

ด่วนที่สุด

ที่ สน ๐๐๑๘.๑/ว

๒๒๕๐๙



ศาลากลางจังหวัดสกลนคร

ถนนศูนย์ราชการ สน ๔๗๐๐๐

พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง การขับเคลื่อนโครงการสำคัญของกรมการปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (10 Flagships to DOPA New Normal 2021) : การพัฒนามาตรฐานการให้บริการประชาชนตามแนวทาง ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) “อำเภอ..วิถีใหม่”

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ (ยกเว้นอำเภอพรรณานิคม)

- อ้างถึง ๑. หนังสือจังหวัดสกลนคร ที่ สน ๐๐๑๘.๑/ว ๒๒๕๓๗ ลงวันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๒
๒. หนังสือจังหวัดสกลนคร ที่ สน ๐๐๑๘.๑/ว ๒๗๐๖๔ ลงวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๒
๓. หนังสือจังหวัดสกลนคร ด่วนที่สุด ที่ สน ๐๐๑๘.๑/ว ๒๗๐๔ ลงวันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓
๔. วิทยุสื่อสาร ฯ ด่วนที่สุด ที่ สน ๐๐๑๘.๑/ว ๓๔๕๓ ลงวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓
๕. หนังสือจังหวัดสกลนคร ที่ สน ๐๐๑๘.๑/ว ๒๑๐๙๖ ลงวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๓

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือกรมการปกครอง ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๐๕.๑/ว ๓๐๒๐๓ จำนวน ๑ ชุด
ลงวันที่ ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

๒. แนวทางการยกระดับการให้บริการประชาชน ฯ (คู่มือ) จำนวน ๑ ชุด

๓. หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) จำนวน ๑ ชุด

ตามที่จังหวัดสกลนครแจ้งให้อำเภอดำเนินการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) “อำเภอสะดวก” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในโครงการสำคัญของกรมการปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (10 Flagships for DOPA Excellence 2020) ที่ผ่านมา โดยให้อำเภอ พัฒนายกระดับการให้บริการประชาชน ภายใต้แนวคิด “อำเภอสะดวก” โดยยึดตามแนวทางการขับเคลื่อน ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) และดำเนินการขับเคลื่อนโครงการสำคัญของกรมการปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (10 Flagships to DOPA New Normal 2021) ตามแนวทางที่กรมการปกครองกำหนด ให้บรรลุผล อย่างเป็นรูปธรรม ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กรมการปกครองแจ้งว่า ได้กำหนดให้การพัฒนามาตรฐานการให้บริการประชาชนตามแนวทาง ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) “อำเภอ..วิถีใหม่” เป็นหนึ่งในโครงการสำคัญของกรมการปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (10 Flagships to DOPA New Normal 2021) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับงานบริการประชาชน ของกรมการปกครองให้มีมาตรฐานสากลในระดับประเทศ ตอบสนองต่อความต้องการ ภายใต้แนวคิด “สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย” ดังปรากฏรายละเอียดตามเอกสาร สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

จังหวัดสกลนครพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การขับเคลื่อนโครงการสำคัญของกรมการปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (10 Flagships to DOPA New Normal 2021) : การพัฒนามาตรฐาน การให้บริการประชาชนตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (GECC) “อำเภอ..วิถีใหม่” เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอให้อำเภอดำเนินการ ดังนี้

/๑. ดำเนินการ...

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

๑. ดำเนินการพัฒนายกระดับการให้บริการประชาชน ภายใต้แนวคิด “อำเภอ..วิถีใหม่” โดยยึดตามแนวทางการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลระดับประเทศ รวมถึง เป็นข้อบังคับตามระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และกฎกระทรวงที่ออกตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ เป็นต้น

๒. ดำเนินการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ให้เป็นไปตามคู่มือการขอรับรองมาตรฐาน GECC (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๒) และหลักเกณฑ์มาตรฐานการประเมิน ฯ (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๓)

๓. ให้ที่ทำการปกครองอำเภอสนับสนุนการขับเคลื่อนโครงการ ฯ ในภาพรวมและปรับปรุงระบบการให้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอ ให้มีความสอดคล้องเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

