

เพื่อน ๆ รู้ยัง

ตอนที่ 1 ศูนย์ราชการสะดวก
เปรียบเทียบกับศูนย์ประปาทันใจ



สวัสดีครับ

กระผมมิสเตอร์ประปารับหน้าที่
จาก กบปท.สาขา มาเล่าสู่กันรู้เรื่อง
“ลูกค้าคือคนสำคัญที่สุดของ กบปท.”

เพื่อน ๆ รู้ยัง

ตอนที่ 1 ศูนย์ราชการสะดวก
เปรียบเทียบกับศูนย์ประปาทันใจ

สวัสดีครับ
ใคร ๆ ก็ถามว่า
มิสเตอร์ประปา
ยังปฏิบัติงานลงพื้นที่
ไปพบลูกค้าที่เดือดร้อน
จากการใช้น้ำประปา
หรือเปล่า ?



เพื่อน ๆ รู้ยัง

ตอนที่ 1 ศูนย์ราชการสะดวก
เปรียบเทียบกับศูนย์ประปาทันใจ

ผมยังไปพบลูกค้าทุกวันครับ

แต่ตอนนี้ขอทำหน้าที่เล่าสู่กันรู้

เรื่องศูนย์ราชการสะดวก

เปรียบเทียบกับศูนย์ประปาทันใจ

ตามแนวคิด

“ลูกค้าคือคนสำคัญของ กปภ.”

นะครับ



เพื่อน ๆ รัฐบาล

ตอนที่ 1 ศูนย์ราชการสะดวก
เปรียบเทียบกับศูนย์ประสานใจ

ศูนย์ราชการสะดวกคืออะไรครับ

คือ Government Easy Contact Center

หรือ GECC มาจากแนวคิดของนายกรัฐมนตรี

(พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา)

ส่วนศูนย์ประสานใจของ กปร.

คือศูนย์บริการลูกค้าที่ กปร. 234 สาขาจัดตั้งขึ้น

เพื่อทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้ลูกค้าได้รับบริการ
ที่สะดวกรวดเร็ว เกิดความประทับใจ



เพื่อน ๆ รัฐบาล

ตอนที่ 1 ศูนย์ราชการสะดวก
เปรียบเทียบกับศูนย์ประปาทันใจ

นายกรัฐมนตรีจึงดำริเป็นนโยบายในที่ประชุม
คณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2558

ให้หน่วยราชการ และรัฐวิสาหกิจทุกแห่ง
จัดให้มีศูนย์ราชการสะดวกขึ้น

ให้เป็นไปตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวก
ในการอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
ที่ระบุให้มีศูนย์บริการร่วม

เพื่อน ๆ รัฐบาล

ตอนที่ 1 ศูนย์ราชการสะดวก
เปรียบเทียบกับศูนย์ประปาทันใจ

ศูนย์ราชการสะดวก

จึงเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำ
และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ
สามารถสร้างความเชื่อมั่น ความพึงพอใจ
และความประทับใจ แก่ประชาชน
ที่เดินทางมาติดต่อกับหน่วยงาน
ราชการและรัฐวิสาหกิจ

เพื่อน ๆ รู้ยัง

ตอนที่ 1 ศูนย์ราชการสะดวก
เปรียบเทียบกับศูนย์ประสานใจ

ดั่งนั้น

ศูนย์ราชการสะดวก

ของนายกรัฐมนตรี

ที่แท้ก็คือ ศูนย์ประสานใจ

ของ กปภ. 234 สาขา

นั่นเอง



เพื่อน ๆ รัชช

ตอนที่ 1 ศูนย์ราชการสะดวก
เปรียบเทียบกับศูนย์ประปาทันใจ

แต่เนื่องจากนายกรัฐมนตรีเกรงว่าแต่ละหน่วยงาน
จะไปจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวกตามแนวคิดของตนเอง
จนไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน จึงกำหนดให้มีการรับรอง
มาตรฐานขึ้น



เพื่อน ๆ รู้ยัง

ตอนที่ 1 ศูนย์ราชการสะดวก
เปรียบเทียบกับศูนย์ประปาทันใจ

เป๊ะเลยครับ

มาตรฐานบริการและลูกค้าสัมพันธ์
หรือ I CARE Model ที่ศูนย์ประปาทันใจ
หรือ กปภ. 234 สาขาใช้อยู่ทุกวันนี้
จึงไม่มีอะไรแตกต่างจาก
มาตรฐานการให้บริการ
ของศูนย์ราชการสะดวก



