



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ส่วนยุทธศาสตร์ สำนักบริหารจัดการน้ำและอุทกวิทยา โทร. ๒๓๙๗

ที่ สบอ(ยบ)๐๗/๑๐๐๒/๒๕๖๘ วันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุมัติโครงการส่งข้อมูลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะตวก

เรียน ผอ.ส่วน ผอช.ภาค และ ทน.๑-๙ ผ่าน ผยศ.บอ.

ตามหนังสือกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมชลประทาน ที่ กพร๑๓๖/๒๕๖๘ ลงวันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๖๘ ขอให้หน่วยงานดำเนินการเพื่อเตรียมความพร้อมในการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะตวก (GECC) พิจารณาจัดทำแผนการพัฒนาคุณภาพหน่วยงานให้สอดคล้องรับมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะตวกด้วยแล้ว นั้น

ส่วนยุทธศาสตร์ ขออนุมัติโครงการส่งข้อมูลผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะตวกในระยะเร่งด่วน (๓๐ มิ.ย. ๒๕๖๘) โดยรายงานผลการขับเคลื่อนมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะตวก (GECC) ของทุกส่วน/ศูนย์ ผ่านแบบฟอร์มตาม QR Code ที่แนบ โดยจัดส่งข้อมูลทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ strategy.owmh@gmail.com ภายในวันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายวิทยา เทียมสุข)

ยบ.บอ.

ผ่าน

(นายวิภพ ทิมสุวรรณ)

ผยศ.บอ.



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

ସଂଖ୍ୟା. 1002

ที่ กพร ๑๓๖ /๒๕๖๘

วันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๘ ครม. ๖๐๗๐/๑๙ พ.ก.๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

hK. 20. 4454

เรียน ผู้อำนวยการสำนัก กอง กลุ่ม ศูนย์ และสถาบัน

ตามหนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ที่ กษ ๐๒๐๑.๐๖/ว ๓๑๓๒ ลงวันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๖๘ เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก แจ้างผลการดำเนินโครงการและข้อเสนอในการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวกตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๘ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) เสนอ โดยมุ่งหวังให้ทุกหน่วยงานราชการทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ นั้น

ในการนี้ ขอให้หน่วยงานรับทราบผลการดำเนินการในข้อที่ ๑ และโปรดดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในข้อที่ ๒ และ ๓ ดังนี้

๑. หน่วยงานของรัฐที่ได้รับรองมาตรฐาน ตั้งแต่ ปี พ.ศ. ๒๕๕๙ – ๒๕๖๗ จำนวน ๔,๒๓๙ ศูนย์ จากศูนย์ที่ขอรับรองมาตรฐาน ๑๑,๖๗๙ ศูนย์ คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๐ แบ่งออกเป็น ๓ ระดับ ได้แก่ (๑) ระดับพื้นฐาน จำนวน ๓,๖๗๒ ศูนย์ (๒) ระดับก้าวหน้า จำนวน ๕๔๕ ศูนย์ และ (๓) ระดับเป็นเลิศ จำนวน ๒๒ ศูนย์ ทั้งนี้ กรมชลประทานยังไม่เคยได้รับรางวัลศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) อย่างไรก็ตาม อชช. ได้เห็นชอบข้อเสนอเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ตามบันทึก กพร ๙๒/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๗ เรื่อง แจ้งให้หน่วยงานดำเนินการเพื่อเตรียมความพร้อมในการขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ซึ่งขอให้ สำนัก/กอง พิจารณาจัดทำแผนการพัฒนาคุณภาพหน่วยงานให้สอดคล้องมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกด้วยแล้ว

๒. ขอให้หน่วยงานในกรมที่มีบทบาท/ภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน นิติบุคคล
ถือเอามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เป็นนโยบายสำคัญในการให้บริการประชาชน

๓. ขอให้หน่วยงานพัฒนาปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ ทั้งในด้านสถานที่ ด้านบริการ ด้านบุคลากร และด้านเทคโนโลยี โดยพิจารณาความเหมาะสมกับการกิจการให้บริการของหน่วยงานท่าน พร้อมทั้ง รายงานผลการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการกลับมายังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ตามรอบการรายงาน ดังตารางนี้

รายงานผลการดำเนินการ	ระยะเร่งด่วน	ระยะกลาง	ระยะยาว
รอบการส่ง	๓๐ มิ.ย. ๒๕๖๘	๓๐ ก.ย. ๒๕๖๘	๓๑ มี.ค. ๒๕๖๙

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการ

เรียน ผบ.มอ., พลตท.
พลนันทน, พลนพ
(เพื่อพิจารณา)

for exam. u

admon

an Gowad

(นางสาวนันทนา เพ็งคำ)

ผอ.กพร.

