



ด่วน

บันทึกข้อความ

สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ เลขที่... วันที่ ๑๒ มี.ค. ๒๕๖๖ เวลา ๑๕.๐๐ น.

ส่วนราชการ กรมการขนส่งทางบก กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โทร.๐ ๒๒๗๑ ๘๖๘๖ (๑๔๐๙ - ๑๐) P๙๙๐๗
ที่ คค ๐๔๐๒/ว ๓๒ วันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง การดำเนินการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน ผสพ. ๑ - ๕ ขนส่งจังหวัด และหัวหน้าสำนักงานขนส่งจังหวัดสาขา

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) จัดให้มีการรับรองศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ให้กับหน่วยงานภาครัฐที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทำให้เกิดบริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ เปิดรับสมัครผ่านระบบ online ทางเว็บไซต์ สปน. www.psc.opm.go.th ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ โดยมีหลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการสมัครศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) สรุปได้ดังนี้

๑. ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) มีเป้าหมายสำคัญเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนที่มาติดต่อราชการ (สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย) ซึ่งมีที่มาจากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ กำหนดให้มีเรื่องการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อลดระยะเวลาของประชาชนในการมาติดต่อราชการ สามารถติดต่อสอบถามงานที่เกี่ยวข้อง ณ ที่แห่งเดียวได้ในทุกเรื่อง และพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ มาตรา ๗ วรรค ๔ "...ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วม..." และมาตรา ๑๔ วรรค ๑ "...ให้คณะรัฐมนตรีมีมติจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต..." ซึ่งต่อมาคณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ กำหนดให้มีศูนย์ราชการสะดวกทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง

๒. องค์ประกอบ/ปัจจัยในการให้บริการ ประกอบด้วย ๔ ด้าน ดังนี้

- สถานที่ คือ เป็นการสร้างความประทับใจแรก โดยต้องเข้าถึงง่าย สะดวก ไม่สร้างภาระ เช่น มีความสะดวก สะอาด โล่ง โปร่ง สบาย มีการเว้นระยะห่าง มีสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น
- บริการ คือ เป็นบริการที่สำคัญ โดยมีมาตรฐานในการบริการประชาชน เช่น งานบริการ มีความหลากหลาย ตรงกับความต้องการของประชาชน มีระบบติดตามงาน การลดขั้นตอน มีการนำแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ การดำเนินการตามนโยบาย No Copy เป็นต้น
- บุคลากร คือ เป็นหัวใจของการให้บริการ โดยต้องมี Service Mind บริการมีคุณภาพ และประสิทธิภาพ เช่น มีการบริการ ที่มีอัธยาศัยที่ดี มีการประเมินกำลังคนให้สามารถให้บริการได้เพียงพอ มีแรงจูงใจ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เป็นต้น
- เทคโนโลยี คือ การนำเทคโนโลยีมาช่วยให้บริการสะดวก ง่าย ประหยัด เช่น การสืบค้นข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูลหลังบ้าน ระบบเทคโนโลยีที่เสถียร มีการสำรองข้อมูล มีการป้องกัน Cyber Security เป็นต้น

๓. เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก แบ่งออกเป็น ๓ ลักษณะ ดังนี้

- เกณฑ์ด้านกายภาพ Self Checklist คือ ด้านกายภาพและสถานที่มีทั้งหมด ๑๔ ข้อ ไม่มีคะแนน เงื่อนไข หน่วยงานต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ
- เกณฑ์เชิงคุณภาพ แบ่งเป็น ๒ ระดับ คือ ระดับพื้นฐานมี ๑๖ ข้อ ๑๖ คะแนน เงื่อนไข หน่วยงานต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ และระดับขั้นสูงมี ๒๓ ข้อ ๕๔ คะแนน เงื่อนไข หน่วยงานต้องดำเนินการให้ได้อย่างน้อย ๓๘ คะแนนขึ้นไป

• เกณฑ์...

ทท. 29 21 13 มค 66

• เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ของหน่วยงานที่เห็นได้ในเชิงประจักษ์ มี ๓๐ คะแนน เงื่อนไขหน่วยงานต้องดำเนินการให้ได้อย่างน้อย ๑๖ คะแนนขึ้นไป โดยเป็นการประเมินผลจากข้อมูลการสมัครสื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) และคะแนนการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

๕. ระดับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก แบ่งเป็น ๓ ระดับ โดยพิจารณาจากผลการประเมินตามเกณฑ์รับรองมาตรฐาน ประกอบด้วย ระดับพื้นฐาน : สัญลักษณ์สีฟ้า (๗๐ - ๗๙ คะแนน) ระดับก้าวหน้า : สัญลักษณ์สีเงิน (๘๐ - ๘๙ คะแนน) และระดับเป็นเลิศ : สัญลักษณ์สีทอง (๙๐ - ๑๐๐ คะแนน) ทั้งนี้ หน่วยงานที่ผ่านการรับรองมาตรฐานแล้วสามารถสมัครใหม่เพื่อขอรับรองมาตรฐานในระดับที่สูงขึ้นได้ (กรณีหน่วยงานสมัครใหม่มีผลการประเมินไม่ผ่านเกณฑ์รับรองระดับพื้นฐานจะถูกเพิกถอนการรับรองมาตรฐานเดิม)

