



แนวทางการยกระดับการให้บริการ

ของหน่วยงานในศุลกากร

ตามเกณฑ์การรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก



(GECC)

การรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกมีที่มาจากการประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2558 นายกรัฐมนตรี ได้มอบนโยบายให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง จัดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ ประกอบกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ได้กำหนดเกี่ยวกับการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนไว้ใน 2 มาตรา คือ มาตรา 7 วรรคสี่ กำหนดว่า เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วม เพื่อรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกันตามแนวทางที่ ก.พ.ร. กำหนด” มาตรา 14 วรรคหนึ่ง ในกรณีจำเป็นและสมควร เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้คณะรัฐมนตรีมีมติจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับคำขอตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตขึ้น และตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ที่สำคัญประการหนึ่งกำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อลดระยะเวลาของประชาชนในการติดต่อราชการ โดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อสอบถามงานที่เกี่ยวข้อง ณ ที่แห่งเดียวได้ในทุกเรื่อง ดังนั้น ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้คำนึงถึงความต้องการ การอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก

เพื่อให้หน่วยงานในกรมศุลกากรอำนวยความสะดวกทางการค้า การลงทุน และการลดต้นทุนให้แก่ผู้ประกอบการตามคำริทานอริบัติ เมื่อวันที่ 5 มีนาคม 2567 ศูนย์บริการศุลกากรในฐานะคณะทำงานและเลขานุการคณะทำงานจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวกของกรมศุลกากร ได้เห็นควรเสนอแนวทางการยกระดับการให้บริการของหน่วยงานในศุลกากรตามเกณฑ์การรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ซึ่งปัจจุบันมีหน่วยงานในกรมศุลกากรได้รับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกจำนวน 8 หน่วยงาน (ข้อมูล ณ วันที่ 10 เมษายน 2567) โดยจากข้อมูลการขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกในช่วงปีที่ผ่านมา มีหน่วยงานในกรมศุลกากรที่ขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ดังนี้

ปี	หน่วยงานที่สมัคร	หน่วยงานที่ผ่านการคัดกรองเอกสาร	หน่วยงานที่ได้รับการรับรองฯ
2564	4	3	3
2565	1	1	1
2566	12	5	4
2567	20	4	อยู่ในขั้นตอนพิจารณาคัดเลือกฯ

พบว่า มีหน่วยงานที่ได้รับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกจำนวน 8 หน่วยงาน ศูนย์บริการศุลกากร สำนักเลขานุการกรม จึงได้ประมวลข้อขัดข้องที่พบในการสมัครเข้ารับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกของหน่วยงานในกรมศุลกากร และเสนอแนวทางการแก้ไข ดังนี้

1. ประเด็นเรื่องความรู้ความเข้าใจในการกรอกข้อมูลใบสมัครเพื่อขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

ขาดความเข้าใจในวิธีการกรอกข้อมูลใบสมัครเพื่อขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

แนวทางการแก้ไข : หน่วยงานควรมีการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพ รวมถึงทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัย ให้กับเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่องในการกรอกข้อมูลใบสมัครเพื่อขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก โดยมีการสอนงาน ศึกษาดูงาน เข้าร่วมโครงการอบรมต่าง ๆ เป็นต้น

2. ประเด็นเรื่องการออกแบบสถานที่ให้คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ

บางหน่วยงานไม่มีจุดให้บริการทางลาดสำหรับรถเข็น ไม่มีพื้นที่ว่าใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้ โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น

แนวทางการแก้ไข : ทุกหน่วยงานควรออกแบบจุดให้บริการให้เหมาะสมสำหรับรองรับผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จัดให้มีพื้นที่ว่างเพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง ประตูทางเข้าสำนักงานที่สะดวก ลิฟต์สำหรับโดยสารทางลาดสำหรับรถเข็นคนพิการ ทางเดิน/บันไดที่มีราวจับ เพื่อความปลอดภัยแก่ผู้พิการทางสายตา ผู้สูงอายุ และสตรีมีครรภ์ ควรมีห้องน้ำสำหรับให้บริการคนพิการ และผู้สูงอายุโดยเฉพาะ รวมทั้งควรมีช่องทางพิเศษสำหรับให้บริการคนพิการและผู้สูงอายุ ทั้งนี้ หากสถานที่ภายในหน่วยงานไม่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการ สามารถจัดจุดให้บริการเฉพาะบริเวณรอบอาคารของหน่วยงาน และให้เจ้าหน้าที่บริการ ณ จุดที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการให้บริการได้สะดวก

