



บทความวิชาการ Hot Issue



(พฤษภาคม 2559)

ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)

สำนักวิชาการ
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ดาวน์โหลดเอกสารได้ที่ <http://www.parliament.go.th>

ศูนย์ราชการสะดวก
(Government Easy Contact Center : GECC)

พิชิตวรรณ กิติคุณ
วิทยากรชำนาญการ
กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ

รัฐบาลของพลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้ให้ความสำคัญกับการปฏิรูประบบราชการ ด้านการให้บริการประชาชน โดยได้มีความพยายามผลักดันการขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตัวอย่างที่เห็นเป็นรูปธรรม คือ การตั้งศูนย์บริการร่วมภาครัฐในห้างสรรพสินค้า ศูนย์บริการร่วมในส่วนราชการ การฟื้นฟูศูนย์ดำรงธรรม และศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ รวมถึงการออกกฎหมาย เช่น พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ เปิดเผยข้อมูลขั้นตอนการติดต่อกับราชการ ระยะเวลาดำเนินการ และเอกสารที่ต้องใช้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ไม่ให้ประชาชนเสียเวลาไปกับการเดินทางในการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ แล้วสุดท้ายพบว่าเอกสารไม่ครบจนต้องเดินทางกลับมาใหม่อีกครั้ง ซึ่งการประกาศใช้พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 อย่างเป็นทางการ เป็นความมุ่งหวังให้เป็นจุดเปลี่ยนของระบบราชการไทย เพื่อให้ทุกส่วนราชการมีการบริหารจัดการที่มีความโปร่งใสและอำนวยความสะดวกให้ประชาชนเข้าถึงได้โดยง่ายและรวดเร็วขึ้น พร้อมทั้งมีคู่มือสำหรับประชาชน และเว็บไซต์ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ ซึ่งในขณะนี้ระบบต่าง ๆ เหล่านี้กำลังก่อร่างสร้างตัวให้เห็นผลอย่างเป็นรูปธรรม

แต่อย่างไรก็ตาม การขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยังมีอุปสรรคสำคัญอยู่ที่กระบวนการการให้ข้อมูลและการให้คำแนะนำกับประชาชนที่ไปติดต่อราชการ ซึ่งปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นในอดีตถึงปัจจุบันที่ประชาชนพบเมื่อไปติดต่อหน่วยงานภาครัฐ คือ การไปติดต่อแล้วไม่ได้รับการดูแลหรือให้คำแนะนำช่วยเหลือต่าง ๆ จากเจ้าหน้าที่ เนื่องด้วยเจ้าหน้าที่มักใส่ใจกับการทำงานของตน โดยไม่สนใจประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ซึ่งเป็นปัญหาที่มีมาอย่างยาวนาน จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ควรมีการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เพราะเป้าหมายสำคัญที่สุดของการปฏิรูประบบราชการคือประชาชน

พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้มีแนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนว่า “อยากให้บุคลากรของรัฐพัฒนาแนวทางการให้บริการประชาชน ให้พี่น้องประชาชนเดินเข้าไปยังหน่วยงานต่าง ๆ แล้วเกิดความอบอุ่นใจ มองว่าเจ้าหน้าที่เป็นมิตรแท้ของตน ช่วยเหลือในการกรอกแบบฟอร์ม มีจิตสาธารณะ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ใช่ขวางตัวเพิกเฉยแข็งกระด้างตามที่พี่น้องประชาชนมักจะร้องเรียนเข้ามา” (สำนักข่าวกรมประชาสัมพันธ์, 2558) จากแนวความคิดดังกล่าว ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Centre : GECC) จึงเป็นคำตอบสำคัญที่รัฐบาลคิดขึ้น โดย หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ประชุมส่วนราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

(กพร.) เพื่อร่วมพิจารณาจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวกให้เป็นศูนย์แนะนำและอำนวยความสะดวกประชาชนผู้มาติดต่อหน่วยงานภาครัฐ ทั้งเรื่องการอำนวยความสะดวก การกรอกแบบฟอร์ม และคำถาม คำตอบต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและสร้างความอบอุ่นใจแก่พี่น้องประชาชนเมื่อเดินทางเข้ามาติดต่อหน่วยงานภาครัฐ เพราะแต่ละคนหรือแต่ละกรณีย่อมมีข้อปัญหาที่แตกต่างกันไป ตั้งแต่แผนกหรือฝ่ายรับผิดชอบเรื่อง ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา ระยะเวลาดำเนินการ รวมถึงความเข้าใจเกี่ยวกับช่องทางในการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ และที่ประชุมได้มีมติเห็นชอบให้เปิดศูนย์ราชการสะดวกอย่างเป็นทางการในวันศุกร์ที่ 1 เมษายน 2559 (รมต.นรม.ล.ปนัดดาฯ เป็นประธานการประชุมคณะกรรมการอำนวยความสะดวกศูนย์ราชการสะดวก ครั้งที่ 2/2559, 2559)



