



ที่มาและความสำคัญ



พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา
นายกรัฐมนตรี

นายกรัฐมนตรี ได้มีนโยบายในคราวการประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2558 ให้ทุกกระทรวง กรม จังหวัด และรัฐวิสาหกิจ ดำเนินการจัดให้มีศูนย์ราชการสะดวก หรือ Government Easy Contact Center ชื่อย่อว่า “GECC” เพื่อทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่น แก่ประชาชนต่อการให้บริการจากหน่วยงานของรัฐ



ที่มาและความสำคัญ



พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้กำหนดเกี่ยวกับการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนไว้ใน ๒ มาตรา ดังนี้



● มาตรา ๓ วรรคสี่ กำหนดว่า “เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกันตามแนวทางที่ ก.พ.ร. กำหนด”

● มาตรา ๑๔ วรรคหนึ่ง ในกรณีจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้คณะรัฐมนตรีมีมติจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับคำขอตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตขึ้น



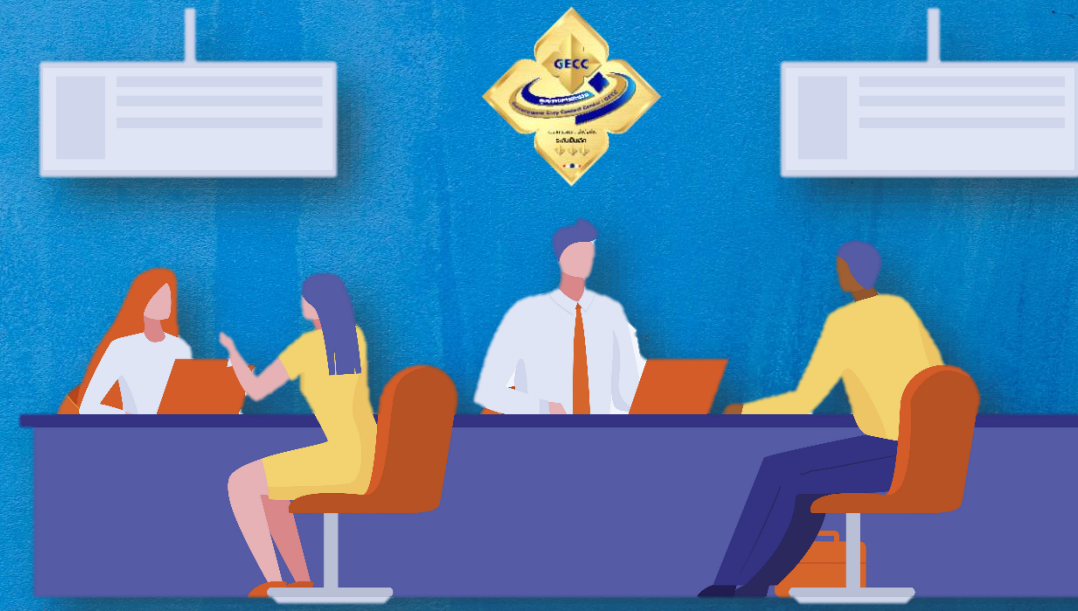
ที่มาและความสำคัญ



พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ที่สำคัญประการหนึ่งกำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อลดระยะเวลาของประชาชนในการมาติดต่อราชการโดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อส่วนราชการหลายแห่งเพื่อดำเนินการในเรื่องเดียวกัน และประชาชนสามารถติดต่อสอบถามงานที่เกี่ยวข้อง ณ ที่แห่งเดียวได้ในทุกเรื่อง ดังนั้น ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้คำนึงถึงความต้องการ การอำนวยความสะดวกและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก

เพื่อให้ศูนย์ราชการสะดวก มีการให้บริการที่เป็นไปตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี และมีมาตรฐานเดียวกัน จำเป็นต้องกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการติดตาม ประเมินผลการดำเนินการ เพื่อนำไปสู่การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกต่อไป



2 วัตถุประสงค์



1

เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกมีมาตรฐานในแต่ละระดับ (ระดับพื้นฐาน ระดับก้าวหน้า และระดับเป็นเลิศ) สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

2

เพื่อให้ส่วนราชการมีแนวทางที่เป็นบรรทัดฐานในการพัฒนาและยกระดับการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3

เพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก ที่นำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุง และสร้างภาพลักษณ์การบริการที่ดีที่ประชาชนสัมผัสได้



3

ศูนย์ราชการสะดวก

(Government Easy Contact Center : GECC)



เป็นหน่วย/จุดบริการที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการให้คำแนะนำ และการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มีประสิทธิภาพและ สร้างความเชื่อมั่น ความประทับใจให้แก่ประชาชนที่เดินทางมา ติดต่อราชการรูปแบบการบริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เป็นการบริการที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ราชการ โดยจุดมุ่งหมายของศูนย์ราชการสะดวก การให้บริการของ ทุกหน่วยงานของรัฐ ต้องมีความสะดวก มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ

อายุการรับรอง ๓ ปี

นับจากปีที่ได้รับการรับรอง



ตราศูนย์ราชการสะดวก



ความหมายสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวก

1. ใช้เลข ๑ ไทย สื่อถึงการเป็นศูนย์กลางการบริการที่สามารถพัฒนาไปสู่การบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ณ จุดเดียวได้
2. รูปลักษณะของลายประจำยาม คือ การคำนึงถึงความต้องการ การอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก
3. ลายเส้นตัววัดเป็นรูปโค้ง 3 เส้น เป็นการตอบสนองความต้องการและขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน
4. สัญลักษณ์ทาบอกฝั่งด้านซ้าย คือ มีจิตบริการ (Service Mind) การบริการมีคุณภาพและประสิทธิภาพ
5. สีทอง กากี คือ หน่วยงานราชการ สีน้ำเงิน ฟ้า คือ ภาคประชาชนที่มาติดต่อราชการ
6. การปิดทองหลังพระ สื่อถึงหน่วยงานราชการ มีการทำงานการบริการประชาชนอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกและเป็นธรรม
7. การเชิดชูหน่วยงานโดยใช้สีทอง สีน้ำเงิน และสีฟ้า



ศูนย์ราชการสะดวก

Government Easy Contact Center : **GECC**

สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย



ศูนย์ราชการสะดวก

Government Easy Contact Center : **GECC**

สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

5 ระดับมาตรฐานการให้บริการ



ระดับพื้นฐาน (สีฟ้า) ตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวก



“ให้บริการสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย”

ผลคะแนนที่ได้ 70 – 79 คะแนน

เงื่อนไข

- เกณฑ์ด้านกายภาพ และ เกณฑ์ขั้นพื้นฐาน ต้องดำเนินการให้ครบถ้วน
- เกณฑ์ขั้นสูง อย่างน้อยต้องดำเนินการให้ได้ 24 คะแนน
- เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ อย่างน้อยต้องดำเนินการให้ได้ 16 คะแนน

การรับรองมาตรฐาน GECC พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕

ระดับพื้นฐาน

มอบให้

ศูนย์ราชการสะดวก

พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา
นายกรัฐมนตรี



5 ระดับมาตรฐานการให้บริการ



ระดับก้าวหน้า (สีเงิน) ตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวก



“เพิ่มเติมนวัตกรรม ให้บริการสะดวกรวดเร็ว เข้าถึงง่าย
และเทคโนโลยีในการให้บริการ”

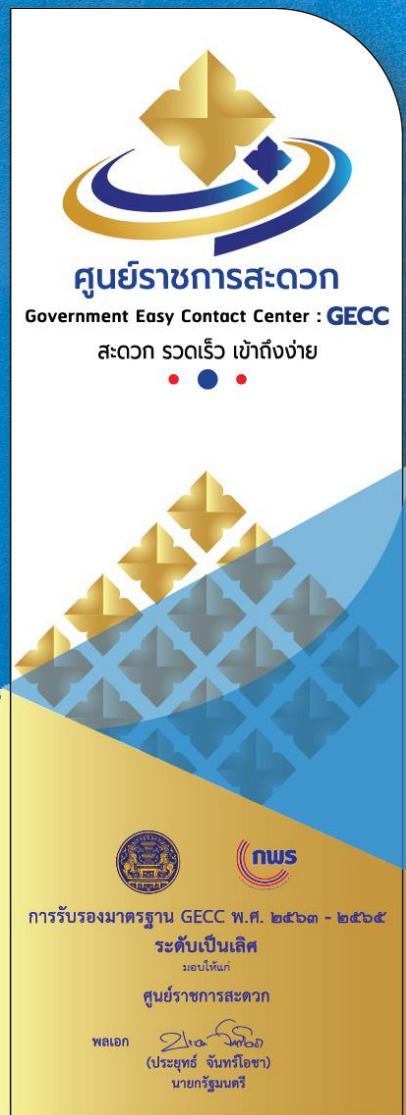


ผลคะแนนที่ได้ 80 – 89 คะแนน

เงื่อนไข

- เกณฑ์ด้านกายภาพ และ เกณฑ์ขั้นพื้นฐาน
ต้องดำเนินการให้ครบถ้วน
- เกณฑ์ขั้นสูง อย่างน้อยต้องดำเนินการให้ได้
24 คะแนน
- เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ อย่างน้อยต้องดำเนินการ
ให้ได้ 16 คะแนน

5 ระดับมาตรฐานการให้บริการ



ระดับเป็นเลิศ (สีทอง) ตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวก

“เพิ่มเติมนวัตกรรมและเทคโนโลยีสำหรับให้บริการ
ด้วยระบบดิจิทัลสะดวกทุกที่ทุกเวลา”