๕. การสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เปิดรับสมัครผ่านระบบ online ทางเว็บไซต์ สปน. (www.psc.opm.go.th) ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ โดยให้หน่วยงานที่ประสงค์ขอรับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกแบ่งเป็น ๒ กลุ่ม

(๑) หน่วยงานที่เคยผ่านการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกมาแล้ว ให้เข้าเว็บไซต์ www.psc.opm.go.th โดยใช้ User และ Password เดิมในการเข้าสู่ระบบสมัครออนไลน์

(๒) หน่วยงานที่ประสงค์ขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกใหม่ ให้เข้าเว็บไซต์ www.psc.opm.go.th เพื่อลงทะเบียน User และ Password เข้าสู่ระบบการสมัครออนไลน์

โดยกรอกข้อมูลใบสมัครให้ครบถ้วนสมบูรณ์ พร้อมทั้งแนบไฟล์แบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกที่มีการลงนามการประเมินเรียบร้อยแล้วจึงจะส่งใบสมัครได้อย่างสมบูรณ์ โดยผู้ประเมินความพร้อมให้แบ่งตามพื้นที่ตั้งของหน่วยงานบริการ คือ หน่วยงานราชการที่ตั้งในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้เสนออธิบดี/รองอธิบดีขึ้นไป หน่วยงานราชการที่ตั้งในพื้นที่จังหวัดให้เสนอหัวหน้าส่วนราชการ (สำหรับ สขจ. และ สขช. ให้ขนส่งจังหวัดเป็นผู้ลงนาม) และแจ้งให้ผู้ว่าราชการจังหวัดทราบ ทั้งนี้ การส่งใบสมัครที่เสร็จสมบูรณ์ให้ตรวจสอบสถานะใบสมัครด้วยตนเองได้ที่หน้าจอในระบบ ช่อง “สถานะใบสมัคร” จะระบุคำว่า “ส่งใบสมัครแล้ว” และในช่อง “วันที่ยื่นใบสมัคร” จะระบุวันที่/เดือน/ปี/เวลา โดยหน่วยงานสามารถพิมพ์ใบสมัครของตนเองได้

๖. การรักษามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งมีอายุการรับรอง ๓ ปี นับตั้งแต่ปีที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน และมีการสุ่มตรวจประเมินการรักษามาตรฐานตลอดระยะเวลาดังกล่าว โดยคณะกรรมการ/ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี/กระทรวง/กรมที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจประเมินอย่างต่อเนื่องใน ๗ หัวข้อสำคัญ คือ (๑) งานบริการ (๒) การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ (๓) ระบบคิว/จุดแรกรับ (๔) การออกแบบระบบงาน (๕) ระบบการประเมินความพึงพอใจ (๖) คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน (๗) การบริการที่เพิ่มขึ้นจากเดิมและเป็นเรื่องใหม่ ทั้งนี้ กรณีหน่วยงานไม่ผ่านการตรวจประเมินรักษามาตรฐานจะมีหนังสือแจ้งหน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่ไม่ผ่านการตรวจประเมินให้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการบริการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน ก่อนคณะผู้ตรวจประเมินที่ได้รับมอบหมายลงพื้นที่ตรวจสอบซ้ำอีกครั้ง และหากยังไม่ผ่านการตรวจประเมินในครั้งนี้ ประธานกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกจะพิจารณาสั่งการตามสมควรแก่กรณี หรือเพิกถอนการรับรองมาตรฐานดังกล่าว

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการศูนย์ราชการสะดวกของกรมการขนส่งทางบก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ประสบผลสำเร็จ จึงขอให้หน่วยงานดำเนินการดังนี้

๑. หน่วยงานที่ได้รับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ - ๒๕๖๕ จำนวน ๑๔๘ ศูนย์ ให้ดำเนินการรักษามาตรฐานตามหลักเกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวกโดยเฉพาะข้อมูลเชิงประจักษ์ในประเด็นสำคัญทั้ง ๗ หัวข้อ

๒. หน่วยงาน...

รายการเอกสารแนบ
ตาม QR code ท้ายหนังสือ

๑. สรุปรายชื่อหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
๒. สรุปการชี้แจงเกณฑ์การรับรองมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
๓. เอกสารประกอบการบรรยาย “หลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
๔. เอกสารประกอบการบรรยาย “การสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๖”
๕. คู่มือสำหรับหน่วยงานที่สมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๖ ในระบบ Online
๖. แบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๖
๗. ใบสมัครสำหรับหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC มาแล้ว (ลูกเก่าเก่า) เพื่อประเมินตนเองในเบื้องต้นการสมัครในระบบ
๘. ใบสมัครสำหรับหน่วยงานที่ขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC ปีแรก (ลูกค่าใหม่) เพื่อประเมินตนเองในเบื้องต้นการสมัครในระบบ

หมายเหตุ (๑) หน่วยงานสามารถรับฟังการบรรยายหลักเกณฑ์ และวิธีการสมัคร GECC ๒๕๖๖ ย้อนหลังได้ที่
<https://www.facebook.com/GECC2019/videos>
(๒) หน่วยงานสามารถสมัคร GECC ๒๕๖๖ และดาวน์โหลดเอกสารผ่านทางเว็บไซต์ สปน.
(<https://www.opm.go.th/opmportal/index.asp?pageid=1557>)