



สำนักงานจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 12 (นครศรีธรรมราช)  
รับที่..... 7331  
วันที่..... 1 - พ.ย. 2564

## บันทึกข้อความ

ส่วนอำนวยการ

ส่วนราชการ กรมป่าไม้ ส่วนบริหารกลาง โทร. ๐ ๒๕๖๑ ๔๒๙๒ ต่อ ๕๐๕๓ เลขที่..... 3251  
ที่ ทส.๑๖๐๑.๘/ว ๑ ๗ ๒ ๙ ๕ วันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๔ วันที่ 1 - พ.ย. 2564

เรื่อง แผนการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ของกรมป่าไม้ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน รองอธิบดีกรมป่าไม้ทุกท่าน  
ผู้ตรวจราชการกรมป่าไม้ทุกท่าน  
ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก  
ผู้อำนวยการกองการอนุญาต  
ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑ - ๑๓  
ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้สาขาทุกสาขา  
ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
ผู้อำนวยการกลุ่มนิติการ  
ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร  
ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน  
ผู้อำนวยการกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมกรมป่าไม้

หน้าห้อง ผอ.สจป.ที่ ๑๒ (นศ.)  
เลขที่..... 4311  
วันที่..... 3 พ.ย. 64

กรมป่าไม้ ขอส่งสำเนาหนังสือสำนักบริหารกลาง ที่ ทส.๑๖๐๑.๘/ ๕๓๙๑ ลงวันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๔ เรื่อง แผนการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ของกรมป่าไม้ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้อง มาเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

☒ ส่วนอำนวยการ 21 พ.ย. 64  
☐ ส่วนจัดการที่ดินป่าไม้  
☐ ส่วนจัดการป่าชุมชน  
☐ ส่วนป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า  
☐ ส่วนส่งเสริมการปลูกป่า

(นายสมศักดิ์ สรรพโกศลกุล)  
รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน  
อธิบดีกรมป่าไม้

พณ. ผอ.สจป. 12 (๔๖๓๖)

- เหมอโศกนครราชสีมา

- เหมอโศกสงขลา Website สำนักฯ สอ

15๐๙ ใน เร. ๒๕๕  
๖๐ ๖๐๖. 12

3 พ.ย. 64

(นายภูมินทร์ บุญบันดาร)  
ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๒  
(นครศรีธรรมราช)

3 พ.ย. 64  
(นางสาวพิชามณีย์ พรหมจรรย์)  
นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการ

(นายमारยาท ทับเที่ยง) ๑ พ.ย. 64  
นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการพิเศษ  
ทำหน้าที่ผู้อำนวยการส่วนอำนวยการ



## บันทึกข้อความ

ห้องรองอธิบดีกรมป่าไม้ (นายสมศักดิ์)  
เลขรับ.....  
วันที่รับ.....  
เวลา.....

ส่วนราชการ สำนักบริหารกลาง ศูนย์บริการประชาชน โทร. ๐ ๒๕๖๑ ๔๒๙๒ ต่อ ๕๐๕๓

ที่ ทส.๑๖๐๑.๘/ (๕๑๓๖) วันที่ ๑๓ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง แผนการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ของกรมป่าไม้ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน อธิบดีกรมป่าไม้

### เรื่องเดิม

มติที่ประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ นายกรัฐมนตรี ได้มอบนโยบายให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง กำหนดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ

### กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้กำหนดเกี่ยวกับการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกในแก่ประชาชนไว้ใน ๒ มาตรา ดังนี้

มาตรา ๗ วรรคสี่ กำหนดว่า “เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกันตามแนวทางที่ ก.พ.ร. กำหนด”

มาตรา ๑๔ วรรคหนึ่ง ในกรณีจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้คณะรัฐมนตรีมีมติจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับคำขอตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตขึ้น

๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้มุ่งเน้นการบริหารราชการที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (citizen centered) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและก่อให้เกิดผลกระทบในทางที่ดีต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ โดยในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการต้องมุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก ดังนั้น จึงต้องมีการสำรวจความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกและเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนทราบและเข้าใจง่ายยามาติดต่อ

