



ที่ อว ๐๒๑๓/ว๘๗๓๒

กระทรวงการอุดมศึกษา
วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
ถนนพระรามที่ ๖ ราชเทวี กทม. ๑๐๔๐๐

๑ พฤษภาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยในสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

สิ่งที่ส่งมาด้วย หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๓๘ ลงวันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๘

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ได้มีหนังสือถึงกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เพื่อแจ้งมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๘ เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก โดยคณะรัฐมนตรีมีมติรับทราบและเห็นชอบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวสุณีย์ เลิศเพียรธรรม)

รองปลัดกระทรวง ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ

โทร ๐ ๒๓๓๓ ๓๗๐๐ ต่อ ๕๐๑๑ (อัญชลี)

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๓๘



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๔ เมษายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยความสะดวก

เรียน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๕/๖๙๗

ลงวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๘

๒. สำเนาหนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค ๐๒๐๙/๓๙๙๑ 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 เนื่องจากให้การบริการดังกล่าวเป็นการส่งเสริมและขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศทั้งเศรษฐกิจและสังคม

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

/ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ...

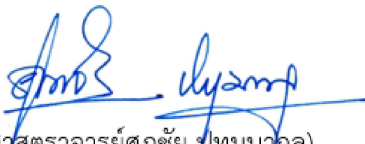
ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เสนอความเห็นไปเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีด้วย ความละเอียด
ปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

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

จึงเรียนยืนยันมา และขอได้โปรดดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

เรียน ผปคร.
โปรดพิจารณา


(ศาสตราจารย์สุภชัย ปทุมนากุล)
ปอว.


(นางณัฐจารี อนันตศิลป์)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

เรียนคุณอภัยชลี
แจ้ง สอ. กพร.
หน่วยงาน/ส.อุดมศึกษา อว.


(นายรวี ทิวกุล)
ผปคร.

25 เม.ย. 2568

สร.อว. ขอส่งเรื่องนี้มา
เพื่อ สป.อว. โปรดดำเนินการ


(นางสาวสุชาดา ช่าง แทนทรัพย์)
เลขา รมว.อว.

11 เม.ย. 2568

กองพัฒนาศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๓๒๓ (ธนพล), ๑๕๒๒ (ทรัพย์สิน)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖

www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@soc.go.th



ที่ นร ๐๑๐๕.๕/๖๙๗

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.สาระสำคัญ และข้อเท็จจริง

๓.๑ ความเป็นมา

๓.๑.๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้ดำเนินโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกภายใต้คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ เป็นต้นมา เพื่อมุ่งหวังให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัดรวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง 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

