

ด่วนที่สุด
ที่ นร ๐๑๐๕.๐๕/ว ๒๒๖๑



ศาลากลางจังหวัดสุโขทัย
เลขที่.....
วันที่...../...../.....
เวลา.....

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐
376/5172
๓ มิย ๒๕๕๙
๑๖:3๐
๕ มิย ๕๙

๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง สรุปผลการประชุมชี้แจงทำความเข้าใจศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดสุโขทัย

อ้างถึง หนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕.๐๕/ว ๓๒๓๔ ลงวันที่ ๒๓ เมษายน ๒๕๕๙

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สรุปผลการประชุมชี้แจงทำความเข้าใจศูนย์ราชการสะดวก (GECC) จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบฟอร์มใบสมัครขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้มีหนังสือแจ้งขอเชิญเข้าร่วมประชุมชี้แจงทำความเข้าใจศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เมื่อวันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๕๙ ณ โรงแรมปรีณิพพาเลซ มหานคร กรุงเทพมหานคร ความแจ้งอยู่แล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้จัดทำสรุปผลการประชุมดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ ในกรณีนี้ เพื่อให้การบริการประชาชนของทุกหน่วยงานของรัฐ มีความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย เป็นไปตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี และมีมาตรฐานในการพัฒนาหรือยกระดับการให้บริการประชาชนตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก จึงขอความร่วมมือในการแจ้งเวียนหน่วยงานและรัฐวิสาหกิจในสังกัดของท่าน เพื่อทราบสรุปผลการประชุมและประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้แจ้งความประสงค์ขอรับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ในกรณีนี้ สามารถแจ้งความประสงค์ได้ภายในวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๙ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒ ทั้งนี้ สามารถดาวน์โหลดคู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) และแบบฟอร์มใบสมัครได้จากเว็บไซต์ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (www.psc.opm.go.th)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายจรัชย์ มูลทองโร่ย)

รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๒๖ หรือ ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๘๙

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๔ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ supaluk.t@opm.go.th

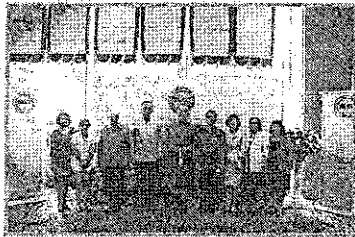
ผู้ประสานงาน : นางสาวศุภลักษณ์ ทองเดช/นายนิทัศน์ ชื่นชม

สรุปผลการประชุมชี้แจงทำความเข้าใจ ศูนย์ราชการสะดวก
(Government Easy Contact Center : GECC)

วันพุธที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ณ โรงแรมปรีซ์พาลาส มหานคร กรุงเทพมหานคร

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ในฐานะฝ่ายเลขานุการ คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ได้ร่วมกันจัดการประชุมชี้แจงทำความเข้าใจศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เมื่อวันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๕๙ ณ ห้องปรีซ์บอลรูม ๓ ชั้น ๑๑ อาคาร ๑ โรงแรมปรีซ์พาลาส มหานคร กรุงเทพมหานคร โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวนประมาณ ๓๐๐ คน ประกอบด้วย ผู้แทนจากส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ จังหวัด และสื่อมวลชน สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้



ภาคเช้า

๑. พิธีเปิดและการบรรยายพิเศษ

พลตำรวจเอก เอก อังสนานนท์ (ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี) เป็นผู้กล่าวรายงาน โดยวัตถุประสงค์ของการจัดงาน เพื่อให้หน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจทุกแห่งมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก มีมาตรฐานในการพัฒนาและยกระดับการบริการประชาชนตามมาตรฐานที่ชัดเจน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อันจะนำไปสู่การยกระดับการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นของประชาชนตามนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล

หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล (รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี) ให้เกียรติเป็นประธานในพิธีเปิดการประชุม และบรรยายพิเศษเรื่อง “เจตนารมณ์และความมุ่งมั่นในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีมาตรฐาน “สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย” กล่าวโดยสรุป คือ

/ตามที่...

ตามที่นายกรัฐมนตรี ได้กล่าวในรายการ “คืนความสุขให้คนในชาติ” เมื่อวันที่ ๘ เมษายน ๒๕๕๙ และรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ได้กล่าวในวันเปิดตัวตราสัญลักษณ์ ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๙ จะเห็นได้ว่านายกรัฐมนตรีได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการปฏิรูปการเข้าถึงบริการภาครัฐ โดยการจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวก หรือ GECC กระผมจึงมีความเชื่อมั่นว่าทุกท่านจะได้ตระหนักในภารกิจหน้าที่ของข้าราชการ เพื่อสร้างความภาคภูมิใจและความเลื่อมใสศรัทธาให้กับประชาชน และปลูกฝังค่านิยมให้ลูกหลานรับราชการเพื่อสืบสานความดีงามของสถาบันข้าราชการต่อไป เพราะถือว่าเป็นสถาบันที่เสียสละ ปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความเจริญก้าวหน้าและมีความสุข

ซึ่งปัจจุบันนี้จะเห็นได้ว่าระเบียบบริหารราชการแผ่นดินมี ๓ กรอบใหญ่ ๆ ได้แก่

กรอบที่ ๑ การบริหารราชการส่วนกลาง คือ รัฐบาล ประกอบด้วย ๑๙ กระทรวง และสำนักนายกรัฐมนตรี

กรอบที่ ๒ การบริหารราชการส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย ๗๖ จังหวัด โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นหัวหน้าส่วนราชการ ส่วนกรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา เป็นเขตการปกครองพิเศษ ซึ่งปัจจุบันคนส่วนใหญ่ จะเข้าใจว่าประเทศไทยมีทั้งหมด ๗๗ จังหวัด ซึ่งเป็นการให้ข้อมูลที่ผิดๆ ไม่ถูกต้อง เพราะไม่เคยมีลายลักษณ์อักษร ระบุไว้ในระเบียบบริหารราชการแผ่นดินว่าประเทศไทยมีจำนวน ๗๗ จังหวัด ดังนั้น จึงควรนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้อง ต่อสังคมเพราะจะทำให้คนรุ่นหลังเกิดการจดจำข้อมูลที่ถูกต้อง