ทั้งนี้ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดให้มีเรื่องการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่อลดระยะเวลาของประชาชนในการมาติดต่อราชการโดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อส่วนราชการหลายแห่งเพื่อดำเนินการในเรื่องเดียวกัน และประชาชนสามารถติดต่อสอบถามงานที่เกี่ยวข้อง ณ ที่แห่งเดียวได้ในทุกเรื่อง เพื่อให้ศูนย์ราชการสะดวก มีการให้บริการที่เป็นไปตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี และมีมาตรฐานเดียวกัน จำเป็นต้องกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการติดตามประเมินผลการดำเนินการเพื่อนำไปสู่การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

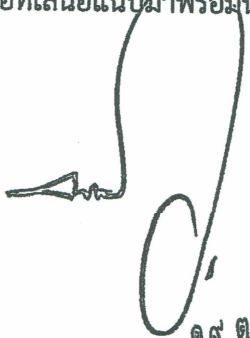
ดังนั้น...

ดังนั้น ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) จึงเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวก โดยมีมาตรฐานระบบงาน เชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน ส่งมอบบริการด้วยใจ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการของภาครัฐ

#### ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

สำนักบริหารกลางพิจารณาแล้ว เพื่อให้กรมป่าไม้มีแนวทางที่เป็นบรรทัดฐานในการพัฒนาและยกระดับการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน มีมาตรฐานในการให้บริการประชาชนที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวก มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ และเพื่อให้หน่วยงานในสังกัดกรมป่าไม้มีแนวทางปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน รวมทั้งร่วมกันผลักดันให้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมาย โดยมีเป้าหมายให้เป็นศูนย์ราชการสะดวกที่ผ่านการรับรองตามเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก จึงเห็นควรจัดทำแผนการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ของกรมป่าไม้ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และแจ้งเวียนให้หน่วยงานในสังกัดกรมป่าไม้พิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบตามเสนอขอได้โปรดลงนามเห็นชอบในร่างหนังสือที่เสนอแนบมาพร้อมนี้



๑๙ ต.ค. ๒๕๖๕  
(นายสมศักดิ์ สรรพโกศลกุล)  
รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน  
อธิบดีกรมป่าไม้



(นายบรรณรักษ์ เสริมทอง)  
ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง

แผนการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ของกรมป่าไม้ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เป้าหมายผลผลิต : กรมป่าไม้ผ่านการรับรองตามหลักเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

เป้าหมายผลลัพธ์ : งานบริการประชาชนของกรมป่าไม้ มีคุณภาพตามหลักเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

