

สรุปผลการประชุมชี้แจงทำความเข้าใจ ศูนย์ราชการสะดวก
(Government Easy Contact Center : GECC)
วันพุธที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๕๙
ณ โรงแรมปรีتشพาเลซ มหานคร กรุงเทพมหานคร

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ในฐานะฝ่ายเลขานุการ คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ได้ร่วมกันจัดการประชุมชี้แจงทำความเข้าใจศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เมื่อวันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๕๙ ณ ห้องปรีتشบอลรูม ๓ ชั้น ๑๑ อาคาร ๑ โรงแรมปรีتشพาเลซ 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

หม่อมหลวงบัณฑิตา 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 ซึ่งเป็นการให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง เพราะไม่เคยมีลายลักษณ์อักษรระบุไว้ในระเบียบบริหารราชการแผ่นดินว่าประเทศไทยมีจำนวน ๗๗ จังหวัด ดังนั้น จึงควรนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้อง ต่อสังคมเพราะจะทำให้คนรุ่นหลังเกิดการจดจำข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง

กรอบที่ ๓ การบริหารราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน ๗๖ จังหวัด เทศบาลมี ๓ ระดับ ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร และองค์การบริหารส่วนตำบล จึงอยากให้ข้าราชการส่วนภูมิภาค สร้างค่านิยมในการทำงานให้เป็นข้าราชการต่างพระเนตรพระภรณ์ พระมหากษัตริย์ ในการให้บริการดูแลประชาชน

ดังนั้น ศูนย์ราชการสะดวกจึงควรเป็นศูนย์รวมใจของข้าราชการ ทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และจะมีการขยายไปยังท้องถิ่นในอนาคตต่อไป ซึ่งนายกรัฐมนตรีมีความคาดหวังให้ส่วนราชการได้รับตราสัญลักษณ์ GECC เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีต่อสถาบันข้าราชการ และหน่วยงานของตนเอง ส่วนการติดตามประเมินผลศูนย์ราชการสะดวกนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสำนักนายกรัฐมนตรี ได้จัดทำเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการขึ้น โดยเน้นเงื่อนไขด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพ ได้รับการยอมรับ อาทิเช่น ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัด ได้ให้ความสำคัญและมีการพัฒนาที่ต่อเนื่องตลอดมา อย่างไรก็ตามการพัฒนาระบบราชการ โดยการพัฒนาองค์กรให้มีสมรรถนะสูง มีความทันสมัย มีการติดตามประเมินผล และมีการรายงานให้สังคมทราบเป็นระยะ ๆ มีความสำคัญมาก ซึ่งในระดับกระทรวงมีการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนอยู่แล้ว จึงอยากฝากให้หน่วยงานในจังหวัด มีการรายงานผ่านทางประชาสัมพันธ์จังหวัด หรือช่องทางอื่นอีกด้วย โดยอาจประชาสัมพันธ์ในภารกิจของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และศูนย์ราชการสะดวกที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ให้พี่น้องประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบ ซึ่งหากปฏิบัติได้ตามนี้ก็จะเป็นผลดีต่อประเทศไทย และหวังเป็นอย่างยิ่งที่จะได้เห็นศูนย์ราชการสะดวกเกิดความสำเร็จตามที่นายกรัฐมนตรีมีความมุ่งมั่นปรารถนาและเป็นมิตรแท้ของประชาชนต่อไป

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

๑) นิยาม และแนวคิด

● นิยาม

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

● 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 เพื่อให้ง่ายต่อการเดินทางทางรถมีป้าย/สัญลักษณ์ ในการบอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการ ได้อย่างชัดเจน ไม่ติดในตำแหน่งที่ทำให้เกิดความสับสน การออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟท์) การเข้าถึงมีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ 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/จุดแรกรับผู้รับบริการ เพื่อคัดกรอง และให้คำแนะนำแก่ประชาชน