กรอบที่ ๓ การบริหารราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์กรบริหารส่วนจังหวัด จำนวน ๗๖ จังหวัด เทศบาลมี ๓ ระดับ ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร และองค์กรบริหารส่วนตำบล จึงอยากให้ข้าราชการส่วนภูมิภาค สร้างค่านิยมในการทำงานให้เป็นข้าราชการต่างพระเนตรพระกรรณ พระมหากษัตริย์ ในการให้บริการดูแลประชาชน

ดังนั้น ศูนย์ราชการสะดวกจึงควรเป็นศูนย์รวมใจของข้าราชการ ทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และจะมีการขยายไปยังท้องถิ่นในอนาคตต่อไป ซึ่งนายกรัฐมนตรีมีความคาดหวังให้ส่วนราชการได้รับตราสัญลักษณ์ GECC เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีต่อสถาบันข้าราชการ และหน่วยงานของตนเอง ส่วนการติดตามประเมินผลศูนย์ราชการสะดวกนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสำนักนายกรัฐมนตรี ได้จัดทำเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการขึ้น โดยเน้นเงื่อนไขด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพ ได้รับการยอมรับ อาทิเช่น ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัด ได้ให้ความสำคัญและมีการพัฒนาที่ต่อเนื่องตลอดมา อย่างไรก็ตามการพัฒนากระบวนการพัฒนาระบบราชการ โดยการพัฒนาองค์กรให้มีสมรรถนะสูง มีความทันสมัย มีการติดตามประเมินผล และมีการรายงานให้สังคมทราบเป็นระยะ ๆ มีความสำคัญมาก ซึ่งในระดับกระทรวงมีการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนอยู่แล้ว จึงอยากฝากให้หน่วยงานในจังหวัด มีการรายงานผ่านทางประชาสัมพันธ์จังหวัด หรือช่องทางอื่นอีกด้วย โดยอาจประชาสัมพันธ์ในภารกิจของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ และศูนย์ราชการสะดวกที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ให้พี่น้องประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบ ซึ่งหากปฏิบัติได้ตามนี้ก็จะสอดคล้องกับแนวความคิดของนายกรัฐมนตรีที่พยายามจะสร้างความเป็นปึกแผ่นให้กับสยามประเทศ ดังนั้น จึงขอให้ใช้ศูนย์ราชการสะดวกในการพัฒนากรอบความคิดเรื่องการรักษาสามัคคี ให้เกิดขึ้นต่อประชาชนด้วยก็จะเป็นผลดีต่อประเทศไทย และหวังเป็นอย่างยิ่งที่จะได้เห็นศูนย์ราชการสะดวก เกิดความสำเร็จตามที่นายกรัฐมนตรีมีความมุ่งมั่นปรารถนาและเป็นมิตรแท้ของประชาชนต่อไป

๒. การบรรยายให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวกเรื่อง “มาตรฐาน หลักเกณฑ์ วิธีการประเมิน และการขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก” โดย นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข ผู้อำนวยการกองบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สรุปลงสาระสำคัญได้ดังนี้

๑) นิยาม และแนวคิด

● นิยาม

ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวก โดยมีมาตรฐานระบบงานเชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน ส่งมอบบริการด้วยใจ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อบริการของภาครัฐ

● แนวคิด

ศูนย์ราชการสะดวกเกิดขึ้นจากการประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้มอบนโยบายให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง กำหนดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ ประกอบกับเป็นการดำเนินการให้เป็นไปตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

มุมมองที่สำคัญของการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านสถานที่ ต้องเข้าถึงง่าย และสะดวกในการติดต่อขอรับบริการไม่สร้างภาระให้แก่ประชาชน
๒. ด้านบุคลากร ต้องมีจิตบริการ (Service Mind) การบริการมีคุณภาพและประสิทธิภาพ
๓. ด้านงานที่ให้บริการ ต้องสนองตอบความต้องการ ขั้นตอนการขอรับบริการของประชาชนไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความง่ายต่อเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
๔. ด้านอื่น ๆ ตามความเหมาะสม ตามภารกิจโดยทุก ๆ ด้าน ต้องมีมาตรฐานในการบริการประชาชน

๒) เกณฑ์การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

- ระบบการให้บริการ ประกอบด้วย ๓ องค์ประกอบ ได้แก่ ระบบก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ ระบบจุดให้บริการ และระบบสนับสนุนการให้บริการ

- โครงสร้างของเกณฑ์การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

(ก) เกณฑ์พื้นฐาน หมายถึง เกณฑ์ทั่วไปที่จำเป็นต้องมีในระบบการบริหารงานของศูนย์ราชการสะดวก และเป็นเกณฑ์การประเมินที่ต้องดำเนินการได้อย่างครบถ้วน เพื่อให้ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก โดยมีแนวทางการดำเนินงาน จำนวน ๔๐ ข้อ

(ข) เกณฑ์ขั้นสูง หมายถึง เกณฑ์ที่สนับสนุนให้การดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก มีมาตรฐานการบริการที่นำไปสู่การยกระดับการให้บริการที่เป็นเลิศต่อไป ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ต้องดำเนินการอย่างน้อยร้อยละ ๕๐ หรือ ๑๐ ข้อ เพื่อให้ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก โดยมีแนวทางการดำเนินงาน จำนวน ๒๐ ข้อ

๓) แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก ประกอบด้วย ๒๕ ประเด็นพิจารณา

๑. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

การออกแบบการให้บริการ จากผลการสำรวจตามหลักสถิติ เพื่อให้ทราบความต้องการของกลุ่มเป้าหมายของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ให้บริการ ได้แก่ ประเภทงานบริการ วันและเวลาเปิดให้บริการ สถานที่ให้บริการ ความยาก - ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

๒. งานบริการมีความครบถ้วนและหลากหลายสอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการ

งานบริการประชาชน ประกอบด้วย งานด้านบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ ทุกหน่วยงาน งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานบริการที่ครอบคลุมตามความต้องการของประชาชน และงานอื่น ๆ โดยพิจารณาคัดเลือกงานบริการที่สอดคล้องกับผลสำรวจที่ได้จากการศึกษาความต้องการ