3. ประเด็นเรื่องการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

บางหน่วยงานยังไม่ได้ทำการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ ซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้

- 3.1 ประเภทงานบริการ
- 3.2 วันและเวลาเปิดให้บริการ
- 3.3 สถานที่ให้บริการ
- 3.4 ความยาก – ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ
- 3.5 สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ
- 3.6 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ



แนวทางการแก้ไข : ทุกหน่วยงานควรมีการดำเนินการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการที่มาใช้บริการเป็นประจำ ตามประเภทงานบริการที่มีทั้งหมดให้ครอบคลุมทุกประเด็นและนำผลการสำรวจมาวิเคราะห์แยกตามประเด็นต่าง ๆ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการ และนำมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องตามความต้องการดังกล่าว รวมถึงพัฒนาการออกแบบการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และพึงพอใจสูงสุด โดยอธิบายให้เห็นถึงการปรับปรุงพัฒนาอย่างเป็นขั้นตอน มีการวางแผนการดำเนินงานอย่างชัดเจน และควรอธิบายให้เห็นถึงความก้าวหน้าของผลการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม ได้แก่ การสำรวจความพึงพอใจผ่านระบบออนไลน์ การแจกแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการตั้งกล่องรับความคิดเห็น ซึ่งจากการวิเคราะห์ผลการสำรวจ จะส่งผลให้มีการปรับปรุงการให้บริการต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เช่น การจัดห้องน้ำสำหรับคนพิการ การเพิ่มที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อ และการเพิ่มช่องทางให้บริการ เป็นต้น

4. ประเด็นเรื่องการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

บางหน่วยงานยังไม่มีหรือนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง

แนวทางการแก้ไข : ทุกหน่วยงานควรต้องมีการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ อย่างน้อยควรจัดทำปีละ 1 - 2 ครั้ง หรือจะมากกว่านั้นก็ได้อีก เพื่อนำผลการสำรวจดังกล่าวมาวิเคราะห์และหาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงงานบริการเพื่อเพิ่มความสะดวกและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการของหน่วยงาน

5. ประเด็นเรื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้สำหรับบริการ

โดยส่วนใหญ่บางหน่วยงานไม่มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเฉพาะหน่วยงานที่ใช้สำหรับบริการประชาชนที่สอดคล้องกับเกณฑ์การรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

แนวทางการแก้ไข : ทุกหน่วยงานสามารถนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่กรมศุลกากรพัฒนาขึ้น โดยคำนึงถึงระบบที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินการของหน่วยงาน รวมถึงการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมศุลกากรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ปลอดภัย เป็นไปตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด



บทสรุป

จากแนวทางข้างต้น ศูนย์บริการศุลกากร ได้จัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขข้อขัดข้องสำหรับให้หน่วยงานเตรียมความพร้อมในการสมัครเข้ารับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เมื่อหน่วยงานในกรมศุลกากรได้เข้าไปศึกษาข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งปรับแนวทางการให้บริการประชาชนให้สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการของหน่วยงานในศุลกากรตามเกณฑ์การรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก, <https://203.113.10.112/gecc2567/Manual-GECC2567.pdf> (สืบค้นเมื่อวันที่ 10 เมษายน 2567).

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 มาตรา 7 วรรคสี่ บัญญัติว่า “เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอ และชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกันตามแนวทางที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด”

มาตรา 14 วรรคหนึ่ง บัญญัติว่า “ในกรณีจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้คณะรัฐมนตรีมีมติจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับคำขอตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตขึ้น



บทความโดย...

นางสาวศรัยธ วัฒนพันธุ์

ผู้อำนวยการศูนย์บริการศุลกากร

สำนักงานเลขานุการกรม