การมีจุดแรกรับ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย เช่น ระบบคิวเพื่อให้เกิดความโปร่งใส ให้เห็นความชัดเจนตามลำดับ สำหรับจุดแรกรับมีการอำนวยความสะดวกคัดกรองผู้รับบริการ เราอาจจะเรียกขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่ศูนย์ ก่อนเข้าสู่ขั้นตอนที่ หนึ่ง สอง สาม ตามลำดับ โดยอำนวยความสะดวก แนะนำการเตรียมเอกสารและการกรอกแบบฟอร์ม ซึ่งจุดบริการนี้มีความสำคัญ เพราะเป็นจุดแรกที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมให้บริการ

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

กำหนดประเภทงานให้บริการได้ทันที ณ จุดบริการ และประเภทงานที่รับเรื่อง-ส่งต่อ การออกแบบระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ ที่มีการปรับปรุงแบบฟอร์มการขอรับอนุญาตต่าง ๆ ให้ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน โดยพิจารณาจัดลำดับความสำคัญ ความง่ายในการบริการประชาชน 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 และ การบริการให้คำปรึกษาได้ที่ศูนย์ 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 และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัย เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น มีหลักสูตรที่การพัฒนาบุคลากรในเรื่องจิตบริการ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน เพื่อให้การบริการบรรลุเป้าหมายของการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

๑๘. บุคลากรด้านเทคนิคที่มีหน้าที่ติดตั้งและบำรุงรักษาอุปกรณ์และเครื่องคอมพิวเตอร์ มีความรู้และทักษะสำคัญในการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน สามารถตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบได้ สามารถอธิบายลักษณะปัญหาระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ

๑๙. การออกแบบระบบ IT ให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย

การปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด

๒๐. การจัดทำระบบฐานข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล ให้สามารถใช้งานได้ง่าย

การรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง และนำไปวิเคราะห์เพื่อออกแบบระบบฐานข้อมูลมีข้อมูลจำเป็นเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

๒๑. การพัฒนาระบบการให้บริการ online

เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ การติดต่อผ่านอีเมล และมีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมงและการร้องเรียนผ่านระบบ online

๒๒. การบูรณาการวางแผนระบบไปสู่การให้บริการ ณ จุดเดียวตลอดทั้งกระบวนการ

การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลรวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า

๒๓. การพัฒนาระบบ Call Center ให้สามารถรับเรื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ถ้ามี)

ระบบโทรศัพท์มีคุณภาพ ใช้งานได้ เสียงฟังชัดเจน สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที ระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ การจัดทำฐานข้อมูลครอบครัวของผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

๒๔. การพัฒนาเจ้าหน้าที่ตอบ Call center มีความสามารถในการให้บริการ (ถ้ามี)

มีการกำหนดมาตรฐานงาน ตัวอย่างเช่น โทรศัพท์ดิ่งไม่เกิน ๓ ครั้ง อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน ๕% การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก การนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ การจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ

๒๕. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น

มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศ คู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น

เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม :

ในกรณีที่มีการริเริ่มและพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ ให้หน่วยงานเขียนคำอธิบายถึงนวัตกรรมบริการหรือความริเริ่มใหม่ 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 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	<p>๑.๑ ศูนย์ราชการสะดวกเป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของรัฐบาล ดังนั้นจึงต้องพิจารณาภารกิจงานหากเป็นงานบริการ มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนางานให้ได้มาตรฐาน เพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการประชาชน และเมื่อมีการประเมินก็จะทราบว่าหน่วยงานไม่ผ่านเกณฑ์เพราะเหตุใด ซึ่งเป็นผลดีที่จะได้นำข้อมูลนั้นไปพัฒนางานต่อไปได้</p> <p>๑.๒ ในการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกแบบเต็มรูปแบบทุกหน่วยงานจะเริ่มตั้งแต่ปี ๒๕๖๐ เป็นต้นไป โดยหน่วยงานจะได้รับตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) และมีอายุของการรับประกันคุณภาพจะมีระยะเวลา ๓ ปี สำหรับรอบระยะเวลาปี ๒๕๕๙ นั้นเนื่องจากไม่ได้เป็นไปตามรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือจะมีการประกาศรับสมัครสำหรับหน่วยงานที่มีความพร้อมและประสงค์ยื่นความจำนงได้ภายในเดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีก็จะมีหนังสือประสานโดยตรงไปที่กระทรวงต่อไป กรณีของจังหวัดจะประสานผ่านกระทรวงมหาดไทย โดยให้กระทรวงมหาดไทยเป็นผู้เชิญชวนไปยังจังหวัดตามข้อเสนอแนะของรองผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมขอรับการ</p>

