ด่วนที่สุด

ที่ สน ๐๐๑๘.๑/ ๓๙๐๑๔

ศาลากลางจังหวัดสกลนคร
ถนนศูนย์ราชการ สน ๔๗๐๐๐

๒๙ ธันวาคม ๒๕๕๙

เรื่อง การขอรับรองมาตรฐานการเป็นศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐

เรียน นายอำเภอเมืองสกลนคร

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ประกาศคณะกรรมการอำนวยความสะดวกศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เรื่อง การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙ จำนวน ๑ ชุด

๒. หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินและการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก จำนวน ๑ ชุด

๓. ปฏิทินการตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ จำนวน ๑ ชุด

๔. บัญชีรายชื่อหน่วยบริการในความรับผิดชอบของกรมการปกครอง จำนวน ๑ ชุด

๕. Checklist ประเมินตนเองตามแนวทางการดำเนินงานฯ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยกรมการปกครอง ได้ส่งศูนย์บริการร่วมที่อยู่ในความรับผิดชอบที่มีศักยภาพและความพร้อม จำนวน ๑๔ แห่ง เข้ารับการประเมินรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙ และคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกได้มีมติเห็นชอบให้รับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙ เรียบร้อยแล้ว จำนวน ๑๑๙ แห่ง ซึ่งศูนย์บริการของกรมการปกครองทั้ง ๑๔ แห่ง ยังไม่ผ่านการประเมินแต่อย่างใด

ดังนั้น เพื่อให้การสมัครเข้ารับรองมาตรฐานการเป็นศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จังหวัดสกลนคร จึงได้คัดเลือกให้จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้มของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองสกลนคร ณ ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาสกลนคร สมัครเข้ารับรองมาตรฐานการเป็นศูนย์ราชการสะดวกฯ ดังกล่าว และขอให้อำเภอเมืองสกลนครดำเนินการ ดังนี้

๑. ศึกษาแนวทางการดำเนินการตามเกณฑ์ของศูนย์ราชการสะดวก และพิจารณาส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์บริการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม ของสำนักทะเบียนอำเภอให้มีผลการดำเนินงานที่สอดคล้อง และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของศูนย์ราชการสะดวก รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

/ ๒. กรอกข้อมูล ...

๒. กรอกข้อมูลประเมินตนเองตามแบบที่กำหนด แล้วส่งให้จังหวัดทราบ **ภายในวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๐** รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๕ เพื่อเสนอรับรองมาตรฐานการเป็นศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายนภดล จารุพงศ์)
ปลัดจังหวัดสกลนคร ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดสกลนคร

ที่ทำการปกครองจังหวัด
กลุ่มงานปกครอง
โทร./โทรสาร ๐-๔๒๗๑-๖๖๓๗

รายชื่ออำเภอ

จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม นอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ

ลำดับที่	สถานที่ตั้ง	จังหวัดเป้าหมาย	หมายเหตุ
๑	**ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C**	**กระบี่**	
๒	ศูนย์บริการร่วมห้าง Lotus	กาญจนบุรี	
๓	**ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C**	**ขอนแก่น**	
๔	**ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C**	**ฉะเชิงเทรา**	
๕	**ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C**	**ชัยภูมิ**	
๖	ศาลากลางจังหวัด	ชัยภูมิ	ที่ทำการปกครองจังหวัด
๗	ศูนย์เศรษฐกิจบ่อสร้าง	เชียงใหม่	
๘	**ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C**	**นครปฐม**	
๙	**ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C**	**นครสวรรค์**	
๑๐	ศูนย์บริการร่วม เชียร์ รังสิต	ปทุมธานี	
๑๑	ศูนย์บริการร่วม สนง.กิ่งกาชาดจังหวัด	ประจวบคีรีขันธ์	
๑๒	**ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C**	**พระนครศรีอยุธยา**	
๑๓	**ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C**	**มหาสารคาม**	
๑๔	**ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C**	**ระยอง**	
๑๕	**ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C**	**ราชบุรี**	
๑๖	ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำพูน	ลำพูน	ที่ทำการปกครองจังหวัด
๑๗	**ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C**	**สกลนคร**	
๑๘	ศูนย์บริการประชาชนส่วนหน้าเกาะเต่า อ.เกาะพะงัน	สุราษฎร์ธานี	
๑๙	**ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C**	**อุดรธานี**	
๒๐	**ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C**	**อุบลราชธานี**	
๒๑	ศูนย์บริการร่วมในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวสเกต	นนทบุรี	
๒๒	**ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C**	**ชุมพร**	
๒๓	ศูนย์บริการร่วมจังหวัด	สระบุรี	ที่ทำการปกครองจังหวัด
๒๔	ศูนย์บริการร่วมห้าง Lotus	เพชรบูรณ์	
๒๕	ศูนย์บริการร่วมอมตะนคร	ชลบุรี	
๒๖	ศูนย์บริการร่วมห้าง Lotus	พิษณุโลก	
๒๗	**ศูนย์บริการร่วมห้าง Big C**	**ยโสธร**	
๒๘	ศูนย์บริการร่วมในศูนย์การค้าเซ็นทรัลศาลายา	นครปฐม	
รวม	**๒๘ แห่ง**	**๒๖ จังหวัด**	

ประกาศคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก
เรื่อง การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙

ตามที่คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ได้จัดให้มีการขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙ เพื่อให้การบริการประชาชนของทุกหน่วยงานของรัฐมีความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย เป็นไปตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี และมีมาตรฐานในการพัฒนาหรือยกระดับการให้บริการประชาชนตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก นั้น

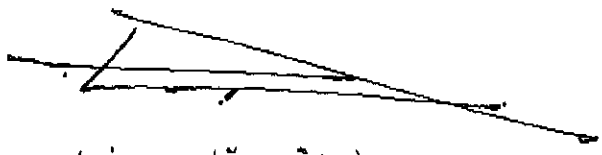
บัดนี้ คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกได้พิจารณาผลการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙ เสร็จสิ้นแล้ว จึงขอประกาศรายชื่อศูนย์ราชการสะดวกที่ผ่านการรับรองมาตรฐานดังกล่าว จำนวน ๔๑ ศูนย์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ที่	ศูนย์ราชการสะดวกที่ได้รับการรับรอง	ชื่อหน่วยงาน
หน่วยงานส่วนกลาง จำนวน ๖ ศูนย์		
๑.	ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์	กระทรวงพาณิชย์
๒.	ศูนย์ช่วยเหลือสังคม	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
๓.	เคาน์เตอร์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน	กระทรวงแรงงาน
๔.	ศูนย์บริการร่วมคมนาคม	กระทรวงคมนาคม
๕.	กรมการขนส่งทางบก	กรมการขนส่งทางบก
๖.	ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิทยาศาสตร์บริการ	กรมวิทยาศาสตร์บริการ
หน่วยงานส่วนภูมิภาค จำนวน ๕ ศูนย์		
๑.	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี	จังหวัดราชบุรี
๒.	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร	จังหวัดยโสธร
๓.	ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนนทบุรี	จังหวัดนนทบุรี
๔.	โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์	โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์
๕.	โรงพยาบาลร้อยเอ็ด	โรงพยาบาลร้อยเอ็ด
หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๓๐ ศูนย์		
๑.	ศูนย์บริการข่าวสารท่องเที่ยว ททท.	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
๒.	การประปาส่วนภูมิภาคสาขาปทุมธานี	การประปาส่วนภูมิภาค
๓.	การประปาส่วนภูมิภาคสาขาอุดรธานี	การประปาส่วนภูมิภาค
๔.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาญจนบุรี	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
๕.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

/๖. การไฟฟ้า...