๓. การให้บริการนอกเวลาราชการ

การให้บริการนอกเวลาราชการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น วันจันทร์-ศุกร์ (เวลา ๑๗.๐๐ - ๑๙.๐๐ น.) วันเสาร์ - อาทิตย์ (เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.) ทั้งนี้ ขึ้นกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่

๔. สถานที่ให้บริการเป็นจุดที่เอื้อต่อการมาใช้บริการ

สถานที่บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ปลอดภัย และสะดวก มีระบบการขนส่งสาธารณะ เพื่อให้ง่ายต่อการเดินทางการมีป้าย/สัญลักษณ์ ในการบอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการ ได้อย่างชัดเจน ไม่ติดในตำแหน่งที่ทำให้เกิดความสับสน การออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟท์) การเข้าถึงมีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างได้เคาน์เตอร์ ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง (ความสูง ๗๐ - ๗๕ ซม. กว้างไม่น้อยกว่า ๔๐ ซม.) เป็นต้น

๕. พื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสมกับลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ

การออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่ และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชน ได้อย่างรวดเร็ว การออกแบบ เพื่อให้ขั้นตอนงานลดความสูญเสียให้น้อยที่สุด อีกทั้งการคำนึงถึงความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดอันตรายต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้

๖. การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์สำนักงาน หรืออุปกรณ์อื่น ๆ เพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการให้บริการทั้งก่อนเข้าสู่บริการ และจุดให้บริการ

การจัดเตรียมอุปกรณ์การสนับสนุนจัดสรร เช่น น้ำดื่ม การจัดเก้าอี้นั่งพักรอ การจัดห้องน้ำที่สะอาดถูกสุขลักษณะ เป็นต้น ทั้งนี้ให้สอดคล้องกับผลสำรวจที่ได้จากการศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี

๗. ระบบคิว/จุดแรกกับผู้รับบริการ เพื่อคัดกรอง และให้คำแนะนำแก่ประชาชน

การมีจุดแรกรับ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย เช่น ระบบคิวเพื่อให้เกิดความโปร่งใส ให้เห็นความชัดเจนตามลำดับ สำหรับจุดแรกรับมีการอำนวยความสะดวก คัดกรองผู้รับบริการ เราอาจจะเรียกขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่ศูนย์ ก่อนเข้าสู่ขั้นตอนที่ หนึ่ง สอง สาม ตามลำดับ โดยอำนวยความสะดวก แนะนำการเตรียมเอกสารและการกรอกแบบฟอร์ม ซึ่งจุดบริการนี้มีความสำคัญ เพราะเป็นจุดแรกที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ควรมีความกระฉับกระเฉง ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมให้บริการ

๘. การออกแบบระบบงานให้เป็นจุดบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) และออกแบบระบบงานเพื่อการรับเรื่อง-ส่งต่อ

กำหนดประเภทงานให้บริการได้ทันที ณ จุดบริการ และประเภทงานที่รับเรื่อง-ส่งต่อการออกแบบระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ ที่มีการปรับปรุงแบบฟอร์มการขอรับอนุญาตต่าง ๆ ให้ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน โดยพิจารณาจัดลำดับความสำคัญ ความยากง่ายในการบริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยการรับบริการนาน กำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน เบอร์โทรติดต่อ ช่องทางการติดต่อ ขั้นตอน และระยะเวลา คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมทั้งการให้คำแนะนำ ข้อมูลของหน่วยงานอื่น ๆ

๙. การจัดสรรจำนวนบุคลากรมีเพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น การจัดตารางการทำงาน ในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่มิได้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก เพื่อให้เหมาะสมในการให้บริการ ผู้รับบริการที่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละช่วงของจุดให้บริการ รวมทั้งการสร้างสิ่งจูงใจ แก่บุคลากรปฏิบัติงาน

๑๐. บุคลากรด้านการบริการผู้รับบริการมีจิตบริการ (Service Mind)

บุคลากรมีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการ รวมทั้งงานที่เกี่ยวข้องเจ้าหน้าที่สามารถ ให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง การเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและ ทันทสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น สามารถตอบคำถามพื้นฐาน ให้กับผู้รับบริการได้ สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามมาตรฐานการให้บริการการสื่อสารและ ช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต

๑๑. ระบบการประเมินความพึงพอใจทันที ณ จุดให้บริการ

มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดบริการในรูปแบบที่ง่าย สะดวก ต่อผู้ใช้บริการ และการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการ

๑๒. การให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว ไม่เกิดข้อร้องเรียน

มีวิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน) มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียน ของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนในประเด็นเดิมจะต้องไม่เกิดขึ้นซ้ำอีก

๑๓. การมีช่องทางการให้บริการทางโทรศัพท์ หรือการตั้งเป็นศูนย์ Hotline (ถ้ามี)

ช่องทางการให้บริการที่สะดวก และการบริการให้คำปรึกษาได้ที่ศูนย์ Hotline โดยเน้นประสิทธิภาพในการติดต่อที่สะดวกรวดเร็วและการตอบข้อซักถาม ให้ประชาชนมีโอกาสได้ซักถาม กับเจ้าหน้าที่ให้เร็วที่สุด

๑๔. แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน และมีระบบ การติดตามที่มีประสิทธิภาพ

แผนการติดตามฯ ประกอบด้วยหัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้มีกลไกการรับฟังและตอบสนอง ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน ทั้งนี้อาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจ ลงไปในพื้นที่ปัญหา (ขึ้นกับลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้น)

๑๕. การทบทวนปรับปรุงการออกแบบระบบงานและกระบวนการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง

เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีสามารถมีระบบรับส่งเรื่องได้ถูกต้องรวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

๑๖. การแก้ไขปัญหาท้าทายที่เกิดขึ้นในการดำเนินการให้บริการ และนำไปสู่การกำหนด เป็นแนวทางการดำเนินการต่อไป

การค้นหาปัญหา อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไป แก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น รวมทั้งการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานและอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนว ทางการปฏิบัติงานใหม่เพื่อป้องกันปัญหาซ้ำ

๑๗. การจัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดอบรมพัฒนาความรู้ ความชำนาญ และทักษะ ให้แก่เจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัย เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น มีหลักสูตร ที่การพัฒนาบุคลากรในเรื่องจิตบริการ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุง งาน เพื่อให้การบริการบรรลุเป้าหมายของการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