ที่มา : <http://www.thaigov.go.th/index.php/th/government-th1/item/101852->

ศูนย์ราชการสะดวกนี้จะเป็นส่วนหนึ่งในขั้นตอนของการให้บริการประชาชน โดยอยู่ในจุดแรกรับเรื่องจากประชาชน ทั้งการรับคำร้อง การรับงานบริการประชาชน การให้ข้อมูลต่าง ๆ อาทิ เรื่องการกรอกแบบฟอร์ม หรือสถานที่ต่าง ๆ ที่จะต้องไปยื่นเรื่อง ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ประจำจุดนี้จะต้องมีหัวใจของการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมที่จะบริการประชาชน

ฉะนั้น ศูนย์ราชการสะดวกจึงเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนโดยมุ่งเน้นการทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เป็นการส่งมอบบริการด้วยใจเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย ก่อให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งเป็นการสอดคล้องกับการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ทั้งนี้ พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้มอบหมายให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องกำหนดให้มีศูนย์ราชการสะดวก ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2558 โดยให้มีการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกจากคณะกรรมการประเมินผล ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งการจะผ่านเกณฑ์การประเมินเพื่อรับรองมาตรฐาน จะต้องได้คะแนนอย่างน้อย

60 คะแนน จากเกณฑ์พื้นฐาน 40 คะแนน และเกณฑ์ขั้นสูง 40 คะแนน โดยมีระยะเวลาการรับรองมาตรฐานเป็นเวลา 3 ปี (ขรก. ทำบุญเนื่องในวัน ขรก. พลเรือน “วิชญ์” เน้นย้ำ 3 หัวใจหลักทำงาน, 2559)

สำหรับการกำหนดมาตรฐานการให้บริการประชาชนของศูนย์ราชการสะดวก และนำไปใช้เป็นเกณฑ์การพิจารณารับรองมาตรฐานการให้บริการประชาชนจะเป็นหน้าที่ของคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก โดยมีหม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล รัฐมนตรีประจำสำนักรัฐมนตรี เป็นประธานกรรมการ ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกับเลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เป็นรองประธานกรรมการ หัวหน้าผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้แทนกระทรวงการคลัง ผู้แทนกระทรวงคมนาคม ผู้แทนกระทรวงพาณิชย์ ผู้แทนกระทรวงมหาดไทย ผู้แทนกระทรวงการคลัง ผู้แทนกระทรวงอุตสาหกรรม ผู้แทนศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี ผู้แทนสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย ผู้แทนสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เป็นกรรมการและสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เป็นกรรมการและเลขานุการร่วม (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. เปิดศูนย์ราชการสะดวก รับประกันมาตรฐานงานบริการภาครัฐ, 2559)

ปัจจุบัน มีหน่วยงานที่มีการจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวกในการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และได้ทำงานล่วงหน้าไปก่อนแล้ว โดยหน่วยงานอื่น ๆ สามารถนำมาเป็นตัวอย่างเพื่อปรับใช้ให้ประสบผลสำเร็จ อาทิ

1) กรมการขนส่งทางบก ได้จัดตั้งศูนย์ราชการสะดวกตามนโยบายรัฐบาล ณ อาคาร 2 ชั้น 1 กรมการขนส่งทางบก จตุจักร เพื่อเป็นจุดอำนวยความสะดวกในการติดต่องานด้านบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว โดยเป็นจุดให้บริการข้อมูลข่าวสาร และให้คำแนะนำ หลักเกณฑ์ วิธีการ ระยะเวลา และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการ ให้สามารถจัดเตรียมเอกสารหลักฐานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และคำนึงถึงความสะดวกของประชาชนเป็นศูนย์กลาง

กรมการขนส่งทางบก มุ่งยกระดับการให้บริการประชาชน

จัดตั้ง **ศูนย์ราชการสะดวก** (Government Easy Contact Center : GECC)

เพื่อเป็นจุดให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว พร้อมเป็นต้นแบบขยายสู่สำนักงานขนส่งจังหวัดทุกแห่งทั่วประเทศ

