สีฟ้า) ⇨ มีการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย คะแนนระหว่าง ๗๐ - ๗๙ คะแนน จำนวน ๓,๖๗๒ ศูนย์ (ร้อยละ ๘๖.๖๒) ระดับก้าวหน้า (สีเงิน) ⇨ มีการเพิ่มเติมนวัตกรรมและเทคโนโลยีในการให้บริการ คะแนนระหว่าง ๘๐ - ๘๙ คะแนน จำนวน ๕๕๕ ศูนย์ (ร้อยละ ๑๕.๓๘) ระดับเป็นเลิศ (สีทอง) ⇨ มีเพิ่มเติมนวัตกรรมและเทคโนโลยีให้บริการด้วยระบบดิจิทัลสะดวกทุกที่ทุกเวลา คะแนนระหว่าง ๙๐ - ๑๐๐ คะแนน จำนวน ๒๒ ศูนย์ (ร้อยละ ๐.๕๒) ✗ ไม่ผ่านการรับรอง ๗,๔๔๐ ศูนย์ (ร้อยละ ๖๓.๗๐)	
กราฟแสดงการสมัครรับการรับรองมาตรฐาน GECC จากข้อมูลพบว่า ๑. มีการสมัครเพิ่มขึ้นทุกปี โดยเฉพาะปี ๒๕๖๕ - ๒๕๖๗ เพิ่มขึ้นร้อยละ ๒๗ ๒. ในปี ๒๕๖๕ มีจำนวนหน่วยงานผ่านมากที่สุด เนื่องจากหน่วยงานที่ครบอายุการรับรองและขอต่ออายุการรับรองได้รับยกเว้นหลักเกณฑ์ด้านคุณภาพหัวข้อเกณฑ์พื้นฐาน ๓. กรณีไม่ผ่านการตรวจคัดกรองเอกสารเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะปี ๒๕๖๕ - ๒๕๖๗ เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ขอสมัครเป็นปีแรกและต้องการทดสอบระบบการรับสมัครตามมาตรฐาน GECC ซึ่งเจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ที่มีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับระบบเทคโนโลยีการให้บริการในปัจจุบัน จึงทำให้หน่วยงานไม่มีความพร้อมในขั้นตอนการสมัคร เช่น ที่ทำการปกครอง องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาลตำบล สถาบันการศึกษา เป็นต้น	
๔. สิ่งจูงใจ ตรา โล่	๔.๑ โล่การรับรองมาตรฐาน GECC เป็นสิ่งย้ำเตือนให้เห็นถึงคุณค่าของหน่วยงานของรัฐที่พัฒนางานในด้านต่าง ๆ จนสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเต็มศักยภาพถือเป็นคุณค่าอันทรงเกียรติของหน่วยงานในการรักษามาตรฐาน GECC ๔.๒ ตรารับรองมาตรฐาน GECC เป็นเครื่องหมายที่แสดงให้เห็นว่าประชาชนจะได้รับการบริการที่มีมาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย เบ็ดเสร็จได้ ณ จุดเดียว

จำแนก...

จำแนกตามพื้นที่กับลักษณะหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน



๓.๒ การส่งเสริมผลักดันตามมาตรฐาน GECC ประกอบด้วย

๓.๒.๑ การประชุมชี้แจงเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ให้แก่ผู้แทนหน่วยงานระดับนโยบาย และหน่วยงานระดับพื้นที่ ผ่านระบบออนไลน์ก่อนการเปิดรับสมัคร

๓.๒.๒ กำหนดต้นแบบศูนย์ราชการสะดวกในระดับเป็นเลิศ (สีทอง) และระดับก้าวหน้า (สีเงิน) เพื่อเป็นแบบอย่างให้ศึกษาและเรียนรู้กระบวนการที่ทำให้ประสบความสำเร็จ

๓.๒.๓ สร้างองค์ความรู้ตามแนวทางการปฏิบัติที่ดี การจัดทำและเผยแพร่คู่มือการรับรองมาตรฐาน GECC และการสร้าง Coaching ในการสมัครให้แก่หน่วยงาน

๓.๒.๔ เปิดช่องทางให้คำปรึกษาผ่านโทรศัพท์ เฟซบุ๊ก LINE Official Account และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ รวมถึงเป็นวิทยากรให้ความรู้และแนวทางการขับเคลื่อนมาตรฐาน GECC

๓.๓ การตรวจประเมินมาตรฐาน GECC มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ ตรวจสอบคัดกรองเอกสารใบสมัครตามหลักเกณฑ์มาตรฐาน GECC ผ่านระบบออนไลน์ที่เว็บไซต์ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (www.psc.opm.go.th)

ขั้นตอนที่ ๒ ตรวจประเมินหน่วยงานที่ผ่านการคัดกรองเอกสารใบสมัครในพื้นที่ โดยระบบ Video Conference การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ และการลงพื้นที่เพื่อ Site Visit สำหรับหน่วยงานที่ควรส่งเสริมให้ได้รับระดับเป็นเลิศ หรือระดับที่สูงขึ้น และกรณีที่ไม่ผ่านการรับรองมาตรฐานดังกล่าว

ขั้นตอนที่ ๓ ให้การรับรองมาตรฐาน GECC หน่วยงานที่ผ่านการตรวจประเมินในพื้นที่ โดยมีระยะเวลาในการรับรองมาตรฐาน GECC ๓ ปี นับแต่ปีที่ได้รับการรับรอง

๓.๔ การตรวจประเมินการรักษามาตรฐาน GECC สำหรับหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานแล้ว โดยผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้ตรวจราชการกระทรวง/กรม รวมทั้งเปิดรับฟังความคิดเห็นหรือความพึงพอใจจากประชาชนผู้รับบริการโดยตรงผ่านระบบการประเมิน G-Survey เพื่อเป็นเสียงสะท้อนให้มีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่สอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชน ที่ผ่านมามีหน่วยงานได้ให้ความสำคัญและตื่นตัวกับการรักษามาตรฐานการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยสะท้อนได้จากผลการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของส่วนราชการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ และรัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่นของรัฐ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ ซึ่งกรณีไม่ผ่านการตรวจรักษามาตรฐานสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้มีหนังสือแจ้งหน่วยงานพิจารณาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

๓.๕ การจัดพิธีมอบโล่และตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวก เพื่อเป็นเกียรติแก่หน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC และเป็นการกระตุ้นให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐให้ความสำคัญกับการพัฒนาการให้บริการประชาชนมากขึ้น ซึ่งได้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๙ เป็นต้นมา โดยในปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้รับเกียรติจากรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายชูศักดิ์ ศิรินิล) เป็นประธานในพิธีมอบโล่และตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวกให้แก่หน่วยงานของรัฐที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC จำนวน ๖๑๗ ศูนย์

๓.๖ การประชาสัมพันธ์...

๓.๖ การประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก เพื่อประชาสัมพันธ์ผลงาน GECC และการสำรวจความต้องการ/ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการประชาชน โดยระยะเริ่มต้นได้สร้างการรับรู้และสิ่งจดจำให้แก่ประชาชนเกี่ยวกับ GECC (Brand Awareness : GECC) ซึ่งได้รับผลตอบรับที่ดีสะท้อนได้จากจำนวนผู้รับชมคลิปวิดีโอและจำนวนประชาชนที่รู้จักศูนย์ราชการสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๕๘ ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด อย่างไรก็ตามยังมีประชาชนบางส่วน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๔๒ ที่ยังไม่รู้จักศูนย์ราชการสะดวกหรือ GECC ดังนั้น จึงได้กำหนดเป้าหมายในการสร้างจุดเด่นเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก (Unique Selling Point : GECC) เพื่อให้เห็นว่าหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC มีความแตกต่างจากหน่วยงานที่ยังไม่ได้รับอะไรทั้งด้านสถานที่ บริการ บุคลากร และระบบเทคโนโลยีที่ให้บริการ รวมทั้งนำความคิดเห็นจากประชาชนที่ได้ประเมินความพึงพอใจผ่านช่องทาง G-Survey มาเป็นข้อมูลจัดทำเนื้อเรื่องเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ตรงตามที่ต้องการมากขึ้น

๓.๗ ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๓.๗.๑ ประชาชน : มีความพึงพอใจและเชื่อมั่นต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐตามที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC ซึ่งมีความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงการบริการได้ง่าย

๓.๗.๒ หน่วยงานของรัฐ : มีมาตรฐานการให้บริการที่ได้รับการยอมรับเป็นการทั่วไป และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการ รวมทั้งมีเครื่องมือในการประเมินผลในการพัฒนาการให้บริการเพื่อนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุง และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงาน

๓.๗.๓ รัฐบาล : เป็นการยกระดับการบริการภาครัฐให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น ปรับบทบาทภาครัฐเป็นการส่งเสริมสนับสนุน (Enable) การอำนวยความสะดวก (Facilitate) และการกำกับกฎกติกา (Regulate) เพื่อให้ประชาชนและเอกชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว พร้อมทั้งลดกฎหมายและขั้นตอนที่ไม่จำเป็น (Ease of Doing Business) เพื่อให้ภาครัฐเป็นผู้ส่งเสริมสนับสนุนแก่ภาคธุรกิจเพื่อสร้างการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ
(เอกสาร ๓)

๔. ขอกฎหมาย

๔.๑ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้กำหนดเกี่ยวกับการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนไว้ใน ๒ มาตรา ดังนี้

มาตรา ๗ วรรคสี่ เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกันตามแนวทางที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด

๔.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้มุ่งเน้นการบริหารราชการที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและก่อให้เกิดผลกระทบในทางที่ดีต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ โดยในการบริหารราชการของส่วนราชการต้องมุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก ดังนั้น จึงต้องมีการสำรวจความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ให้ประชาชนทราบและเข้าใจง่ายเวลาติดต่อ

ทั้งนี้...

ทั้งนี้ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดให้มีเรื่องการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่อลดระยะเวลาของประชาชนในการมาติดต่อราชการโดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อส่วนราชการหลายแห่งเพื่อดำเนินการในเรื่องเดียวกัน และประชาชนสามารถติดต่อสอบถามงานที่เกี่ยวข้อง ณ ที่แห่งเดียวได้ในทุกเรื่อง

๔.๓ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘

มาตรา ๔ การเสนอเรื่องต่อคณะรัฐมนตรีให้เสนอได้เฉพาะเรื่องดังต่อไปนี้

(๑๒) เรื่องที่นายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลนำเสนอหรือมีคำสั่งให้เสนอคณะรัฐมนตรี

๕. ข้อพิจารณา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การขับเคลื่อนเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวกสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เพื่อลดระยะเวลาในการติดต่อราชการและสามารถติดต่อสอบถามงานบริการที่เกี่ยวข้องได้ ณ จุดเดียว โดยการปฏิบัติราชการต้องมุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก รวมทั้งเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลในการปฏิรูประบบราชการไปสู่ราชการทันสมัยในระบบดิจิทัล (Digital Government) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรภาครัฐและยกระดับการบริการภาครัฐให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ดังนั้น เพื่อเป็นการขับเคลื่อนให้หน่วยงานของรัฐมีการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและเกิดผลเป็นรูปธรรมทำให้เกิดผลดีต่อภาพลักษณ์การให้บริการประชาชนโดยเร็ว จึงเห็นควรมีหนังสือกราบเรียนนายกรัฐมนตรีผ่านรองนายกรัฐมนตรี (นายสุริยะ จึงรุ่งเรืองกิจ) และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายชูศักดิ์ ศิรินิล) เพื่อโปรดทราบและพิจารณาให้ความเห็นชอบนำเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๕.๑ รับทราบการดำเนินการเกี่ยวกับโครงการอำนวยความสะดวก

๕.๒ ให้ความเห็นชอบข้อเสนอในการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวกในระยะต่อไป ดังนี้

๕.๒.๑ การกำหนดนโยบายให้การพัฒนาการให้บริการประชาชนตามมาตรฐาน GECC เป็นนโยบายสำคัญของทุกหน่วยงานของรัฐที่มีงานบริการประชาชน

๕.๒.๒ มอบหมายให้ทุกหน่วยงานนำมาตรฐาน GECC ไปพัฒนาปรับปรุงเป็นมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่สอดคล้องเหมาะสมตามภารกิจ เช่น มาตรฐานการให้บริการประชาชนด้านสุขภาพ มาตรฐานการให้บริการประชาชนด้านการพัฒนาสังคม และมาตรฐานการให้บริการประชาชนด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ เป็นต้น เนื่องจากการให้บริการดังกล่าวเป็นการส่งเสริมและขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศทั้งเศรษฐกิจและสังคม

๕.๒.๓ มอบหมายให้สำนักงาน ก.พ.ร. รับไปพิจารณาผลักดันการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกให้สอดคล้องและเป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อยกระดับการบริการประชาชนให้มีความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย รวมถึงสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น

๖. ข้อเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความเห็นชอบในการนำเสนอเรื่องดังกล่าวให้คณะรัฐมนตรีพิจารณา

เห็นชอบ

(นางสาวแพทองธาร ชินวัตร)

นายกรัฐมนตรี
๑๗ ม.ค. ๖๘

(นางยุพา ทวีวัฒนะกิจบวร)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

กราบเรียน บรม. เพื่อโปรดทราบและ...
เห็นชอบเสนอ
กรม.

สปน. สุจิตต์ มีจิตสำนึก ยึดถือคุณธรรม รวมพลังต่อต้านทุจริต

๑๕ ม.ค. ๖๘



คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี

ที่ ๓๗๕ / ๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

เพื่อให้การกำหนดแนวทางการจัดตั้งและมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กับกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการประเมินผลและการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกและการดำเนินงานของคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกเป็นไปอย่างต่อเนื่องด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการมอบหมายและมอบอำนาจให้รองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทนนายกรัฐมนตรีตามคำสั่งในปัจจุบัน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ (๖) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ จึงให้แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก โดยมีองค์ประกอบ หน้าที่และอำนาจดังต่อไปนี้

๑. องค์ประกอบ

๑.๑	รองนายกรัฐมนตรี (นายสุริยะ จึงรุ่งเรืองกิจ)	ประธานกรรมการ
๑.๒	รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายชูศักดิ์ ศิรินิล)	รองประธานกรรมการ
๑.๓	ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	กรรมการ
๑.๔	เลขาธิการ ก.พ.ร.	กรรมการ
๑.๕	ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมอบหมาย	กรรมการ
๑.๖	ผู้แทนสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี	กรรมการ
๑.๗	ผู้แทนกระทรวงการคลัง	กรรมการ
๑.๘	ผู้แทนกระทรวงคมนาคม	กรรมการ
๑.๙	ผู้แทนกระทรวงพาณิชย์	กรรมการ
๑.๑๐	ผู้แทนกระทรวงมหาดไทย	กรรมการ
๑.๑๑	ผู้แทนกระทรวงสาธารณสุข	กรรมการ

๑.๑๒ ผู้แทน...