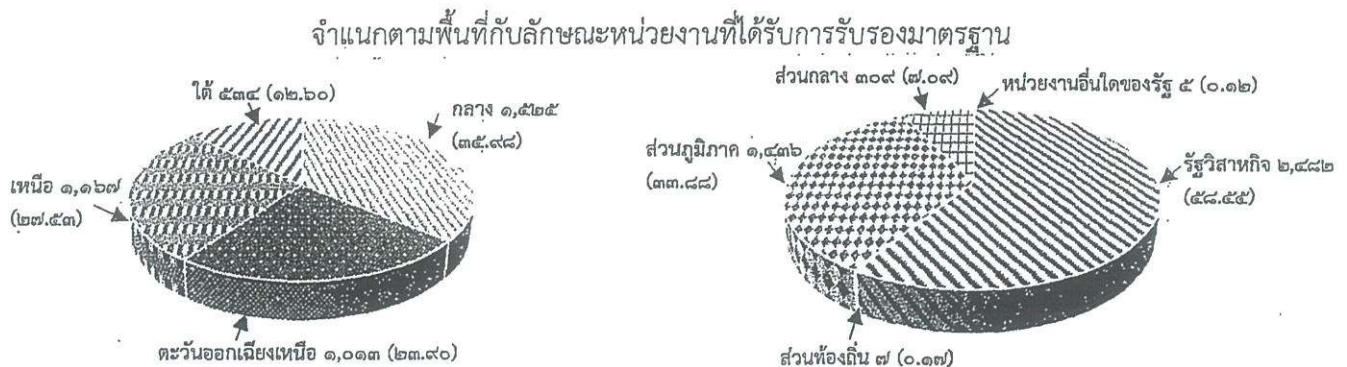
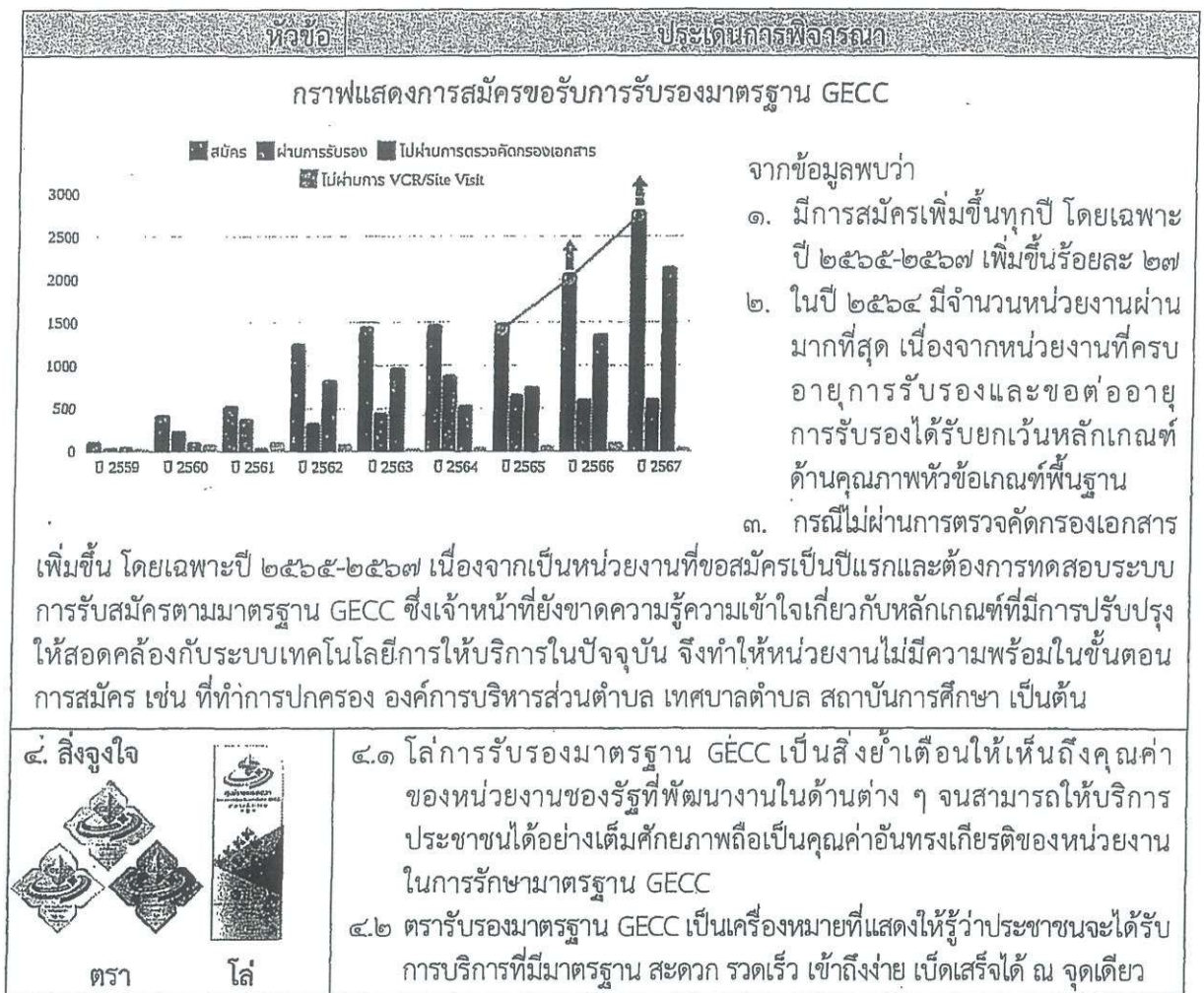
๓.๑.๒ คณะรัฐมนตรีได้มีมติในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๕ และ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๕ รับทราบผลการขับเคลื่อนนโยบายเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๕ ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประสานให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ พัฒนางานบริการประชาชนเข้าสู่มาตรฐาน GECC เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น 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 มีหนังสือนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรี 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 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)



