

โครงการจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)

สำนักงานขนส่งจังหวัดยะลา

๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยรัฐบาลได้มอบนโยบายให้ทุกกระทรวง ทบวง กรม และจังหวัดรวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องกำหนดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” ขึ้น เพื่อให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกประชาชน ให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน ที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ อาทิเช่น การให้คำแนะนำ การกรอกแบบฟอร์ม และตอบคำถามต่างๆ ประกอบกับการดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และหน่วยงานใดที่มีการดำเนินงานผ่านมาตรฐานที่กำหนดจะได้รับตราศูนย์ราชการสะดวก โดยศูนย์ราชการสะดวก ควรมีขั้นตอนหรือลำดับ (Step) การดำเนินงาน ดังนี้

๑. เป็นศูนย์แรกรับ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่มาติดต่อซึ่งทุกหน่วยงานต้องมีและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

๒. เป็นศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของทุกหน่วยงาน

๓. พัฒนาไปถึงศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

๔. เป็นจุดบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS)

๕. มีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหา

กรมการขนส่งทางบก ได้ตอบสนองนโยบายของรัฐบาล โดยให้สำนักงานขนส่งจังหวัดทุกจังหวัดพิจารณาจัดตั้ง ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อให้การดำเนินการศูนย์ราชการสะดวกเกิดประโยชน์แก่ประชาชนผู้ขอรับบริการอย่างสูงสุด และเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ดังนั้น สำนักงานขนส่งจังหวัดยะลา จึงได้จัดทำโครงการจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ให้สามารถทำหน้าที่ให้บริการเกี่ยวกับการให้คำแนะนำและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับสำนักงานขนส่งจังหวัดยะลา ซึ่งเป็นการปรับปรุงงานเดิมที่ต้องการให้บริการประชาชนให้มีความสะดวกยิ่งขึ้น

๒. ความสอดคล้อง

๒.๑ ยุทธศาสตร์กรมการขนส่งทางบก

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนาการให้บริการรูปแบบอัจฉริยะ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔ เสริมสร้างองค์กรให้มีสมรรถนะสูงและบริหารจัดการตาม

หลักธรรมาภิบาล

๒.๒ พันธกิจกรมการขนส่งทางบก

พันธกิจที่ ๔ บริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล

๓. วัตถุประสงค์

ในการจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวก (GECC) มีวัตถุประสงค์และองค์ประกอบการดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ ด้านสถานที่ โดยการจัดสถานที่ทางกายภาพที่เป็นจุดให้บริการที่เหมาะสม โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

๓.๑.๑ เป็นศูนย์แรกรับ และบริการข้อมูลข่าวสารของทุกหน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว บริการประชาชนอย่างมีความสุข โดยการจัดหาบุคลากรให้บริการเชิงรุก สำหรับให้ความช่วยเหลือ แนะนำ สอบถามการเข้ามาขอรับบริการ อธิบายขั้นตอนการดำเนินงานในแต่ละกระบวนการ รวมถึงเอกสารหลักฐานประกอบคำขออย่างละเอียดและชัดเจน

๓.๑.๒ มีป้ายประชาสัมพันธ์ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ที่เด่นชัด

๓.๑.๓ พัฒนาเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือคำแนะนำการให้บริการประชาชนเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการ

๓.๒ ด้านบุคลากร

๓.๒.๑ จัดบุคลากรที่มีจิตสาธารณะ (Service Mind) ในการให้บริการประชาชนด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส

๓.๒.๒ บุคลากรที่ให้บริการประชาชนเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ มีประสบการณ์ในภารกิจของหน่วยงานเป็นอย่างดี สามารถตอบข้อซักถามการให้บริการของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๓ ด้านเทคโนโลยี โดยการจัดหาอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย เพื่อการสนับสนุนข้อมูลข่าวสารในการให้บริการของบุคลากรของศูนย์ฯ ได้แก่

๓.๓.๑ ติดตั้งคอมพิวเตอร์ประจำศูนย์ฯ หรือบริเวณใกล้เคียงที่เจ้าหน้าที่สามารถใช้ดำเนินการสืบค้นข้อมูลการให้บริการต่างๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

๓.๓.๒ จัดให้มีระบบโทรศัพท์ที่สามารถเชื่อมโยงกับ ๑๕๘๔ หรือหน่วยงานอื่นๆ สำหรับสอบถามการดำเนินการของหน่วยงานอื่นๆ เพิ่มเติมอย่างละเอียด

๔. เป้าหมาย

เพื่อให้บริการประชาชนโดยทั่วไปในการติดต่อราชการของสำนักงานขนส่งจังหวัดยะลา

๕. พื้นที่เป้าหมาย

สำนักงานขนส่งจังหวัดยะลา

๖. ผลผลิต/ตัวชี้วัด

ผลผลิต

- จัดตั้งศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) จำนวน ๑ ศูนย์

ตัวชี้วัดด้านปริมาณ

- มีศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) จำนวน ๑ ศูนย์ เพื่อเป็นศูนย์แนะนำและอำนวยความสะดวกประชาชนผู้มาติดต่อหน่วยงานให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ

- ผู้ติดต่อราชการพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ในระดับมากถึงมากที่สุดไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๗. แนวทาง/แผนการดำเนินงาน

๗.๑ รายละเอียดแนวทาง ขั้นตอนและวิธีดำเนินการจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)

๗.๑.๑ ดำเนินการจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) โดยมีรูปแบบให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการ

๗.๑.๒ สรุปผลการดำเนินงานนำเสนอขนส่งจังหวัดยะลา

๗.๑.๓ รายงานผลการดำเนินงานจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ให้กรรมการขนส่งทางบก และจังหวัดทราบ

๗.๒ ตารางแนวทางการดำเนินงาน

(ตามแบบตารางแผนการดำเนินงาน – Gantt Chart)

๘. ระยะเวลาดำเนินงาน

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๑๕๖๑ เป็นต้นไป

๙. งบประมาณ

งบประมาณปกติ

๑๐. หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ

กลุ่มวิชาการขนส่ง สำนักงานขนส่งจังหวัดยะลา

๑๑. การประเมินผลโครงการ

ประเมินผลจาก

- แบบสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มาติดต่อราชการที่ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)
- รายงานผลการดำเนินงาน

๑๒. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑๓.๑ สำนักงานขนส่งจังหวัดยะลา มีศูนย์แรกรับที่สามารถให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความประทับใจแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการ

๑๓.๒ ประชาชนผู้มาติดต่อราชการได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีความพึงพอใจต่อการบริการที่มีจิตสาธารณะ (Service Mind)



(นายจักรารัฐ ทับทิวี)
นักวิชาการขนส่งชำนาญการ
ผู้เสนอโครงการ



(นายอนุเทพ เกษา)
หัวหน้ากลุ่มวิชาการขนส่ง
ผู้เห็นชอบโครงการ



(นายรังสฤษฎ์ วรสีหะ)
ขนส่งจังหวัดยะลา
ผู้อนุมัติโครงการ