

สิ่งสำคัญที่สุดที่จะทำให้ภาครัฐประสบความสำเร็จในการบริการประชาชน กรณีตัวอย่างจากประเทศสาธารณรัฐโคลอมเบีย

๑. ความร่วมมือจากภาคสังคม คือให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม (Citizen Collaboration)

๒. ข้าราชการที่ดีต้องมีความคิดริเริ่ม ความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน ทำงานบนฐานของเทคโนโลยี มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Innovative Public Servants)

ตัวอย่างของประเทศแคนาดา คือ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนว่าประชาชนต้องการอะไรจากการบริการภาครัฐ โดยทำจัดทำเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งประเทศ ตัวอย่าง การมาติดต่อหน่วยงานโดยไม่ได้นัดหมายล่วงหน้าระยะเวลาการรอไม่เกิน ๒๐ นาที การโทรศัพท์เข้า Call center จะมีการรับสายไม่เกิน ๒ นาที เป็นต้น

ภาคบ่าย

การชี้แจงขั้นตอนการประเมินและการขอรับรองมาตรฐาน รวมทั้งการตอบข้อซักถามและให้คำปรึกษาหารือ โดย นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข ผู้อำนวยการกองบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และ นายอิทธิพล ช่างกลิ้งดี ผู้อำนวยการส่วนการมีส่วนร่วมของประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีสรุปประเด็นคำถาม – ตอบได้ดังนี้

ลำดับที่	คำถาม	คำตอบ
๑	ขอทราบว่าส่วนราชการจำเป็นต้องจัดให้มี หรือ ต้องจัดทำศูนย์ราชการสะดวกหรือไม่ และอยู่ในรอบระยะเวลาเท่าใด	๑.๑ ศูนย์ราชการสะดวกเป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของรัฐบาล ดังนั้นจึงต้องพิจารณาภารกิจงานหากเป็นงานบริการ มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนางานให้ได้มาตรฐาน เพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการประชาชน และเมื่อมีการประเมินก็จะทราบว่าหน่วยงานไม่ผ่านเกณฑ์เพราะเหตุใด ซึ่งเป็นผลดีที่จะได้นำข้อมูลนั้นไปพัฒนางานต่อไปได้ ๑.๒ ในการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกแบบเต็มรูปแบบทุกหน่วยงานจะเริ่มตั้งแต่ปี ๒๕๖๐ เป็นต้นไป โดยหน่วยงานจะได้รับตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) และมีอายุของการรับประกันคุณภาพจะมีระยะเวลา ๓ ปี สำหรับรอบระยะเวลาปี ๒๕๕๙ นั้นเนื่องจากไม่ได้เป็นไปตามรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือจะมีการประกาศรับสมัครสำหรับหน่วยงานที่มีความพร้อมและประสงค์ยื่นความจำนงได้ภายในเดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีก็จะมีหนังสือประสานโดยตรงไปที่กระทรวงต่อไป กรณีของจังหวัดจะประสานผ่านกระทรวงมหาดไทย โดยให้กระทรวงมหาดไทยเป็นผู้เชิญชวนไปยังจังหวัดตามข้อเสนอแนะของรองผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมขอรับการ

ลำดับ ที่	คำถาม	คำตอบ
		<p>ประเมินก่อนศูนย์บริการอื่น ๆ ภายในจังหวัด สำหรับปี ๒๕๕๙ อาจยังไม่รวมถึงส่วนราชการท้องถิ่น เนื่องจากมีจำนวนมาก คณะกรรมการฯ จะมีเวลาตรวจประเมินช่วงเดือนกรกฎาคมและเดือนสิงหาคม และจะมีการมอบตราสัญลักษณ์ GECC เพื่อเชิดชูเกียรติ ภายในเดือนกันยายน ๒๕๕๙</p>
๒	หน่วยงานที่ได้มาตรฐานศูนย์ราชการ สะดวก จะดูจากภาพรวมของหน่วยงาน หรือเฉพาะส่วนที่เป็นศูนย์บริการประชาชน	<p>๒.๑ หากพิจารณาจากรายละเอียดในคู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการ จะพิจารณาเฉพาะศูนย์ที่เป็นจุดบริการประชาชน ศูนย์ที่ขอรับการประเมินจะพิจารณาตามเกณฑ์ของศูนย์นั้น ๆ ตัวอย่างเช่น ปี ๒๕๕๙ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรีหรือจังหวัดลำปางขอรับการประเมิน คณะกรรมการฯ จะมีการตรวจดูระบบงานของศูนย์ดำรงธรรมว่าครบตามเกณฑ์พื้นฐานหรือเกณฑ์ขั้นสูงหรือไม่จะพิจารณาแยกเป็นหน่วยงาน ต่อมาในปี ๒๕๖๐ จะมีการประกาศในภาพกว้าง เช่น สำนักงานขนส่งจังหวัดอุบลราชธานี อยากรได้ตราสัญลักษณ์ GECC เพื่อเป็นประกันคุณภาพการให้บริการประชาชน คณะกรรมการฯ จะพิจารณา ระบบงานส่วนที่สำคัญมากคือส่วนที่ ๓ คือระบบสนับสนุน บางครั้งหน่วยงานย่อยที่ขอรับการประเมิน ศูนย์ราชการสะดวก แต่มีระบบสนับสนุนขึ้นอยู่กับการวางระบบใหญ่ของกรม ก็อาจมีผลทำให้ไม่ผ่านการประเมินได้ ซึ่งคณะกรรมการฯ จะพิจารณาระบบสนับสนุน เช่น ในเรื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการป้องกันระบบความปลอดภัยของข้อมูลหรือไม่ เพียงใด มีการเชื่อมโยงการให้บริการฐานข้อมูลประชาชนแบบไหน ถ้าเป็นหน่วยงานย่อยอาจไม่มีงบประมาณหรือไม่มีการวางระบบเอง หรือต้องใช้งบประมาณในการวางระบบจำนวนมาก ไม่คุ้มค่ากับการลงทุน ซึ่งจุดนี้อาจจะเป็นข้อจำกัดของหน่วยงานย่อย อย่างไรก็ตาม สิ่งสำคัญกว่าคือการรักษาคุณภาพการให้บริการให้ครบ ๓ ปี ซึ่งคณะกรรมการฯ สามารถสุ่มตรวจได้ เช่น มีเรื่องร้องเรียนของประชาชนว่า ศูนย์นี้ได้ตราสัญลักษณ์ GECC มาอย่างไรเพราะไม่มีการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ก็สามารถเข้าไปตรวจสอบ และติดตามการดำเนินการของศูนย์นั้น ๆ ได้</p>