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 ๘๑.๔๐ และรัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่นใดของรัฐ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ ซึ่งกรณีไม่ผ่านการตรวจรักษามาตรฐาน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้มีหนังสือแจ้งหน่วยงานพิจารณาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

๓.๒.๕ การจัดพิธีมอบโล่และตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวก เพื่อเป็นเกียรติแก่หน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC และเป็นการกระตุ้นให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐให้ความสำคัญกับการพัฒนาการให้บริการประชาชนมากขึ้น ซึ่งได้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๔ เป็นต้นมา โดยในปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้รับเกียรติจากรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายชูศักดิ์ ศิรินิล) เป็นประธานในพิธีมอบโล่และตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวกให้แก่หน่วยงานของรัฐที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน GECC จำนวน ๖๑๗ ศูนย์

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

รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

๔. ประโยชน์และผลกระทบ

๔.๑ ประชาชน : มีความพึงพอใจและเชื่อมั่นต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ตามที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC ซึ่งมีความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงการบริการได้ง่าย

๔.๒ หน่วยงานของรัฐ : มีมาตรฐานการให้บริการที่ได้รับการยอมรับเป็นการทั่วไป และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการ รวมทั้งมีเครื่องมือในการประเมินผลในการพัฒนาการให้บริการเพื่อนำไปสู่การพัฒนา 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 รวมถึงเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ให้ประชาชนทราบและเข้าใจง่ายเวลามาดำเนินการ

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 ไปพัฒนาปรับปรุงเป็นมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่สอดคล้องเหมาะสมตามภารกิจ เช่น มาตรฐานการให้บริการประชาชน ด้านสุขภาพ มาตรฐานการให้บริการประชาชนด้านการพัฒนาสังคม และมาตรฐานการให้บริการประชาชน ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ เป็นต้น เนื่องจากการให้บริการดังกล่าวเป็นการส่งเสริมและขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ ทั้งเศรษฐกิจและสังคม

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายชัคดี ศิรินิล)

รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๐๐๖ หรือ ๐๘ ๑๓๗/๑ ๖๓๔๓ (ศุภลักษณ์)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

สำเนาถูกต้อง

๑๙๗๖๖.

(นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

๑ 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>

ด่วนที่สุด

ที่ กค ๐๒๐๘/๓๔๗๑



กระทรวงการคลัง

ถนนพระรามที่ ๖ กรุงเทพฯ ๑๐๕๐๐

๒๖ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

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

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ขอให้กระทรวงการคลังเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีโดยด่วน 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 ชุมทวนิช)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง

สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

โทร. ๐ ๒๑๒๖ ๕๘๐๐ ต่อ ๒๐๓๙ (ณิชา)

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ gpr@mof.go.th

สำเนาถูกต้อง

จ.ร.พ.๒๖.

(นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

๑ เมษายน ๒๕๖๘

ความที่ถูกต้อง

ที่ คค (ปคร) ๐๒๐๐.๒/๘๒



กระทรวงคมนาคม

๓๘ ถนนราชดำเนินนอก กทม. ๑๐๑๐๐

๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ส่วนที่ ๓๐๘๐ ลงวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรีขอให้กระทรวงคมนาคมพิจารณาเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรีโดยด่วน เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงคมนาคมพิจารณาแล้วเห็นว่า ข้อเสนอการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวก ในระยะต่อไปมีความสำคัญและหน่วยงานของรัฐที่มีงานบริการประชาชนควรเร่งรัดดำเนินการ เนื่องจากปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุกมิติทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยี การนำมาตรฐาน GECC มาปรับใช้ในหน่วยงานภาครัฐจะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในด้านการเข้าถึงบริการและการตอบสนองที่รวดเร็ว ตลอดจนยกระดับมาตรฐานการให้บริการในภาพรวมให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพผ่านเทคโนโลยีมากขึ้น โดยมีความคิดเห็นเพิ่มเติม ในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ประเด็นที่ ๑ การมอบหมายให้ทุกหน่วยงานนำมาตรฐาน GECC ไปพัฒนาปรับปรุงเป็นมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่สอดคล้องเหมาะสมตามภารกิจ