ที่	ศูนย์ราชการสะดวกที่ได้รับการรับรอง	ชื่อหน่วยงาน
๖.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครนายก	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
๗.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกำแพงเพชร	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
๘.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำปาง	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
๙.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครพนม	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
๑๐.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
๑๑.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
๑๒.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุรินทร์	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
๑๓.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
๑๔.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุราษฎร์ธานี	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
๑๕.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะกง	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
๑๖.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอตาคลี	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
๑๗.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอ้อมน้อย	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
๑๘.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาครังสิต	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
๑๙.	การไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี	การไฟฟ้านครหลวง
๒๐.	การไฟฟ้านครหลวงเขตราษฎร์บูรณะ	การไฟฟ้านครหลวง
๒๑.	การไฟฟ้านครหลวงเขตบางขุนเทียน	การไฟฟ้านครหลวง
๒๒.	การไฟฟ้านครหลวงเขตบางใหญ่	การไฟฟ้านครหลวง
๒๓.	การไฟฟ้านครหลวงเขตบางบัวทอง	การไฟฟ้านครหลวง
๒๔.	การไฟฟ้านครหลวงเขตนนทบุรี	การไฟฟ้านครหลวง
๒๕.	การไฟฟ้านครหลวงเขตบางพลี	การไฟฟ้านครหลวง
๒๖.	การไฟฟ้านครหลวงเขตประเวศ	การไฟฟ้านครหลวง
๒๗.	การไฟฟ้านครหลวงเขตสมุทรปราการ	การไฟฟ้านครหลวง
๒๘.	การไฟฟ้านครหลวงเขตสามเสน	การไฟฟ้านครหลวง
๒๙.	การไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน	การไฟฟ้านครหลวง
๓๐.	การไฟฟ้านครหลวงเขตยานนาวา	การไฟฟ้านครหลวง

ประกาศ ณ วันที่ ๑๒ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๙



(หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล)
รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี
ประธานกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน		แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ				
๑. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ	มีการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	❑	๑.๑ มีการสำรวจตามหลักสถิติ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ ซึ่งควรครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	👍
		❑	๑.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	👍
๒. งานบริการ	งานบริการมีความหลากหลาย	❑	๒.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ - งานบริการอื่นๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ	👍
		❑	๒.๒ งานบริการที่เหมาะสม หรือตามภารกิจของหน่วยงาน	☺
๓. เวลาเปิดให้บริการ	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือในช่วงเวลาที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่	❑	๓.๑ การให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น วันจันทร์-ศุกร์ (เวลา ๑๗.๐๐ - ๑๙.๐๐ น.) วันเสาร์-อาทิตย์ (เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.) วัน-เวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยง เป็นต้น (เชื่อมโยงข้อ ๑)	👍

หมายเหตุ : - สัญลักษณ์ 👍 หมายถึง เกณฑ์พื้นฐาน
- สัญลักษณ์ ☺ หมายถึง เกณฑ์ขั้นสูง

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน		ประเภทเกณฑ์
๗. ระบบคิว/จุดแรกรับ	ระบบคิว/จุดแรกรับผู้รับบริการเพื่อคัดกรอง และให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ	❒	๗.๑ การจัดให้มีระบบคิว เพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม	👍
		❒	๗.๒ มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย	👍
๘. การออกแบบระบบงาน	การออกแบบระบบงานให้สามารถให้บริการได้แบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ณ จุดเดียว หรือระบบการให้บริการอื่นๆ ที่สนับสนุนการบริการให้มีความสะดวก	❒	๘.๑ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	👍
		❒	๘.๒ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน	👍
		❒	๘.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน *(การให้คำแนะนำข้อมูลของหน่วยงานอื่น ๆ อาจค้นหาได้ที่เว็บ www.info.go.th)*	👍
		❒	๘.๔ การให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบการบริการของแต่ละจุด เป็นต้น	👍
		❒	๘.๕ มีระบบทักทายผู้รับบริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะการรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น	☺
		❒	๘.๖ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์	☺
		❒	๘.๗ มีการปรับปรุงแบบฟอร์มการขอรับอนุญาตต่าง ๆ ให้ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน	☺

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน		ประเภทเกณฑ์
		❒	๑๐.๖ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น (เชื่อมโยงข้อ ๑๓.๑ และ ๒๑.๑)	☺
๑๑. ระบบการประเมินความพึงพอใจ	ระบบการประเมินความพึงพอใจทันที ณ จุดให้บริการ	❒	๑๑.๑ มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	👍
		❒	๑๑.๒ มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง	👍
		❒	๑๑.๓ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	👍
๑๒. คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน	การให้บริการมีความถูกต้องรวดเร็ว ไม่เกิดข้อร้องเรียน	❒	๑๒.๑ วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน)	👍
		❒	๑๒.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	👍
		❒	๑๒.๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนในประเด็นเดิมจะต้องไม่เกิดขึ้นซ้ำอีก	☺
๑๓. ช่องทางการให้บริการ	การมีช่องทางการให้บริการทางโทรศัพท์ หรือการตั้งเป็นศูนย์ Hotline (ถ้ามี)	❒	๑๓.๑ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	☺
๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ				
๑๔. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน	การจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน และมีระบบการติดตามที่มีประสิทธิภาพ	❒	๑๔.๑ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	👍