๑.๑๒	ผู้แทนกระทรวงอุตสาหกรรม	กรรมการ
๑.๑๓	ผู้แทนสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)	กรรมการ
๑.๑๔	ผู้แทนสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย	กรรมการ
๑.๑๕	ผู้แทนสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	กรรมการ
๑.๑๖	ผู้แทนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมอบหมาย	กรรมการ และเลขานุการ
๑.๑๗	ผู้แทนสำนักงาน ก.พ.ร. ที่เลขาธิการ ก.พ.ร. มอบหมาย	กรรมการ และเลขานุการ
๑.๑๘	ผู้แทนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมอบหมาย จำนวน ๓ คน	กรรมการ และผู้ช่วยเลขานุการ
๑.๑๙	ผู้แทนสำนักงาน ก.พ.ร. ที่เลขาธิการ ก.พ.ร. มอบหมาย	กรรมการ และผู้ช่วยเลขานุการ

๒. หน้าที่และอำนาจ

๒.๑ กำหนดแนวทางการจัดตั้งและมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

๒.๒ กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐานการให้บริการ
ของศูนย์ราชการสะดวก

๒.๓ ติดตามประเมินผลการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

๒.๔ เชิญบุคคลหรือผู้แทนหน่วยงานของรัฐเข้าร่วมประชุมเพื่อชี้แจงข้อมูลและ
ข้อเท็จจริง ตลอดจนขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดส่งข้อมูลหรือเอกสารเพื่อใช้ประกอบการพิจารณา

๒.๕ แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการตามที่คณะกรรมการ
อำนวยการศูนย์ราชการสะดวกมอบหมาย ตามความจำเป็นและเหมาะสม

๒.๖ ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

สำหรับการเบิกจ่ายค่าเบี้ยประชุมและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการอื่นใดที่จำเป็น
ต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ หรือคณะทำงาน ที่แต่งตั้งตามคำสั่งนี้ ให้เป็นไป
ตามพระราชกฤษฎีกาเบี้ยประชุมกรรมการ พ.ศ. ๒๕๔๗ หรือตามระเบียบของทางราชการ แล้วแต่กรณี
โดยให้เบิกจ่ายจากงบประมาณของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



(นางสาวแพทองธาร ชินวัตร)

นายกรัฐมนตรี

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

ปริญญดา, จงธรรมคุณ

(นางสาวปริญญดา จงธรรมคุณ)

ผู้อำนวยการกองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๔๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๒ (อุษยาพร), ๑๕๒๒ (เฉลิมขวัญ)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐-๑๕๔๖

www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@soc.go.th

ที่ นร ๐๕๐๕/๓๒๑๓๗



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการขับเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๕/๙๗๙๑ ลงวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

ตามที่ได้เสนอรายงานผลการขับเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ไปเพื่อคณะรัฐมนตรีทราบ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๕ รับทราบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

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

ขอแสดงความนับถือ

ปริญญ์ วรรณคุณ

(นางสาวปริญญ์วรรณคุณ จงธรรมคุณ)

ผู้อำนวยการกองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๒ (อุษายาทร), ๑๕๓๒ (วัลภา)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖ www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@soc.go.th



คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ร่วมกับ
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ



รายงานผล

การขับเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

จัดทำโดย
ศูนย์บริการประชาชน
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

Table of Contents

→	01	ที่มาและความหมายของศูนย์ราชการสะดวก
→	02	ปัจจัยการให้บริการ / หลักเกณฑ์ประเมิน
→	03	ผลการดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559 ถึง พ.ศ. 2567
→	04	ภาพรวมทั่วประเทศ
→	05	การส่งเสริมผลักดันมาตรฐาน GECC
→	06	การตรวจประเมินและการรักษามาตรฐาน
→	07	พิธีมอบโล่และตรารับรองมาตรฐาน GECC
→	08	การประชาสัมพันธ์
→	09	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
→	10	ข้อเสนอในการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวกในระยะต่อไป

ที่มา

ศูนย์ราชการสะดวก

(Government Easy Contact Center : GECC)

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ร่วมกับ
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)

ได้ดำเนินโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก
ภายใต้คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก
ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 เป็นต้นมา เพื่อมุ่งหวังให้ทุกกระทรวง
กรม จังหวัด และรัฐวิสาหกิจ ดำเนินการจัดให้มี

ศูนย์ราชการสะดวก หรือ **Government Easy Contact Center** ชื่อย่อว่า **“GECC”**

เพื่อทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
ที่มาขอรับบริการอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่น
แก่ประชาชนต่อการให้บริการจากหน่วยงานของรัฐสอดคล้องกับ
การดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก
ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558



ความหมาย

1

คือ จุดให้บริการและคำแนะนำแก่ประชาชน
อำนวยความสะดวก มีการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ
และสร้างความเชื่อมั่น ความประทับใจให้แก่ประชาชน
ที่เดินทางมารับบริการจากหน่วยงานของรัฐ

“สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย”

2

สถานที่ราชการแห่งใดที่มีตราสัญลักษณ์ GECC
คือหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการ
ของศูนย์ราชการสะดวก



ปัจจัยการให้บริการ

- **ด้านสถานที่** สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ไม่สร้างภาระให้แก่ประชาชน
- **ด้านบริการ** มุ่งเน้นมาตรฐานการให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ
- **ด้านบุคลากร** มุ่งเน้นการมี Service Mind ตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดการให้บริการ
- **ด้านเทคโนโลยี** มุ่งเน้นให้การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ง่าย และประหยัด

หลักเกณฑ์ประเมิน

ปรับปรุงให้สอดคล้องกับระบบเทคโนโลยีในปัจจุบัน

1. **เกณฑ์ด้านกายภาพ** พิจารณาจุดให้บริการที่เห็นได้เชิงประจักษ์
2. **เกณฑ์ด้านคุณภาพ** พิจารณาด้านสถานที่ บริการ บุคลากร และเทคโนโลยี
3. **เกณฑ์ด้านผลลัพธ์** พิจารณาความพึงพอใจ ความสะดวกในการติดต่อ และเทคโนโลยีในการให้บริการประชาชน

ผลการดำเนินการ

ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559 ถึง พ.ศ. 2567

หน่วยงานของรัฐสมัครขอรับการรับรองมาตรฐาน ณ ปัจจุบัน จำนวน **11,679** ศูนย์ โดยจำแนกเป็น

ผ่าน การรับรอง **4,239** ศูนย์ (ร้อยละ 36.30) แบ่งเป็น

1.ระดับพื้นฐาน (สีฟ้า) มีการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

จำนวน **3,672** ศูนย์ (ร้อยละ 86.62)

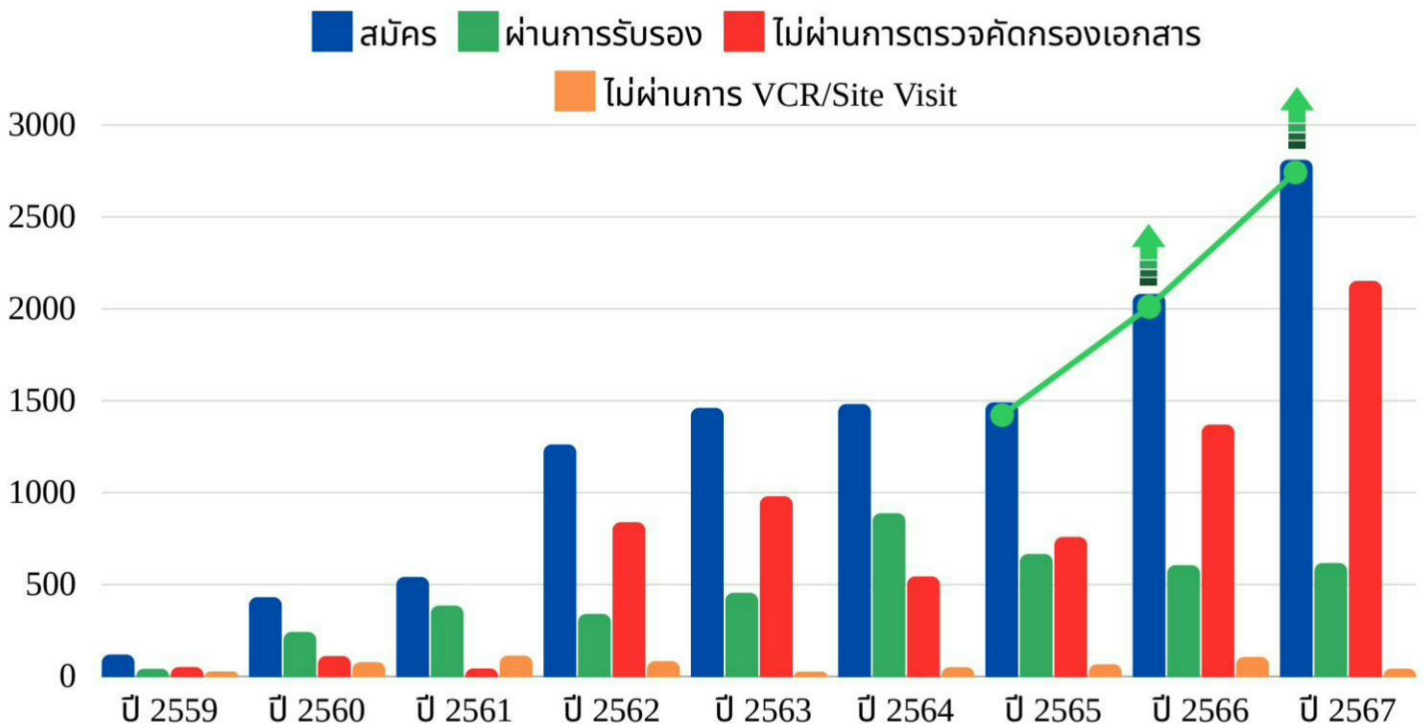
2.ระดับก้าวหน้า (สีเขียว) มีการเพิ่มเติมนวัตกรรมและเทคโนโลยีในการให้บริการ

จำนวน **545** ศูนย์ (ร้อยละ 12.86)

3.ระดับเป็นเลิศ (สีทอง) มีการเพิ่มเติมนวัตกรรมและเทคโนโลยีสำหรับให้บริการด้วยระบบดิจิทัล สะดวกทุกที่ ทุกเวลา

จำนวน **22** ศูนย์ (ร้อยละ 0.52)

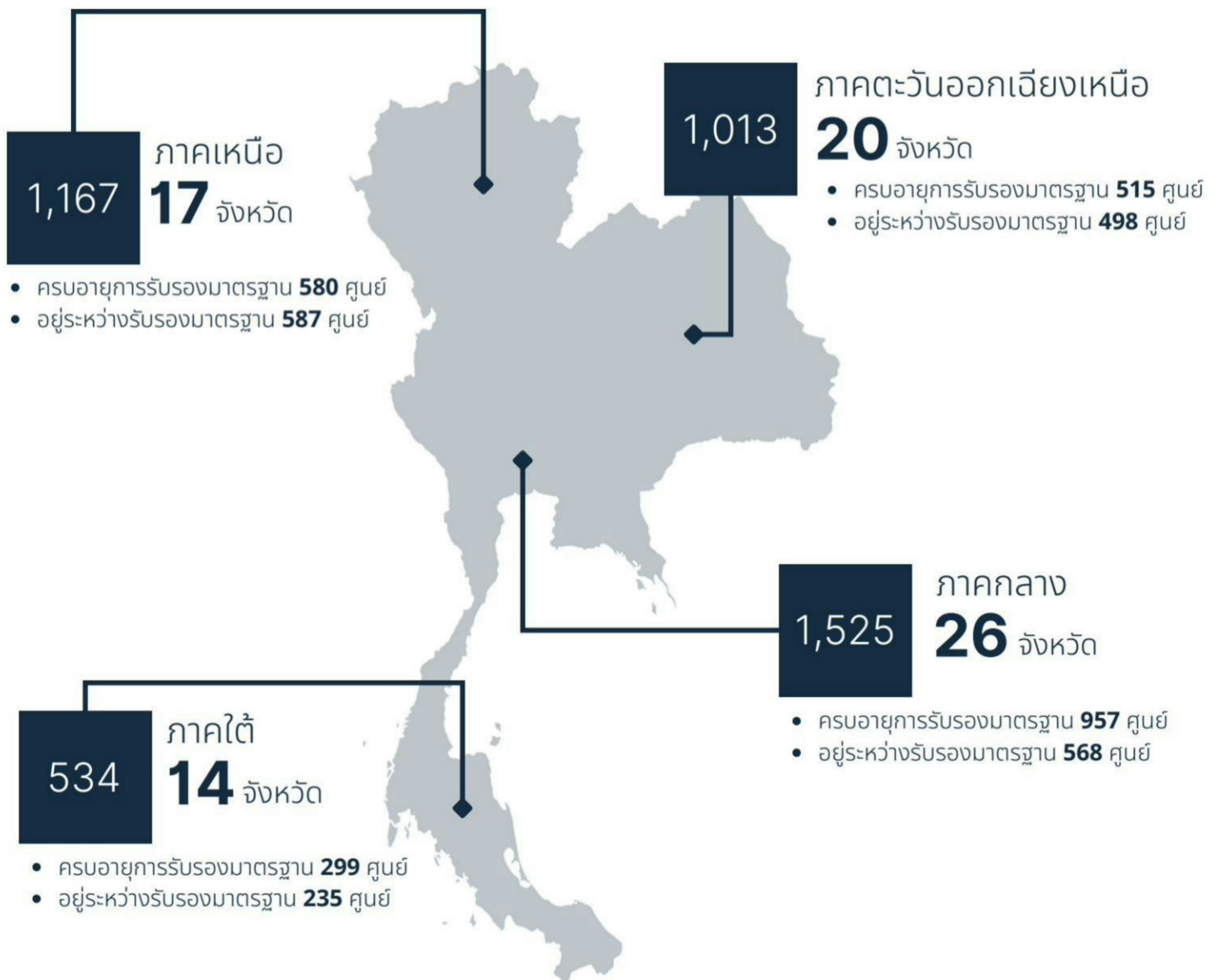
ไม่ผ่าน การรับรอง **7,440** ศูนย์ (ร้อยละ 63.70)



จากข้อมูลการสมัครพบว่า ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2565 ถึง พ.ศ. 2567
มีหน่วยงานของรัฐที่สนใจและเข้ารับการรับรองมาตรฐาน GECC
เฉลี่ยเพิ่มขึ้น