๔. เนื่องจากการขับเคลื่อนโครงการดังกล่าว เป็นภารกิจสำคัญสำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งจำเป็นต้องดำเนินการให้บรรลุผลอย่างเป็นรูปธรรม จึงขอให้นายอำเภอให้ความสำคัญ กรณีมีปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ขอให้แจ้งจังหวัดทราบ ทั้งนี้ กรมการปกครองและจังหวัดจักได้วางแนวทางในการสนับสนุนการดำเนินงานของที่ทำการปกครองอำเภออย่างเป็นระบบเพิ่มเติมต่อไป

อนึ่ง จังหวัดสกลนครได้คัดเลือกสำนักทะเบียนอำเภอพรรณานิคม เป็นกลุ่มเป้าหมายนำร่องที่จะดำเนินการสมัครขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) จากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เนื่องจากได้รับรางวัลชนะเลิศสำนักทะเบียนดีเด่น ประจำปี ๒๕๖๒ จากกรมการปกครอง และไม่มีการประกวดสำนักทะเบียนดีเด่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ที่ผ่านมา เนื่องจากอยู่ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-๑๙

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายพิสิษฐ์ แร่ทอง)

ปลัดจังหวัดสกลนคร ปฏิบัติราชการแทน

ผู้ว่าราชการจังหวัดสกลนคร

ที่ทำการปกครองจังหวัด

กลุ่มงานปกครอง

โทร ๐๔๒ - ๗๑๑๔๖๑

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ด่วนที่สุด

ที่ สน ๐๐๑๘.๑/

๒๕๕๐๗



ศาลากลางจังหวัดสกลนคร

ถนนศูนย์ราชการ สน ๔๗๐๐๐

๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง การขับเคลื่อนโครงการสำคัญของกรมการปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (10 Flagships to DOPA New Normal 2021) : การพัฒนามาตรฐานการให้บริการประชาชนตามแนวทาง ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) “อำเภอ..วิถีใหม่”

เรียน นายอำเภอพรรณานิคม

- อ้างถึง ๑. หนังสือจังหวัดสกลนคร ที่ สน ๐๐๑๘.๑/๒๒๘๓๙ ลงวันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๒
๒. หนังสือจังหวัดสกลนคร ด่วนที่สุด ที่ สน ๐๐๑๘.๑/๒๗๐๖๕ ลงวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๒
๓. หนังสือจังหวัดสกลนคร ด่วนที่สุด ที่ สน ๐๐๑๘.๑/๒๖๙๗ ลงวันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓
๔. หนังสือจังหวัดสกลนคร ที่ สน ๐๐๑๘.๑/ว ๒๑๐๙๖ ลงวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๓

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือกรมการปกครอง ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๐๕.๑/ว ๓๐๒๐๓ จำนวน ๑ ชุด
ลงวันที่ ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๓
๒. แนวทางการยกระดับการให้บริการประชาชน ฯ (คู่มือ) จำนวน ๑ ชุด
๓. หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) จำนวน ๑ ชุด
๔. ตัวอย่างแนวทางการรอกใบสมัคร ฯ จำนวน ๑ ชุด
๕. แบบรายงานผลการดำเนินงาน ฯ (รายเดือน) จำนวน ๑ ชุด

ตามที่จังหวัดสกลนครแจ้งว่า กรมการปกครองได้ประกาศให้สำนักงานทะเบียนอำเภอพรรณานิคม ได้รับรางวัลชนะเลิศสำนักทะเบียนดีเด่น ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ในระดับภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเภท สำนักทะเบียนอำเภอขนาดใหญ่ และจังหวัดสกลนครได้คัดเลือกสำนักทะเบียนอำเภอพรรณานิคม เป็นกลุ่มเป้าหมายนำร่อง เพื่อสมัครขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) จากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ที่ผ่านมาตลอดจน แจ้งให้อำเภอพรรณานิคมขับเคลื่อนโครงการสำคัญของกรมการปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (10 Flagships to DOPA New Normal 2021) ตามแนวทางที่กรมการปกครองกำหนด ให้บรรลุผลอย่างเป็นรูปธรรม ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กรมการปกครองแจ้งว่า ได้กำหนดให้การพัฒนามาตรฐานการให้บริการประชาชนตามแนวทาง ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) “อำเภอ..วิถีใหม่” เป็นหนึ่งในโครงการสำคัญของกรมการปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (10 Flagships to DOPA New Normal 2021) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับงานบริการประชาชนของกรมการปกครองให้มีมาตรฐานสากลในระดับประเทศ ตอบสนองต่อความต้องการ ภายใต้แนวคิด “สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย” ดังปรากฏรายละเอียดตามเอกสาร สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