๑๘. บุคลากรด้านเทคนิคที่มีหน้าที่ติดตั้งและบำรุงรักษาอุปกรณ์และเครื่องคอมพิวเตอร์ มีความรู้และทักษะสำคัญในการปฏิบัติงาน

- เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน สามารถตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบได้ สามารถอธิบายลักษณะปัญหาของระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ

๑๙. การออกแบบระบบ IT ให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย

การปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด

๒๐. การจัดทำระบบฐานข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล ให้สามารถใช้ได้ง่าย

การรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง และนำไปวิเคราะห์เพื่อออกแบบระบบฐานข้อมูลมีข้อมูลจำเป็นเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

๒๑. การพัฒนาระบบการให้บริการ online

เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ การติดต่อผ่านอีเมล และมีการตอบกลับ ภายใน ๒๔ ชั่วโมงและการร้องเรียนผ่านระบบ online

๒๒. การบูรณาการวางแผนระบบไปสู่การให้บริการ ณ จุดเดียวตลอดทั้งกระบวนการ

การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากร ที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า

๒๓. การพัฒนาระบบ Call Center ให้สามารถรับเรื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ถ้ามี)

ระบบโทรศัพท์มีคุณภาพ ใช้งานได้ เสียงฟังชัดเจน สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ได้ทันที ระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ การจัดทำฐานข้อมูล ครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

๒๔. การพัฒนาเจ้าหน้าที่ตอบ Call center มีความสามารถในการให้บริการ (ถ้ามี)

มีการกำหนดมาตรฐานงาน ตัวอย่างเช่น โทรศัพท์ที่ตั้งไม่เกิน ๓ ครั้ง อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน ๕% การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก การนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ การจัดอบรมเจ้าหน้าที่ อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ

๒๕. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น

มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศ คู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น

เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม :

ในกรณีที่มีการริเริ่มและพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ ให้หน่วยงาน เขียนคำอธิบายถึงนวัตกรรมบริการหรือความริเริ่มใหม่ ๆ จนเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ

(คะแนนในส่วนนี้ถือเป็นคะแนนเพิ่มนอกเหนือจากเกณฑ์ที่กำหนด)

๔) แนวทางการประเมิน และการรับรองมาตรฐาน

(๑) การขอรับการประเมิน

- ให้เป็นความสมัครใจของส่วนราชการในการเสนอขอรับการประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
- การสมัคร ให้จัดส่งเป็นรายงานการดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกที่กำหนด

(๒) วิธีการตรวจประเมิน

- ให้มีคณะกรรมการตรวจประเมิน โดยองค์ประกอบของกรรมการตรวจประเมินประกอบด้วย

- (๑) ผู้แทนจากคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ๑ คน
- (๒) ผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก ซึ่งคัดเลือกโดยคณะกรรมการศูนย์ราชการสะดวก ๑ คน
- (๓) ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ๑ คน
- การตรวจประเมินแบ่งเป็น ๒ ขั้นตอน
- ขั้นตอนที่ ๑ ตรวจประเมินในพื้นที่
- ขั้นตอนที่ ๒ พิจารณาตัดสินโดยคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ฯ

(๓) ระยะเวลาในการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

การให้การรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก มีระยะเวลา ๓ ปี

(๔) ปฏิทินการตรวจรับรอง ของทุกปี

มีนาคม	เปิดรับสมัครการขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
พฤษภาคม – มิถุนายน	ออกตรวจประเมินในพื้นที่
กรกฎาคม	เสนอผลการตรวจประเมินให้คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกพิจารณาตัดสิน
สิงหาคม	ประกาศผลการพิจารณา
กันยายน	จัดพิธีมอบรางวัลให้แก่ศูนย์ราชการสะดวกที่ผ่านการรับรองมาตรฐานฯ

๕) ตัวอย่างกรณีศึกษาจากต่างประเทศ

หลักการสำคัญ ๗ ประการ ในการพัฒนาปรับปรุงงานบริการภาครัฐ

๑. “Government Everywhere” แนวคิดราชการจะอยู่ทุกๆที่ เพราะสถาบันราชการเป็นเสาหลักในการพัฒนาประเทศ ประชาชนควรติดต่อราชการได้ทุกที่ทุกเวลา การพัฒนาไปสู่ Digital Thailand คือการเชื่อมโยงการบริการ ภาครัฐสู่ภาครัฐ ภาครัฐสู่ประชาชน ภาครัฐสู่ภาคธุรกิจ ภาคสู่ข้าราชการ

๒. “Performance as Priority” การบริการยุคใหม่ต้องเน้นการทำงานที่เกิดผลลัพธ์ที่เป็นที่ประจักษ์

๓. “Innovation Driven Economy” การมุ่งเน้นนวัตกรรมในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ

๔. “Collaboration” การออกแบบงานโดยความร่วมมือจากเครือข่าย เช่นภาคเอกชน

๕. “Improved Transparency” การพัฒนางานบริการที่สร้างความโปร่งใส

๖. “Fact-Based Decision Making” การตัดสินใจบนฐานของข้อมูลที่เป็นจริง

๗. “Greater Satisfaction” การประกันความพึงพอใจในการรับบริการ

สิ่งสำคัญที่สุดที่จะทำให้ภาครัฐประสบความสำเร็จในการบริการประชาชน กรณีตัวอย่าง จากประเทศสาธารณรัฐโคลอมเบีย

๑. ความร่วมมือจากภาคสังคม คือให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม (Citizen Collaboration)

๒. ข้าราชการที่ดีต้องมีความคิดริเริ่ม ความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน ทำงานบนฐานของ เทคโนโลยี มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Innovative Public Servants)

ตัวอย่างของประเทศแคนาดา คือ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนว่าประชาชน ต้องการอะไรจากการบริการภาครัฐ โดยจัดทำเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งประเทศ ตัวอย่าง การมาติดต่อ หน่วยงานโดยไม่ได้นัดหมายล่วงหน้าระยะเวลาการรอไม่เกิน ๒๐ นาที การโทรศัพท์เข้า Call center จะมีการ รับสายไม่เกิน ๒ นาที เป็นต้น