เห็นชอบในหลักการพัฒนามาตรฐาน GECC ให้มีความสอดคล้องตามภารกิจ เนื่องจากจะทำให้หน่วยงานสามารถออกแบบและปรับปรุงมาตรฐานการบริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการและลักษณะการทำงานของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งจะทำให้การบริการมีความชัดเจนและสามารถวัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม อย่างไรก็ตามในระยะแรก เห็นควรให้หน่วยงานกลางมีการกำหนดแนวทางหรือมาตรฐานที่เหมาะสมเพิ่มเติมในส่วนที่เกี่ยวข้องร่วมกับหน่วยงานตามกลุ่มภารกิจ และพิจารณาจัดสรรงบประมาณในการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนามาตรฐาน GECC ร่วมด้วย

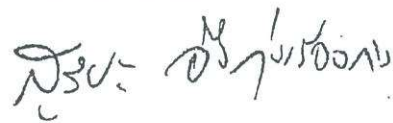
ประเด็นที่ ๒ มอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการรับไปพิจารณาผลักดันการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกให้สอดคล้องและเป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อยกระดับการบริการประชาชนให้มีความสะดวก 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 ๘๘๕๘

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@mot.go.th

สำเนาถูกต้อง

อรุณพล ๒๖

(นางสาวทรัพย์สัน วันอ่อน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
๑ เมษายน ๒๕๖๕

ด่วนที่สุด
ที่ พณ ๐๒๑๓/๑๙๕๓



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 ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนของภาครัฐที่มีมาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ สอดคล้องตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีเพื่อประกอบการพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายพิชัย นริพทะพันธุ์)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์

สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

โทร. ๐ ๒๕๐๗ ๖๖๓๗ โทรสาร ๐ ๒๕๔๗ ๕๒๕๖

สำเนาถูกต้อง

๑๖๖๑๖๒

(นางสาวทรัพย์สิน วิษณุ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
๑ เมษายน ๒๕๖๘

ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๒๑๘.๑/๓๕๓๗



กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

เรื่อง ความเห็นประกอบพิจารณาของคณะรัฐมนตรี เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี,

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

ตามที่ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีแจ้งว่า สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอเรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก เพื่อให้คณะรัฐมนตรีโปรดทราบ และพิจารณาให้ความเห็นชอบข้อเสนอในการขับเคลื่อนเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวกในระยะต่อไป โดยขอให้ กระทรวงมหาดไทยเสนอความเห็นต่อประเด็นดังกล่าว นั้น

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายอนุทิน ชาญวีรกูล)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

โทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๒๖๒๒ ๐๙๖๐

สำเนาถูกต้อง

๒๕๖๘.

(นางสาวทรัพย์สิน วันอ่อน)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

๑ เมษายน ๒๕๖๘

ที่ สธ ๐๒๑๖/๙๙๓



กระทรวงสาธารณสุข
ถนนติวานนท์ จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

๖ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด 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 ๑๕๐๖

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : opdc.moph@gmail.com

สำเนาถูกต้อง

๖๓๕๖๖๖.

(นางสาวทรัพย์สัน 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 ๐๕๐๓/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 ๒๔๓๐ ๖๔๗๑ ต่อ ๖๔๗๑๐๕

โทรสาร ๐ ๒๔๓๐ ๖๔๗๑ ต่อ ๖๔๗๑๔๔

สำเนาถูกต้อง

๑๕๖๒๖.

(นางสาวพรวิมล รินออน)

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

(นางสาวอรรพิชา เวชชาชีวะ)

เลขาธิการ ก.พ.ร.

กองนวัตกรรมบริการภาครัฐ

โทร. ๐ ๒๓๕๖ ๙๙๙๙ ต่อ ๘๘๗๖ (นวลจันทร์)

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@opdc.go.th

สำเนาถูกต้อง

จารุณรัตน์

(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 และให้สามารถติดต่อสอบถามงานบริการ ที่เกี่ยวข้องได้ครบวงจร 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

๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

(นางสาวทรัพย์สิน วันอุบล)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

๑ เมษายน ๒๕๖๘