

สรุปข่าวการประชุมมติคณะรัฐมนตรี
วันที่ 1 เมษายน 2568
ประเด็นเศรษฐกิจ และกระทรวงการคลัง

1. เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ 1 ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

คณะรัฐมนตรีมีมติรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ 1 ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นและมอบหมายให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) เสนอ

สาระสำคัญของเรื่อง

สปน. รายงานว่า ได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในไตรมาสที่ 1 ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นสาระสำคัญสรุปได้ ดังนี้

1. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ 1 ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

1.1 สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่าน ช่องทางการร้องทุกข์ 1111* รวมทั้งสิ้น 30,595 ครั้ง หรือคิดเป็น 14,530 เรื่อง สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน 11,237 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 77.34 และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3,293 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 22.66

1.2 หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด 5 ลำดับแรก ดังนี้

(1) ส่วนราชการ ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (1,616 เรื่อง) กระทรวงคมนาคม (503 เรื่อง) กระทรวงการคลัง (450 เรื่อง) กระทรวงแรงงาน (335 เรื่อง) และกระทรวงสาธารณสุข (322 เรื่อง)

(2) รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (101 เรื่อง) การประปาส่วนภูมิภาค (65 เรื่อง) องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (63 เรื่อง) การไฟฟ้านครหลวง (53 เรื่อง) และธนาคารออมสิน การรถไฟแห่งประเทศไทย บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) (48 เรื่อง)

(3) จังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ได้แก่ กรุงเทพมหานคร (721 เรื่อง) จังหวัดนนทบุรี (212 เรื่อง) จังหวัดชลบุรี (142 เรื่อง) จังหวัดปทุมธานี (138 เรื่อง) และสมุทรปราการ (129 เรื่อง)

2. การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในไตรมาสที่ 1 ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 สรุปได้ ดังนี้

2.1 สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์เปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ในไตรมาสที่ 1 ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีเรื่องร้องทุกข์ จำนวน 14,530 เรื่อง น้อยกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำนวน 2,520 เรื่อง (มีเรื่องร้องทุกข์ จำนวน 17,050 เรื่อง)

2.2 ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด 10 ลำดับแรก ได้แก่

(1) เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน เช่น เสียงดังจากร้านอาหารสถานบันเทิงที่มีการเปิดเพลง การเล่นดนตรีสด การจัดงานรื่นเริงที่มีการใช้เครื่องขยายเสียง การจุดพลุและดอกไม้ไฟ การรวมกลุ่มดื่มสุรา การก่อสร้างรถไฟฟ้าใต้ดิน รวม 1,510 เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ 1,371 เรื่อง (ร้อยละ 90.79)

(2) **ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน** เช่น ขอความช่วยเหลือกรณีถูกมิจฉาชีพแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกลวงผ่านทางโทรศัพท์และทางออนไลน์ หลอกลวงให้ซื้อสินค้าหลอกลวงให้ร่วมลงทุนทำธุรกิจ หลอกลวงให้โอนเงิน กดลิงก์/ติดตั้งแอปพลิเคชันดูดเงิน ถูกแอบอ้างข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้เปิดบัญชีธนาคาร รวม 1,204 เรื่อง **ดำเนินการจนได้ข้อยุติ 873 เรื่อง** (ร้อยละ 72.51) โดยประเด็นดังกล่าวมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา (มีเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ 1 ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำนวน 488 เรื่อง **เพิ่มขึ้นจำนวน 716 เรื่อง**) แสดงให้เห็นว่าปัญหาการหลอกลวงของกลุ่มมิจฉาชีพ ยังคงสร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชนทำให้เกิดความวิตกกังวลและความรู้สึกไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

(3) **ไฟฟ้า** เช่น ประชาชนขอให้แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้างไฟฟ้าตกบ่อยครั้ง ขอขยายเขตไฟฟ้าสำหรับที่อยู่อาศัยและพื้นที่ทางการเกษตร ขอให้แก้ไขปัญหาไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชำรุด รวม 598 เรื่อง **ดำเนินการจนได้ข้อยุติ 492 เรื่อง** (ร้อยละ 82.27)