/จังหวัด...

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

จังหวัดสกลนครพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การขับเคลื่อนโครงการสำคัญของกรมการปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (10 Flagships to DOPA New Normal 2021) : การพัฒนามาตรฐานการให้บริการประชาชนตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (GECC) “อำเภอ..วิถีใหม่” เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงได้คัดเลือกสำนักงานทะเบียนอำเภอพรรณานิคม เป็นกลุ่มเป้าหมายนำร่อง ที่จะดำเนินการสมัครรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) จากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จังหวัดจึงขอให้อำเภอดำเนินการ ดังนี้

๑. ดำเนินการพัฒนาระดับการให้บริการประชาชน “สำนักงานทะเบียนอำเภอพรรณานิคม” ภายใต้แนวคิด “อำเภอ..วิถีใหม่” โดยยึดตามแนวทางการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลในระดับประเทศ รวมถึง เป็นข้อบังคับตามระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และ กฎกระทรวงที่ออกตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ เป็นต้น

๒. ดำเนินการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวก (GECC) “สำนักงานทะเบียนอำเภอพรรณานิคม” ให้เป็นไปตามคู่มือการรับรองมาตรฐาน GECC (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๒) หลักเกณฑ์มาตรฐานการประเมิน ฯ (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๓) และตัวอย่างแนวทางการกรอกใบสมัคร ฯ (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๔)

๓. ให้ทำการปกครองอำเภอพรรณานิคมสนับสนุนการขับเคลื่อนโครงการ ฯ ในภาพรวม และปรับปรุงระบบการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนอำเภอพรรณานิคม ให้มีความสอดคล้องเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

๔. รายงานผลการดำเนินงาน ฯ เป็นรายเดือน ตามแบบรายงาน ฯ ที่กำหนด (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๕) ส่งให้จังหวัดสกลนคร (ที่ทำการปกครองจังหวัดสกลนคร กลุ่มงานปกครอง) ทราบ ภายในวันที่ ๒๐ ของทุกเดือน โดยให้รายงานครั้งแรก ภายในวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๓

๕. เนื่องจากการขับเคลื่อนโครงการดังกล่าว เป็นภารกิจสำคัญสำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งจำเป็นต้องดำเนินการให้บรรลุผลอย่างเป็นรูปธรรม จึงขอให้นายอำเภอให้ความสำคัญ กรณีมีปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ขอให้แจ้งจังหวัดทราบ ทั้งนี้ กรมการปกครองและจังหวัดจักได้วางแนวทางในการสนับสนุนการดำเนินงานของที่ทำการปกครองอำเภออย่างเป็นระบบเพิ่มเติมต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ



(นายพิสิษฐ์ แร่ทอง)

ปลัดจังหวัดสกลนคร ปฏิบัติราชการแทน

ผู้ว่าราชการจังหวัดสกลนคร

ที่ทำการปกครองจังหวัด

กลุ่มงานปกครอง

โทร ๐๔๒ - ๗๑๑๔๖๑

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

(ตัวอย่าง) แบบรายงานผลการดำเนินงาน

การพัฒนาฐานการให้บริการประชาชนตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (GEC) “อำเภอ.วิถีใหม่” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
 สำนักทะเบียนอำเภอพรหมณีคม จังหวัดสกลนคร รายงาน ครั้งที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ลำดับ	แนวทาง/กิจกรรม	ความคืบหน้า/ผลการดำเนินงาน	ภาพถ่ายประกอบ	ปัญหา/อุปสรรค/ข้อเสนอแนะ	หมายเหตุ
๑	การปรับปรุง พัฒนา ยกระดับงานบริการ ๑.๑ ด้านกายภาพ อาคาร สถานที่ ๑.๒ ระบบงานบริการ ๑.๓ ๑.๔				
๒	การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ ๒.๑ ๒.๒				
๓	 ๓.๑ ๓.๒				
	ฯ ลี ฯ				

(ลงชื่อ) ผู้รับรองข้อมูล

(.....)

