

# สำเนา

ที่ นร ๐๕๐๕/๑๑๒๑๓

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

ปริญญคราญ จงธรรมคุณ

(นางสาวปริญญคราญ จงธรรมคุณ)

ผู้อำนวยการกองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ ปฏิบัติราชการแทน  
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

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

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖

www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@soc.go.th



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๕/๒๗๐๑

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๗ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการขับเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการสะดวก

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

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

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอผลการขับเคลื่อนนโยบายของนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก มาเพื่อคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๒) รวมทั้งสอดคล้องตามยุทธศาสตร์ชาติในด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีด้วยแล้ว รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ และ ๒

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

#### ๑. เรื่องเดิม

๑.๑ เมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ นายกรัฐมนตรีได้มอบนโยบายให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง จัดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ รวมทั้งเมื่อวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๕๘ นายกรัฐมนตรีได้รับทราบแนวทางการจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวกและเห็นชอบให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีหนังสือแจ้งเวียนกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องนำแนวทางการจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวกไปพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลเป็นรูปธรรมโดยเร็ว

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

๑.๓ เมื่อวันที่....

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

## ๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

นายกรัฐมนตรีได้ให้ความเห็นชอบให้นำผลการขับเคลื่อนนโยบายของนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวกเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ

## ๓. สารสำคัญ ข้อเท็จจริง และข้อกฎหมาย

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

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

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

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

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

### ๓.๓ การตรวจประเมินมาตรฐาน GECC แบ่งเป็น ๓ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ ตรวจคัดกรองเอกสารใบสมัครเบื้องต้นตามหลักเกณฑ์มาตรฐาน GECC ผ่านระบบการรับสมัครออนไลน์ที่เว็บไซต์ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ([www.psc.opm.go.th](http://www.psc.opm.go.th)) เมื่อผ่านการตรวจคัดกรองเอกสารใบสมัครจึงจะได้รับการพิจารณาตรวจประเมินในพื้นที่ต่อไป

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

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

| พ.ศ.                                                                | จำนวนสมัคร<br>(ศูนย์) | ผ่านการตรวจ<br>คัดกรองเอกสาร (ศูนย์) | ผ่านการตรวจ<br>ในพื้นที่ (ศูนย์) | การรับรอง<br>(ศูนย์) | ร้อยละ<br>การรับรอง |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------|----------------------------------|----------------------|---------------------|
| ๒๕๕๙                                                                | ๑๑๙                   | ๖๘                                   | ๔๑                               | *๔๑                  | ๓๔.๔๕               |
| ๒๕๖๐                                                                | ๔๓๑                   | ๓๒๐                                  | ๒๔๒                              | *๒๔๒                 | ๕๖.๑๕               |
| ๒๕๖๑                                                                | ๕๔๑                   | ๔๙๘                                  | ๓๘๕                              | *๓๘๕                 | ๗๑.๑๖               |
| ๒๕๖๒                                                                | ๑,๒๖๒                 | ๔๒๓                                  | ๓๔๐                              | *๓๔๐                 | ๒๖.๙๔               |
| ๒๕๖๓                                                                | ๑,๔๖๑                 | ๔๘๑                                  | ๔๕๕                              | ๔๕๕                  | ๓๑.๑๔               |
| ๒๕๖๔                                                                | ๑,๔๘๒                 | ๙๓๘                                  | ๘๘๘                              | ๘๘๘                  | ๕๙.๙๒               |
| รวม                                                                 | ๕,๒๙๖                 | ๒,๗๒๘                                | ๒,๓๕๑                            | ๒,๓๕๑                | ๔๔.๓๙               |
| * ครอบอายุการรับรอง จำนวนทั้งสิ้น ๑,๐๐๘ ศูนย์ (คงเหลือ ๑,๓๔๓ ศูนย์) |                       |                                      |                                  |                      |                     |

ทั้งนี้ ในปี พ.ศ. ๒๕๖๕ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เปิดรับสมัคร การขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ ผ่านระบบออนไลน์ โดยมีหน่วยงานของรัฐสมัครขอรับการรับรองมาตรฐาน จำนวน ๑,๔๙๐ ศูนย์ ขณะนี้อยู่ระหว่างการพิจารณา ตรวจคัดกรองเอกสาร

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

๓.๔.๑ ระดับเป็นเลิศ (สีทอง) จำนวน ๒ ศูนย์ ได้แก่ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร คณะแพทยศาสตร์ และสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาครีธาชา

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

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

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

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

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

๓.๕.๒ มาตรการเกี่ยวกับหน่วยงานที่ไม่ผ่านการตรวจประเมินการรักษามาตรฐาน ประกอบด้วย

๑) ขั้นที่ ๑...