(4) **ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ** เช่น ขอความช่วยเหลือกรณีการถูกข่มขู่ คุกคาม ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกละเมิดสิทธิส่วนบุคคล ขอให้เร่งรัด การดำเนินคดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ รวม 513 เรื่อง **ดำเนินการจนได้ข้อยุติ 429 เรื่อง** (ร้อยละ 83.63)

(5) **นโยบายและโครงการของรัฐ** เช่น การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โครงการกระตุ้นเศรษฐกิจแจกเงิน 10,000 บาท โครงการบ้านมั่นคง โครงการช่วยเหลือลูกหนี้ธนาคารของรัฐ โดยประชาชนมีความกังวลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการขอใช้สิทธิและความเป็นธรรมในการเข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของรัฐ รวม 513 เรื่อง **ดำเนินการจนได้ข้อยุติ 467 เรื่อง** (ร้อยละ 91.03)

(6) **ถนน** เช่น ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลต์หรือถนนคอนกรีตซ่อมแซมไฟจราจร ติดเส้นจราจรให้ชัดเจน ปรับปรุงบาทวิถี รวม 494 เรื่อง **ดำเนินการจนได้ข้อยุติ 329 เรื่อง** (ร้อยละ 66.06)

(7) **อุทกภัย** เช่น ขอความช่วยเหลืออาหารและน้ำดื่มให้กับผู้ที่กำลังประสบอุทกภัย ขอความช่วยเหลือเงินเยียวยา ขอให้เร่งฟื้นฟูพื้นที่ประสบอุทกภัยให้กลับคืนสู่ภาวะปกติโดยเร็ว รวมทั้งเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาอุทกภัยในภาพรวมและในพื้นที่เสี่ยงเพื่อไม่ให้เกิดน้ำท่วมซ้ำอีกในอนาคต รวม 390 เรื่อง **ดำเนินการจนได้ข้อยุติ 349 เรื่อง** (ร้อยละ 89.49)

(8) **โทรศัพท์** เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ของหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจ ซึ่งรอสายนาน มีการต่อสายไปยังหน่วยงานย่อยภายในหลายครั้ง และคู่สายเต็ม รวม 372 เรื่อง **ดำเนินการจนได้ข้อยุติ 327 เรื่อง** (ร้อยละ 87.90)

(9) **ยาเสพติด** เช่น การแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติด ขอความช่วยเหลือในการเข้ารับการบำบัดยาเสพติด ขอให้แก้ไขปัญหายาเสพติด ในภาพรวม รวม 367 เรื่อง **ดำเนินการจนได้ข้อยุติ 295 เรื่อง** (ร้อยละ 80.38)

(10) **การจัดระเบียบการจราจร** เช่น ขอให้แก้ไขปัญหการจราจรติดขัดและการจอดรถกีดขวางทางจราจร โดยเฉพาะในช่วงวันหยุดต่อเนื่องเทศกาลต่าง ๆ เนื่องจากเป็นช่วงเวลาที่ประชาชนเดินทางท่องเที่ยวและกลับภูมิลำเนา จึงส่งผลให้มีการจราจรหนาแน่นและมีการกระทำผิดกฎจราจรเพิ่มขึ้น รวม 329 เรื่อง **ดำเนินการจนได้ข้อยุติ 273 เรื่อง** (ร้อยละ 82.98)

3. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน ดังนี้

3.1) หน่วยงานของรัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องควรบูรณาการแก้ไขปัญหาทั้งการป้องกันปราบปราม และช่วยเหลือเยียวยา โดยเฉพาะในกลุ่มที่เกิดขึ้นบ่อย เช่น ผู้สูงอายุพระสงฆ์ รวมทั้งเร่งรัดปราบปรามผู้กระทำความผิดตามกฎหมาย ดำเนินการกับขบวนการค้ามนุษย์ที่หลอกลวงประชาชนไปทำงานเป็นคอลเซ็นเตอร์ โดยให้มีกระบวนการตรวจสอบและคัดกรองบุคคล ทั้งชาวไทยและต่างประเทศที่เดินทางผ่านเขตแดนไปยังประเทศเพื่อนบ้านที่เข้มงวด