ร้อยละ 27

ทั้งนี้ สาเหตุที่หน่วยงานไม่ผ่านการรับรองมาตรฐาน
เนื่องจากไม่มีความพร้อมของพื้นที่การให้บริการประชาชน
เจ้าหน้าที่ขาดความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน GECC ส่งผลต่อ
การกำหนดระบบหรือแนวทางการให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐาน
และการนำนโยบายของส่วนกลางมาใช้อาจไม่สอดคล้อง
กับความต้องการของประชาชนในพื้นที่เท่าที่ควร

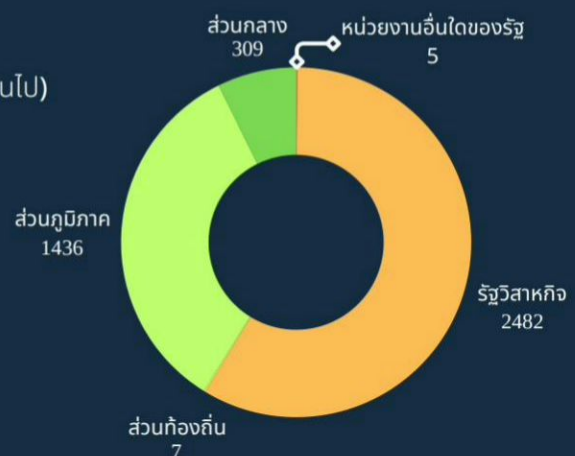


Overview

ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559 ถึง พ.ศ. 2567

การรับรองมาตรฐาน

- ปี พ.ศ. 2559 ถึง พ.ศ. 2564 จำนวน 2,351 ศูนย์ (ครบอายุการรับรอง)
- ปี พ.ศ. 2565 จำนวน 666 ศูนย์ (จะครบอายุการรับรองตั้งแต่ปี พ.ศ. 2568 เป็นต้นไป)
- ปี พ.ศ. 2566 จำนวน 605 ศูนย์
- ปี พ.ศ. 2567 จำนวน 617 ศูนย์





การส่งเสริมผลักดันมาตรฐาน GECC

01

การประชุมชี้แจงเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ แนวทาง และวิธีการประเมิน เพื่อขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC ให้แก่ผู้แทนหน่วยงานระดับนโยบาย (กระทรวง) และหน่วยงานระดับพื้นที่ (จังหวัด) ผ่านระบบออนไลน์ก่อนการเปิดรับสมัคร

02

กำหนดต้นแบบศูนย์ราชการสะดวกในระดับเป็นเลิศ (สีทอง) และระดับก้าวหน้า (สีเขียว) เพื่อเป็นแบบอย่างให้ศึกษาและเรียนรู้กระบวนการที่ทำให้ประสบความสำเร็จ

03

สร้างองค์ความรู้ตามแนวทางการปฏิบัติที่ดี การจัดทำและเผยแพร่คู่มือการรับรอง มาตรฐาน GECC และการสร้าง Coaching ในการสมัครให้แก่หน่วยงาน

04

เปิดช่องทางให้คำปรึกษาผ่านโทรศัพท์ เฟซบุ๊ก LINE Official Account ตลอด 24 ชั่วโมง และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์ รวมถึงเป็นวิทยากรเผยแพร่ องค์ความรู้และแนวทางการขับเคลื่อนมาตรฐาน GECC



การตรวจประเมินมาตรฐาน

มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ตรวจคัดกรองเอกสารใบสมัคร ตามหลักเกณฑ์มาตรฐาน GECC ผ่านระบบออนไลน์ ที่เว็บไซต์ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (www.psc.opm.go.th)

ขั้นตอนที่ 2 ตรวจประเมินหน่วยงานที่ผ่านการคัดกรองเอกสารใบสมัครในพื้นที่ โดยระบบ Video Conference การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ จุดให้บริการ และการลงพื้นที่เพื่อ Site Visit สำหรับหน่วยงานที่ควรส่งเสริมให้ได้รับมาตรฐาน ในระดับเป็นเลิศ หรือระดับที่สูงขึ้น และกรณีที่ไม่ผ่านการรับรองมาตรฐานดังกล่าว

ขั้นตอนที่ 3 ให้การรับรองมาตรฐาน GECC หน่วยงานที่ผ่านการตรวจประเมินในพื้นที่ โดยมีระยะเวลาในการรับรองมาตรฐาน GECC 3 ปี นับแต่ปีที่ได้รับการรับรอง

ทั้งนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ดำเนินการพัฒนาระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการติดตามและประเมินผลมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC Standard) เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน การติดตามประเมินผล และการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย

การตรวจประเมินการรักษามาตรฐาน GECC

โดยผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้ตรวจราชการกระทรวง/กรม และคณะกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก จะมีการสุ่มตรวจหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานแล้วเป็นประจำทุกปี รวมทั้งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เปิดรับฟังความคิดเห็นหรือความพึงพอใจจากประชาชนผู้รับบริการ โดยตรงผ่านระบบการประเมิน G-Survey เพื่อเป็นเสียงสะท้อนให้มีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่สอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชน ที่ผ่านมาพบว่า หน่วยงานได้ให้ความสำคัญและตื่นตัวกับการรักษามาตรฐานการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยสะท้อนได้จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนราชการ ซึ่งกรณีไม่ผ่านการตรวจรักษามาตรฐานสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้มีหนังสือแจ้งหน่วยงานพิจารณาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

Satisfaction Survey
ผ่านช่องทาง

GSURVEY ปี พ.ศ. 2567



ประชาชนตอบแบบสำรวจ

102,256 ราย



สำรวจหน่วยงาน

1,208 ศูนย์

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ร้อยละ ส่วนราชการ **91.40**

ร้อยละ รัฐวิสาหกิจ/
หน่วยงานอื่นใดของรัฐ **95.20**

พิธีมอบโล่และตราสัญลักษณ์

ศูนย์ราชการสะดวก

การจัดพิธีมอบโล่และตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวก เพื่อเป็นเกียรติแก่หน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC และเป็นการกระตุ้นให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐให้ความสำคัญกับการพัฒนาการให้บริการประชาชนมากขึ้น ซึ่งได้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559



ปี พ.ศ. 2567



รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายชูศักดิ์ ศิรินิล) ได้เป็นประธานในพิธีมอบโล่และตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวกให้แก่หน่วยงานของรัฐที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน GECC

จำนวน **617** ศูนย์



การประชาสัมพันธ์

สร้างการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก

เพื่อประชาสัมพันธ์ผลงาน GECC และการสำรวจความต้องการ/ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการประชาชน โดยระยะเริ่มต้นได้สร้างการรับรู้ และสิ่งจดจำให้แก่ประชาชนเกี่ยวกับ GECC (Brand Awareness : GECC) ซึ่งได้รับผลตอบรับที่ดี สะท้อนได้จากจำนวนผู้รับชมคลิปวิดีโอ



จำแนกช่องทางที่ประชาชนรู้จักศูนย์ราชการสะดวก



จำนวน : ราย

หมายเหตุ : ประชาชนรู้จักศูนย์ราชการสะดวกมากกว่า 1 ช่องทาง

ดังนั้น จึงได้กำหนดเป้าหมายในการสร้าง

จุดเด่นเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก (Unique Selling Point : GECC)

เพื่อให้เห็นว่าหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC มีความแตกต่างจากหน่วยงานที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC อย่างไร ทั้งด้านสถานที่ บริการ บุคลากร และระบบเทคโนโลยี ที่ให้บริการ รวมทั้งนำความคิดเห็นจากประชาชนที่ได้ประเมิน ความพึงพอใจผ่านช่องทาง G-Survey มาเป็นข้อมูลจัดทำเนื้อเรื่อง เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ตรงตามที่ต้องการมากขึ้น



ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ประชาชน

มีความพึงพอใจและเชื่อมั่นต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐตามที่ได้รับ การรับรองมาตรฐาน GECC ซึ่งมีความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงการบริการได้ง่าย

หน่วยงานของรัฐ

มีมาตรฐานการให้บริการที่ได้รับการยอมรับเป็นการทั่วไป และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ด้านการบริการ รวมทั้งมีเครื่องมือในการประเมินผลในการพัฒนาการให้บริการ เพื่อนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุง และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงาน

รัฐบาล

เป็นการยกระดับการบริการภาครัฐให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน มากยิ่งขึ้น ปรับบทบาทภาครัฐเป็นการส่งเสริมสนับสนุน (Enable) การอำนวยความสะดวก (Facilitate) และการกำกับกฎกติกา (Regulate) เพื่อให้ประชาชนและเอกชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว พร้อมทั้งลดกฎหมาย และขั้นตอนที่ไม่จำเป็น (Ease of Doing Business) เพื่อไม่ให้ภาครัฐ เป็นอุปสรรคของภาคธุรกิจหรือขัดขวางการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ



ข้อเสนอ ในการขับเคลื่อน ศูนย์ราชการสะดวกในระยะต่อไป

1

การกำหนดนโยบายให้การพัฒนาการให้บริการประชาชนตามมาตรฐาน GECC เป็นนโยบายสำคัญของทุกหน่วยงานของรัฐที่มีงานบริการประชาชน

2

มอบหมายให้ทุกหน่วยงานนำมาตรฐาน GECC ไปพัฒนาปรับปรุงเป็นมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่สอดคล้องเหมาะสมตามภารกิจ เช่น มาตรฐานการให้บริการประชาชนด้านสุขภาพ มาตรฐานการให้บริการประชาชนด้านการพัฒนาสังคมและมาตรฐานการให้บริการประชาชนด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ เป็นต้น เนื่องจากการให้บริการดังกล่าวเป็นการส่งเสริมและขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศทั้งเศรษฐกิจและสังคม

3

มอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) รับไปพิจารณาผลักดันการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกให้สอดคล้องและเป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 และพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 เพื่อยกระดับการบริการประชาชนให้มีความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย รวมถึงสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น

Policy

GECC Standard

Facilitate



เบอร์ติดต่อ

0 2283 4006 , 4426 , 4485



Email Address

opm.gecc00@gmail.com



Website

www.psc.opm.go.th

Facebook

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก
<https://www.facebook.com/GECC2019>

Youtube

[คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก](#)



ศูนย์บริการประชาชน
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี



คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ร่วมกับ
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ



รายงานผล

การขับเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

จัดทำโดย
ศูนย์บริการประชาชน
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

Table of Contents

→	01	ที่มาและความหมายของศูนย์ราชการสะดวก
→	02	ปัจจัยการให้บริการ / หลักเกณฑ์ประเมิน
→	03	ผลการดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559 ถึง พ.ศ. 2567
→	04	ภาพรวมทั่วประเทศ
→	05	การส่งเสริมผลักดันมาตรฐาน GECC
→	06	การตรวจประเมินและการรักษามาตรฐาน
→	07	พิธีมอบโล่และตรารับรองมาตรฐาน GECC
→	08	การประชาสัมพันธ์
→	09	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
→	10	ข้อเสนอในการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวกในระยะต่อไป

ที่มา

ศูนย์ราชการสะดวก

(Government Easy Contact Center : GECC)

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ร่วมกับ
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)

ได้ดำเนินโครงการอำนวยความสะดวกศูนย์ราชการสะดวก
ภายใต้คณะกรรมการอำนวยความสะดวกศูนย์ราชการสะดวก
ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 เป็นต้นมา เพื่อมุ่งหวังให้ทุกกระทรวง
กรม จังหวัด และรัฐวิสาหกิจ ดำเนินการจัดให้มี

ศูนย์ราชการสะดวก หรือ **Government Easy Contact Center** ชื่อย่อว่า **“GECC”**

เพื่อทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
ที่มาขอรับบริการอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่น
แก่ประชาชนต่อการให้บริการจากหน่วยงานของรัฐสอดคล้องกับ
การดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก
ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558



ความหมาย

1

คือ จุดให้บริการและคำแนะนำแก่ประชาชน
อำนวยความสะดวก มีการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ
และสร้างความเชื่อมั่น ความประทับใจให้แก่ประชาชน
ที่เดินทางมารับบริการจากหน่วยงานของรัฐ

“สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย”

2

สถานที่ราชการแห่งใดที่มีตราสัญลักษณ์ GECC
คือหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการ
ของศูนย์ราชการสะดวก



ปัจจัยการให้บริการ

- **ด้านสถานที่** สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ไม่สร้างภาระให้แก่ประชาชน
- **ด้านบริการ** มุ่งเน้นมาตรฐานการให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ
- **ด้านบุคลากร** มุ่งเน้นการมี Service Mind ตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดการให้บริการ
- **ด้านเทคโนโลยี** มุ่งเน้นให้การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ง่าย และประหยัด

หลักเกณฑ์ประเมิน

ปรับปรุงให้สอดคล้องกับระบบเทคโนโลยีในปัจจุบัน

1. **เกณฑ์ด้านกายภาพ** พิจารณาจุดให้บริการที่เห็นได้เชิงประจักษ์
2. **เกณฑ์ด้านคุณภาพ** พิจารณาด้านสถานที่ บริการ บุคลากร และเทคโนโลยี
3. **เกณฑ์ด้านผลลัพธ์** พิจารณาความพึงพอใจ ความสะดวกในการติดต่อ และเทคโนโลยีในการให้บริการประชาชน

ผลการดำเนินการ

ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559 ถึง พ.ศ. 2567

หน่วยงานของรัฐสมัครขอรับการรับรองมาตรฐาน ณ ปัจจุบัน จำนวน **11,679** ศูนย์ โดยจำแนกเป็น

ผ่าน การรับรอง **4,239** ศูนย์ (ร้อยละ 36.30) แบ่งเป็น

1.ระดับพื้นฐาน (สีฟ้า) มีการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

จำนวน **3,672** ศูนย์ (ร้อยละ 86.62)