ผลคะแนนที่ได้ 90 – 100 คะแนน
เงื่อนไข

- เกณฑ์ด้านกายภาพ และ เกณฑ์ขั้นพื้นฐาน
ต้องดำเนินการให้ครบถ้วน
- เกณฑ์ขั้นสูง อย่างน้อยต้องดำเนินการให้ได้
24 คะแนน
- เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ อย่างน้อยต้องดำเนินการ
ให้ได้ 16 คะแนน

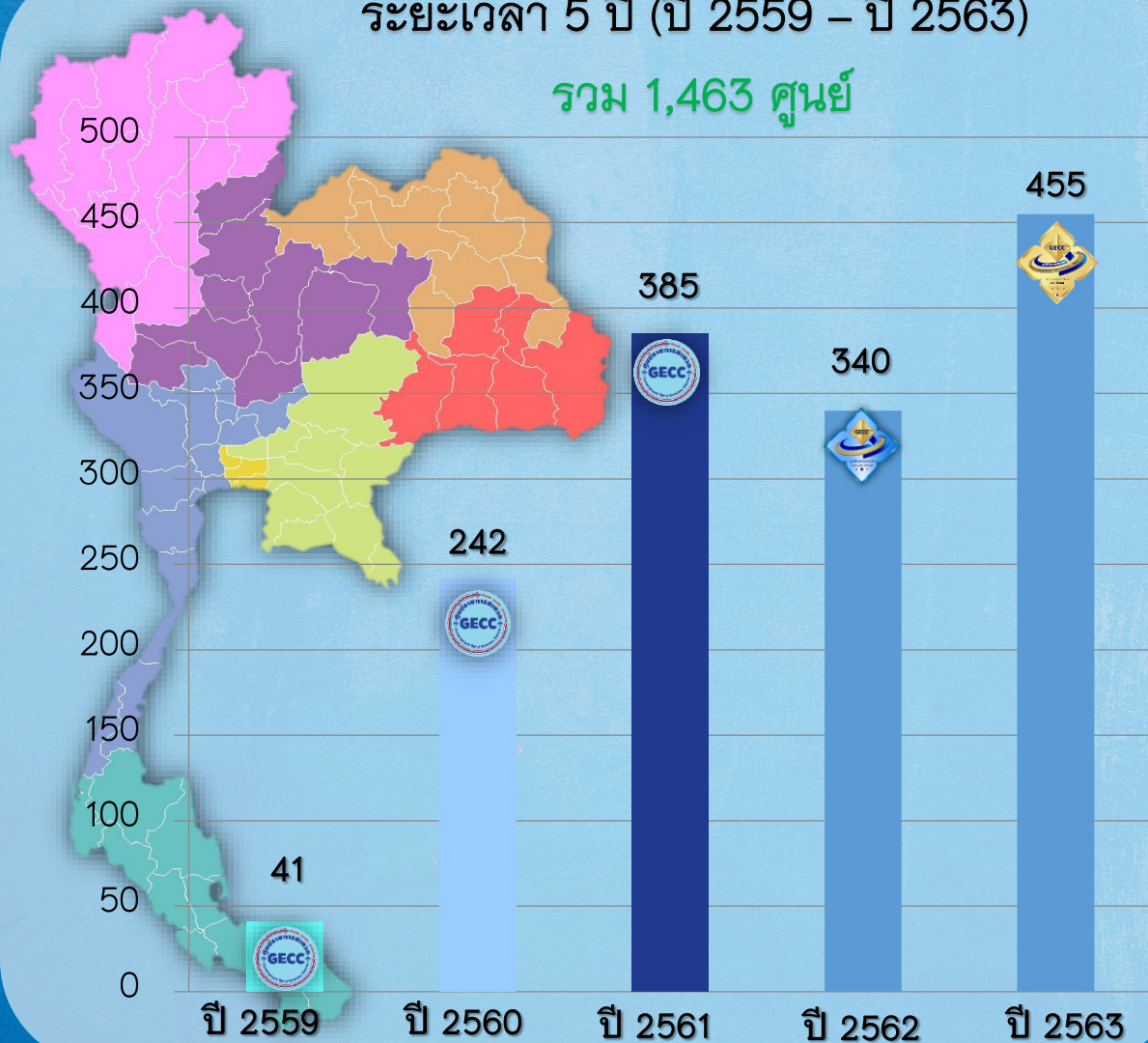
6

การดำเนินการ



ระยะเวลา 5 ปี (ปี 2559 – ปี 2563)

รวม 1,463 ศูนย์



1

หน่วยงานราชการ ผ่านจำนวน 476 ศูนย์
เช่น โรงพยาบาล สำนักงานขนส่ง สำนักงานที่ดิน

2

หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ผ่านจำนวน 986 ศูนย์
เช่น การไฟฟ้า การประปา อกส.

3

หน่วยงานอื่นใดของรัฐ ผ่านจำนวน 1 ศูนย์
คือ สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