3.2) สร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานของรัฐ ธนาการ และผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต โดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาตรวจจับและปิดกั้นการติดต่อสื่อสารของการใช้หมายเลขโทรศัพท์และใช้งานแอปพลิเคชันออนไลน์ของกลุ่มมิจฉาชีพ

3.3) จัดตั้งศูนย์ข้อมูลกลางในการวิเคราะห์รูปแบบการหลอกลวงที่มีมิจฉาชีพใช้บ่อย เพื่อสร้างระบบการป้องกัน และประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนการหลอกลวงในทุกรูปแบบได้อย่างทันทั่วถึง

3.4) ส่งเสริมการสร้างเครือข่ายของประชาชน ชุมชน หรือสถานศึกษาเพื่อขยายการรับรู้ เกี่ยวกับการหลอกลวงของมิจฉาชีพผ่านช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ทั่วถึง อย่างต่อเนื่อง

* ได้แก่ (1) สายด่วนของรัฐบาล 1111 (2) ตู้ ปณ. 1111/ไปรษณีย์/โทรสาร (3) โหล่นสร้างสุข (@PSC1111) (4) โหมบาย แอปพลิเคชัน PSC1111 (5) จุดบริการประชาชน 1111 และ (6) เว็บไซต์ (www.1111.go.th)

2. เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

คณะรัฐมนตรีมีมติรับทราบและเห็นชอบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) เสนอ ดังนี้

1. รับทราบการดำเนินการเกี่ยวกับโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

2. เห็นชอบข้อเสนอในการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวกในระยะต่อไป ดังนี้

2.1 การกำหนดนโยบายให้การพัฒนาการให้บริการประชาชนตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) เป็นนโยบายสำคัญของทุกหน่วยงานของรัฐที่มีงานบริการประชาชน

2.2 มอบหมายให้ทุกหน่วยงานนำมาตรฐาน GECC ไปพัฒนา ปรับปรุงเป็นมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่สอดคล้องเหมาะสมตามภารกิจ เช่น มาตรฐานการให้บริการประชาชนด้านสุขภาพ มาตรฐานการให้บริการประชาชนด้านการพัฒนาสังคมมาตรฐานการให้บริการประชาชนด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ เนื่องจาก การให้บริการดังกล่าวเป็นการส่งเสริมและขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศทั้งเศรษฐกิจและสังคม

2.3 มอบหมายให้สำนักงาน ก.พ.ร. รับไปพิจารณาผลักดันการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกให้สอดคล้องและเป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 และพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 เพื่อยกระดับการบริการประชาชน ให้มีความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย รวมถึงสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับความเห็นของกระทรวงคมนาคม สำนักงาน ก.พ.ร. และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ไปพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย

สาระสำคัญของเรื่อง

1. สปน. รายงานว่า สปน. ร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ภายใต้คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกตั้งแต่ปี 2558 เพื่อมุ่งหวังให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้ง รัฐบาลวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการจัดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก GECC” เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทาง มาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐสอดคล้องกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

2. คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ในการประชุมเมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน 2567 [มีรองนายกรัฐมนตรี (นายสุริยะ จึงรุ่งเรืองกิจ) เป็นประธาน] ได้มีมติรับทราบรายงานผลการดำเนินงานโครงการ อำนวยการศูนย์ราชการสะดวกและเห็นชอบกรอบแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกในระยะต่อไป โดยให้ สปน. ในฐานะฝ่ายเลขานุการฯ นำเรื่องดังกล่าว เสนอนายกรัฐมนตรีพิจารณาให้ความเห็นชอบเพื่อนำเสนอ คณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป ซึ่งนายกรัฐมนตรีเห็นชอบด้วยแล้ว สาระสำคัญสรุปได้ ดังนี้

2.1 รายงานผลการดำเนินงานโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

2.1.1 การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรอง มาตรฐาน ECC โดย สปน. พิจารณาร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. ดังนี้