๑) ชั้นที่ ๑ มีหนังสือแจ้งหน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่ไม่ผ่านการตรวจประเมินการรักษามาตรฐาน เพื่อพิจารณาแก้ไขปรับปรุงการให้บริการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน

๒) ชั้นที่ ๒ คณะอนุกรรมการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ลงพื้นที่สุ่มตรวจประเมินการรักษามาตรฐานหน่วยงานตามชั้นที่ ๑ อีกครั้ง

๓) ชั้นที่ ๓ กรณีไม่ผ่านการตรวจประเมินการรักษามาตรฐานตามชั้นที่ ๒ ให้มีหนังสือนำเรียนประธานกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก เพื่อพิจารณาสั่งการ หรือเพิกถอนการรับรองมาตรฐานดังกล่าว

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

### ๓.๖ ข้อเสนอแนะในการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวก

๓.๖.๑ ควรมีการสร้างสิ่งจูงใจให้แก่หน่วยงานของรัฐที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC

๓.๖.๒ ควรส่งเสริมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการสร้างคุณภาพชีวิต พัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และการแก้ไขปัญหาของประชาชน เพื่อขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC มากขึ้น

๓.๖.๓ ควรส่งเสริมการใช้ระบบ IT และ Application ในการให้บริการ

๓.๖.๔ ควรมีแนวทางการช่วยเหลือสนับสนุนการทำงาน งบประมาณ และอัตราค่าจ้าง จากส่วนกลางสำหรับหน่วยงานที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญต่อคุณภาพชีวิต การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และแก้ไขปัญหาของประชาชนในพื้นที่

### ๓.๗ ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๓.๗.๑ ประชาชนและภาคเอกชนเกิดความพึงพอใจและมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC และได้รับการบริการที่ดี “มีความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงการบริการได้ง่าย”

๓.๗.๒ หน่วยงานของรัฐสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการต่อองค์กรและบุคลากร รวมทั้งมีแรงผลักดันในการส่งเสริมพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๗.๓ เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อการพัฒนาประเทศ มีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับของสังคมโดยรวม ส่งผลให้เกิดการกระตุ้นเศรษฐกิจเพื่อสร้างรายได้กับประเทศมากขึ้น รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๓

### ๓.๘ ขอบกฎหมาย

๓.๘.๑ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้กำหนดเกี่ยวกับการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนไว้ใน ๒ มาตรา ดังนี้

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

มาตรา ๑๔ วรรคหนึ่ง ในกรณีจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้คณะรัฐมนตรีมีมติจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับคำขอตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตขึ้น

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

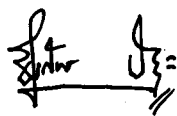
ทั้งนี้ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดให้มีเรื่องการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่อลดระยะเวลาของประชาชนในการมาติดต่อราชการ โดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อส่วนราชการหลายแห่งเพื่อดำเนินการในเรื่องเดียวกัน และประชาชนสามารถติดต่อสอบถามงานที่เกี่ยวข้อง ณ ที่แห่งเดียวได้ในทุกเรื่อง

## **๖. ข้อเสนอของส่วนราชการ**

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การขับเคลื่อนนโยบายของนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพื่อลดระยะเวลาในการติดต่อราชการโดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อส่วนราชการหลายแห่งเพื่อดำเนินการในเรื่องเดียวกัน และสามารถติดต่อสอบถามงานบริการที่เกี่ยวข้องได้ ณ จุด ๆ เดียว โดยที่ผ่านมาพบว่าหน่วยงานของรัฐประเภทรัฐวิสาหกิจได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานบริการประชาชนเพื่อเข้าสู่มาตรฐาน GECC เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง หากแต่ส่วนราชการที่มีงานบริการใกล้ชิดกับประชาชนและมีงานบริการด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมยังเข้ามามีส่วนร่วมไม่มากในการพัฒนางานบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการ ดังนั้น จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบผลการขับเคลื่อนนโยบายของนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก ทั้งนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐพัฒนางานบริการประชาชนเข้าสู่มาตรฐาน GECC เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีรภัทร ประยูรสิทธิ)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

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

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