เน้น 3 สะดวก

- ด้านสถานที่** สะดวก มีจุดให้บริการที่ชัดเจน ใช้งานง่าย
- ด้านเจ้าหน้าที่** รอบรู้เรื่องงาน มีบริการ
- ด้านงาน** ระบบงานรวดเร็ว ลดระยะเวลาในการรอ

ณ อาคาร 2 ชั้น 1 กรมการขนส่งทางบก จตุจักร

ขอความร่วมมือประชาชนติดต่อราชการโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

อย่าหลงเชื่อผู้แอบอ้างอาศัยความเป็นกรม

กรมการขนส่งทางบก | ติดต่อสอบถาม โทร. 1584

ทั้งนี้ กรมการขนส่งทางบกคำนึงถึงความสะดวกของประชาชนเป็นศูนย์กลางใน 3 ด้านหลัก ได้แก่ 1) ด้านสถานที่ ต้องมีความสะดวก โดยมีจุดให้บริการที่ชัดเจน เข้าถึงง่าย 2) ด้านเจ้าหน้าที่ ต้องมีจิตบริการ และมีการจัดระบบงานให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และ 3) ด้านงาน ควรเป็นงานที่สามารถให้บริการประชาชนได้แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดให้บริการเดียว จากการพัฒนากลยุทธ์การให้บริการ และพัฒนาทักษะความชำนาญของเจ้าหน้าที่ จะทำให้การติดต่อขอรับบริการกับกรมการขนส่งทางบกเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าสู่การบริการภาครัฐได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยกรมการขนส่งทางบกยังได้มีการจัดทำคู่มือกระบวนการให้บริการประชาชนให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และเตรียมขยายการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกไปยังสำนักงานขนส่งจังหวัดทุกแห่งทั่วประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการ ซึ่งเป็นการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนในทุกด้านอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ (กรมการขนส่งทางบก สำนักสวัสดิภาพการขนส่ง, ม.ป.ป.)

2) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

เดิมสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตั้งชื่อศูนย์นี้ว่า ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ 1166 แต่ปัจจุบันได้เปลี่ยนชื่อเป็น ศูนย์ราชการสะดวกด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อเป็นจุดรับเรื่องร้องเรียนแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อมุ่งให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น โดยต้องการให้ประชาชนที่เข้ามาติดต่อร้องทุกข์กับหน่วยงานภาครัฐ มองว่าข้าราชการเป็นมิตรแท้ และสามารถเป็นที่พึ่งให้กับประชาชนยามเดือดร้อนจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ ประเภทสินค้าและบริการที่ไม่เป็นธรรม ศูนย์ราชการสะดวกด้านการคุ้มครองผู้บริโภคจะมีเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนผ่านเทคโนโลยีที่เป็นระบบ สะดวกสบาย และทันสมัยมากขึ้น พร้อมพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านสมาร์ตโฟนอย่างทันท่วงที โดยมุ่งหวังให้ศูนย์ราชการสะดวกด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นศูนย์ราชการสะดวกที่เป็นต้นแบบให้ทุกหน่วยงานของภาครัฐนำไปปรับใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนด้วยมิตรไมตรีทั่วประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, 2558, น. 8-9)

บทสรุปและข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา

ศูนย์ราชการสะดวกเป็นนโยบายของ พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ซึ่งให้ความสำคัญกับการให้บริการ การให้คำแนะนำ และการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐให้มีศักยภาพมากขึ้น การมีนโยบายให้ทุกกระทรวง กรม จังหวัด และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจจัดให้มีศูนย์ราชการสะดวกจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ใหม่ให้แก่ระบบราชการไทยพร้อม ๆ กับเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดกับประชาชนว่าจะได้รับการให้บริการจากหน่วยงานภาครัฐที่มีประสิทธิภาพอย่างเป็นรูปธรรม

นับว่าศูนย์ราชการสะดวกเป็นอีกวิธีหนึ่งในการขับเคลื่อนการปฏิรูประบบราชการ แต่ทั้งนี้ศูนย์ราชการสะดวกจะต้องมีการพัฒนาองค์ประกอบอื่นเพื่อให้ศูนย์ราชการสะดวกประสบผลสำเร็จ อาทิ หลักเกณฑ์ในการพิจารณาการจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวกที่ควรกำหนดให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยอาจพัฒนาจากหลักเกณฑ์ของศูนย์เดิมที่หน่วยงานมีอยู่แล้ว การประเมินผลศูนย์ราชการสะดวกที่ควรมีการติดตามประเมินผลโดยมิได้