หัวข้อ	ประเด็นการพิจารณา
(1) ปัจจัยการให้บริการ	(1.1) ด้านสถานที่ สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ไม่สร้างภาระให้แก่ประชาชน (1.2) ด้านบริการ มุ่งเน้นมาตรฐานการให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ (1.3) ด้านบุคลากร มุ่งเน้นการมี Service Mind ตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดการให้บริการ (1.4) ด้านเทคโนโลยี มุ่งเน้นให้การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ง่าย และประหยัด
(2) หลักเกณฑ์ประเมิน (ปรับปรุงให้สอดคล้องกับระบบเทคโนโลยีในปัจจุบัน)	(2.1) เกณฑ์ด้านกายภาพ พิจารณาจุดให้บริการที่เห็นได้เชิงประจักษ์ (2.2) เกณฑ์ด้านคุณภาพ พิจารณาด้านสถานที่ บริการ บุคลากร และเทคโนโลยี (2.3) เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ พิจารณาความพึงพอใจ ความสะดวกในการติดต่อและเทคโนโลยีในการให้บริการประชาชน
(3) การรับรองมาตรฐาน (ระยะเวลา 3 ปี นับแต่ปีที่ได้รับการรับรอง)	มีหน่วยงานของรัฐสมัครขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC ตั้งแต่ปี 2559 - 2567 จำนวน 11,679 ศูนย์ จำแนกเป็น (3.1) ผ่านการรับรอง 4,239 ศูนย์ (ร้อยละ 36.30) แบ่งเป็น 1) ระดับพื้นฐาน (สีฟ้า) มีการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย (70-79 คะแนน) จำนวน 3,672 ศูนย์ คิดเป็นร้อยละ 86.62 2) ระดับก้าวหน้า (สีเงิน) มีการเพิ่มเติมนวัตกรรมและเทคโนโลยีในการให้บริการ (80 - 89 คะแนน) จำนวน 555 ศูนย์ คิดเป็นร้อยละ 12.86 และ 3) ระดับเป็นเลิศ (สีทอง) มีการเพิ่มเติมนวัตกรรมและเทคโนโลยีสำหรับให้บริการด้วยระบบดิจิทัล สะดวกทุกที่ ทุกเวลา (90-100 คะแนน) จำนวน 22 ศูนย์ คิดเป็นร้อยละ 0.52 (3.2) ไม่ผ่านการรับรอง 7,440 ศูนย์ (ร้อยละ 63.70) [เนื่องจากในช่วงปี 2565 - 2567 มีหน่วยงานสมัครเพิ่มขึ้นทุกปีอย่างต่อเนื่อง โดยหน่วยงานที่สมัครไม่ครบ 3 ปีจะยังไม่ได้รับการตรวจสอบและรับรองมาตรฐาน ประกอบกับหน่วยงานขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์มาตรฐาน GECC ซึ่งส่งผลต่อการกำหนดแนวทางในการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ประเมินตาม (2)]
(4) สิ่งจูงใจ	(4.1) โโลการรับรองมาตรฐาน GECC เป็นสิ่งย้ำเตือนให้เห็นถึงคุณค่าของหน่วยงานของรัฐที่พัฒนางานในด้านต่าง ๆ จนสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเต็มศักยภาพถือเป็นคุณค่าอันทรงเกียรติของหน่วยงานในการรักษา มาตรฐาน GECC (4.2) ตรารับรองมาตรฐาน GECC เป็นเครื่องหมายที่แสดงให้เห็นว่าประชาชนจะได้รับการบริการที่มีมาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย เบ็ดเสร็จได้ ณ จุดเดียว