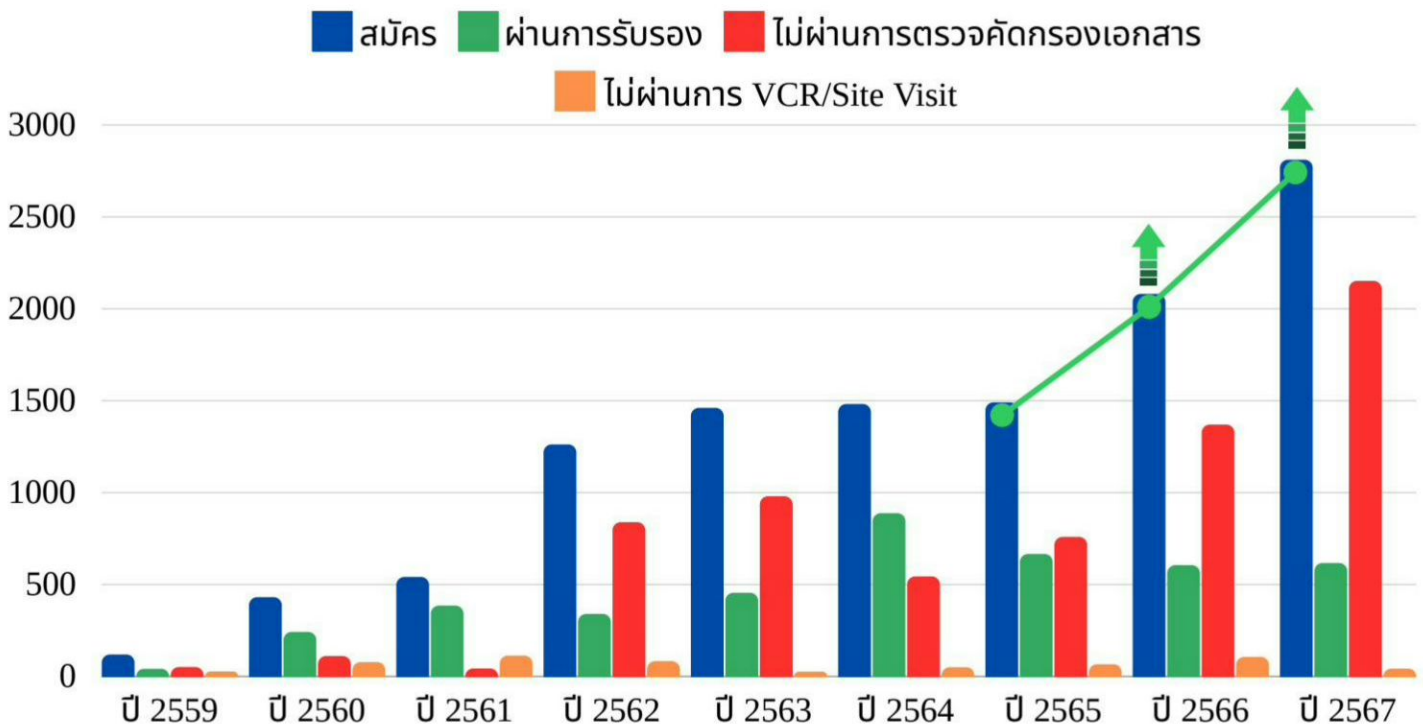
2.ระดับก้าวหน้า (สีเงิน) มีการเพิ่มเติมนวัตกรรมและเทคโนโลยีในการให้บริการ

จำนวน **545** ศูนย์ (ร้อยละ 12.86)

3.ระดับเป็นเลิศ (สีทอง) มีการเพิ่มเติมนวัตกรรมและเทคโนโลยีสำหรับให้บริการด้วยระบบดิจิทัล สะดวกทุกที่ ทุกเวลา

จำนวน **22** ศูนย์ (ร้อยละ 0.52)

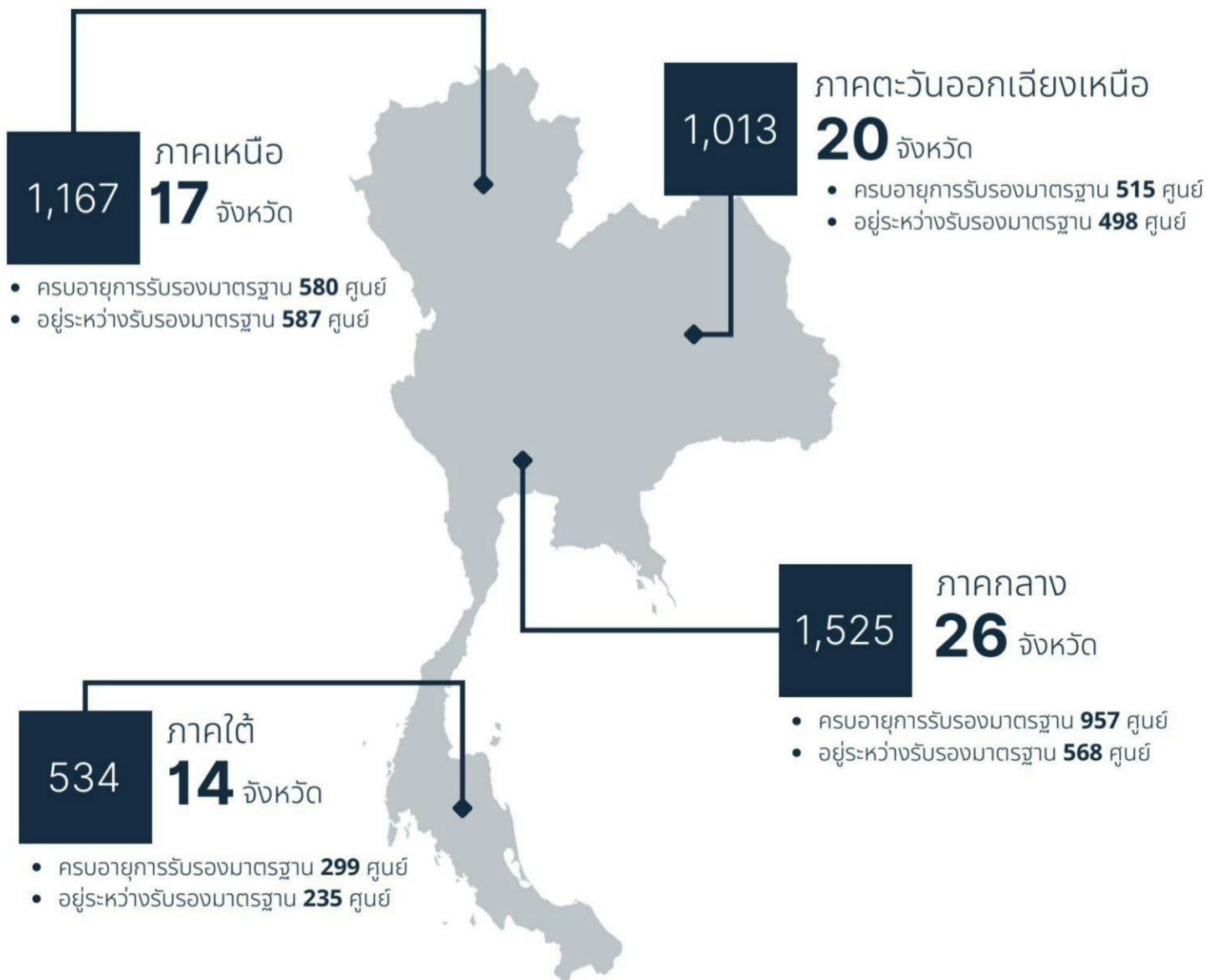
ไม่ผ่าน การรับรอง **7,440** ศูนย์ (ร้อยละ 63.70)



จากข้อมูลการสมัครพบว่า ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2565 ถึง พ.ศ. 2567
มีหน่วยงานของรัฐที่สนใจและเข้ารับการรับรองมาตรฐาน GECC
เฉลี่ยเพิ่มขึ้น

ร้อยละ 27

ทั้งนี้ สาเหตุที่หน่วยงานไม่ผ่านการรับรองมาตรฐาน
เนื่องจากไม่มีความพร้อมของพื้นที่การให้บริการประชาชน
เจ้าหน้าที่ขาดความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน GECC ส่งผลต่อ
การกำหนดระบบหรือแนวทางการให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐาน
และการนำนโยบายของส่วนกลางมาใช้อาจไม่สอดคล้อง
กับความต้องการของประชาชนในพื้นที่เท่าที่ควร

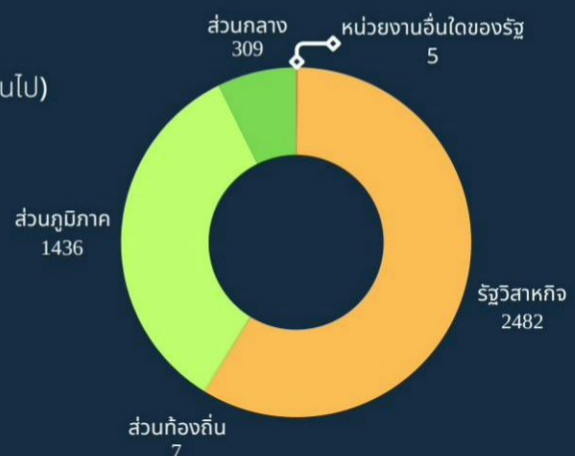


Overview

ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559 ถึง พ.ศ. 2567

การรับรองมาตรฐาน

- ปี พ.ศ. 2559 ถึง พ.ศ. 2564 จำนวน 2,351 ศูนย์ (ครบอายุการรับรอง)
- ปี พ.ศ. 2565 จำนวน 666 ศูนย์ (จะครบอายุการรับรองตั้งแต่ปี พ.ศ. 2568 เป็นต้นไป)
- ปี พ.ศ. 2566 จำนวน 605 ศูนย์
- ปี พ.ศ. 2567 จำนวน 617 ศูนย์





การส่งเสริมผลักดันมาตรฐาน GECC

01

การประชุมชี้แจงเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ แนวทาง และวิธีการประเมิน เพื่อขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC ให้แก่ผู้แทนหน่วยงานระดับนโยบาย (กระทรวง) และหน่วยงานระดับพื้นที่ (จังหวัด) ผ่านระบบออนไลน์ก่อนการเปิดรับสมัคร

02

กำหนดต้นแบบศูนย์ราชการสะดวกในระดับเป็นเลิศ (สีทอง) และระดับก้าวหน้า (สีเขียว) เพื่อเป็นแบบอย่างให้ศึกษาและเรียนรู้กระบวนการที่ทำให้ประสบความสำเร็จ

03

สร้างองค์ความรู้ตามแนวทางการปฏิบัติที่ดี การจัดทำและเผยแพร่คู่มือการรับรอง มาตรฐาน GECC และการสร้าง Coaching ในการสมัครให้แก่หน่วยงาน

04

เปิดช่องทางให้คำปรึกษาผ่านโทรศัพท์ เฟซบุ๊ก LINE Official Account ตลอด 24 ชั่วโมง และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์ รวมถึงเป็นวิทยากรเผยแพร่ องค์ความรู้และแนวทางการขับเคลื่อนมาตรฐาน GECC



การตรวจประเมินมาตรฐาน

มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ตรวจสอบคัดกรองเอกสารใบสมัครตามหลักเกณฑ์มาตรฐาน GECC ผ่านระบบออนไลน์ที่เว็บไซต์ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (www.psc.opm.go.th)

ขั้นตอนที่ 2 ตรวจสอบประเมินหน่วยงานที่ผ่านการคัดกรองเอกสารใบสมัครในพื้นที่ โดยระบบ Video Conference การสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ จุดให้บริการ และการลงพื้นที่เพื่อ Site Visit สำหรับหน่วยงานที่ควรส่งเสริมให้ได้รับมาตรฐานในระดับเป็นเลิศ หรือระดับที่สูงขึ้น และกรณีที่ไม่ผ่านการรับรองมาตรฐานดังกล่าว

ขั้นตอนที่ 3 ให้การรับรองมาตรฐาน GECC หน่วยงานที่ผ่านการตรวจประเมินในพื้นที่ โดยมีระยะเวลาในการรับรองมาตรฐาน GECC 3 ปี นับแต่ปีที่ได้รับการรับรอง

ทั้งนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ดำเนินการพัฒนาระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการติดตามและประเมินผลมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC Standard) เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน การติดตามประเมินผล และการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย

การตรวจประเมินการรักษามาตรฐาน GECC

โดยผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้ตรวจราชการกระทรวง/กรม และคณะกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก จะมีการสุ่มตรวจหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานแล้วเป็นประจำทุกปี รวมทั้งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เปิดรับฟังความคิดเห็นหรือความพึงพอใจจากประชาชนผู้รับบริการโดยตรงผ่านระบบการประเมิน G-Survey เพื่อเป็นเสียงสะท้อนให้มีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่สอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชน ที่ผ่านมาพบว่า หน่วยงานได้ให้ความสำคัญและตื่นตัวกับการรักษามาตรฐานการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยสะท้อนได้จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนราชการ ซึ่งกรณีไม่ผ่านการตรวจรักษามาตรฐานสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้มีหนังสือแจ้งหน่วยงานพิจารณาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

Satisfaction Survey

ผ่านช่องทาง

GSURVEY

ปี พ.ศ. 2567



ประชาชนตอบแบบสำรวจ

102,256 ราย



สำรวจหน่วยงาน

1,208 ศูนย์

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ร้อยละ ส่วนราชการ **91.40**

ร้อยละ รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่นใดของรัฐ **95.20**

พิธีมอบโล่และตราสัญลักษณ์

ศูนย์ราชการสะดวก

การจัดพิธีมอบโล่และตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวก เพื่อเป็นเกียรติแก่หน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC และเป็นการกระตุ้นให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐให้ความสำคัญกับการพัฒนาการให้บริการประชาชนมากขึ้น ซึ่งได้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559



ปี พ.ศ. 2567



รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายชูศักดิ์ ศิรินิล) ได้เป็นประธานในพิธีมอบโล่และตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวกให้แก่หน่วยงานของรัฐที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน GECC

จำนวน **617** ศูนย์



การประชาสัมพันธ์

สร้างการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก

เพื่อประชาสัมพันธ์ผลงาน GECC และการสำรวจความต้องการ/ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการประชาชน โดยระยะเริ่มต้นได้สร้างการรับรู้ และสิ่งจดจำให้แก่ประชาชนเกี่ยวกับ GECC (Brand Awareness : GECC) ซึ่งได้รับผลตอบรับที่ดี สะท้อนได้จากจำนวนผู้รับชมคลิปวิดีโอ



จำแนกช่องทางที่ประชาชนรู้จักศูนย์ราชการสะดวก



จำนวน : ราย

หมายเหตุ : ประชาชนรู้จักศูนย์ราชการสะดวกมากกว่า 1 ช่องทาง

ดังนั้น จึงได้กำหนดเป้าหมายในการสร้าง

จุดเด่นเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก (Unique Selling Point : GECC)

เพื่อให้เห็นว่าหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC มีความแตกต่างจากหน่วยงานที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC อย่างไร ทั้งด้านสถานที่ บริการ บุคลากร และระบบเทคโนโลยี ที่ให้บริการ รวมทั้งนำความคิดเห็นจากประชาชนที่ได้ประเมิน ความพึงพอใจผ่านช่องทาง G-Survey มาเป็นข้อมูลจัดทำเนื้อเรื่อง เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ตรงตามที่ต้องการมากขึ้น



ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ประชาชน

มีความพึงพอใจและเชื่อมั่นต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐตามที่ได้รับ การรับรองมาตรฐาน GECC ซึ่งมีความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงการบริการได้ง่าย

หน่วยงานของรัฐ

มีมาตรฐานการให้บริการที่ได้รับการยอมรับเป็นการทั่วไป และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ด้านการบริการ รวมทั้งมีเครื่องมือในการประเมินผลในการพัฒนาการให้บริการ เพื่อนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุง และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงาน

รัฐบาล

เป็นการยกระดับการบริการภาครัฐให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน มากยิ่งขึ้น ปรับบทบาทภาครัฐเป็นการส่งเสริมสนับสนุน (Enable) การอำนวยความสะดวก (Facilitate) และการกำกับกฎกติกา (Regulate) เพื่อให้ประชาชนและเอกชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว พร้อมทั้งลดกฎหมาย และขั้นตอนที่ไม่จำเป็น (Ease of Doing Business) เพื่อไม่ให้ภาครัฐ เป็นอุปสรรคของภาคธุรกิจหรือขัดขวางการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ



ข้อเสนอ ในการขับเคลื่อน ศูนย์ราชการสะดวกในระยะต่อไป

1

การกำหนดนโยบายให้การพัฒนาการให้บริการประชาชนตามมาตรฐาน GECC เป็นนโยบายสำคัญของทุกหน่วยงานของรัฐที่มีงานบริการประชาชน

2

มอบหมายให้ทุกหน่วยงานนำมาตรฐาน GECC ไปพัฒนาปรับปรุงเป็นมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่สอดคล้องเหมาะสมตามภารกิจ เช่น มาตรฐานการให้บริการประชาชนด้านสุขภาพ มาตรฐานการให้บริการประชาชนด้านการพัฒนาสังคมและมาตรฐานการให้บริการประชาชนด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ เป็นต้น เนื่องจากการให้บริการดังกล่าวเป็นการส่งเสริมและขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศทั้งเศรษฐกิจและสังคม

3

มอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) รับไปพิจารณาผลักดันการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกให้สอดคล้องและเป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 และพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 เพื่อยกระดับการบริการประชาชนให้มีความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย รวมถึงสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น

Policy

GECC Standard

Facilitate



เบอร์ติดต่อ

0 2283 4006 , 4426 , 4485



Email Address

opm.gecc00@gmail.com



Website

www.psc.opm.go.th

Facebook

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก
<https://www.facebook.com/GECC2019>

Youtube

[คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก](#)



ศูนย์บริการประชาชน
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ข้อมูลประกอบอื่น ๆ



คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี

ที่ ๓๗๕ / ๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

เพื่อให้การกำหนดแนวทางการจัดตั้งและมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กับกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการประเมินผลและการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกและการดำเนินงานของคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกเป็นไปอย่างต่อเนื่องด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการมอบหมายและมอบอำนาจให้รองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทนนายกรัฐมนตรีตามคำสั่งในปัจจุบัน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ (๖) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ จึงให้แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก โดยมีองค์ประกอบ หน้าที่และอำนาจดังต่อไปนี้

๑. องค์ประกอบ

๑.๑	รองนายกรัฐมนตรี (นายสุริยะ จึงรุ่งเรืองกิจ)	ประธานกรรมการ
๑.๒	รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายชูศักดิ์ ศิรินิล)	รองประธานกรรมการ
๑.๓	ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	กรรมการ
๑.๔	เลขาธิการ ก.พ.ร.	กรรมการ
๑.๕	ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมอบหมาย	กรรมการ
๑.๖	ผู้แทนสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี	กรรมการ
๑.๗	ผู้แทนกระทรวงการคลัง	กรรมการ
๑.๘	ผู้แทนกระทรวงคมนาคม	กรรมการ
๑.๙	ผู้แทนกระทรวงพาณิชย์	กรรมการ
๑.๑๐	ผู้แทนกระทรวงมหาดไทย	กรรมการ
๑.๑๑	ผู้แทนกระทรวงสาธารณสุข	กรรมการ

๑.๑๒ ผู้แทน...

๑.๑๒	ผู้แทนกระทรวงอุตสาหกรรม	กรรมการ
๑.๑๓	ผู้แทนสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)	กรรมการ
๑.๑๔	ผู้แทนสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย	กรรมการ
๑.๑๕	ผู้แทนสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	กรรมการ
๑.๑๖	ผู้แทนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมอบหมาย	กรรมการ และเลขานุการ
๑.๑๗	ผู้แทนสำนักงาน ก.พ.ร. ที่เลขาธิการ ก.พ.ร. มอบหมาย	กรรมการ และเลขานุการ
๑.๑๘	ผู้แทนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมอบหมาย จำนวน ๓ คน	กรรมการ และผู้ช่วยเลขานุการ
๑.๑๙	ผู้แทนสำนักงาน ก.พ.ร. ที่เลขาธิการ ก.พ.ร. มอบหมาย	กรรมการ และผู้ช่วยเลขานุการ

๒. หน้าที่และอำนาจ

๒.๑ กำหนดแนวทางการจัดตั้งและมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

๒.๒ กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐานการให้บริการ
ของศูนย์ราชการสะดวก

๒.๓ ติดตามประเมินผลการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

๒.๔ เชิญบุคคลหรือผู้แทนหน่วยงานของรัฐเข้าร่วมประชุมเพื่อชี้แจงข้อมูลและ
ข้อเท็จจริง ตลอดจนขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดส่งข้อมูลหรือเอกสารเพื่อใช้ประกอบการพิจารณา

๒.๕ แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการตามที่คณะกรรมการ
อำนวยการศูนย์ราชการสะดวกมอบหมาย ตามความจำเป็นและเหมาะสม

๒.๖ ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

สำหรับการเบิกจ่ายค่าเบี้ยประชุมและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการอื่นใดที่จำเป็น
ต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ หรือคณะทำงาน ที่แต่งตั้งตามคำสั่งนี้ ให้เป็นไป
ตามพระราชกฤษฎีกาเบี้ยประชุมกรรมการ พ.ศ. ๒๕๔๗ หรือตามระเบียบของทางราชการ แล้วแต่กรณี
โดยให้เบิกจ่ายจากงบประมาณของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



(นางสาวแพทองธาร ชินวัตร)

นายกรัฐมนตรี

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

ปริญญดา, จงธรรมคุณ

(นางสาวปริญญดา จงธรรมคุณ)

ผู้อำนวยการกองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๔๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๒ (อุษยาพร), ๑๕๒๒ (เฉลิมขวัญ)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐-๑๕๔๖

www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@soc.go.th

ที่ นร ๐๕๐๕/๓๒๑๓๗



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการขับเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๕/๙๗๙๑ ลงวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

ตามที่ได้เสนอรายงานผลการขับเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ไปเพื่อคณะรัฐมนตรีทราบ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๕ รับทราบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

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

ขอแสดงความนับถือ

ปริญญ์ คุ้มคุณ

(นางสาวปริญญ์ คุ้มคุณ จงธรรมคุณ)

ผู้อำนวยการกองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๒ (อุษยาทร), ๑๕๓๒ (วัลภา)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖ www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@soc.go.th

รายงานการประชุม
คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก
ครั้งที่ ๑/๒๕๖๗

วันจันทร์ที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๓๐ น.
ณ ห้องประชุม ๓๐๑ ชั้น ๓ ตึกบัญชาการ ๑ ทำเนียบรัฐบาล

ผู้มาประชุม

- | | | |
|-----|--|------------------|
| ๑. | นายสุริยะ จึงรุ่งเรืองกิจ
รองนายกรัฐมนตรี | ประธานกรรมการ |
| ๒. | นายชูศักดิ์ ศิรินิล
รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี | รองประธานกรรมการ |
| ๓. | นางยุพา ทวีวัฒนะกิจบวร
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี | กรรมการ |
| ๔. | นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข
รองเลขาธิการ ก.พ.ร.
แทนเลขาธิการ ก.พ.ร. | กรรมการ |
| ๕. | นางสาวรีนวดี สุวรรณมงคล
ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี | กรรมการ |
| ๖. | นางชนิดา เกษมสุข
รองเลขาธิการนายกรัฐมนตรีฝ่ายบริหาร
ผู้แทนสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี | กรรมการ |
| ๗. | นายสิทธิรัตน์ ตรงมาศ
ผู้ช่วยปลัดกระทรวงการคลัง
ผู้แทนกระทรวงการคลัง | กรรมการ |
| ๘. | นางสาวรัชนิพร อิตถีทรัพย์
รองปลัดกระทรวงคมนาคม ด้านอำนวยการ
ผู้แทนกระทรวงคมนาคม | กรรมการ |
| ๙. | นางมนัสสินต์ จิรวัดน์
ที่ปรึกษาการพาณิชย์
ผู้แทนกระทรวงพาณิชย์ | กรรมการ |
| ๑๐. | นางวรสุดา รัตนสุคนธ์
ผู้ช่วยปลัดกระทรวงมหาดไทย
ผู้แทนกระทรวงมหาดไทย | กรรมการ |
| ๑๑. | นายพงษ์ศักดิ์ นิติการุญ
ผู้อำนวยการกองบริหารการสาธารณสุข
ผู้แทนกระทรวงสาธารณสุข | กรรมการ |
| ๑๒. | นายศุภกิจ บุญศิริ
รองปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม
ผู้แทนกระทรวงอุตสาหกรรม | กรรมการ |
| ๑๓. | นางไอรดา เหลืองวิไล
รองผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
รักษาการแทน ผู้อำนวยการสำนักงานรัฐบาลดิจิทัล
ผู้แทนสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) | กรรมการ |

- | | |
|---|----------------------------|
| ๑๔. นางสาววีรัตน์ ศรีสถิตวัฒนา
กรรมการสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย
ผู้แทนสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย | กรรมการ |
| ๑๕. นายกิตติภักดิ์ สุทธิสัมพันธ์
กรรมการบริหารสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
ผู้แทนสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย | กรรมการ |
| ๑๖. นายอิทธิพล ช่างกลึงดี
ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี
ผู้แทนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี | กรรมการและเลขานุการ |
| ๑๗. นางสาวณัฐณี สงกุมาร
ผู้อำนวยการกองนวัตกรรมบริการภาครัฐ
ผู้แทนสำนักงาน ก.พ.ร. | กรรมการและเลขานุการ |
| ๑๘. นางนลินี มหาจันทร์
ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน
ผู้แทนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๙. นายโชคชัย หาญนิมิตกุล
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
ผู้แทนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๒๐. นางสาวศุภลักษณ์ ทองเดช
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
ผู้แทนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๒๑. นางสาวภัทรอาภา จินดาวงศ์
ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการพัฒนาระบบราชการ
ผู้แทนสำนักงาน ก.พ.ร. | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

ผู้เข้าร่วมประชุม

- | | |
|-------------------------------|--|
| ๑. นายศีกษิษฐ์ ศรีจอมขวัญ | รองเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ฝ่ายการเมือง |
| ๒. นายศรัณยสันต์ วีรกุลสุนทร | รองนายกรัฐมนตรี (นายสุริยะ จึงรุ่งเรืองกิจ) |
| ๓. นายธเนศ กิตติธเนศวร | ที่ปรึกษารองนายกรัฐมนตรี (นายสุริยะ จึงรุ่งเรืองกิจ) |
| ๔. นายชัยยง จันทวิภากร | เลขานุการรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี
(นายชูศักดิ์ ศิรินิล) |
| ๕. นางสาวกรณิศ ทองกาย | คณะที่ปรึกษาของรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี
(นายชูศักดิ์ ศิรินิล) |
| ๖. นางสาวศศิเพ็ญ หทัยโชติ | คณะทำงานรองนายกรัฐมนตรี (นายสุริยะ จึงรุ่งเรืองกิจ) |
| ๗. นางสาวธูมาภรณ์ รอดสัมฤทธิ์ | คณะทำงานรองนายกรัฐมนตรี (นายสุริยะ จึงรุ่งเรืองกิจ) |
| ๘. นางสาวถิรนันท์ สุขสวัสดิ์ | สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง |
| ๙. นางสาววรินดา จารุวัฒนานนท์ | สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม |
| ๑๐. นางพรรณพิไล โพนทองถิ่น | สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ |
| ๑๑. นางสาวกิตติกา เรืองรัตน์ | สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย |

๑๒. นายกฤษ แอภทอง	สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
๑๓. นายแพทย์สันติ อังคณาโสภิต	สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
๑๔. นางสาวสุภัทรา เปี่ยมวัฒถาภรณ์	สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม
๑๕. นางสาวรัชนิกร อิมอร่าม	สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม
๑๖. นายอานนท์ ลานตวน	สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม
๑๗. นายอุสร่า วิจารณ์านนท์	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
๑๘. นางกาญจน์สุดา กาญจนภา ไชยรา	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
๑๙. นางสาวสุพัตรา ไคว์สกุล	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
และเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	

เริ่มประชุม เวลา ๑๓.๓๐ น.

ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องที่ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ

ตามที่นายกรัฐมนตรีได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวง เพื่อกำหนดแนวทางการจัดตั้งและมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวงกับกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ประเมินผลและการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวง โดยมีผมเป็นประธาน รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายชูศักดิ์ ศิรินิล) เป็นรองประธาน และผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร่วมเป็นกรรมการ

สำหรับการประชุมในวันนี้เป็นการประชุมคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวง ครั้งที่ ๑/๒๕๖๗ โดยมีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการกำหนดแผนการดำเนินงานในการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวง หรือมาตรฐาน GECC ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ และการแต่งตั้งคณะกรรมการ เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานของคณะกรรมการฯ เกี่ยวกับหลักเกณฑ์และตรวจประเมินมาตรฐานหน่วยงาน ในการขอรับรองมาตรฐาน GECC ซึ่งทราบมาว่าที่ผ่านมาได้มีการดำเนินการลักษณะนี้อยู่แล้ว จึงขอให้กรรมการ ร่วมกันพิจารณาแนวทางการดำเนินงานตามระเบียบวาระต่อไป

มติที่ประชุม รับทราบ

ระเบียบวาระที่ ๒ เรื่องเพื่อทราบ

๒.๑ คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๓๓๕/๒๕๖๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการ ศูนย์ราชการสะดวง ลงวันที่ ๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๗

ฝ่ายเลขานุการฯ นำเสนอที่ประชุมทราบว่านายกรัฐมนตรีได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๓๓๕/๒๕๖๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวง ลงวันที่ ๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๗ เพื่อกำหนด แนวทางการจัดตั้งและมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวงกับกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวง โดยมีรองนายกรัฐมนตรี (นายสุริยะ จึงรุ่งเรืองกิจ) เป็นประธานกรรมการ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายชูศักดิ์ ศิรินิล) เป็นรองประธานกรรมการ ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เลขาธิการ ก.พ.ร. ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้แทนกระทรวงการคลัง ผู้แทนกระทรวงคมนาคม ผู้แทนกระทรวงพาณิชย์ ผู้แทนกระทรวงมหาดไทย ผู้แทนกระทรวงสาธารณสุข ผู้แทนกระทรวงอุตสาหกรรม ผู้แทนสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ผู้แทนสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ผู้แทนสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย และผู้แทนสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เป็นกรรมการ และผู้แทนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกับผู้แทนสำนักงาน ก.พ.ร. เป็นกรรมการและ เลขานุการ โดยให้มีหน้าที่และอำนาจดังนี้

(๑) กำหนด...