ลำดับ ที่	คำถาม	คำตอบ
๓	<p>กรณี สำนักงาน ปลัดกระทรวง (ส่วนกลาง) ที่เป็นหน่วยงานวิชาการ ไม่มีการให้บริการประชาชนจำเป็นต้องพัฒนาศูนย์บริการร่วมของกระทรวง ให้ได้รับเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการ สะดวกหรือไม่ และถ้าหน่วยงาน ใน ระดับ กรม ไม่มีการจัดตั้ง ศูนย์บริการประชาชน จำเป็นต้องจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนหรือไม่</p>	<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	<p>สำนักงานเป็นหน่วยงานเชิงนโยบาย ได้มีการให้บริการประชาชนด้านข้อมูล ข่าวสาร ซึ่งได้จัดตั้งศูนย์บริการข้อมูล ข่าวสารตามกฎหมายแล้ว จะให้ ศูนย์บริการด้านข้อมูลข่าวสารเป็น ศูนย์ราชการสะดวกด้วยหรือไม่ และ หากไม่มีการจัดตั้งศูนย์ราชการ สะดวก จะมีความผิดหรือไม่อย่างไร</p>	<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	<p>กรณีของศูนย์บริการร่วม G-POINT มีหลายหน่วยงานอยู่ร่วมกัน หน่วยงาน ไດจะเป็นเจ้าภาพในการขอรับการ ประเมินเพื่อเป็นศูนย์ราชการสะดวก</p>	<p>๕.๑ หน่วยงานที่เป็นผู้ยื่นคำขอรับการประเมินคือ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งจำเป็นต้องพัฒนางานบริการให้ได้ตามเกณฑ์ มาตรฐานต่อไป</p>
๖	<p>เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการ ตามคู่มือในข้อ ๒.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกครอบคลุมงาน ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของ หน่วยงานภาครัฐ ทุกหน่วยงานนั้น หมายถึงศูนย์บริการของกระทรวง จะต้องตอบข้อซักถามของประชาชน เรื่องอำนาจหน้าที่ของกระทรวงอื่น ได้ด้วย ใช่หรือไม่</p>	<p>๖.๑ ทุกหน่วยงาน หมายถึงทุกหน่วยงานในกระทรวง เดียวกัน เช่น กระทรวงสาธารณสุขควรจะตอบ คำถามเรื่องอำนาจหน้าที่ของกรมต่าง ๆ ในกระทรวง สาธารณสุขได้ ถ้าเป็นกรณีของจังหวัดก็ควรตอบกรณี ของหน่วยงานในจังหวัดได้</p> <p>ทั้งนี้ ศูนย์ราชการสะดวกเป็นมาตรฐานอย่างหนึ่ง ในการให้บริการของส่วนราชการที่มีงานบริการ ทั้งหมด หากพิจารณาตามแนวทางการดำเนินการ ในคู่มือ คือการทำ checklist ว่าในการบริการของศูนย์</p>

ลำดับ ที่	คำถาม	คำตอบ
		<p>นั้น ไม่ว่าจะจัดตั้งขึ้นใหม่หรือมีอยู่แล้ว 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 เนื่องจากเป็นปีเริ่มต้นศูนย์บริการประชาชนที่ควรเป็นศูนย์ราชการสะดวกคือศูนย์ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรืออาจจะมีหน่วยงานในกระทรวงบางหน่วยเห็นว่ามีความพร้อมก็สามารถขอรับการประเมินได้ ดังนั้น ในปี ๒๕๕๙ จะขอเน้นจังหวัดกับกระทรวงและรัฐวิสาหกิจบางหน่วย ตัวอย่างเช่น กรมการขนส่งทางบก สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามที่แจ้งในที่ประชุมว่ามีความพร้อมในการขอรับการประเมินได้</p>
๗	กรณี กรม มี สาขา ให้ บริการ ในกรุงเทพมหานครหลายแห่ง ในการยื่นขอรับรองมาตรฐาน GECC สาขาสามารถยื่นขอการรับรองได้เอง	๗.๑ หากมีการขอครั้งเดียวแล้วได้ทุกสาขา ก็จะเหมือนกับรางวัลของการบริการภาครัฐแห่งชาติที่เรียกว่ารางวัลภาพรวมมาตรฐาน เช่น กรมการขนส่งทางบกเชื่อมั่นว่าทุกสาขาทำงานได้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด

ลำดับ ที่	คำถาม	คำตอบ
	หรือไม่ และกรณีสำนักงานในส่วนภูมิภาค มีความประสงค์ขอรับการรับรองจะต้องยื่นขอรับการรับรองในนามของจังหวัดหรือขอรับการรับรองในนามของกรม	<p>ก็สามารถยื่นในภาพรวมมาได้และก็จะได้ตราสัญลักษณ์ GECC ทั้ง ๗๖ จังหวัด แต่จะเป็นไปได้ยากเพราะหน่วยงานไม่สามารถทำได้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด</p> <p>๗.๒ กรณีสาขาที่ตั้งอยู่ในจังหวัด เมื่อต้องการขอรับการประเมิน เน้นหลักของการบริหาร หากหน่วยบริการของท่านอยู่ภายใต้สังกัดของผู้ว่าราชการจังหวัด ก็ควรให้จังหวัดได้ทราบด้วยว่าหน่วยงานของท่านได้ขอการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก</p>
๘	กรณีส่วนราชการระดับกรมมีการให้บริการประชาชนมากกว่า ๑ กระบวนงาน และมีการจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวก (GECC) มากกว่า ๑ แห่ง ในพื้นที่กรม สามารถยื่นขอการรับรองมาตรฐานได้มากกว่า ๑ เครื่องหมายหรือไม่	๘.๑ ขอยกตัวอย่างเทียบเคียงในเรื่องการมอบตราสัญลักษณ์ ร้านอาหารที่มีหลายสาขา เช่น ร้านอาหารมี ๑๐๐ สาขา แต่การให้ตราสัญลักษณ์ GECC จะให้ร้าน อ ร อ ย เท่านั้น หากร้าน อ ร อ ย ทั้ง ๑๐๐ ร้าน ก็จะได้ทั้งหมด แต่หากร้าน อ ร อ ย เพียง 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 ได้มีการหารือเรื่องแรงจูงใจว่าหากมีเพียงตราสัญลักษณ์ GECC ที่ได้รับมอบน่าจะไม่เพียงพอในอนาคตจะอย่างไรให้คนที่ทำงานมากกว่าคนอื่น 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 สาขากันทรลักษ์ มีบริการที่ดีได้รับการรับรองก่อน แล้วจึงขอสาขาอื่นๆ ตามมาก็ได้ 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 เกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้ประกอบการหรือคนที่สนใจ ต้องการจะปรึกษาธุรกิจแต่อาจไม่รวมถึงประชาชนโดยทั่วไป 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 แต่หากสำนักงานประสงค์จะยื่นขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ด้านการให้บริการเฉพาะงานของฝ่ายทะเบียนด้านเดียวได้หรือไม่	๑๕.๑ ในการติดต่อขอรับบริการศูนย์ราชการสะดวกของประชาชน เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีป้องกันการเข้าใจผิดของประชาชนควรจะต้องได้มาตรฐานงานย่อยทุกงาน โดยขอมาในภาพรวมของสำนักงานเขต
๑๖	หน่วยงาน มีภารกิจให้บริการ ณ เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ ลักษณะงาน แลกบัตรติดต่อราชการ ตอบข้อซักถาม แนะนำ และให้ข้อมูลการบริการแก่ผู้รับบริการ อยู่ที่เดียวกันแล้วสามารถใช้เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์เป็นศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในคราวเดียวกันได้หรือไม่ เนื่องจากจุดประชาสัมพันธ์เป็นจุดแรกของการบริการให้คำแนะนำไปสู่การติดต่อกับหน่วยงานอื่นในหน่วยงานเดียวกัน	๑๖.๑ หากมีการติดตราสัญลักษณ์ GECC ตรงจุดประชาสัมพันธ์ แสดงว่าทุกจุดบริการได้มาตรฐานทั้งหมด
๑๗	จากการตอบข้อซักถามที่ผ่านมา จะเห็นว่าศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารไม่สามารถใช้เป็นศูนย์ราชการสะดวกได้ แต่จากเอกสารในคู่มือ หน้าที่ ๔ ถึงหน้าที่ ๕ กำหนดว่าหน่วยงานอาจพัฒนาศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารได้ตามเกณฑ์ต่าง ๆ แล้วสามารถเป็นศูนย์ราชการสะดวกได้หรือไม่	๑๗.๑ สามารถขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกได้ หากพัฒนาแล้วตอบเกณฑ์ได้ครบทั้ง ๖๐ ข้อ เช่น พัฒนาให้มีการรับเรื่องราวร้องทุกข์คู่ไปกับการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และงานบริการประชาชนเพิ่มเติม