ตำแหน่ง

วันที่

หมายเหตุ : กรุณาส่งแบบรายงานผลการดำเนินงาน ฯ ให้ทำการปกครองจังหวัดสกลนคร ภายในวันที่ ๒๐ ของทุกเดือน ทางช่องทางเอกสารและทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

thainiyomsakon@gmail.com หรือ ทางโทรสาร ๐๔๒ - ๗๑๑๔๖๑, ๗๑๖๖๓๗

ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๓๐๕.๑/ว ๗๐๒๐๓



7	เลขที่	3559
	วันที่	๑๖ พ.ย. ๒๕๖๓
	เวลา	
	ก.ง.	()
	นิติกร	()

กรมการปกครอง

ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง การขับเคลื่อนโครงการสำคัญของกรมการปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (10 Flagships to DOPA New Normal 2021) : การพัฒนามาตรฐานการให้บริการประชาชนตามแนวทาง ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) “อำเภอ..วิถีใหม่”

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

- | | | |
|------------------|---|--------------|
| สิ่งที่ส่งมาด้วย | ๑. แนวทางการยกระดับการให้บริการประชาชนฯ (คู่มือ) | จำนวน ๑ ชุด |
| | ๒. หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) | จำนวน ๑ ชุด |
| | ๓. แบบรายงานผลการคัดเลือกสำนักทะเบียนอำเภอฯ | จำนวน ๑ ฉบับ |
| | ๔. แบบรายงานผลการดำเนินงานฯ | จำนวน ๑ ฉบับ |

ด้วยกรมการปกครองได้กำหนดการพัฒนามาตรฐานการให้บริการประชาชนตามแนวทาง ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) “อำเภอ..วิถีใหม่” เป็นหนึ่งในโครงการสำคัญของกรมการปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (10 Flagships to DOPA New Normal 2021) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับงานบริการประชาชนของกรมการปกครอง ให้มีมาตรฐานสากลในระดับประเทศตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนภายใต้แนวคิด “สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย”

เพื่อให้การขับเคลื่อนโครงการสำคัญดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตาม วัตถุประสงค์ จึงขอความร่วมมือจังหวัดแจ้งที่ทำการปกครองจังหวัดพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๑. ให้ที่ทำการปกครองจังหวัดและอำเภอ พัฒนายกระดับการให้บริการประชาชนภายใต้ แนวคิด “อำเภอ..วิถีใหม่” โดยยึดตามแนวทางการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ซึ่งเป็น มาตรฐานสากลในระดับประเทศ รวมถึงเป็นข้อบังคับตามระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ และกฎกระทรวงที่ออกตาม พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ เป็นต้น (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. และ ๒.)

๒. คัดเลือกสำนักทะเบียนอำเภอที่มีผลงานโดดเด่น (Best Practice) ร่วมกับผู้ตรวจราชการ กรมการปกครอง ประจำเขตตรวจราชการ จำนวน ๑๘ เขต ตัวแทนเขต ๆ ละ ๓ แห่ง รวม ๕๔ แห่ง เพื่อเป็นกลุ่มเป้าหมายนำร่องที่จะดำเนินการสมัครขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) จากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยรายงานผลการคัดเลือกให้กรมการปกครอง (กองวิชาการและแผนงาน) ทราบ ภายในวันศุกร์ที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ ทั้งทางเอกสารและทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ pmqa2.dopa@gmail.com (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๓.)

/๓. ให้ที่ทำการปกครอง...