ภาคท้าย

การชี้แจงขั้นตอนการประเมินและการขอรับรองมาตรฐาน รวมทั้งการตอบข้อซักถามและให้ คำปรึกษาหารือ โดย นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข ผู้อำนวยการกองบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และ นายอิทธิพล ช่างกลิ้งดี ผู้อำนวยการส่วนการมีส่วนร่วม ของประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีสรุปประเด็นคำถาม – ตอบได้ดังนี้

ลำดับ ที่	คำถาม	คำตอบ
๑	ขอทราบว่าส่วนราชการจำเป็นต้องจัดให้มี หรือ ต้องจัดทำศูนย์ราชการ สะดวกหรือไม่ และอยู่ในรอบ ระยะเวลาเท่าใด	๑.๑ ศูนย์ราชการสะดวกเป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของ รัฐบาล ดังนั้นจึงต้องพิจารณาภารกิจงานหากเป็น งานบริการ มีความจำเป็นอย่างยั้งที่จะต้องพัฒนา งานให้ได้มาตรฐาน เพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นตั้งใจ ในการให้บริการประชาชน และเมื่อมีการประเมินก็จะ ทราบว่าหน่วยงานไม่ผ่านเกณฑ์เพราะเหตุใด ซึ่งเป็น ผลดีที่จะได้นำข้อมูลนั้นไปพัฒนางานต่อไปได้ ๑.๒ ในการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก แบบเต็มรูปแบบทุกหน่วยงานจะเริ่มตั้งแต่ ปี ๒๕๖๐ เป็นต้นไป โดยหน่วยงานจะได้รับ ตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) และมีอายุ ของการรับประกันคุณภาพจะมีระยะเวลา ๓ ปี สำหรับรอบระยะเวลาปี ๒๕๕๙ นั้นเนื่องจากไม่ได้ เป็นไปตามรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือจะมีการ ประกาศรับสมัครสำหรับหน่วยงานที่มีความพร้อมและ ประสงค์ยื่นความจำนงได้ภายในเดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีก็จะมี หนังสือประสานโดยตรงไปที่กระทรวงต่อไป กรณีของ จังหวัดจะประสานผ่านกระทรวงมหาดไทย โดยให้ กระทรวงมหาดไทยเป็นผู้เชิญชวนไปยังจังหวัด ตามข้อเสนอแนะของรองผู้ว่าราชการจังหวัด นครศรีธรรมราช เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมขอรับการ

/ประเมิน...

ลำดับ ที่	คำถาม	คำตอบ
		<p>ประเมินก่อนศูนย์บริการอื่น ๆ ภายในจังหวัด สำหรับ ปี ๒๕๕๙ อาจยังไม่รวมถึงส่วนราชการท้องถิ่น เนื่องจากมีจำนวนมาก คณะกรรมการฯ จะมีเวลาตรวจประเมินช่วงเดือนกรกฎาคมและเดือนสิงหาคม และจะมีการมอบตราสัญลักษณ์ GECC เพื่อเชิดชูเกียรติ ภายในเดือนกันยายน ๒๕๕๙</p>
๒	<p>หน่วยงานที่ได้มาตรฐานศูนย์ราชการ สะดวก จะดูจากภาพรวมของ หน่วยงาน หรือเฉพาะส่วนที่เป็น ศูนย์บริการประชาชน</p>	<p>๒.๑ หากพิจารณาจากรายละเอียดในคู่มือการรับรอง มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการ จะพิจารณา เฉพาะศูนย์ที่เป็นจุดบริการประชาชน ศูนย์ที่ขอรับ การประเมินจะพิจารณาตามเกณฑ์ของศูนย์นั้น ๆ ตัวอย่าง เช่น ปี ๒๕๕๙ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรีหรือจังหวัด ลำปางขอรับการประเมิน คณะกรรมการฯ จะมีการ ตรวจสอบระบบงานของศูนย์ดำรงธรรมว่าครบตามเกณฑ์ พื้นฐานหรือเกณฑ์ขั้นสูงหรือไม่จะพิจารณาแยกเป็น หน่วยงาน ต่อมาในปี ๒๕๖๐ จะมีการประกาศในภาพ กว้าง เช่น สำนักงานขนส่งจังหวัดอุบลราชธานี อยากรได้ตราสัญลักษณ์ GECC เพื่อเป็นประกันคุณภาพ การให้บริการประชาชน คณะกรรมการฯ จะพิจารณา ระบบงานส่วนที่สำคัญมากคือส่วนที่ ๓ คือระบบ สนับสนุน บางครั้งหน่วยงานย่อยที่ขอรับการประเมิน ศูนย์ราชการสะดวก แต่มีระบบสนับสนุนขึ้นอยู่กับ การวางระบบใหญ่ของกรม ก็อาจมีผลทำให้ไม่ผ่าน การประเมินได้ ซึ่งคณะกรรมการฯ จะพิจารณาระบบ สนับสนุน เช่น ในเรื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการป้องกันระบบความปลอดภัยของข้อมูลหรือไม่ เพียงใด มีการเชื่อมโยงการให้บริการฐานข้อมูล ประชาชนแบบไหน ถ้าเป็นหน่วยงานย่อยอาจจะไม่มี งบประมาณหรือไม่มีการวางระบบเอง หรือต้อง ใช้ งบประมาณ ในการวางระบบจำนวนมาก ไม่คุ้มค่ากับการลงทุน ซึ่งจุดนี้อาจจะเป็นข้อจำกัด ของหน่วยงานย่อย อย่างไรก็ตาม สิ่งสำคัญกว่าคือการ รักษาคุณภาพการให้บริการให้ครบ ๓ ปี ซึ่งคณะกรรมการฯ สามารถสุ่มตรวจได้ เช่น มีเรื่องร้องเรียน ของประชาชนว่า ศูนย์นี้ ได้ตราสัญลักษณ์ GECC มาอย่างไรเพราะไม่มีการ ให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ก็สามารถ เข้าไปตรวจสอบ และติดตามการดำเนินการ ของศูนย์นั้น ๆ ได้</p>