นัดหมายล่วงหน้า และมีการสุ่มสำรวจความต้องการ รวมทั้งนำข้อคิดเห็นของประชาชนประกอบการพิจารณาด้วย และการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกที่ควรกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยงาน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้มีมาตรฐานเดียวกัน

นอกจากนี้ ควรมีการจัดทำคู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกสำหรับเป็นคู่มือของหน่วยงานภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ และจัดให้มีการอบรมสัมมนาโดยมีวิทยากรบรรยายความรู้ในหัวข้อที่เกี่ยวข้อง เช่น การพัฒนาคุณภาพในการให้บริการประชาชน เพื่อเป็นการเสริมสร้างและพัฒนาความรู้ความเข้าใจแก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ หรือจะจัดให้มีการเข้าศึกษาดูงานการให้บริการประชาชนในหน่วยงานที่ได้ทำงานล่วงหน้าไปก่อนแล้ว เพื่อจะได้นำข้อดี ข้อเสีย ปัญหา และอุปสรรคมาปรับใช้กับหน่วยงานของตนต่อไป

บรรณานุกรม

- กรมขนส่งทางบกจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวก หวังบริการ ปชช.แบบเบ็ดเสร็จ. (18 กุมภาพันธ์ 2559).
ผู้จัดการออนไลน์. สืบค้น 27 เมษายน 2559 จาก
<http://www.manager.co.th/Home/ViewNews.aspx?NewsID=9590000017983>
- กรมการขนส่งทางบก สำนักสวัสดิภาพการขนส่ง. (ม.ป.ป.). กรมการขนส่งทางบก มุ่งยกระดับการให้บริการ
ประชาชนจัดตั้ง “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)”.
สืบค้น 27 เมษายน 2559 จาก [http://www.roadsafetycontrol.com/rsc-contact/22-
news/news-cate2/552-](http://www.roadsafetycontrol.com/rsc-contact/22-news/news-cate2/552-)
- กลุ่มยุทธศาสตร์และแผนงานการประชาสัมพันธ์. (1 เมษายน 2559). รองนายกฯ วิษณุฯ แกล้งขำ
เปิดตัว “ศูนย์ราชการสะดวก” (Government Easy Contact Center : GECC) พร้อมย้ำว่า
การให้บริการประชาชนถือเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาลชุดนี้. สืบค้น 27 เมษายน 2559 จาก
<http://www.thaigov.go.th/index.php/th/government-th1/item/101852->
- ชรก. ทำบุญเนื่องในวัน ชรก. พลเรือน “วิษณุ” เน้นย้ำ 3 หัวใจหลักทำงาน. (2 เมษายน 2559). บ้านเมือง.
สืบค้น 2 พฤษภาคม 2559 จาก <http://www.banmuang.co.th/news/politic/44768>
- รมต.นร.ม.ล.ปนัดดาฯ เป็นประธานการประชุมคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก
ครั้งที่ 2/2559. (14 มีนาคม 2559). สืบค้น 27 เมษายน 2559 จาก
<http://www.ryt9.com/s/govh/2383034>
- วิษณุ เป็นปธ. เปิดตัวศูนย์ราชการสะดวก. (1 เมษายน พ.ศ.2559). สืบค้น 27 เมษายน 2559 จาก
<http://www.innnews.co.th/show/689256/>
- สคบ. เปิดศูนย์ราชการสะดวกรับเรื่องร้องเรียน. (22 กันยายน 2558). สำนักข่าวไทย. สืบค้น 2 เมษายน
2559 จาก <http://www.tnamcot.com/content/289344>
- สำนักข่าว กรมประชาสัมพันธ์. (6 กันยายน 2558). รายงานพิเศษ : ศูนย์ราชการสะดวก (GECC). สืบค้น
27 เมษายน 2559 จาก [http://thainews.prd.go.th/CenterWeb/News/NewsDetail? NT01_
NewsID=WNSOC5809060020001](http://thainews.prd.go.th/CenterWeb/News/NewsDetail? NT01_NewsID=WNSOC5809060020001)
- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. (2558). ศูนย์ราชการสะดวกด้านการคุ้มครองผู้บริโภค “ให้บริการ
อย่างมิตรแท้เป็นที่พึ่งให้กับประชาชนยามเดือดร้อน”. สคบ.สาร, 36(315), 8-9.
- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. เปิดตัวศูนย์ราชการสะดวก รับประกันมาตรฐาน
งานบริการภาครัฐ. (4 เมษายน 2559). สืบค้น 27 เมษายน 2559 จาก
<http://www1.opdcacademy.com/index.php/resources/cat102/3597>