2.1.2 การส่งเสริมผลักดันตามมาตรฐาน GECC ได้แก่

(1) การประชุมชี้แจงเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์แนวทาง และวิธีการประเมินเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC ให้แก่ผู้แทนหน่วยงานระดับนโยบาย (กระทรวง) และหน่วยงานระดับพื้นที่ (จังหวัด) ผ่านระบบออนไลน์ก่อนการเปิดรับสมัคร (2) กำหนดต้นแบบศูนย์ราชการสะดวกในระดับเป็นเลิศ (สีทอง) และระดับก้าวหน้า (สีเงิน) เพื่อเป็นแบบอย่างให้ศึกษาและเรียนรู้กระบวนการที่ทำให้ประสบความสำเร็จ (3) สร้างองค์ความรู้ตามแนวทางการปฏิบัติที่ดีการจัดทำและเผยแพร่คู่มือการรับรองมาตรฐาน GECC และการสร้าง Coaching ในการสมัครให้แก่หน่วยงาน และ (4) เปิดช่องทางให้คำปรึกษาผ่านโทรศัพท์ เฟซบุ๊ก LINE Official Account ตลอด 24 ชั่วโมง และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่องค์ความรู้และแนวทางการขับเคลื่อนมาตรฐาน GECC ผ่านช่องทางออนไลน์

2.1.3 การตรวจประเมินมาตรฐาน GECC มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

(1) **ขั้นตอนที่ 1** ตรวจสอบคัดกรองเอกสารใบสมัครตามหลักเกณฑ์มาตรฐาน GECC (2) **ขั้นตอนที่ 2** ตรวจประเมินหน่วยงานที่ผ่านการคัดกรองเอกสารใบสมัครในพื้นที่ผ่านระบบการประชุมทางไกล (Video Conference) การสัมภาษณ์ผู้รับบริการ ณ จุดให้บริการ และการลงพื้นที่เพื่อตรวจเยี่ยมสถานที่ปฏิบัติงาน (Site Visit) สำหรับหน่วยงานที่ควรส่งเสริมให้ได้รับมาตรฐานในระดับเป็นเลิศ หรือระดับที่สูงขึ้น และกรณีที่ไม่ผ่านการรับรองมาตรฐานดังกล่าว และ (3) **ขั้นตอนที่ 3** ให้การรับรองมาตรฐาน GECC หน่วยงานที่ผ่านการตรวจประเมินในพื้นที่โดยมีระยะเวลาในการรับรองมาตรฐาน GECC 3 ปี นับแต่ปีที่ได้รับการรับรอง

2.1.4 การตรวจประเมินการรักษามาตรฐาน GECC สำหรับหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานแล้ว โดยผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรีและผู้ตรวจราชการกระทรวง/กรม รวมทั้งเปิดรับฟังความคิดเห็นหรือความพึงพอใจจากประชาชน ผู้รับบริการโดยตรงผ่านระบบการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานของรัฐ ที่ได้รับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (G-Survey) เพื่อเป็นเสียงสะท้อนให้มีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่สอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งที่ผ่านมาพบว่าหน่วยงานได้ให้ความสำคัญและตื่นตัวกับการรักษามาตรฐานการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยสะท้อนได้จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนราชการคิดเป็นร้อยละ 91.40 และรัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่นใดของรัฐคิดเป็นร้อยละ 95.20 ซึ่งกรณีไม่ผ่านการตรวจรักษามาตรฐาน สป. ได้มีหนังสือแจ้งหน่วยงานพิจารณาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

2.1.5 การจัดพิธีมอบโล่และตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวก เพื่อเป็นเกียรติแก่หน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC และเป็นการกระตุ้นให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐให้ความสำคัญกับการพัฒนาการให้บริการประชาชนมากขึ้น โดยในปี 2567 มีหน่วยงานของรัฐที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน GECC ได้รับมอบโล่และตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวก จำนวน 617 ศูนย์