(๑) กำหนดแนวทางการจัดตั้งและมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
(๒) กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐานการให้บริการ
ของศูนย์ราชการสะดวก

(๓) ติดตามประเมินผลการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
(๔) เชิญบุคคลหรือผู้แทนหน่วยงานของรัฐเข้าร่วมประชุมเพื่อชี้แจงข้อมูล
และข้อเท็จจริง ตลอดจนขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดส่งข้อมูลหรือเอกสารเพื่อใช้ประกอบการพิจารณา
(๕) แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการตามที่คณะกรรมการ
อำนวยการศูนย์ราชการสะดวกมอบหมาย

(๖) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

มติที่ประชุม รับทราบ

๒.๒ การดำเนินการโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๔ – ปัจจุบัน
ฝ่ายเลขานุการฯ นำเสนอที่ประชุมทราบฯ

๒.๒.๑ ความเป็นมา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการ
พัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้ดำเนินโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๔
เป็นต้นมา ตามนโยบายของนายกรัฐมนตรีในขณะนั้นที่ได้มอบนโยบายให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด
รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง จัดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)”
เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เกิดการให้บริการที่มี
ประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ สำนักงานปลัด
สำนักนายกรัฐมนตรีได้นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีย่อยรับทราบแนวทางการจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวก
โดยเห็นชอบให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีหนังสือแจ้งเวียนกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจ
ที่เกี่ยวข้อง นำแนวทางการจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวกไปพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องให้เกิดผล
เป็นรูปธรรมโดยเร็ว และได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก
เพื่อดำเนินการต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๔ ถึงปัจจุบัน โดยมีผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมเป็นกรรมการ
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และสำนักงาน ก.พ.ร. เป็นฝ่ายเลขานุการ โดยมีหน้าที่และอำนาจที่สำคัญ
ในการกำหนดแนวทางการจัดตั้งและมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (มาตรฐาน GECC)
กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐาน GECC รวมทั้งติดตามประเมินผลการให้บริการ
ของศูนย์ราชการสะดวก

๒.๒.๒ ผลการดำเนินการ

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกได้ให้ความเห็นชอบความหมาย
ของศูนย์ราชการสะดวก รูปแบบการให้บริการ หลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล การรับรองมาตรฐาน
โลโก้และตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวก เพื่อจุดมุ่งหมายให้การให้บริการประชาชนมีความสะดวก รวดเร็ว
เข้าถึงได้ง่าย อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ ทั้งนี้ สำนักงานปลัด
สำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบการดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก เมื่อวันที่
๓ พฤษภาคม ๒๕๖๕ และเมื่อวันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๕ โดยสรุปสาระสำคัญการดำเนินการได้ดังนี้

๒.๒.๒.๑ การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรอง

มาตรฐาน GECC

หัวข้อ	ประเด็นการพิจารณา
๑. ปัจจัยการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก	๑.๑ ด้านสถานที่ สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ไม่สร้างภาระให้แก่ประชาชน ๑.๒ ด้านบริการ มุ่งเน้นมาตรฐานการให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ ๑.๓ ด้านบุคลากร มุ่งเน้นการมี Service Mind ตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดการให้บริการ ๑.๔ ด้านเทคโนโลยี มุ่งเน้นให้การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ง่าย และประหยัด
๒. หลักเกณฑ์ประเมิน (ปรับปรุงให้เหมาะสมกับสถานการณ์และระบบเทคโนโลยีในปัจจุบัน)	๒.๑ เกณฑ์ด้านกายภาพ พิจารณาจุดให้บริการที่เห็นได้เชิงประจักษ์ ๒.๒ เกณฑ์ด้านคุณภาพ พิจารณาด้านสถานที่ บริการ บุคลากร และเทคโนโลยี ๒.๓ เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ พิจารณาความพึงพอใจ ความสะดวกในการติดต่อและเทคโนโลยีในการให้บริการประชาชน
๓. การรับรองมาตรฐาน (ระยะเวลาการรับรองมาตรฐาน ๓ ปี นับแต่ปีที่ได้รับการรับรอง)	หน่วยงานของรัฐสมัครขอรับการรับรองมาตรฐาน จำนวน ๑๑,๖๗๙ ศูนย์ ✓ ผ่านการรับรอง ๔,๒๓๙ ศูนย์ (ร้อยละ ๓๖.๓๐) แบ่งเป็น ระดับพื้นฐาน (สีฟ้า) ⇨ มีการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย คะแนนระหว่าง ๗๐ - ๗๙ คะแนน จำนวน ๓,๖๗๒ ศูนย์ (ร้อยละ ๘๖.๖๒) ระดับก้าวหน้า (สีเงิน) ⇨ มีการเพิ่มเติมนวัตกรรมและเทคโนโลยีในการให้บริการ คะแนนระหว่าง ๘๐ - ๘๙ คะแนน จำนวน ๕๔๕ ศูนย์ (ร้อยละ ๑๒.๘๖) ระดับเป็นเลิศ (สีทอง) ⇨ มีการเพิ่มเติมนวัตกรรมและเทคโนโลยีสำหรับให้บริการด้วยระบบดิจิทัล สะดวกทุกที่ ทุกเวลา คะแนนระหว่าง ๙๐ - ๑๐๐ คะแนน จำนวน ๒๒ ศูนย์ (ร้อยละ ๐.๕๒) ✗ ไม่ผ่านการรับรอง ๗,๔๔๐ ศูนย์ (ร้อยละ ๖๓.๗๐) สาเหตุ : ไม่มีความพร้อมของพื้นที่การให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ขาดความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน GECC ส่งผลต่อการกำหนดระบบหรือแนวทางการให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐาน และการนำนโยบายของส่วนกลางมาใช้อาจไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่เท่าที่ควร ➢ ปี พ.ศ. ๒๕๖๗ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายสุชาติ ศิริสิน) เป็นประธานในพิธีมอบโล่และตรารับรองมาตรฐาน GECC เมื่อวันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๗ ณ โรงแรมอัศวิน แกรนด์คอนเวนชั่น กรุงเทพฯ โดยมีผู้เข้าร่วมงานประมาณ ๑,๐๐๐ คน
๔. สิ่งจูงใจ 	๔.๑ โล่การรับรองมาตรฐาน GECC เป็นสิ่งย้ำเตือนให้เห็นถึงคุณค่าของหน่วยงานของรัฐที่พัฒนางานในด้านต่าง ๆ จนสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเต็มศักยภาพ ถือเป็นคุณค่าอันทรงเกียรติของหน่วยงานในการรักษามาตรฐาน GECC ๔.๒ ตรารับรองมาตรฐาน GECC เป็นเครื่องหมายที่แสดงให้รู้ว่าประชาชนจะได้รับบริการที่มีมาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย เบ็ดเสร็จได้ ณ จุด ๆ เดียว

๒.๒.๒.๒ การส่งเสริมผลักดันให้หน่วยงานของรัฐมีการพัฒนาการให้บริการประชาชนตามมาตรฐาน GECC ประกอบด้วย

๑) การประชุมชี้แจงเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ แนวทาง และวิธีการประเมินเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC ให้แก่ผู้แทนหน่วยงานระดับนโยบาย (กระทรวง) และหน่วยงานระดับพื้นที่ (จังหวัด) ผ่านระบบออนไลน์ก่อนการเปิดรับสมัคร

๒) กำหนด...

๒) กำหนดต้นแบบศูนย์ราชการสะดวกในระดับเป็นเลิศ (สีทอง) เพื่อเป็นแบบอย่างและกระตุ้นให้หน่วยงานศึกษาและเรียนรู้กระบวนการที่ทำให้ประสบความสำเร็จ

๓) สร้างองค์ความรู้ตามแนวทางการปฏิบัติที่ดี การจัดทำและเผยแพร่คู่มือการรับรองมาตรฐาน GECC และการสร้าง Coaching ในการสมัครให้แก่หน่วยงาน

๔) เปิดช่องทางให้คำปรึกษาหารือผ่านโทรศัพท์ เฟซบุ๊ก LINE Official Account ตลอด ๒๔ ชั่วโมง และการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์ รวมถึงการเป็นวิทยากรเผยแพร่องค์ความรู้และแนวทางการขับเคลื่อนมาตรฐาน GECC

๒.๒.๒.๓ การตรวจประเมินมาตรฐาน GECC โดยแต่งตั้งคณะกรรมการ เพื่อบริหารการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งขั้นตอนการดำเนินงาน ๓ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ ตรวจคัดกรองเอกสารใบสมัครของหน่วยงาน ในพื้นที่ ๗๖ จังหวัด และกรุงเทพมหานคร ตามหลักเกณฑ์มาตรฐาน GECC ผ่านระบบการรับสมัครออนไลน์ ที่เว็บไซต์ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (www.psc.opm.go.th)

ขั้นตอนที่ ๒ ตรวจประเมินหน่วยงานที่ผ่านการคัดกรอง เอกสารใบสมัครในพื้นที่ โดยใช้วิธีการตรวจประเมินที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ได้แก่ ระบบ Video Conference การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ ณ จุดให้บริการ และการลงพื้นที่เพื่อ Site Visit สำหรับหน่วยงาน ที่ควรส่งเสริมผลักดันให้ได้รับมาตรฐานในระดับเป็นเลิศ หรือระดับที่สูงขึ้น และสำหรับหน่วยงานที่อาจส่งผลให้ ไม่ผ่านการรับรองมาตรฐานดังกล่าว

ขั้นตอนที่ ๓ คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก พิจารณาให้การรับรองมาตรฐาน GECC หน่วยงานที่ผ่านการตรวจประเมินในพื้นที่ โดยมีระยะเวลาในการ รับรองมาตรฐาน GECC ๓ ปี นับแต่ปีที่ได้รับการรับรอง

โดยปัจจุบันสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ดำเนินการจัดจ้าง เพื่อพัฒนาระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการติดตามและประเมินผลมาตรฐานการให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก (GECC Standard) เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้การรับรอง มาตรฐาน GECC การติดตามประเมินผล และการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย

๒.๒.๒.๔ การตรวจประเมินการรักษามาตรฐาน GECC สำหรับหน่วยงาน ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานแล้ว โดยผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้ตรวจราชการกระทรวง/กรม และเปิดรับฟังความคิดเห็นหรือความพึงพอใจจากประชาชนผู้รับบริการโดยตรงผ่านระบบการประเมิน G-Survey เพื่อเป็นเสียงสะท้อนให้มีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่สอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชน ที่ผ่าน มาพบว่า หน่วยงานได้ให้ความสำคัญและตื่นตัวกับการรักษามาตรฐานการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยสะท้อนได้จาก ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนราชการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔ และ รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่นใดของรัฐ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒ ซึ่งกรณีไม่ผ่านการตรวจรักษามาตรฐานสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรีได้มีหนังสือแจ้งหน่วยงานพิจารณาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

๒.๒.๒.๕ การประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก
เพื่อประชาสัมพันธ์ผลงาน GECC สัมภาษณ์ความต้องการ ของผู้รับบริการ สำรวจความคิดเห็น/ความต้องการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับ มาตรฐานการให้บริการประชาชน โดยระยะเริ่มต้นได้สร้างความรู้ความเข้าใจและสิ่งจูงใจให้แก่ประชาชน

(Brand Awareness : GECC) ซึ่งได้รับผลตอบรับที่ดีจากประชาชน สะท้อนได้จากผู้รับชมคลิปวิดีโอและจำนวนประชาชนที่รู้จักศูนย์ราชการสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๕๘ ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด อย่างไรก็ตาม ยังมีประชาชนบางส่วน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๔๒ ที่ยังไม่รู้จักศูนย์ราชการสะดวก ดังนั้น ในระยะต่อไปจึงได้กำหนดเป้าหมายในการสร้างจุดเด่นเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก (Unique Selling Point : GECC) เพื่อให้เห็นว่าหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC มีความแตกต่างจากหน่วยงานที่ยังไม่ได้รับอย่างใด ทั้งด้านสถานที่ บริการ บุคลากร และระบบเทคโนโลยีที่ให้บริการ รวมทั้งนำความคิดเห็นจากประชาชนที่ได้ประเมินความพึงพอใจผ่านช่องทาง G-Survey มาเป็นข้อมูลจัดทำเนื้อเรื่องเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ตรงตามที่ต้องการมากขึ้น

มติที่ประชุม รับทราบ

ระเบียบวาระที่ ๓ เรื่องเพื่อพิจารณา

๓.๑ กรอบแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก

ฝ่ายเลขานุการฯ ได้เสนอต่อที่ประชุมพิจารณาว่าตามที่นายกรัฐมนตรีได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกเพื่อกำหนดแนวทางการจัดตั้งและมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกกับกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผลและการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก เพื่อทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนต่อการให้บริการจากหน่วยงานของรัฐ ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนในรูปแบบศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เป็นไปอย่างต่อเนื่องโดยมีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม จึงเห็นควรดำเนินการดังนี้

๓.๑.๑ เห็นชอบให้มีการดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวกตามแนวทางตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ เป็นต้นมา เนื่องจากปัจจุบันมีศูนย์ราชการสะดวกที่อยู่ระหว่างการรับรองมาตรฐาน GECC ๓ ปี อีกจำนวน ๑,๘๘๘ ศูนย์ (ได้รับการรับรองประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ถึง ๒๕๖๗) ในพื้นที่ทั่วประเทศ ประกอบกับเพื่อให้การตรวจประเมินการรักษามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกดังกล่าวได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

๓.๑.๒ กำหนดปฏิทินการรับรองมาตรฐาน GECC ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ ดังนี้

ระยะเวลาประมาณการ	กิจกรรม
ต.ค. - พ.ย. ๖๗	» ปรับปรุงหลักเกณฑ์การรับรองมาตรฐานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ทั้งนี้ หากการปรับปรุงหลักเกณฑ์นั้นมิได้มีการเปลี่ยนแปลงในประเด็นสาระสำคัญที่จะทำให้การพิจารณารับรองมาตรฐานเปลี่ยนไปแต่เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับหน่วยงานหรือระบบเทคโนโลยีและสถานการณ์ในปัจจุบัน เห็นควรเสนอประธานกรรมการเป็นผู้พิจารณา
พ.ย. - ธ.ค. ๖๗	» ส่งเสริมให้มีการสร้างเครือข่ายในการตรวจประเมินระดับกระทรวง » ประชุมชี้แจงทำความเข้าใจเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
ม.ค. - ก.พ. ๖๘	» เปิดรับสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ ทั้งนี้ กรณีเกิดปัญหาข้อขัดข้องในการรับสมัคร หรือการอุทธรณ์การสมัคร เห็นควรให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในฐานะฝ่ายเลขานุการฯ พิจารณาตามความเหมาะสม » ประธานกรรมการมอบหมายประธานอนุกรรมการ ผู้ทรงคุณวุฒิ และกำหนดพื้นที่รับผิดชอบของคณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก » ประชุมชี้แจงแนวทางการตรวจประเมินให้แก่คณะอนุกรรมการฯ » เผยแพร่ประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก

ระยะเวลาประมาณการ	กิจกรรม
มี.ค. ๖๘	๙ คณะอนุกรรมการฯ ให้การรับรองผลการตรวจคัดกรองเอกสารและจัดทำคำชี้แจงกรณีไม่ผ่านการคัดกรองเอกสาร
เม.ย. - ก.ค. ๖๘	๙ คณะอนุกรรมการฯ ลงพื้นที่ตรวจประเมินมาตรฐานทั่วประเทศ ๙ คณะอนุกรรมการฯ สรุปผลการตรวจประเมิน เสนอคณะกรรมการฯ
ส.ค. ๖๘	๙ ประชุมคณะกรรมการฯ เพื่อพิจารณาให้การรับรองมาตรฐาน ประกาศและแจ้งผลการรับรองมาตรฐาน (หนังสือ/เว็บไซต์)
ก.ย. ๖๘	๙ จัดพิธีมอบโล่และตราสัญลักษณ์ให้แก่ศูนย์ราชการสะดวกที่ผ่านการรับรองประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแนวทางการจัดพิธีตามความเหมาะสม

ทั้งนี้ ระยะเวลาอาจมีการปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

๓.๑.๓ การขับเคลื่อนตามข้อสังเกตและข้อเสนอแนะจากการตรวจประเมินประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีรูปแบบมาตรฐานเดียวกันและลดข้อขัดข้องในการดำเนินการดังนี้

การประเมินมาตรฐาน	ข้อเสนอเพื่อการพัฒนา
๑. หลักเกณฑ์ ➢ ปรับให้สอดคล้องกับประเภทของหน่วยงาน ➢ ยกระดับหลักเกณฑ์สำหรับระดับเป็นเลิศ ➢ นวัตกรรมจากส่วนกลางต้องพิจารณาว่านำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ ➢ ประกาศหลักเกณฑ์และชี้แจงหลักเกณฑ์โดยเร็ว ➢ กำหนดคุณสมบัติหน่วยงานที่จะสมัครให้ชัดเจน ➢ สร้างแรงจูงใจให้กับหน่วยงานที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน	๑. หน่วยงานที่ไม่ผ่าน ➢ สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์มาตรฐานเพิ่มขึ้น ➢ ปรับปรุงพื้นที่การให้บริการให้สะดวก และเข้าถึงได้ง่าย ➢ ศึกษาตัวอย่างหน่วยงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกันมาสร้างองค์ความรู้ เพื่อเป็นแรงกระตุ้นในการพัฒนาการให้บริการประชาชนมากขึ้น ➢ พัฒนานวัตกรรมและนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดภาระให้กับเจ้าหน้าที่และประชาชน ➢ ถ่ายทอดองค์ความรู้ภายในหน่วยงาน เพื่อรองรับการสับเปลี่ยนหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน
๒. การสมัคร ➢ อธิบายคำตอบให้ชัดเจน ไม่แนบคำตอบด้วย QR Code หรือ Link แทนข้อความ ➢ ผู้ตรวจประเมินต้องมีมาตรฐานเดียวกัน โดยเฉพาะหน่วยงานประเภทเดียวกัน	๒. หน่วยงานระดับก้าวหน้า ➢ ส่งเสริมมาตรฐานด้านบริการ บุคลากร และสร้างความโดดเด่นที่มีมากกว่าหน่วยงานอื่น รวมทั้งกระตุ้นให้มีผู้ใช้บริการช่องทางออนไลน์เพิ่มขึ้น
๓. การตรวจประเมิน ➢ ส่งเสริมการตรวจประเมินรักษามาตรฐานอย่างต่อเนื่อง และขอความร่วมมือผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้ตรวจราชการกระทรวง/กรม สนับสนุนการตรวจประเมินรักษามาตรฐาน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๒๕ ของหน่วยงานในสังกัด/พื้นที่ที่รับผิดชอบ)	๓. หน่วยงานระดับพื้นฐาน ➢ พัฒนาและผลักดันให้มีการดำเนินการตามมาตรฐาน GECC ทั้งด้านกายภาพ ระบบการให้บริการ และการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาการให้บริการที่สอดคล้อง กับวิถีชีวิตของประชาชนในพื้นที่

การประเมินมาตรฐาน	ข้อเสนอเพื่อการพัฒนา
➢ สับเปลี่ยนหมุนเวียนพื้นที่ของคณะกรรมการฯ ในการตรวจประเมิน เพื่อเรียนรู้แนวคิด หรือวิธีการ แก้ปัญหาการให้บริการประชาชนแต่ละพื้นที่ ซึ่งนำมาใช้ประโยชน์หรือเป็นองค์ความรู้ในการส่งเสริม หรือแนะนำหน่วยงานในการพัฒนาได้ดีขึ้น รวมทั้งเพื่อป้องกันการมีส่วนได้ส่วนเสียในการตรวจประเมินด้วย ➢ หน่วยงานที่ได้รับการรับรองในระดับก้าวหน้า และระดับเป็นเลิศ เป็นหน่วยงานต้นแบบให้ ข้อเสนอแนะกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกิดการพัฒนาต่อไป ➢ หน่วยงานที่อยู่ระหว่างการรับรองมาตรฐานควรรายงาน ผลการดำเนินการให้ทราบเป็นประจำทุกปี ➢ สร้างเครือข่ายระดับกระทรวงพิจารณาความพร้อม หน่วยงานในสังกัดก่อนสมัคร	๔. การขับเคลื่อนในระยะต่อไป เพื่อการขับเคลื่อนให้หน่วยงานของรัฐมีการพัฒนาระบบ การให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและเกิดผลเป็นรูปธรรม ทำให้เกิดผลดีต่อภาพลักษณ์การให้บริการประชาชนโดยเร็ว เห็นควรนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาเห็นชอบ ให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณา ดังนี้ ๑. การกำหนดนโยบายให้การพัฒนาการให้บริการประชาชน ตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก เป็นนโยบายสำคัญของทุกหน่วยงานของรัฐ ๒. มอบหมายให้ทุกหน่วยงานนำมาตรฐานการให้บริการ ประชาชนของศูนย์ราชการสะดวกไปพัฒนาปรับปรุง เป็นมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่สอดคล้อง เหมาะสมตามภารกิจ เช่น มาตรฐานการให้บริการ ประชาชนด้านสุขภาพ มาตรฐานการให้บริการประชาชน ด้านการพัฒนาสังคม และมาตรฐานการให้บริการ ประชาชนด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ เป็นต้น ๓. มอบหมายให้สำนักงาน ก.พ.ร. รับไปพิจารณาผลักดัน การดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกให้เป็นไปตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาต ของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และ พ.ร.บ. การปฏิบัติ ราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อยกระดับ การบริการประชาชนให้มีความสะดวก รวดเร็วและ ตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน

ที่ประชุมได้มีการอภิปรายและมีข้อสังเกต สรุปได้ดังนี้

๑. เห็นควรให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาการขับเคลื่อนโครงการอำนวยความสะดวกในระยะต่อไปตามที่ฝ่ายเลขานุการเสนอ เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนให้ส่วนราชการ มีการพัฒนาการให้บริการประชาชนให้มีความสะดวก รวดเร็วและตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน รวมทั้งเป็นการกระตุ้นหน่วยงานราชการต่าง ๆ ให้เข้าร่วมการขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC มากขึ้น ทั้งนี้ ในการสมัครอาจจะไม่ได้หวังรางวัล แต่เป็นการเริ่มต้นในการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานเพื่อให้ ประชาชนได้รับการให้บริการที่ดี

๒. หัวหน้าส่วนราชการมีความสำคัญในการขับเคลื่อนให้หน่วยงานในสังกัด มีการพัฒนาการให้บริการ โดยการกำหนดนโยบายและขยายผลความสำเร็จของหน่วยงานที่เป็นต้นแบบ

๓. ควรคัดเลือกบริการที่เป็นระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์พื้นฐาน (Common Services) ของทุกส่วนราชการเข้ามาเป็นหลักเกณฑ์ของศูนย์ราชการสะดวก โดยสำนักงาน ก.พ.ร. จะคัดเลือก บริการที่เป็น Common Services ให้ทุกศูนย์ราชการสะดวกต้องให้บริการ เพื่อเป็นการลดภาระของประชาชน และเจ้าหน้าที่ รวมทั้งบริการใดที่เป็นออนไลน์ควรมีการแนะนำให้ประชาชนในพื้นที่ใช้บริการ หากประชาชน ไม่มีอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมต่อระบบออนไลน์ได้จึงมาใช้บริการที่สำนักงาน

๔. การพิจารณาระบบการให้บริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้มีการระบุในหลักเกณฑ์ รวมทั้งเป็นเงื่อนไขในการพิจารณาหน่วยงานระดับเป็นเลิศด้วยแล้ว

มติที่ประชุม เห็นชอบและขอให้รับความคิดเห็นและข้อสังเกตในที่ประชุมไปพิจารณาต่อไปด้วย

๓.๒ การแต่งตั้งคณะกรรมการ

ฝ่ายเลขานุการฯ ได้เสนอต่อที่ประชุมพิจารณาว่าเพื่อให้การดำเนินงานของคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับปฏิทินการดำเนินงานประจำปี จึงเห็นควรดังนี้

๓.๒.๑ แต่งตั้งคณะกรรมการด้านวิชาการ

เพื่อให้การดำเนินการของคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก และการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีมาตรฐานเดียวกัน อันจะนำไปสู่การยกระดับการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นของประชาชน รวมทั้งให้คณะกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกมีแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องชัดเจน จึงเห็นควรแต่งตั้งคณะกรรมการด้านวิชาการ [ผู้ที่มีรายชื่อตามองค์ประกอบเป็นผู้พิจารณากำหนดหลักเกณฑ์ตั้งแต่ต้นจนถึงปัจจุบัน] โดยมีองค์ประกอบ หน้าที่และอำนาจดังนี้

๑. องค์ประกอบ

๑.๑	นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข รองเลขาธิการ ก.พ.ร.	ประธานอนุกรรมการ
๑.๒	ผู้แทนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมอบหมาย	รองประธานอนุกรรมการ
๑.๓	รองศาสตราจารย์พุด อ่องสกุล ผู้ทรงคุณวุฒิ	อนุกรรมการ
๑.๔	นายชัยณรงค์ โซโซย ผู้ทรงคุณวุฒิอนุกรรมการ	อนุกรรมการ
๑.๕	ผู้แทนสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)	อนุกรรมการ
๑.๖	ผู้แทนสำนักงาน ก.พ.ร. ที่เลขาธิการ ก.พ.ร. มอบหมาย	อนุกรรมการ และเลขานุการ
๑.๗	ผู้แทนศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	อนุกรรมการ และผู้ช่วยเลขานุการ

๒. หน้าที่และอำนาจ

๒.๑ ศึกษาวิเคราะห์ เสนอแนะมาตรการ กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผล ในการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

๒.๒ สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลในการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

๒.๓ เชิญบุคคลหรือผู้แทนหน่วยงานของรัฐเข้าร่วมประชุม เพื่อให้ข้อมูลและข้อเท็จจริงหรือเอกสารประกอบการพิจารณา

๒.๔ แต่งตั้ง...

๒.๔ แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินการของ คณะอนุกรรมการได้ตามความจำเป็น

๒.๕ ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

๓. เพื่อให้การดำเนินงานศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ เป็นไปตามปฏิทินการรับรองมาตรฐาน GECC เห็นควรมอบหมายให้คณะอนุกรรมการด้านวิชาการพิจารณา ปรับปรุงหลักเกณฑ์มาตรฐาน GECC ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ ตามความเห็นของระเบียบวาระที่ ๓.๑.๓ โดย เสนอประธานกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกพิจารณาให้ความเห็นชอบต่อไป

๓.๒.๒ แต่งตั้งคณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

เพื่อสนับสนุนภารกิจเกี่ยวกับการตรวจประเมินมาตรฐานและตรวจประเมิน การรักษามาตรฐานตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินที่คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกกำหนด และรับรองผลการตรวจคัดกรองเอกสารใบสมัครพร้อมกับจัดทำคำชี้แจงถึงสาเหตุกรณีที่ไม่ให้การรับรอง ผลการตรวจคัดกรองเอกสาร ซึ่งปัจจุบันมีแนวโน้มหน่วยงานของรัฐจะสมัครเข้ารับการรับรองมาตรฐาน เป็นจำนวนมากขึ้นทุกปี ดังนั้น เพื่อให้การตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เป็นไปตามแนวทาง การประเมินและการรับรองมาตรฐานด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ จึงเห็นควรแต่งตั้งคณะอนุกรรมการ ตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก จำนวน ๑๐ คณะ (คณะที่ ๑ - คณะที่ ๑๐) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยมีองค์ประกอบ หน้าที่และอำนาจดังนี้

๑. องค์ประกอบ

๑.๑ ที่ปรึกษา

- ๑.๑.๑ ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
- ๑.๑.๒ รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ที่ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

๑.๒ คณะอนุกรรมการฯ

- | | |
|--------------------------------------|------------------|
| ๑.๒.๑ ประธานอนุกรรมการ | ประธานอนุกรรมการ |
| ๑.๒.๒ ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี | อนุกรรมการ |
| ตามที่ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมอบหมาย | |
| ๑.๒.๓ ผู้ทรงคุณวุฒิ | อนุกรรมการ |
| ๑.๒.๔ ผู้แทนศูนย์บริการประชาชน | อนุกรรมการ |
| สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี | และเลขานุการ |
| ๑.๒.๕ ผู้แทนสำนักงาน ก.พ.ร. | อนุกรรมการ |
| | และเลขานุการ |
| ๑.๒.๖ ผู้แทนศูนย์บริการประชาชน | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี | |

ในกรณีที่ผู้ทรงคุณวุฒิคนหนึ่งคนใดไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้ประธานกรรมการมอบหมายผู้ทรงคุณวุฒิในคณะอื่นปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้

๒. หน้าที่และอำนาจ

๒.๑ ตรวจประเมินมาตรฐานหน่วยงานที่สมัครขอรับการรับรอง มาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก และตรวจประเมินการรักษามาตรฐานของหน่วยงานที่ได้รับการ รับรองมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก ตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินที่คณะกรรมการ อำนวยการศูนย์ราชการสะดวกกำหนดตามพื้นที่จังหวัดที่ตรวจประเมินท้ายคำสั่งนี้

๒.๒ รับรอง...