ลำดับ ที่	คำถาม	คำตอบ
		ประเมินก่อนศูนย์บริการอื่น ๆ ภายในจังหวัด สำหรับปี ๒๕๕๙ อาจยังไม่รวมถึงส่วนราชการท้องถิ่น เนื่องจากมีจำนวนมาก คณะกรรมการฯ จะมีเวลาตรวจประเมินช่วงเดือนกรกฎาคมและเดือนสิงหาคม และจะมีการมอบตราสัญลักษณ์ GECC เพื่อเชิดชูเกียรติ ภายในเดือนกันยายน ๒๕๕๙
๒	หน่วยงานที่ได้มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก จะดูจากภาพรวมของหน่วยงาน หรือเฉพาะส่วนที่เป็นศูนย์บริการประชาชน	๒.๑ หากพิจารณาจากรายละเอียดในคู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการ จะพิจารณาเฉพาะศูนย์ที่เป็นจุดบริการประชาชน ศูนย์ที่ขอรับการประเมินจะพิจารณาตามเกณฑ์ของศูนย์นั้น ๆ ตัวอย่างเช่น ปี ๒๕๕๙ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรีหรือจังหวัดลำปางขอรับการประเมิน คณะกรรมการฯ จะมีการตรวจดูระบบงานของศูนย์ดำรงธรรมว่าครบตามเกณฑ์พื้นฐานหรือเกณฑ์ขั้นสูงหรือไม่จะพิจารณาแยกเป็นหน่วยงาน ต่อมาในปี ๒๕๖๐ จะมีการประกาศในภาพกว้าง เช่น สำนักงานขนส่งจังหวัดอุบลราชธานี อยากรได้ตราสัญลักษณ์ GECC เพื่อเป็นประกันคุณภาพการให้บริการประชาชน คณะกรรมการฯ จะพิจารณาระบบงานส่วนที่สำคัญมากคือส่วนที่ ๓ คือระบบสนับสนุน บางครั้งหน่วยงานย่อยที่ขอรับการประเมินศูนย์ราชการสะดวก แต่มีระบบสนับสนุนขึ้นอยู่กับการวางระบบใหญ่ของกรม ก็อาจมีผลทำให้ไม่ผ่านการประเมินได้ ซึ่งคณะกรรมการฯ จะพิจารณาระบบสนับสนุน เช่น ในเรื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการป้องกันระบบความปลอดภัยของข้อมูลหรือไม่เพียงพอ มีการเชื่อมโยงการให้บริการฐานข้อมูลประชาชนแบบไหน ถ้าเป็นหน่วยงานย่อยอาจไม่มีงบประมาณหรือไม่มีการวางระบบเอง หรือต้องใช้งบประมาณในการวางระบบจำนวนมาก ไม่คุ้มค่ากับการลงทุน ซึ่งจุดนี้อาจจะเป็นข้อจำกัดของหน่วยงานย่อย อย่างไรก็ตาม สิ่งสำคัญกว่าคือการรักษาคุณภาพการให้บริการให้ครบ ๓ ปี ซึ่งคณะกรรมการฯ สามารถสุ่มตรวจได้ เช่น มีเรื่องร้องเรียนของประชาชนว่า ศูนย์นี้ได้ตราสัญลักษณ์ GECC มาอย่างไรเพราะไม่มีการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ก็สามารถเข้าไปตรวจสอบ และติดตามการดำเนินการของศูนย์นั้น ๆ ได้

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 ไม่ควรแยกเป็นหน่วยงานย่อยหากอยู่ที่เดียวกัน 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 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 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