ลำดับ ที่	คำถาม	คำตอบ
๓	กรณีสำนักงานปลัดกระทรวง (ส่วนกลาง) ที่เป็นหน่วยงานวิชาการ ไม่มีการให้บริการประชาชนจำเป็นต้องพัฒนาศูนย์บริการร่วมของกระทรวง ให้ได้รับเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการ สะดวกหรือไม่ และถ้าหน่วยงาน ในระดับกรม ไม่มีการจัดตั้ง ศูนย์บริการประชาชน จำเป็นต้อง จัดตั้งศูนย์บริการประชาชนหรือไม่	<p>๓.๑ สำนักงานปลัดกระทรวงจะมีลักษณะงานที่จะรวมงานบริการ ของกรมให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในรูปของกระทรวงก็ได้ ตัวอย่างเช่นขณะนี้กระทรวงสาธารณสุข ได้จัดตั้งศูนย์ รับคำขออนุญาตของกระทรวงสาธารณสุข โดยรวมงานข้อมูล ข่าวสารของทุกกรมในกระทรวงไว้ ณ จุดบริการจุดเดียว จุดนี้ ก็เป็นตัวอย่างงานบริการที่อยู่ระหว่างการพัฒนา</p> <p>๓.๒ กรณีหน่วยงานระดับกรม ไม่มีการจัดตั้งศูนย์ในการ ให้บริการประชาชน จำเป็นต้องจัดตั้งศูนย์ ในการให้บริการประชาชนหรือไม่ ก็ต้องวิเคราะห์ ถึงความคุ้มค่า หากไม่มีงานบริการอยู่แล้วและไม่เคยมี ก็ไม่จำเป็นจะต้องตั้งหน่วยงานในการบริการขึ้นมา สิ่งที่น่าพิจารณาคือการพัฒนาศูนย์บริการประชาชน ที่มีอยู่เดิม และยกระดับขึ้นมาให้ได้การรับรองว่า เป็นศูนย์ราชการสะดวก</p>
๔	สำนักงานเป็นหน่วยงานเชิงนโยบาย ได้มีการให้บริการประชาชนด้านข้อมูล ข่าวสาร ซึ่งได้จัดตั้งศูนย์บริการข้อมูล ข่าวสารตามกฎหมายแล้ว จะให้ ศูนย์บริการด้านข้อมูลข่าวสารเป็น ศูนย์ราชการสะดวกด้วยหรือไม่ และ หากไม่มีการจัดตั้งศูนย์ราชการ สะดวก จะมีความผิดหรือไม่อย่างไร	<p>๔.๑ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร หากวิเคราะห์ตามเกณฑ์ พื้นฐานจะยังไม่เข้าเกณฑ์เป็นศูนย์ราชการสะดวก เพราะให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารเพียงอย่างเดียว แต่ศูนย์ราชการสะดวกมุ่งหวังจะให้บริการพร้อมใน หลายเรื่อง เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร และงานบริการ</p> <p>๔.๒ หากไม่มีการจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวกไม่มีความผิด เป็น การยกระดับงานบริการเพื่อการรับรอง เกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก เป็นการสนองนโยบาย ของรัฐบาล และความร่วมมือในการพัฒนามาตรฐาน การให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น</p>
๕	กรณีของศูนย์บริการร่วม G-POINT มีหลายหน่วยงานอยู่ร่วมกัน หน่วยงาน ไດจะเป็นเจ้าภาพในการขอรับการ ประเมินเพื่อเป็นศูนย์ราชการสะดวก	๕.๑ หน่วยงานที่เป็นผู้ยื่นคำขอรับการประเมินคือ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งจำเป็นต้องพัฒนางานบริการให้ได้ตามเกณฑ์ มาตรฐานต่อไป
๖	เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการ ตามคู่มือในข้อ ๒.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกครอบคลุมงาน ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของ หน่วยงานภาครัฐ ทุกหน่วยงานนั้น หมายถึงศูนย์บริการของกระทรวง จะต้องตอบข้อซักถามของประชาชน เรื่องอำนาจหน้าที่ของกระทรวงอื่น ได้ด้วย ใช่หรือไม่	๖.๑ ทุกหน่วยงาน หมายถึงทุกหน่วยงานในกระทรวง เดียวกัน เช่น กระทรวงสาธารณสุขควรจะตอบ คำถามเรื่องอำนาจหน้าที่ของกรมต่าง ๆ ในกระทรวง สาธารณสุขได้ ถ้าเป็นกรณีของจังหวัดก็ควรตอบกรณี ของหน่วยงานในจังหวัดได้ ทั้งนี้ ศูนย์ราชการสะดวกเป็นมาตรฐานอย่างหนึ่ง ในการให้บริการของส่วนราชการที่มีงานบริการ ทั้งหมด หากพิจารณาตามแนวทางการดำเนินการ ในคู่มือ คือการทำ checklist ว่าในการบริการของศูนย์

ไม่ว่าจัด...