കി.പി.പി.

យប.បទ.

พส.บอ.

[illegible]

(นายวิภพ ทิมสุวรรณ)

พยศ.๖๐.

၂၀ ဖေဖော်ဝါရီ

Ans 15



คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ร่วมกับ
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ



รายงานผล

สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

การขับเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

จัดทำโดย

ศูนย์บริการประชาชน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

รายงานผลการขับเคลื่อนมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของ ชื่อหน่วยงาน.....

๑. ข้อมูลพื้นฐานผู้รายงาน

ชื่อ สกุล :

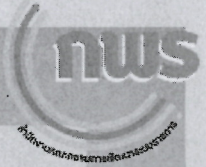
ตำแหน่ง :

เบอร์โทรศัพท์ :

๒. รายงานผลการดำเนินการ

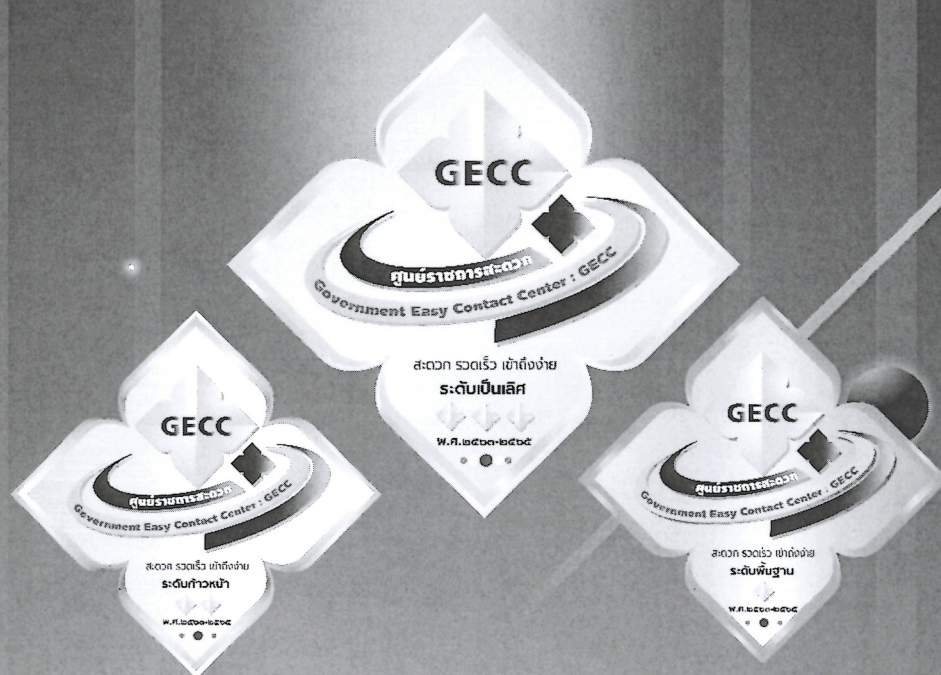
การขับเคลื่อนในมิติ	แผนระยะเร่งด่วน (ดำเนินการได้ทันที)	แผนระยะกลาง	แผนระยะยาว
ด้านสถานที่ มุ่งให้บริการประชาชนที่สามรถเข้าถึงง่ายปลอดภัย และสะดวกสบาย	☐ ปรับป้ายสัญลักษณ์แนะนำเส้นทางที่ชัดเจน ☐ ตรวจสอบความสะอาดพื้นที่ให้บริการ ☐ จัดให้มีจุดแรกรับที่พร้อมให้คำแนะนำ ☐ การตรวจสอบความสะอาดห้องน้ำ ☐ อื่นๆ	☐ พัฒนาพื้นที่ให้เหมาะกับผู้รับบริการทุกยุคอย่างเท่าเทียม ตามแนวคิดอารยสถาปัตย์ (Universal Design) ☐ ปรับภูมิทัศน์ เช่น เพิ่มที่นั่งรอ น้ำดื่ม ☐ อื่นๆ	☐ ปรับปรุงโครงสร้างพื้นที่ ส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน (เช่น ติดตั้ง Solar Cell, ปรับแบบอาคาร) ☐ ประสานงานกับหน่วยงานอื่น เพื่อพัฒนาระบบขนส่งและสนับสนุนการเข้าถึงที่ตั้งของหน่วยงาน ☐ อื่นๆ
ด้านบริการ มุ่งเน้นการให้บริการที่เข้าใจง่าย เข้าถึงได้ทุกกลุ่มประชาชน	☐ จัดทำคู่มือปฏิบัติงานให้ทันสมัย ☐ ตั้งช่องทางรับเรื่องร้องเรียน (ออนไลน์/ออฟไลน์) ☐ อื่นๆ	☐ ออกแบบ/ปรับปรุงขั้นตอนบริการให้รวดเร็ว ☐ ใช้ข้อมูลผลสำรวจมาพัฒนาบริการ ☐ อื่นๆ	☐ พัฒนาให้บริการ Fully Digital ☐ วางระบบติดตามผลการให้บริการอย่างเป็นระบบ ☐ อื่นๆ