๒.๒ รับรองผลการตรวจคัดกรองเอกสารใบสมัครพร้อมกับจัดทำคำชี้แจง เหตุผลหรือข้อเสนอแนะ กรณีที่ไม่ให้การรับรองผลการตรวจคัดกรองเอกสารใบสมัคร

๒.๓ เชิญเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือผู้เกี่ยวข้องมาให้ข้อเท็จจริงหรือแสดงความเห็น รวมทั้งจัดส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาตามความจำเป็น

๒.๔ แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อช่วยเหลือการปฏิบัติงานตามความเหมาะสม

๒.๕ รายงานผลการดำเนินการต่อคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะตอก เพื่อพิจารณารับรองมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะตอก

๒.๖ ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะตอกมอบหมาย

๓. เพื่อให้การดำเนินการตามภารกิจของคณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะตอกเป็นไปตามกรอบเวลา คณะอนุกรรมการคณะหนึ่งคณะใดอาจมอบหมายให้คณะอนุกรรมการคณะอื่นดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจแทนได้ตามความจำเป็นและความเหมาะสม

๔. ให้คณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะตอกสิ้นสุดภารกิจในวันที่ ๓๐ กันยายนของทุกปี

๕. เพื่อให้การบริหารจัดการพื้นที่ในการตรวจประเมินเป็นไปด้วยความเรียบร้อยอย่างมีประสิทธิภาพ เห็นควรให้ประธานกรรมการเป็นผู้พิจารณาแต่งตั้งประธานอนุกรรมการอนุกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ และกำหนดพื้นที่ในการตรวจประเมินของแต่ละคณะ โดยการกำหนดพื้นที่ในการตรวจประเมินให้คำนึงถึงความเหมาะสม เช่น ปริมาณหรือระยะเวลาในการตรวจประเมิน หรือความคิดเห็นจากการตรวจประเมินที่ผ่านมา

๖. การตรวจประเมินมาตรฐานหน่วยงานที่สมัครขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC และตรวจประเมินการรักษามาตรฐานของหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะตอก และคณะอนุกรรมการด้านวิชาการ สามารถร่วมการตรวจประเมินและให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

๗. แนวทางการตรวจประเมินของคณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะตอก

๗.๑ หลักการ : การประเมินรับรองมาตรฐานเป็นการตรวจโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการตรวจประเมินทั้งหมด

๗.๒ วิธีการ :

๗.๒.๑ ใช้ระบบสารสนเทศ Video Conference หรือการ Live เพื่อพิจารณาหลักฐานเชิงประจักษ์ทั้งทางด้านกายภาพ ด้านคุณภาพ และด้านผลลัพธ์ รวมทั้งการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ ณ จุดให้บริการ

๗.๒.๒ หากจำเป็นต้องลงพื้นที่เพื่อตรวจประเมิน ขอให้พิจารณาลงพื้นที่ไม่เกินร้อยละ ๒๕ ของจำนวนศูนย์ที่ผ่านการคัดกรองเอกสาร เพื่อการผลักดันและพิจารณาให้ได้รับมาตรฐานในระดับก้าวหน้า (สีเงิน) หรือระดับเป็นเลิศ (สีทอง) หรือพิจารณาการตรวจประเมินกรณีที่เกิดข้อสงสัยไม่ผ่านการประเมิน

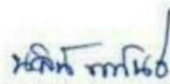
มติที่ประชุม เห็นชอบในหลักการ

ระเบียบวาระที่ ๔ เรื่องอื่น ๆ

ฝ่ายเลขานุการฯ ได้เสนอต่อที่ประชุมพิจารณาว่าเพื่อให้การดำเนินงานของคณะกรรมการ
อำนวยการศูนย์ราชการสะดวกสามารถดำเนินการให้เป็นไปตามกรอบแนวทางการดำเนินงานประจำ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลเป็นรูปธรรมโดยเร็ว จึงเสนอที่ประชุมเพื่อโปรดพิจารณา
รับรองรายงานการประชุมคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ครั้งที่ ๑/๒๕๖๗ ตามที่ฝ่ายเลขานุการฯ
ได้แจ้งมติที่ประชุมให้ทราบ เพื่อจะได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

มติที่ประชุม รับรองรายงานการประชุมฯ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

เลิกประชุม เวลา ๑๔.๑๕ น.



(นางนลินี มหาชนธ์)

ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน
กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
ผู้จัดรายงานการประชุม



(นายอิทธิพล ช่างกลึงดี)

ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี
กรรมการและเลขานุการ
ผู้ตรวจรายงานการประชุม

ด่วนที่สุด

ที่ กค ๐๒๐๘/๓๔๙๙๑



กระทรวงการคลัง

ถนนพระรามที่ ๖ กรุงเทพฯ ๑๐๕๐๐

๒๖ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

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

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ขอให้กระทรวงการคลังเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการโดยด่วน ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงการคลังพิจารณาแล้วมีความเห็น ดังนี้

๑. รับทราบรายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

๒. เห็นชอบในหลักการข้อเสนอในการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวกในระยะต่อไป โดยกำหนดให้การพัฒนาการให้บริการประชาชนตามการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (มาตรฐาน GECC) เป็นนโยบายสำคัญของทุกหน่วยงานของรัฐที่มีงานบริการประชาชน พร้อมทั้งให้ทุกหน่วยงานนำมาตรฐาน GECC ไปพัฒนาปรับปรุงเป็นมาตรฐานการให้บริการประชาชนให้สอดคล้องเหมาะสมตามภารกิจ รวมถึงให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเป็นหน่วยงานหลักดำเนินการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกให้สอดคล้องและเป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อยกระดับการบริการประชาชนให้มีความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายพิชัย ชุณหวชิร)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง

สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

โทร. ๐ ๒๑๒๖ ๕๘๐๐ ต่อ ๒๐๓๙ (ณิชา)

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ gpr@mof.go.th

สำเนาถูกต้อง

นางสาวรัชฎา

(นางสาวรัชฎา พิสุทธิกุล วันอ่อน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

๑ เมษายน ๒๕๖๘

ด่วนที่สุด

ที่ คค (ปคร) ๐๒๐๐.๒/๔๑



กระทรวงคมนาคม

๓๘ ถนนราชดำเนินนอก กทม. ๑๐๑๐๐

๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยความสะดวก

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

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

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรีขอให้กระทรวงคมนาคมพิจารณาเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรีโดยด่วน เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยความสะดวก 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

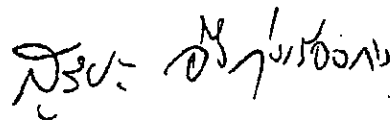
ประเด็นที่ ๒ มอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการรับไปพิจารณาผลักดันการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกให้สอดคล้องและเป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อยกระดับการบริการประชาชนให้มีความสะดวก 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 ๘๙๕๘

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@mot.go.th

สำเนาถูกต้อง

จ.รณพล ๒๒

(นางสาวทพย์สิน วันอ่อน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

๑ เมษายน ๒๕๖๙

ด่วนที่สุด
ที่ พณ ๐๒๑๓/๑๑๕๓



กระทรวงพาณิชย์
๕๖๓ ถ. นนทบุรี ต. บางกระสอ
อ. เมือง จ. นนทบุรี ๑๑๐๐๐

๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

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

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ขอให้กระทรวงพาณิชย์เสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรี เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ เพื่อให้คณะกรรมการรัฐมนตรีรับทราบความละเอียดทราบแล้ว นั้น

กระทรวงพาณิชย์พิจารณาแล้ว ไม่ขัดข้องต่อรายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนของภาครัฐมีมาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ สอดคล้องตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีเพื่อประกอบการพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายพิชัย นริพทะพันธุ์)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์

สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

โทร. ๐ ๒๕๐๗ ๖๖๓๗ โทรสาร ๐ ๒๕๕๗ ๕๒๕๖

สำเนาถูกต้อง

๑๖๕๖๒๖

(นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
๑ เมษายน ๒๕๖๘

ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๒๑๘.๑/๓๕๓๗



กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

เรื่อง ความเห็นประกอบพิจารณาของคณะรัฐมนตรี เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี,

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

ตามที่ สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรีแจ้งว่า สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอรายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก เพื่อให้คณะรัฐมนตรีโปรดทราบ และพิจารณาให้ความเห็นชอบข้อเสนอในการขับเคลื่อนเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวกในระยะต่อไป โดยขอให้กระทรวงมหาดไทยเสนอความเห็นต่อประเด็นดังกล่าว นั้น

กระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้ว เห็นว่าข้อเสนอในการขับเคลื่อนเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวกในระยะต่อไป จะเป็นประโยชน์ต่อการขับเคลื่อนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลในการปฏิรูประบบราชการไปสู่ราชการทันสมัยในระบบดิจิทัล (Digital Government) โดยเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับการให้บริการภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวก ลดภาระแก่ประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม ตลอดจนเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในการเดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานภาครัฐ จึงเห็นชอบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายอนุทิน ชาญวีรกูล)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

โทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๒๖๒๒ ๐๘๖๐

สำเนาถูกต้อง

๒๕๖๘๖๖.

(นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

๑ เมษายน ๒๕๖๘



ที่ สธ ๐๒๑๖/๙๙๓

กระทรวงสาธารณสุข
ถนนติวานนท์ จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

๖ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ส่วนที่สุต ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๓๐๘๐ ลงวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ขอให้กระทรวงสาธารณสุขเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรี ประเด็นความเห็น เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงสาธารณสุข พิจารณาแล้ว เห็นด้วยตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ และขอเสนอในการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวกในระยะต่อไป เพื่อให้หน่วยงานของรัฐมีการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง เกิดผลเป็นรูปธรรมและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่มารับบริการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมศักดิ์ เทพสุทิน)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๑๐๓๗

โทรสาร ๐ ๒๕๕๐ ๑๔๐๖

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : opdc.moph@gmail.com

สำเนาถูกต้อง

๖ มีนาคม ๒๕๖๘

(นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
๑ เมษายน ๒๕๖๘

ด่วนที่สุด

ที่ อก ๐๒๐๘/๑๐๘๗



กระทรวงอุตสาหกรรม
ถนนพระรามที่ ๖ แขวงทุ่งพญาไท
เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๕๐๐

๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยความสะดวก

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

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

ตามที่สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรีขอให้กระทรวงอุตสาหกรรม เสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรี เรื่องรายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยความสะดวก ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงอุตสาหกรรม พิจารณาแล้ว มีความเห็นว่าไม่ขัดข้องต่อรายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยความสะดวก เนื่องจากการดำเนินงานโครงการดังกล่าว จะนำไปสู่การยกระดับการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการ รวมทั้งช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานภาครัฐ ในการนี้ กระทรวงอุตสาหกรรมได้ดำเนินการตามข้อเสนอที่ให้หน่วยงานของรัฐกำหนดเป็นนโยบายสำคัญเพื่อขับเคลื่อนนโยบายการพัฒนาการให้บริการประชาชนตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ผ่านการดำเนินงานขับเคลื่อนงานบริการของกระทรวงอุตสาหกรรม สู่การรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกคู่ชุมชนอย่างยั่งยืน ตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก โดยส่งเสริมและผลักดันสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในฐานะตัวแทนของกระทรวงในส่วนภูมิภาค และเป็นจุดบริการที่ใกล้ชิดกับประชาชน ในการยกระดับและพัฒนาการให้บริการประชาชน อันจะนำไปสู่การรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายเอกนัฏ พร้อมพันธุ์)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม

สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

โทรศัพท์ ๐ ๒๕๓๐ ๖๘๗๑ ต่อ ๖๘๗๑๐๕

โทรสาร ๐ ๒๕๓๐ ๖๘๗๑ ต่อ ๖๘๗๑๘๔

สำเนาถูกต้อง

๒๕๖๘.

(นางสาวพรทิพย์ รื่นอรอน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
๑ เมษายน ๒๕๖๘

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๑๒๐๐/๒๑



สำนักงาน ก.พ.ร.

ถนนพิษณุโลก กทม. ๑๐๓๐๐

๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

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

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรีขอให้สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับรายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรี นั้น

สำนักงาน ก.พ.ร. พิจารณาแล้ว เห็นด้วยกับข้อเสนอในการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวกในระยะต่อไป เพื่อผลักดันการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกให้สอดคล้องตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีความเห็นเพิ่มเติมสำหรับหน่วยงานที่ผ่านการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกแล้ว ควรขยายผลต้นแบบและต่อยอดการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนมากยิ่งขึ้น สำหรับหน่วยงานที่ยังไม่ผ่านการรับรองมาตรฐานดังกล่าว ให้เร่งนำหลักเกณฑ์การประเมินไปพัฒนาปรับปรุง เพื่อยกระดับการบริการภาครัฐให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวอ้นฟ้า เวชชาชีวะ)

เลขาธิการ ก.พ.ร.

กองนวัตกรรมบริการภาครัฐ

โทร. ๐ ๒๓๕๖ ๙๙๙๙ ต่อ ๘๘๗๖ (นวลจันทร์)

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@opdc.go.th

สำเนาถูกต้อง

นางสาวพรพรรณ

(นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
๑ เมษายน ๒๕๖๘

ด่วนที่สุด

ที่ สพร ๒๕๖๘/๕๑๔

๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

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

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ได้ขอให้สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) หรือ สพร. เสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เสนอ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

ในการนี้ สพร. เห็นด้วยในหลักการของรายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการ ศูนย์ราชการสะดวก ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้นำเสนอ โดยมีเป้าหมายเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ลดระยะเวลาการติดต่อราชการ และให้สามารถติดต่อสอบถามงานบริการที่เกี่ยวข้องได้ครบวงจร ณ จุดเดียว อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควรให้ความสำคัญกับการให้บริการดิจิทัลผ่านช่องทางออนไลน์ควบคู่ไปด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นางไอรดา เหลืองวิไล)

รองผู้อำนวยการ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

สำนักเลขานุการผู้อำนวยการ

มือถือ ๐๘ ๐๐๔๕ ๓๐๔๙ (พิชัย), ๐๘ ๐๐๔๕ ๓๐๓๒ (ศรัณย์รัช)

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์สารบรรณกลาง saraban@dga.or.th

สำเนาถูกต้อง

จารุณพล

(นางสาวทรัพย์สิน วันอิน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
9 เมษายน ๒๕๖๘

สิ่งที่ส่งมาด้วย

เรื่องรายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

๑. สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๕/๑๐๖๔๐ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๗
๒. รายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และข้อมูลประกอบอื่น ๆ ได้แก่ คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๕ และ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๕ และรายงานการประชุมคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ครั้งที่ ๑/๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

ดังรายละเอียดตาม URL และ QR Code ที่แนบมาพร้อมนี้



<https://tinyurl.com/ycx5wym5>