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน		ประเภทเกณฑ์
		❐	๑๘.๒ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้ - ตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ - อธิบายลักษณะปัญหาระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ	👍
๑๙. การจัดทำระบบฐานข้อมูล	การจัดทำระบบฐานข้อมูลในรูปแบบดิจิทอล ให้สามารถใช้ได้ง่าย และมีข้อมูลจำเป็นเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	❐	๑๙.๑ มีการออกแบบระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	👍
		❐	๑๙.๒ มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูล และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	👍
๒๐. การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด	❐	๒๐.๑ การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด	👍
		❐	๒๐.๒ การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	👍
๒๑. การบูรณาการวางแผนระบบ	การบูรณาการวางแผนระบบไปสู่การให้บริการ ณ จุดเดียวตลอดทั้งกระบวนการ	❐	๒๑.๑ การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	☺

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน		ประเภทเกณฑ์
		❐	๒๔.๒ มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน ๕% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก	☺
		❐	๒๔.๓ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด (เชื่อมโยงข้อ ๒๔.๒)	☺
๒๕. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น	การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับภาวะฉุกเฉิน และสามารถให้บริการงานที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต	❐	๒๕.๑ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศ คู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น	☺

เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม : ในกรณีที่มีการริเริ่มและพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ ให้หน่วยงานเขียนคำอธิบายถึงนวัตกรรมการบริการ หรือ ความริเริ่มใหม่ ๆ จนเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ (คะแนนในส่วนนี้ถือเป็นคะแนนเพิ่ม นอกเหนือจากเกณฑ์ที่กำหนด)	☺

หมายเหตุ : - *ที่มา : ช่อเพชร พานระลึก. แนวคิดการออกแบบและบัญชีรายการอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการที่สอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคนพิการ. มหาวิทยาลัยนเรศวร.

** ที่มา : John J.Fruin. Chapter 8 Designing for pedestrains. http://ntl.bts.gov/DOCS/11877/Chapter_8.html

- สัญลักษณ์ 👍 หมายถึง เกณฑ์พื้นฐาน
- สัญลักษณ์ ☺ หมายถึง เกณฑ์ขั้นสูง
- เกณฑ์การผ่านการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก คือ คะแนนรวมอย่างน้อย ๖๐ คะแนน โดยมีคะแนนผ่านเกณฑ์พื้นฐาน ๔๐ คะแนน และเกณฑ์ขั้นสูงอย่างน้อย ๒๐ คะแนน

ปฏิทินในการตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐

****

มีนาคม	เปิดรับสมัครการขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
พฤษภาคม-มิถุนายน	ออกตรวจประเมินในพื้นที่
กรกฎาคม	เสนอผลการตรวจประเมินให้คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกพิจารณาตัดสิน
สิงหาคม	ประกาศผลการพิจารณา
กันยายน	จัดพิธีมอบรางวัลให้แก่ศูนย์ราชการสะดวกที่ผ่านการรับรองมาตรฐานฯ

*จัดให้มีการมอบรางวัลแก่หน่วยงานที่ผ่านการประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก โดยสิ่งจูงใจที่มอบให้มี ๒ ส่วน ได้แก่

๑. ตรงสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวก

๒. รางวัลเพื่อการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก

บัญชีรายชื่อศูนย์บริการในความรับผิดชอบของกรมการปกครอง

ที่	ชื่อศูนย์บริการ	จำนวน (แห่ง)	หน่วยงานรับผิดชอบ
๑.	จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม ที่เปิดดำเนินการก่อนปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐	๒๘	กองวิชาการและแผนงาน
๒.	สำนักทะเบียนอำเภอ	๘๗๘	ที่ทำการปกครองอำเภอ
๓.	ศูนย์บริการประชาชน (วังไชยา)	๑	สำนักการสอบสวนและนิติการ
๔.	-สำนักบริการที่ ๑ วังไชยา -สำนักบริการที่ ๒ อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี	๑ ๑	สำนักการสอบสวนและนิติการ สำนักบริหารการทะเบียน