การขับเคลื่อนในมิติ	แผนระยะเร่งด่วน (ดำเนินการได้ทันที)	แผนระยะกลาง	แผนระยะยาว
ด้านบุคลากร มุ่งสร้างบุคลากรที่มีจิตบริการ มีทักษะ และคิดเชิงพัฒนา	☐ มีการวิเคราะห์และจัดสรรกำลังคน ☐ จัดฝึกอบรมการให้บริการเบื้องต้น ☐ ส่งเสริมศักยภาพเจ้าหน้าที่ให้มี Service Mind และคิดริเริ่ม ☐ อื่นๆ	☐ สร้างระบบสร้างแรงจูงใจ เช่น การให้รางวัล และ/หรือใช้ประกอบการพิจารณาผลการปฏิบัติงานได้ในรูปแบบ Online ตามที่กรมรับรอง ☐ อื่นๆ	☐ สนับสนุนเจ้าหน้าที่พัฒนาแนวทางการบริการใหม่ ☐ ร่วมพัฒนานวัตกรรมบริการ ☐ พัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน ☐ อื่นๆ
ด้านเทคโนโลยี มุ่งเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยและปลอดภัย	☐ เสริมสร้างความเชี่ยวชาญในการใช้ระบบพื้นฐาน จัดเก็บ เรียกดูและวิเคราะห์ข้อมูล ☐ เริ่มใช้ e-Form สำหรับบริการเบื้องต้นต่าง ๆ ☐ อื่นๆ	☐ พัฒนาระบบแจ้งเตือน/ติดตามสถานะแบบดิจิทัล ☐ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อลดขั้นตอนบริการ ☐ การให้บริการข้อมูลด้านน้ำแบบเรียลไทม์ ☐ อื่นๆ	☐ เชื่อมโยงฐานข้อมูลด้านน้ำและข้อมูลที่ใช้ประกอบการวิเคราะห์ประเมินเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งก่อสร้างที่ใช้ในการบริหารจัดการน้ำ ร่วมกับหน่วยงานอื่น ☐ วางระบบป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีอย่างยั่งยืน ☐ อื่นๆ



หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก

Government Easy Contact Center : GECC
ประจำปี 2568



คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ร่วมกับ
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ด่วนที่สุด

ต้นฉบับ

เลขที่เอกสารในระบบ E กษ0201.06/ว3132

ส่วนบริหารทั่วไป (สกก.รับเอกสารจากภายนอก) รับที่ ขป 5793

วันที่ 25 เม.ย. 2568

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

เรียน ผอ.กพร.	วันที่กำหนด
☒ เพื่อโปรดพิจารณา ☐ เพื่อโปรดดำเนินการ ☐ เพื่อโปรดทราบ	
หมายเหตุ	

สิทธิพงษ์

ช.ค.ค.

ช.ค.ค.

(นายประกรรณีน ปาลพันธุ์)

ผบท.ลก. ปฏิบัติราชการแทน ลนก.