| ลำดับ | การดำเนินงาน                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย          | ระยะเวลาดำเนินการ |      |      |      |      |       |       |      |       |      |      |      | หน่วยงาน<br>รับผิดชอบ<br>หลัก/รอง | คำอธิบายแนวทางการดำเนินงาน<br>/เอกสารหลักฐานอ้างอิง                                                                                                                   |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|------|------|------|------|-------|-------|------|-------|------|------|------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                                                                                                                                                                                                                         |                   | พ.ศ. ๒๕๖๕         |      |      |      |      |       |       |      |       |      |      |      |                                   |                                                                                                                                                                       |
|       |                                                                                                                                                                                                                         |                   | ค.ค.              | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ธ.ค. | ก.ย. |                                   |                                                                                                                                                                       |
| ๑     | จัดทำแผนการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ของกรมป่าไม้ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕                                             | ๑ แผน             | ↔                 |      |      |      |      |       |       |      |       |      |      |      | ศูนย์บริการประชาชน                | มีแผนงาน/โครงการดำเนินการที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม                                                                                                                         |
| ๒     | เสนอแผนการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ของกรมป่าไม้ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ต่อผู้บริหาร เพื่อส่งการให้หน่วยงานดำเนินการ | ๑ ครั้ง           | ↔                 |      |      |      |      |       |       |      |       |      |      |      | ศูนย์บริการประชาชน                | มีแผนงาน/โครงการที่นำเสนอต่อผู้บริหาร                                                                                                                                 |
| ๓     | แต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ของกรมป่าไม้ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕                             | ๑ คำสั่ง          | ↔                 |      |      |      |      |       |       |      |       |      |      |      | ศูนย์บริการประชาชน                | คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน                                                                                                                                     |
| ๔     | จัดประชุมคณะกรรมการ/คณะทำงานพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ของกรมป่าไม้ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕                            | อย่างน้อย ๓ ครั้ง |                   | ↔    |      |      |      |       | ↔     |      |       |      |      | ↔    | ศูนย์บริการประชาชน                | รายงานการประชุมคณะกรรมการ/คณะทำงาน                                                                                                                                    |
| ๕     | จัดทำข้อมูลตามแบบประเมินตนเอง (Self-Checklist) ในการสมัครรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) พร้อมทั้งกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบในแต่ละประเด็นที่เกี่ยวข้อง                                           | ๑ ชุด ข้อมูล      |                   | ↔    |      |      |      |       |       |      |       |      |      |      | ศูนย์บริการประชาชน                | ข้อมูลตามแบบประเมินตนเอง (Self Checklist) จำนวน ๓ เกณฑ์ประเมิน ดังนี้<br>เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ ๑๓ ข้อ<br>เกณฑ์ที่ ๒ ด้านคุณภาพ ๒๔ ข้อ<br>เกณฑ์ที่ ๓ ด้านผลลัพธ์ ๓ ข้อ |

แผนการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ของกรมป่าไม้ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕  
เป้าหมายผลผลิต : กรมป่าไม้ผ่านการรับรองตามหลักเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)  
เป้าหมายผลลัพธ์ : งานบริการประชาชนของกรมป่าไม้ มีคุณภาพตามหลักเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

| ลำดับ | การดำเนินงาน                                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย                | ระยะเวลาดำเนินการ |      |      |      |      |       |       |      |       |      | หน่วยการรับผิดชอบ/หลัก/รอง | รายการสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ                                 |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------|------|------|------|------|-------|-------|------|-------|------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
|       |                                                                                                                                                                                                                                                        |                         | ต.ค.              | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ก.ย.                       |                                                                             |
| ๖     | จัดทำแบบสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ และนำไปสำรวจเพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ โดยกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่ต่ำกว่า ๕๐๐ ตัวอย่าง และมีการวิเคราะห์สรุปผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ | ไม่ต่ำกว่า ๕๐๐ ตัวอย่าง | ←                 | ←    | ←    | ←    | ←    | ←     | ←     | ←    | ←     | ←    | ←                          | รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ                                 |
| ๗     | ยื่นใบสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕                                                                                                                                                                      | ๑ ครั้ง                 |                   |      |      | ↕    |      |       |       |      |       |      |                            | ใบสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕       |
| ๘     | เข้ารับการตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) จากสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี                                                                                                               | อย่างน้อย ๑ ครั้ง       |                   |      |      |      | ↕    |       |       | ↕    |       |      |                            | เอกสารประกอบข้อมูลตามแบบประเมินตนเอง (Self Checklist)                       |
| ๙     | ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบตามแผนการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ของกรมป่าไม้ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕                         | อย่างน้อย ๒ ครั้ง       |                   |      |      |      | ↕    |       |       |      |       | ↕    |                            | รายงานการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของกรมป่าไม้ |
| ๑๐    | รายงานสรุปผลการดำเนินงานพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ของกรมป่าไม้ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เสนอต่อผู้บริหาร                                              | ๑ ครั้ง                 |                   |      |      |      |      |       |       |      |       | ↕    |                            | รายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕                                   |

ผู้จัดทำข้อมูล : นายธนวรรณ พงษ์เกิด ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ สังกัด ศูนย์บริการประชาชน สำนักบริหารกลาง กรมป่าไม้ โทร. ๕๐๕๓