Checklist ประเมินตนเองตามแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ			
๑. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ	☐ (👍)	๑.๑ มีการสำรวจตามหลักสถิติ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ ซึ่งควรครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยากง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	…… …… …… …… …… …… …… …… …… ……
	☐ (👍)	๑.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	…… …… ……
๒. งานบริการ	☐ (👍)	๒.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ - งานบริการอื่นๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ	…… …… …… …… …… …… ……
	☐ (☺)	๒.๒ งานบริการที่เหมาะสม หรือตามภารกิจของหน่วยงาน	…… ……
๓. เวลาเปิดให้บริการ	☐ (👍)	๓.๑ การให้บริการนอกเวลาราชการหรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น วันจันทร์-ศุกร์ (เวลา ๑๗.๐๐ - ๑๙.๐๐ น.) วันเสาร์-อาทิตย์ (เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.) วัน-เวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยง เป็นต้น (เชื่อมโยงข้อ ๑)	…… …… …… …… …… …… …… ……

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
๔. สถานที่บริการ	❐ (👍)	๔.๑ มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการ เพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง	....
	❐ (👍)	๔.๒ มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการอย่างชัดเจน ไม่ติดตั้งในตำแหน่งที่ทำให้เกิดความสับสน	....
	❐ (👍)	๔.๓ เข้าถึงได้สะดวก และจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ ณ บริเวณสถานที่บริการ	....
	❐ (☺)	๔.๔ การออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟท์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง (ความสูง ๗๐-๗๕ ซม. กว้างไม่น้อยกว่า ๔๐ ซม.)* เป็นต้น	....
๕. พื้นที่ให้บริการ	❐ (👍)	๕.๑ การออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่ และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ	....
	❐ (☺)	๕.๒ ขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย ไม่น้อยกว่า ๒๘-๓๐ นิ้ว)** และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	....
	❐ (☺)	๕.๓ ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายต้องออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน	....
๖. การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความ	❐ (👍)	๖.๑ มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่ สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม	....

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
สะดวกอื่น ๆ		เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น	.....
	❐ (✓)	๖.๒ การจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ	....
๗. ระบบคิว/จุดแรกรับ	❐ (✓)	๗.๑ การจัดให้มีระบบคิว เพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม	....
	❐ (✓)	๗.๒ มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย	....
๘. การออกแบบระบบงาน	❐ (✓)	๘.๑ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	....
	❐ (✓)	๘.๒ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน	....
	❐ (✓)	๘.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ครอบคลุม ถูกต้องและทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน	....
	❐ (✓)	๘.๔ การให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบการบริการของแต่ละจุด เป็นต้น	....

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
	❐ (☺)	๘.๕ มีระบบทักทายผู้รับบริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะการรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น	....
	❐ (☺)	๘.๖ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์	....
	❐ (☺)	๘.๗ มีการปรับปรุงแบบฟอร์มการขอรับอนุญาตต่าง ๆ ให้ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน	....
๙. การจัดสรรบุคลากร	❐ (👍)	๙.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น	....
	❐ (👍)	๙.๒ มีการจัดตารางการทำงานในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก เพื่อให้เหมาะสมในการให้บริการผู้รับบริการที่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละช่วงของจุดให้บริการ	....
	❐ (👍)	๙.๓ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน	....

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
[redacted]			
๑๐. บุคลากรด้านการบริการ	☐ (👍)	๑๐.๑ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ	.....
	☐ (👍)	๑๐.๒ เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบ ซอฟท์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนมีความเข้าใจในด้านการใช้งานระบบ (เชื่อมโยงข้อ ๑๗.๑)	.....
	☐ (👍)	๑๐.๓ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง	.....
	☐ (👍)	๑๐.๔ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต	.....
	☐ (😊)	๑๐.๕ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ เช่น บริการอื่น ๆ เพิ่มเติมในเชิงรุก เป็นต้น	.....
	☐ (😊)	๑๐.๖ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น (เชื่อมโยงข้อ ๑๓.๑ และ ๒๑.๑)	.....
๑๑. ระบบการประเมินความ	☐ (👍)	๑๑.๑ มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและ	.....