2.1.6 การประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก เพื่อประชาสัมพันธ์ผลงานศูนย์ราชการสะดวกและการสำรวจความต้องการ/ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการประชาชนโดยระยะเริ่มต้นได้สร้างการรับรู้และสิ่งจดจำให้แก่ประชาชนเกี่ยวกับ GECC (Brand Awareness: GECC) มีผู้รับชมคลิปวิดีโอและจำนวนประชาชนที่รู้จักศูนย์ราชการสะดวก คิดเป็นร้อยละ 75.58 ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด อย่างไรก็ตาม ยังมีประชาชนบางส่วน คิดเป็นร้อยละ 24.42 ที่ยังไม่รู้จักศูนย์ราชการสะดวก หรือ GECC ดังนั้น ได้กำหนดเป้าหมายในการสร้างจุดเด่นเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก (Unique Selling Point: GECC) เพื่อแสดงให้เห็นว่าหน่วยงาน ที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC มีความแตกต่างจากหน่วยงานที่ยังไม่ได้รับอะไร ทั้งด้านสถานที่ บริการ บุคลากร และระบบเทคโนโลยีที่ให้บริการ รวมทั้งนำความคิดเห็นจากประชาชน ที่ได้ประเมินความพึงพอใจผ่านช่องทาง G-Survey มาเป็นข้อมูลจัดทำเนื้อเรื่องเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ตรงตามที่ประชาชนต้องการมากขึ้น

2.2 แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกในระยะต่อไป เพื่อเป็นการขับเคลื่อนให้หน่วยงานของรัฐมีการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและเกิดผลเป็นรูปธรรมทำให้เกิดผลดีต่อภาพลักษณ์การให้บริการประชาชนโดยเร็ว จึงมีข้อเสนอในการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวกในระยะต่อไป ดังนี้

2.2.1 การกำหนดนโยบายให้การพัฒนาการให้บริการประชาชนตามมาตรฐาน GECC เป็นนโยบายสำคัญของทุกหน่วยงานของรัฐที่มีงานบริการประชาชน

2.2.2 มอบหมายให้ทุกหน่วยงานนำมาตรฐาน GECC ไปพัฒนาปรับปรุงเป็นมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่สอดคล้องเหมาะสมตามภารกิจ เช่น มาตรฐานการให้บริการประชาชนด้านสุขภาพ มาตรฐานการให้บริการประชาชนด้านการพัฒนาสังคม มาตรฐานการให้บริการประชาชนด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ เนื่องจากการให้บริการดังกล่าวเป็นการส่งเสริมและขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศทั้งเศรษฐกิจและสังคม

2.2.3 มอบหมายให้สำนักงาน ก.พ.ร. รับไปพิจารณาผลักดัน การดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกให้สอดคล้องและเป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 และพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 เพื่อยกระดับการบริการประชาชนให้มีความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่ายรวมถึงสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น

3. เรื่อง มาตรการลดภาระค่าใช้จ่ายด้านพลังงานให้แก่ประชาชน

คณะรัฐมนตรีมีมติรับทราบมาตรการลดภาระค่าใช้จ่ายด้านพลังงานให้แก่ประชาชนตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลโดยให้ปรับลดอัตราค่าไฟฟ้าที่จะประกาศเรียกเก็บกับผู้ใช้ไฟฟ้าสำหรับรอบเดือนพฤษภาคมถึงเดือนสิงหาคม 2568 ลงเหลือไม่เกินอัตราหน่วย 3.99 บาท ตามที่กระทรวงพลังงานเสนอ และให้กระทรวงพลังงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาหาแนวทางให้ได้อัตราค่าไฟฟ้าเป็นไปตามเป้าหมาย

สาระสำคัญของเรื่อง

เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายด้านพลังงานให้แก่ประชาชนตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล และสามารถดำเนินการได้อย่างทันท่วงทีสำหรับการกำหนดอัตราค่าไฟฟ้าที่จะประกาศเรียกเก็บกับผู้ใช้ไฟฟ้าสำหรับรอบเดือนพฤษภาคมถึงเดือนสิงหาคม 2568 ดังนั้น กระทรวงพลังงานจึงเสนอมาตรการลดภาระค่าใช้จ่ายด้านพลังงานให้แก่ประชาชน โดยปรับลดอัตราค่าไฟฟ้าที่จะประกาศเรียกเก็บกับผู้ใช้ไฟฟ้าสำหรับรอบเดือนพฤษภาคมถึงเดือนสิงหาคม 2568 ลงเหลือไม่เกินอัตราหน่วยละ 3.99 บาท

จัดทำโดย สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

ที่มา : www.thaigov.go.th