๒๘ เม.ย. ๒๕๖๘



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

กรมชลประทาน
เลขที่ ๔๑/๕๗๙๓
วันที่ ๒๕/๐๔/๒๕๖๘
เรื่อง

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กองกลาง โทร. ๐ ๒๒๘๑ ๕๙๕๕ ต่อ ๑๖๐

ที่ กษ ๐๒๐๑.๐๖/ว ๓๑๓๒

วันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

เสนอ กรมชลประทาน

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป โดยสามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ที่

๑. <https://s.moac.go.th/EMpn81>

๒. QR Code



ปาริชาติ

(นางสาวปาริชาติ นันทนา)

ผู้อำนวยการกองกลาง

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์



ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

ผู้ช่วยปลัดฯ (นายพรเทพ)
รับที่ ๖๒๔๖
วันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๘

กองกษัตริย์
รับที่ ๘๓๓๓
วันที่ ๑๖ เม.ย ๖๘
เวลา ๐๗.๕๖ น.

ส่วนราชการ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๓, ๑๕๒๒

ที่ นร.๐๕๐๕/ว.๑๓๘ วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

เสนอ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

เพื่อโปรดพิจารณาแจ้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานในสังกัด กษ. เพื่อโปรดทราบ และดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ สำนักงานรัฐมนตรี ได้นำเรียนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (นายอัครา พรหมเผ่า) และรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (นายอิทธิ ศิริลัทธยากร) เพื่อโปรดทราบด้วยแล้ว

[Signature]

(นางสาวรุ่งรัชนิยา อภิศักดิ์มนตรี)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ

ข้าราชการแทนหัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี

๑๐ เม.ย. ๒๕๖๘

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
รับที่ ๑๖๖๖
วันที่ ๑๖ เม.ย. ๖๘

เรียน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

เพื่อโปรดพิจารณา ทั้งนี้ เห็นสมควร

๑. แจ้งหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ส่วนราชการในสังกัดทุกหน่วยงาน รัฐวิสาหกิจ และองค์การมหาชนในกำกับ เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๒. มอบหมายกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ แจ้งหน่วยงานตามข้อ ๑ ทั้งนี้ เป็นอำนาจของผู้ช่วยปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (นายพรเทพ ศรีธนาธร) ตามคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ที่ ๒๓๒/๒๕๖๘ ลงวันที่ ๑ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๘

[Signature]
๑๖ เม.ย. ๖๘

(นายรัชชัย ประสงค์โต)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

ปฏิบัติราชการแทน ผู้อำนวยการกองกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ดำเนินการได้ตามเสนอ

[Signature]
๑๘ เม.ย. ๖๘

(นายพรเทพ ศรีธนาธร)

ผู้ช่วยปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๓๘



สำนักงานรัฐมนตรี	
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	
เลขรับ	๕-๒๕๖๕
วันที่	๐๕/๐๕
เวลา	๐๕/๐๕

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๔ เมษายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

เรียน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๕/๖๔๗

ลงวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๘

๒. สำเนาหนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค ๐๒๐๘/๓๔๔๑ 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 ๐๒๑๖/๘๔๓ 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. รับทราบการดำเนินการเกี่ยวกับโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

๒. ให้ความเห็นชอบข้อเสนอในการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวกในระยะต่อไป ดังนี้

๒.๑ การกำหนดนโยบายให้การพัฒนาการให้บริการประชาชนตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) เป็นนโยบายสำคัญของทุกหน่วยงานของรัฐที่มีงานบริการประชาชน

๒.๒ มอบหมายให้ทุกหน่วยงานนำมาตรฐาน GECC ไปพัฒนาปรับปรุงเป็นมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่สอดคล้องเหมาะสมตามภารกิจ เช่น มาตรฐานการให้บริการประชาชนด้านสุขภาพ มาตรฐานการให้บริการประชาชนด้านการพัฒนาสังคม มาตรฐานการให้บริการประชาชนด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ เนื่องจาก การให้บริการดังกล่าวเป็นการส่งเสริมและขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศทั้งเศรษฐกิจและสังคม

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

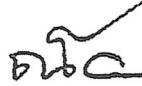
/ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ...

ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เสนอความเห็นไปเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีด้วย ความละเอียด
ปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

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

จึงเรียนยืนยันมา และขอได้โปรดดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นางณัฐจารี อนันตศิลป์)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๙๒๓ (ธนพล), ๑๕๒๒ (ทรัพย์สิน)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖

www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@soc.go.th



ที่ นร ๐๑๐๕.๕/๖๔๗

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๓๐ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

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

๒. รายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

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

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

นายกรัฐมนตรีได้ให้ความเห็นชอบให้นำผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบและพิจารณาให้ความเห็นชอบข้อเสนอในการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวกในระยะต่อไป 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.) ได้ดำเนินโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกภายใต้คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ เป็นต้นมา เพื่อมุ่งหวังให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการจัดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ สอดคล้องกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยปัจจุบันนายกรัฐมนตรีได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งมีรองนายกรัฐมนตรี (นายสุริยะ จึงรุ่งเรืองกิจ) เป็นประธานกรรมการ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายชูศักดิ์ ศิรินิล) เป็นรองประธานกรรมการ ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เลขาธิการ ก.พ.ร. ผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร่วมเป็นกรรมการ และมีผู้แทนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

กับผู้แทน...

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

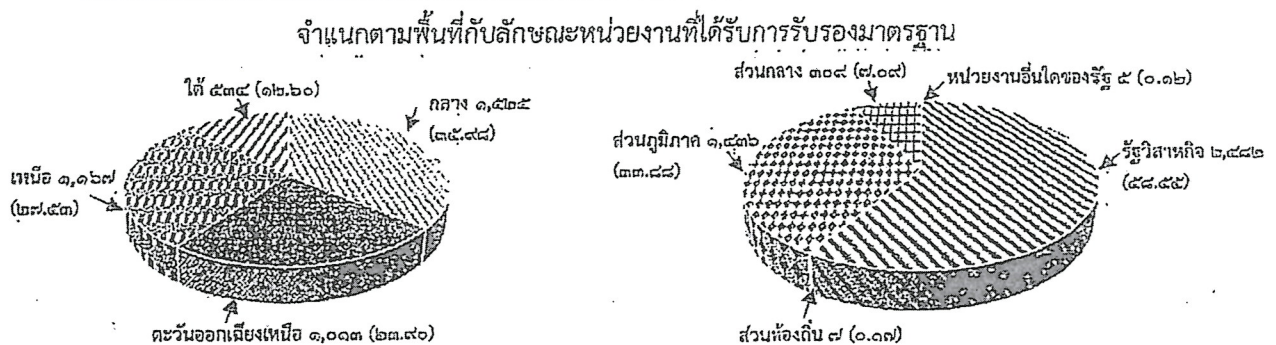
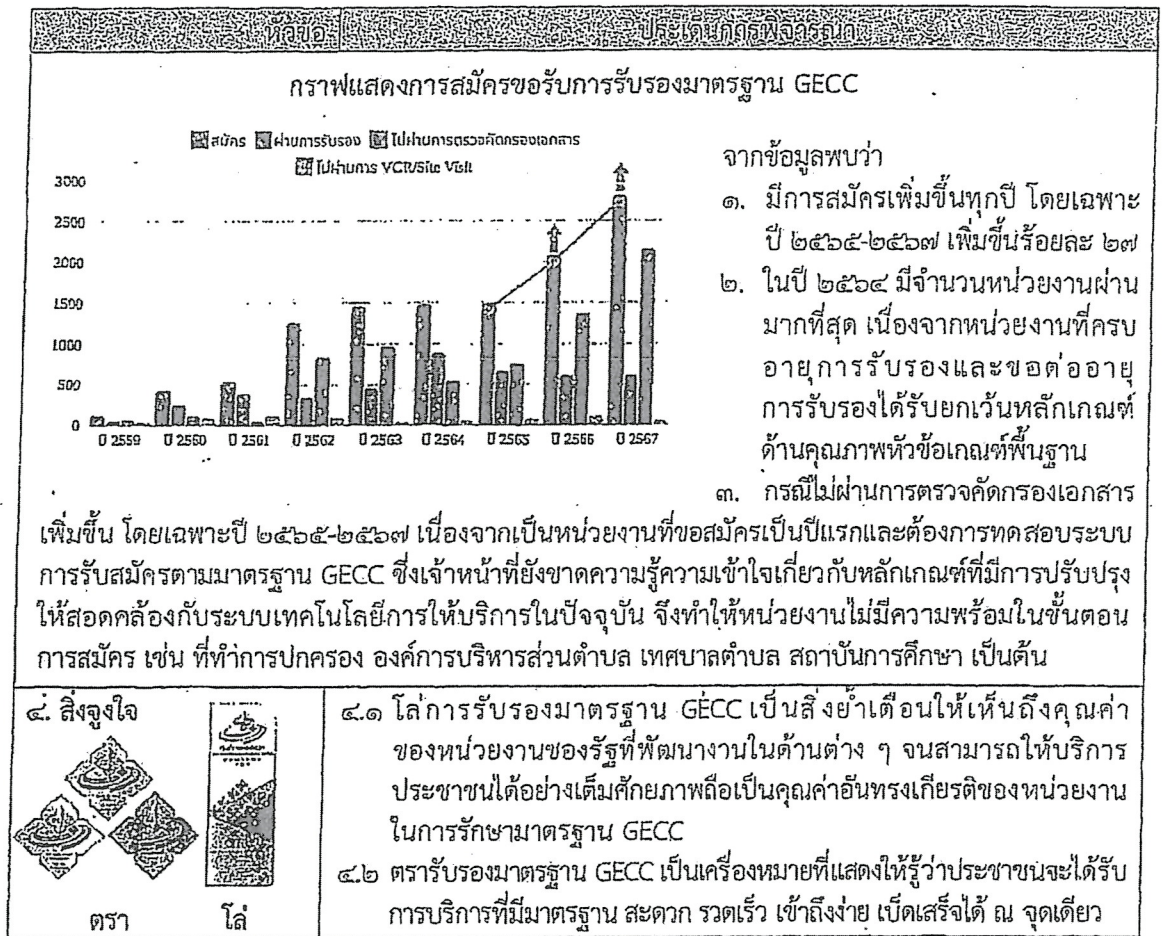
๓.๑.๒ คณะรัฐมนตรีได้มีมติในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๕ และ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๕ รับทราบผลการขับเคลื่อนนโยบายเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๕ ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประสานให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ พัฒนางานบริการประชาชนเข้าสู่มาตรฐาน GECC เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น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