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
พึงพอใจ		สะดวกต่อผู้ใช้บริการ	.....
	❐ (👍)	๑๑.๒ มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง	....
	❐ (👍)	๑๑.๓ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	....
๑๒. คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน	❐ (👍)	๑๒.๑ วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็วถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน)	....
	❐ (👍)	๑๒.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	....
	❐ (😊)	๑๒.๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนในประเด็นเดิมจะต้องไม่เกิดขึ้นซ้ำอีก	....
๑๓. ช่องทางการให้บริการ	❐ (😊)	๑๓.๑ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	....

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ			
๑๔. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน	❐ (👍)	๑๔.๑ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	.....
	❐ (👍)	๑๔.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน ทั้งนี้ อาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหา (ขึ้นกับลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้น)	.....
๑๕. การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย	❐ (☺)	๑๕.๑ มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น	.....
๑๖. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน	❐ (👍)	๑๖.๑ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง สามารถมีระบบรับส่งเรื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ (เชื่อมโยงข้อ ๑๑.๒, ๑๔, ๑๕)	.....
	❐ (👍)	๑๖.๒ มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย	.....

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
๑๗. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง	❐ (👍)	๑๗.๑ การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น	.....
	❐ (☺)	๑๗.๒ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	.....
๑๘. บุคลากรด้านเทคนิค	❐ (👍)	๑๘.๑ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน (เชื่อมโยงข้อ ๑๗.๑)	.....
	❐ (👍)	๑๘.๒ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้ - ตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ - อธิบายลักษณะปัญหาระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ	.....
๑๙. การจัดทำระบบฐานข้อมูล	❐ (👍)	๑๙.๑ มีการออกแบบระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	.....
	❐ (👍)	๑๙.๒ มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไป	.....

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
		ใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูล และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	....
๒๐. การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	❐ (👍)	๒๐.๑ การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด	....
	❐ (👍)	๒๐.๒ การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	....
๒๑. การบูรณาการวางแผนระบบ	❐ (☺)	๒๑.๑ การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	....
๒๒. การพัฒนาระบบการให้บริการ online	❐ (☺)	๒๒.๑ มีการพัฒนาระบบการให้บริการซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียน ผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล์ มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที	....

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
		- การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น (เชื่อมโยงข้อ ๑๓.๑)	....
๒๓. การพัฒนาระบบ Call Center	❐ (☺)	๒๓.๑ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพ ใช้งานได้ เสียงฟังชัดเจน - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	....
๒๔. เจ้าหน้าที่ตอบ Call center	❐ (☺)	๒๔.๑ มีระบบ/แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ตอบ Call Center อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ	....
	❐ (☺)	๒๔.๒ มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน ๕% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก	....
	❐ (☺)	๒๔.๓ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด (เชื่อมโยงข้อ ๒๔.๒)	....

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
๒๕. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น	❐ (☺)	๒๕.๑ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศ คู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น	....
เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม **(คำอธิบายถึงนวัตกรรมการบริการหรือความริเริ่มใหม่ ๆ จนเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ)**			
๒๖. การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ	❐ (☺)		....

หมายเหตุ : - สัญลักษณ์ 👍 หมายถึง เกณฑ์พื้นฐาน มี ๔๐ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๔๐ คะแนน
- สัญลักษณ์ ☺ หมายถึง เกณฑ์ขั้นสูง มี ๒๐ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน รวม ๔๐ คะแนน
- เกณฑ์การผ่านการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก คือ คะแนนรวมอย่างน้อย ๖๐ คะแนน โดยมีคะแนนผ่านเกณฑ์พื้นฐาน ๔๐ คะแนน และเกณฑ์ขั้นสูงอย่างน้อย ๒๐ คะแนน
- คำอธิบายแนวทางการดำเนินงานไม่เกิน ๑๕ หน้า (Font TH Sarabun ๑๖)
- แนบภาพถ่ายจุดบริการ รูปแบบการบริการ หรือนวัตกรรมการบริการ (ถ้ามี) ไม่เกิน ๕ หน้า

ผลประเมินคะแนน : **คะแนนเกณฑ์พื้นฐาน ..... คะแนน**
คะแนนเกณฑ์ขั้นสูง ..... คะแนน
รวม ..... คะแนน