เพื่อน ๆ รัชช

ตอนที่ 1 ศูนย์ราชการสะดวก
เปรียบเทียบกับศูนย์ประทับใจ

สะดวก

พึงพอใจ
ประทับใจ

จุดมุ่งหมายของ
ศูนย์ราชการสะดวก

มีประสิทธิภาพ

สร้างความเชื่อมั่น



เพื่อน ๆ รู้ยัง

ตอนที่ 1 ศูนย์ราชการสะดวก
เปรียบเทียบกับศูนย์ประปาทันใจ

ศูนย์ประปาทันใจ
ของ กปภ. ก็
ไม่แตกต่าง



สะดวก รวดเร็ว

ฟังพอใจ
ประทับใจ

จุดมุ่งหมายของ
ศูนย์ประปาทันใจ
กปภ.

มีประสิทธิภาพ
บรรลุประสิทธิผล

สร้างความเชื่อมั่น

เพื่อน ๆ รู้ยัง

ตอนที่ 1 ศูนย์ราชการสะดวก
เปรียบเทียบกับศูนย์ประปาทันใจ

1.ช่วยเหลือ/อำนวยความสะดวก
แก่ประชาชน

2.สนับสนุนให้การติดต่อ
ราชการของประชาชน
มีความง่าย ไม่ยุ่งยาก
ไม่ซับซ้อน

8.เป็นการบริการที่สามารถ
จัดชุดเฉพาะกิจพร้อมลงไป
ในพื้นที่ปัญหาได้

**คุณลักษณะของ
ศูนย์ราชการสะดวก**

3.ประชาสัมพันธ์ขั้นตอน
บริการให้เข้าใจง่าย ขั้นตอน
กระชับ มีแนวปฏิบัติเป็น
มาตรฐานเดียวกัน

7.เป็นการบริการสามารถ
พัฒนาไปสู่การบริการเบ็ดเสร็จ
จุดเดียว (On Stop Service)

4.ผู้ให้บริการมีจิตสำนึก
จิตบริการ เต็มใจช่วยเหลือ

6.มีแบบฟอร์มที่เข้าใจง่าย
ไม่ซับซ้อนไม่มากเกินไป

5.มีช่องทางขอรับบริการ
หลากหลาย

เพื่อน ๆ รัฐบาล

ตอนที่ 1 ศูนย์ราชการสะดวก
เปรียบเทียบกับศูนย์ประปาทันใจ

สถานที่
เข้าถึงง่าย สะดวก
ไม่สร้างภาระให้ประชาชน

**ด้านอื่น ๆ
ตามภารกิจ**
เป็นมาตรฐาน
เดียวกัน

**4 มุมมองของ
ศูนย์ราชการสะดวก**

บุคลากร
มีจิตสาธารณะ
จิตบริการ
ให้บริการดีมีคุณภาพ

งานที่ให้บริการ
ขั้นตอนสั้น กระชับ
ชัดเจน ง่ายต่อผู้ปฏิบัติ

เกือบ ๗ ไร่

ตอนที่ 1 ศูนย์ราชการสะดวก
เปรียบเทียบกับศูนย์ประปาทันใจ

ให้จัดตั้งใหม่

**รูปแบบของ
ศูนย์ราชการสะดวก**

**ให้บริหารศูนย์บริการประชาชน
ที่มีอยู่แล้วให้ได้มาตรฐาน
ศูนย์ราชการสะดวก**



เพื่อน ๆ รู้ยัง

ตอนที่ 1 ศูนย์ราชการสะดวก
เปรียบเทียบกับศูนย์ประสานใจ

ไม่มีอะไรแตกต่าง !!



คุณลักษณะของ
ศูนย์ประสานใจ
ของ กปภ.

=

คุณลักษณะของ
ศูนย์ราชการ
สะดวก

4 มุมมองของ
ศูนย์ประสานใจ

=

4 มุมมองของ
ศูนย์ราชการสะดวก

กปภ. 234 สาขาจึงไม่ต้องจัดตั้งใหม่ โดยมุ่งมั่นบริหาร
ศูนย์ประสานใจให้ได้มาตรฐาน I CARE Model ต่อไป

เพื่อน ๆ รัชช

ตอนที่ 1 ศูนย์ราชการสะดวก
เปรียบเทียบกับศูนย์ประปาทันใจ

มิสเตอร์ประปา ขอพักแพร์
ขอไปพบลูกค้าที่โรงเรียนก่อนนะครับ
แล้วผมจะมาเล่าสู่กันรู้
“ศูนย์ราชการสะดวก” ตอนที่ 2
ในโอกาสต่อไปนะครับ