ลำดับ ที่	คำถาม	คำตอบ
		<p>ไม่ว่าจัดตั้งขึ้นใหม่หรือมีอยู่แล้ว หากตรวจสอบแล้วได้มาตรฐานตามนี้ทั้งหมด หน่วยงานสามารถขอการรับรองมาตรฐานกับคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก เมื่อคณะกรรมการฯ พิจารณาแล้วผ่านเกณฑ์การประเมินทางคณะกรรมการฯ ก็จะมอบตราสัญลักษณ์ GECC ให้ศูนย์บริการประชาชน นั้น</p> <p>ดังนั้น การมอบตราสัญลักษณ์ GECC คือการให้มาตรฐานกับเรื่องการให้บริการประชาชน หน่วยงานต่าง ๆ สามารถสำรวจงานบริการที่มีอยู่ว่าได้ตามนี้หรือไม่ และประสงค์จะขอรับตราสัญลักษณ์ GECC เพื่อแสดงให้เห็นว่าศูนย์นี้ได้รับการรับรองมาตรฐานจากคณะกรรมการฯ ซึ่งเป็นนโยบายของรัฐบาลเรื่องการให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็วและเข้าถึงง่าย</p> <p>โดยการรับสมัครในปี ๒๕๕๙ ก็จะเริ่มภายในเดือนมิถุนายน คณะกรรมการฯ จะเปิดรับความประสงค์ของหน่วยงานที่จะขอรับการรับรองและได้ตราสัญลักษณ์ ในช่วงระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงสิงหาคม คณะกรรมการฯ หรือคณะอนุกรรมการฯ จะตรวจสอบหรือลงพื้นที่สุ่มตรวจข้อมูลต่อไป และประมาณเดือนกันยายนจะมีการจัดพิธีมอบตราสัญลักษณ์ GECC ให้กับหน่วยงานที่ผ่านเกณฑ์การประเมิน ซึ่งในปี ๒๕๕๙ เนื่องจากเป็นปีเริ่มต้นศูนย์บริการประชาชนที่ควรเป็นศูนย์ราชการสะดวก คือศูนย์ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรืออาจจะมีหน่วยงานในกระทรวงบางหน่วยเห็นว่ามีความพร้อมก็สามารถขอรับการประเมินได้ ดังนั้น ในปี ๒๕๕๙ จะขอเน้นจังหวัดกับกระทรวงและรัฐวิสาหกิจบางหน่วย ตัวอย่างเช่น กรมการขนส่งทางบก สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามที่แจ้งในที่ประชุมว่ามีความพร้อมในการขอรับการประเมินได้</p>
๗	กรณี กรมมี สาขาให้บริการ ในกรุงเทพมหานครหลายแห่ง ในการยื่นขอรับรองมาตรฐาน GECC สาขาสามารถยื่นขอการรับรองได้เอง	๗.๑ หากมีการขอครั้งเดียวแล้วได้ทุกสาขา ก็จะเหมือนกับรางวัลของการบริการภาครัฐแห่งชาติที่เรียกว่ารางวัลภาพรวมมาตรฐาน เช่น กรมการขนส่งทางบกเชื่อมั่นว่าทุกสาขาทำงานได้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด

/หรือไม่..

ลำดับ ที่	คำถาม	คำตอบ
	หรือไม่ และกรณีสำนักงานในส่วนภูมิภาค มีความประสงค์ขอรับการรับรองจะต้องยื่นขอรับการรับรองในนามของจังหวัดหรือขอรับการรับรองในนามของกรม	ก็สามารถยื่นในภาพรวมมาได้และก็จะได้ตราสัญลักษณ์ GECC ทั้ง ๗๖ จังหวัด แต่จะเป็นไปได้ยากเพราะหน่วยงานไม่สามารถทำได้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด ๗.๒ กรณีสาขาที่ตั้งอยู่ในจังหวัด เมื่อต้องการขอรับการประเมิน เน้นหลักของการบริหาร หากหน่วยบริการของท่านอยู่ภายใต้สังกัดของผู้ว่าราชการจังหวัด ก็ควรให้จังหวัดได้ทราบด้วยว่าหน่วยงานของท่านได้ขอการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
๘	กรณีส่วนราชการระดับกรมมีการให้บริการ ประชาชนมากกว่า ๑ กระบวนงาน และมีการจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวก (GECC) มากกว่า ๑ แห่ง ในพื้นที่กรม สามารถยื่นขอการรับรองมาตรฐานได้มากกว่า ๑ เครื่องหมายหรือไม่	๘.๑ ขอยกตัวอย่างเทียบเคียงในเรื่องการมอบตราสัญลักษณ์ ร้านอาหารที่มีหลายสาขา เช่น ร้านอาหารมี ๑๐๐ สาขา แต่การให้ตราสัญลักษณ์ GECC จะให้ร้าน อร่อยเท่านั้น หากร้านอร่อย ทั้ง ๑๐๐ ร้าน ก็จะได้ทั้งหมด แต่หากร้านอร่อยเพียง ๘๐ ร้าน ก็จะได้ตราสัญลักษณ์ GECC ไปเพียง ๘๐ ร้านเท่านั้น อีก ๒๐ ร้าน การรับรองศูนย์ราชการสะดวกก็เช่นเดียวกัน
๙	กรมการขนส่งทางบกมีงานด้านทะเบียนกับงานด้านใบอนุญาตขับรถ ซึ่งจะแยกสถานที่กันทำงาน และผู้บริหารมีนโยบายอยากจะให้แยกศูนย์ราชการสะดวก (GECC) สำหรับงานด้านทะเบียนและงานด้านใบอนุญาตขับรถ แต่ใช้พื้นที่ให้บริการในกรมการขนส่งทางบกที่เดียวกันได้หรือไม่	๙.๑ กรณีนี้หน่วยงานระดับกรม ระดับกอง ระดับจังหวัด สำนักงานขนส่งจังหวัด ไม่ควรแยกเป็นหน่วยงานย่อย หากอยู่ที่เดียวกัน เพราะหากได้มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกงานด้านทะเบียน แต่งานด้านใบอนุญาตขับรถไม่ได้มาตรฐานจะทำให้ประชาชนสับสนได้ หากได้ครบได้ทั้งหมดจะเป็นลักษณะที่เป็นภาพรวมมากกว่า
๑๐	กรณีหน่วยงานได้รับการรับรองให้เป็นศูนย์ราชการสะดวก (GECC) แล้ว และสามารถรักษาความเป็นมาตรฐานได้ อยากทราบว่าภาครัฐจะส่งเสริมให้บุคลากรในภาครัฐของหน่วยงานนั้น ๆ ได้รับความก้าวหน้าในอาชีพเป็นกรณีพิเศษหรือไม่ ถ้าเทียบกับหน่วยงานที่ไม่ได้รับการประเมิน	๑๐.๑ คณะกรรมการฯ ได้มีการหารือเรื่องแรงจูงใจว่า หากมีเพียงตราสัญลักษณ์ GECC ที่ได้รับมอบน่าจะไม่เพียงพอในอนาคตจะทำอย่างไรให้คนที่ทำงานมากกว่าคนอื่น มีรางวัลมากกว่าคนอื่น ซึ่งอยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะกรรมการฯ ส่วนในปี ๒๕๕๙ เป็นปีเริ่มต้นโครงการจึงไม่สามารถตั้งงบประมาณไว้ได้ อย่างไรก็ตามจะนำข้อเสนอดังกล่าวเสนอต่อคณะกรรมการฯ ต่อไป
๑๑	สำนักงานที่ดินจังหวัดพัทลุง มีสำนักงานสาขาที่ตั้งอยู่ในอำเภอ จะขอรับการประเมินจะต้องทำใน	๑๑.๑ ขอยกตัวอย่าง สำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขามีทั้งหมด ๕ แห่ง ถ้าหน่วยงานเชื่อมั่นว่าการให้บริการประชาชนได้ตามมาตรฐานที่ดีเช่นเดียวกัน ก็สามารถ