๓.๒ ข้อเท็จจริง

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

๓.๒.๑ การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐาน GECC โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาร่วมกับสำนักงาน 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 ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ 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 ณ ปัจจุบัน (ตั้งแต่ ๒๕๕๙ - ๒๕๖๗) จำนวน ๑๑,๖๗๙ ศูนย์ จำแนกเป็น ✓ ผ่านการรับรอง ๔,๒๓๙ ศูนย์ (ร้อยละ ๓๖.๓๐) แบ่งเป็น ระดับพื้นฐาน (สีฟ้า) ๘๖ มีการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย คะแนนระหว่าง ๗๐ - ๗๙ คะแนน จำนวน ๓,๖๗๒ ศูนย์ (ร้อยละ ๘๖.๖๒) ระดับก้าวหน้า (สีเงิน) ๘๖ มีการเพิ่มเติมนวัตกรรมและเทคโนโลยีในการให้บริการ คะแนนระหว่าง ๘๐ - ๘๙ คะแนน จำนวน ๕๔๕ ศูนย์ (ร้อยละ ๑๒.๘๖) ระดับเป็นเลิศ (สีทอง) ๘๖ มีการเพิ่มเติมนวัตกรรมและเทคโนโลยีสำหรับ ให้บริการด้วยระบบดิจิทัล สะดวกทุกที่ ทุกเวลา คะแนนระหว่าง ๙๐ - ๑๐๐ คะแนน จำนวน ๒๒ ศูนย์ (ร้อยละ ๐.๕๒) X ไม่ผ่านการรับรอง ๗,๔๔๐ ศูนย์ (ร้อยละ ๖๓.๗๐)



- 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 สำหรับหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานแล้ว โดยผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้ตรวจราชการกระทรวง/กรม รวมทั้งเปิดรับฟังความคิดเห็นหรือความพึงพอใจจากประชาชนผู้รับบริการโดยตรงผ่านระบบการประเมิน G-Survey เพื่อเป็นเสียงสะท้อนให้มีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่สอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชน ที่ผ่านมาพบว่า หน่วยงานได้ให้ความสำคัญและตื่นตัวกับการรักษามาตรฐานการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยสะท้อนได้จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนราชการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ และรัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่นใดของรัฐ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ ซึ่งกรณีไม่ผ่านการตรวจรักษามาตรฐาน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้มีหนังสือแจ้งหน่วยงานพิจารณาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

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

๓.๒.๖ การประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก เพื่อประชาสัมพันธ์ผลงาน GECC และการสำรวจความต้องการ/ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการประชาชน โดยระยะเริ่มต้นได้สร้างการรับรู้และสิ่งจดจำให้แก่ประชาชนเกี่ยวกับ GECC (Brand Awareness : GECC) ซึ่งได้รับผลตอบรับที่ดีสะท้อนได้จากจำนวนผู้รับชมคลิปวิดีโอและจำนวนประชาชนที่รู้จักศูนย์ราชการสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๔๘ ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด อย่างไรก็ตามยังมีประชาชนบางส่วน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕๒ ที่ยังไม่รู้จักศูนย์ราชการสะดวก หรือ GECC ดังนั้น จึงได้กำหนดเป้าหมายในการสร้างจุดเด่นเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก (Unique Selling Point : GECC) เพื่อให้เห็นว่าหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC มีความแตกต่างจากหน่วยงานที่ยังไม่ได้รับอย่างใด ทั้งด้านสถานที่ บริการ บุคลากร และระบบเทคโนโลยีที่ให้บริการ รวมทั้งนำความคิดเห็นจากประชาชนที่ได้ประเมินความพึงพอใจผ่านช่องทาง G-Survey มาเป็นข้อมูลจัดทำเนื้อเรื่องเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ตรงตามที่ต้องการมากที่สุด

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 นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อโปรดพิจารณาเห็นชอบให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบผลการดำเนินการและพิจารณาให้ความเห็นชอบข้อเสนอในการขับเคลื่อนเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวกในระยะต่อไป

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. ๒๕๕๖ ได้มุ่งเน้นการบริหารราชการที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและก่อให้เกิดผลกระทบในทางที่ดีต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ โดยในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการต้องมุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก ดังนั้น จึงต้องมีการสำรวจความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะได้จัดตั้งอำนวยความสะดวก รวมถึงเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนทราบและเข้าใจง่ายเวลามาติดต่อ

ทั้งนี้ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดให้มีเรื่องการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่อลดระยะเวลาของประชาชนในการมาติดต่อราชการ โดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อส่วนราชการหลายแห่งเพื่อดำเนินการในเรื่องเดียวกัน และประชาชนสามารถติดต่อสอบถามงานที่เกี่ยวข้อง ณ ที่แห่งเดียวได้ในทุกเรื่อง

๘. ข้อเสนอของหน่วยงานของรัฐ/คณะกรรมการเจ้าของเรื่อง

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การขับเคลื่อนเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เพื่อลดระยะเวลาในการติดต่อราชการและสามารถติดต่อสอบถามงานบริการที่เกี่ยวข้องได้ ณ จุดเดียว โดยการปฏิบัติราชการต้องมุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก รวมทั้งเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลในการปฏิรูประบบราชการไปสู่ราชการทันสมัยในระบบดิจิทัล (Digital Government) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรภาครัฐ และยกระดับการบริการภาครัฐให้ตอบสนอง...
ความต้องการ...

ความต้องการของประชาชน ดังนั้น เพื่อเป็นการขับเคลื่อนให้หน่วยงานของรัฐมีการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและเกิดผลเป็นรูปธรรมทำให้เกิดผลดีต่อภาพลักษณ์การให้บริการประชาชนโดยเร็ว จึงเห็นควรนำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบและพิจารณา ดังนี้

๘.๑ รับทราบการดำเนินการเกี่ยวกับโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

๘.๒ ให้ความเห็นชอบข้อเสนอในการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวกในระยะต่อไป ดังนี้

๘.๒.๑ การกำหนดนโยบายให้การพัฒนาการให้บริการประชาชนตามมาตรฐาน GECC เป็นนโยบายสำคัญของทุกหน่วยงานของรัฐที่มีงานบริการประชาชน

๘.๒.๒ มอบหมายให้ทุกหน่วยงานนำมาตรฐาน GECC ไปพัฒนาปรับปรุงเป็นมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่สอดคล้องเหมาะสมตามภารกิจ เช่น มาตรฐานการให้บริการประชาชนด้านสุขภาพ มาตรฐานการให้บริการประชาชนด้านการพัฒนาสังคม และมาตรฐานการให้บริการประชาชนด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ เป็นต้น เนื่องจากการให้บริการดังกล่าวเป็นการส่งเสริมและขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศทั้งเศรษฐกิจและสังคม

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายชুক্তี ศิรินิล)

รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๐๐๒ หรือ ๐๘ ๑๓๗/๑ ๖๓๔๓ (ศุภลักษณ์)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

สำเนาถูกต้อง

๑๙๗๗๖๖.

(นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

๑ เมษายน ๒๕๖๕

สิ่งที่ส่งมาด้วย

เรื่องรายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะตอก

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

ดังรายละเอียดตาม URL และ QR Code ที่แนบมาพร้อมนี้



<https://tinyurl.com/ycx5wym5>



เลขที่เอกสารในระบบ E..... กพร. ๔๒/๒๕๖๗

บันทึกข้อความ

ณ.ข. ๒๕๖๗

ส่วนราชการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมชลประทาน โทร ๐๒ ๒๔๑ ๑๓๙๙ ภายใน ๒๖๐๕, ๒๖๐๖
ที่ กพร. ๔๒/๒๕๖๗ วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๗ รพค ๒๖๖๖/๒๖๐๖
เรื่อง แจ้งให้หน่วยงานดำเนินการเพื่อเตรียมความพร้อมในการขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของ
ศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

เรียน ผอ.พท. ผอ.สช. ผส.จต. ผส.บอ. ผส.ขป. ๒ ผส.ขป. ๓ ผส.ขป. ๔ ผส.ขป. ๕ ผส.ขป. ๖ ผส.ขป. ๗
ผส.ขป. ๘ ผส.ขป. ๙ ผส.ขป. ๑๑ ผส.ขป. ๑๒ ผส.ขป. ๑๓ และ ผส.ขป. ๑๕

ตามหนังสือกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ที่ กพร. ๒๙/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๗
เรื่อง การขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗
เรียนแจ้งผลการดำเนินการสมัครขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของ
หน่วยงานทั้ง ๖ สำนัก (๘ โครงการ) และแผนปรับปรุงคุณภาพศูนย์บริการจาก ๑๖ สำนัก เพื่อยกระดับ
การพัฒนางานบริการประชาชนให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
แก่อธิบดีกรมชลประทาน นั้น

ในการนี้ อช. ได้เห็นชอบข้อเสนอแนะการดำเนินการขั้นต่อไปตามที่ กพร. เสนอ เพื่อสร้าง
ภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นต่อองค์กร ดังนี้

๑. ให้หน่วยงานที่ส่งใบสมัคร ได้แก่ สขป. ๓ (คป.อุดรดิตถ์) สขป. ๔ (คบ.แม่ยม คบ.วังบัว)
สขป. ๕ (คป.อุดรธานี) สขป. ๖ (ส่วนของสำนัก) สขป. ๘ (คป.นครราชสีมา คบ.มูลลำง) และ สขป. ๑๒ (คป.ชัยนาท)
เตรียมความพร้อมสำหรับการตรวจประเมินในพื้นที่ ช่วงเดือนเมษายน - สิงหาคม ๒๕๖๗ ซึ่งคณะกรรมการ
อำนวยการศูนย์ราชการสะดวก จะประกาศผลภายในเดือนมีนาคม ๒๕๖๗

๒. ให้หน่วยงานที่จัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพศูนย์บริการ ได้แก่ กพท. กสช. สจต. สบอ.
สขป. ๒ สขป. ๓ สขป. ๔ สขป. ๕ สขป. ๖ สขป. ๗ สขป. ๘ สขป. ๙ สขป. ๑๑ สขป. ๑๒ สขป. ๑๓ และ
สขป. ๑๕ ดำเนินการติดตาม ตรวจสอบ ผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุง
กระบวนการให้บริการให้สอดคล้องกับการดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์
พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย และ
ยกระดับมาตรฐานการให้บริการของกรมชลประทาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการ

เรียน ผอ.สช.

- อธิการบดี
- ผอ.สช. สป. เรือ

(นางสาวนันทนา เฟื่องคำ)
ผอ.กพร.

(นายอเนก ธรรมรัตน์)
ผส.บอ.