ลำดับ ที่	คำถาม	คำตอบ
	ภาพรวมของทุกสาขาหรือทำในส่วนของการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพียงส่วนเดียวได้	ขอมาเป็นภาพรวมทั้งหมดทั้ง ๕ แห่งได้ แต่เพื่อความคล่องตัวควรแยกยื่นจะดีกว่า เช่น สาขาพันธลักษณ์มีบริการที่ดีได้รับการรับรองก่อน แล้วจึงขอสาขาอื่นๆตามมาก็ได้ แต่หากอยากเปิดตัวว่าสำนักงานที่ดินในจังหวัดร้อยเอ็ดได้ตราสัญลักษณ์ GECC ครบทั้งหมด โดยได้มีการวางระบบได้เป็นมาตรฐานเดียวกันหมด หน่วยงานก็สามารถขอมาเป็นภาพรวมได้ ซึ่งจะ เป็นผลดีต่อหน่วยงานและประชาชนด้วย
๑๒	ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ นายกรัฐมนตรีได้มอบหมายให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง จัดให้มีศูนย์ราชการสะดวก (GECC) กรณีหน่วยงานที่ไม่มีงานบริการประชาชนโดยตรง และไม่ได้ตั้งศูนย์ GECC จะรายงานผลการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวอย่างไร	๑๒.๑ การรายงานผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) มีขอบเขตการดำเนินงานตามคำนิยาม คือ เป็นหน่วยหรือจุดบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ตามมติคณะรัฐมนตรีที่มอบให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จัดทำหลักเกณฑ์ขึ้นว่าหน่วยงานใดบ้างที่จะเข้าหลักเกณฑ์ จะได้รับตราสัญลักษณ์ GECC โดยหน่วยงานสามารถนำข้อมูลในคู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกไปปรับใช้ในการรายงานผลได้
๑๓	กรณีเป็นหน่วยงานให้บริการ SME ครบวงจร (SME One-Stop Service Center) ซึ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการธุรกิจ SME หรือให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับธุรกิจ SME ส่งเสริมธุรกิจ SME เกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้ประกอบการหรือคนที่สนใจต้องการจะปรึกษาธุรกิจแต่อาจไม่รวมถึงประชาชนโดยทั่วไป โดยตรงที่เข้ามาติดต่อราชการ เช่นนี้แล้ว ศูนย์ให้บริการ SME ครบวงจรนี้สามารถยื่นขอรับการประเมิน GECC ได้หรือไม่	๑๓.๑ สามารถขอการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกได้ เหตุผลคือเมื่อมีการตรวจประเมินจะเริ่มตรวจจากหลักเกณฑ์ข้อ ๑ เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชน
๑๔	กรณีหน่วยงานมีฐานะเทียบเท่ากรมสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ภายในกรมมีจุดบริการข้อมูลข่าวสารจำนวน ๔ จุด ซึ่งแต่ละจุดมีข้อมูลที่แตกต่างกัน มีความจำเป็นที่จะต้องรวมเป็นหน่วยงานเดียวกันหรือไม่	๑๔.๑ ศูนย์บริการด้านข้อมูลข่าวสารจะยังไม่เข้าหลักเกณฑ์ เพราะมีงานบริการด้านเดียว ซึ่งตัวอย่างหน่วยงานที่มีการให้บริการที่หลากหลาย เช่น หน่วยงานที่ให้บริการเกี่ยวกับ SME ครบวงจร ที่ให้คำปรึกษาด้านการลงทุน การหาแหล่งเงินทุน เป็นต้น

ลำดับ ที่	คำถาม	คำตอบ
๑๕	สำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร มีงานให้บริการประชาชนรวม ๑๐ ฝ่าย แต่หากสำนักงานประสงค์จะยื่นขอ รับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ด้านการให้บริการเฉพาะงานของ ฝ่ายทะเบียนด้านเดียวได้หรือไม่	๑๕.๑ ในการติดต่อขอรับบริการศูนย์ราชการสะดวก ของประชาชน เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีป้องกันการ เข้าใจผิดของประชาชนควรจะต้องได้มาตรฐานงาน ย่อยทุกงาน โดยขอมาในภาพรวมของสำนักงานเขต
๑๖	หน่วยงานมีภารกิจให้บริการ ณ เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ ลักษณะงาน แลกบัตรติดต่อราชการ ตอบข้อซักถาม แนะนำ และให้ข้อมูลการบริการแก่ ผู้รับบริการ อยู่ที่เดียวกันแล้วสามารถใช้เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์เป็นศูนย์ ราชการสะดวก (GECC) ในคราว เดียวกันได้หรือไม่ เนื่องจากจุด ประชาสัมพันธ์เป็นจุดแรกของการ บริการให้คำแนะนำไปสู่การติดต่อกับ หน่วยงานอื่นในหน่วยงานเดียวกัน	๑๖.๑ หากมีการติดตราสัญลักษณ์ GECC ตรงจุด ประชาสัมพันธ์ แสดงว่าทุกจุดบริการได้มาตรฐาน ทั้งหมด
๑๗	จากการตอบข้อซักถามที่ผ่านมา จะเห็นว่าศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารไม่สามารถใช้เป็นศูนย์ราชการสะดวกได้ แต่จากเอกสารในคู่มือ หน้าที่ ๔ ถึงหน้าที่ ๕ กำหนดว่าหน่วยงานอาจ พัฒนาศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารได้ ตามเกณฑ์ต่าง ๆ แล้วสามารถ เป็นศูนย์ราชการสะดวกได้หรือไม่	๑๗.๑ สามารถขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกได้ หากพัฒนาแล้วตอบเกณฑ์ได้ครบทั้ง ๒๐ ข้อ เช่น พัฒนาให้มีการรับเรื่องราวร้องทุกข์คู่ไปกับการ ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และงานบริการ ประชาชนเพิ่มเติม