๓. ให้ที่ทำการปกครองจังหวัดดำเนินการสนับสนุนการขับเคลื่อนโครงการฯ ในภาพรวม และปรับปรุงระบบการให้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอที่ได้รับการคัดเลือกฯ ให้มีความสอดคล้องเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานให้กรมการปกครองทราบ ภายในวันที่ ๒๕ ของทุกเดือน

กรมการปกครองขอเรียนว่า การขับเคลื่อนโครงการดังกล่าวเป็นภารกิจสำคัญสำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งจำเป็นต้องดำเนินการให้บรรลุผลอย่างเป็นรูปธรรม จึงขอให้จังหวัดให้ความสำคัญกรณีมีปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ขอให้แจ้งกรมการปกครองทราบ ทั้งนี้ จักได้วางแนวทางในการสนับสนุนการดำเนินงานของที่ทำการปกครองจังหวัดและอำเภออย่างเป็นระบบเพิ่มเติมต่อไป รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายธนาคม จงจิระ)
อธิบดีกรมการปกครอง



สิ่งที่ส่งมาด้วย

กองวิชาการและแผนงาน
ส่วนแผนงานยุทธศาสตร์
โทร./โทรสาร ๐๒ ๒๒๕ ๔๘๘๖



เอกสารเกี่ยวกับแนวทางขับเคลื่อนโครงการสำคัญ ของ ปค.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (10 Flagships to DOPA New Normal 2021)
การพัฒนามาตรฐานการให้บริการประชาชนตามแนวทาง GECC

แนวทางการรอกับสมัครศูนย์ราชการสะดวก Government Easy Contact Center (GECC) สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย
กรณีตัวอย่าง สำนักงานทะเบียนอำเภอไชยา ที่ว่าการอำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

หลักเกณฑ์ (คะแนน)	หลักเกณฑ์การประเมิน	เกณฑ์ด้านผลลัพธ์	แนวทางการรอกำอธิบายแนวทางดำเนินการ
เกณฑ์ด้านผลลัพธ์			
๑. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ (๑๐ คะแนน)	มีการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น โดยมีผลเกินร้อยละ ๘๐	มีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และรวบรวมวิเคราะห์สรุปผลเป็นประจำทุกเดือน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอไชยา เกินกว่าร้อยละ ๘๐	
๒. ความสะดวกในการติดต่อราชการโดยพิจารณาจากความรวดเร็วขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง (๑๐ คะแนน)	๒.๑ กรณีศูนย์ราชการสะดวกทั่วไป มีระยะเวลาการรอคอยของผู้ใช้บริการตั้งแต่บัดนี้ถึงไม่ได้รับบริการ ต่อคนที่ต่อครั้งเกิน ๓ คน ๒.๒ กรณีสถานพยาบาล/โรงพยาบาล มีระยะเวลาการรอคอยของผู้ใช้บริการตั้งแต่บัดนี้ถึงไม่ได้รับการพบแพทย์ ต่อคนที่ต่อครั้งเกิน ๓ คน ๒.๓ มีจำนวนช่องทางการให้บริการที่ช่องทาง โดยแบ่งเป็นช่องทางหลัก และช่องทางอื่น ๆ	- ระยะเวลาการรอคอยของผู้ใช้บริการตั้งแต่บัดนี้ถึงไม่ได้รับบริการเฉลี่ยต่อคนประมาณ ๕-๑๕ นาที (ขึ้นอยู่กับคิวก่อนหน้ารับบริการกระบวนการงานใด ใช้บริการกี่กระบวนการงาน เวลาที่ต้องใช้ในแต่ละกระบวนการงาน เนื่องจากสำนักงานทะเบียนอำเภอไชยา มีการให้บริการนัดเสร็จในจุดเดียวในกระบวนการงานทะเบียนราษฎร และทะเบียนทั่วไป ผู้รับบริการทยอยบัตรคิวในเคาน์เตอร์บริการหลายกระบวนการงาน ทำให้ผู้รับบริการบางรายใช้เวลาใช้บริการนาน และผู้รอรับบริการนาน) - มีจำนวนช่องทางการให้บริการ ๓ ช่องทางหลัก ๒ ช่องทางรอง (ช่องบริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น สามารถให้บริการงานค้ำชั่งและรับรองเอกสารทะเบียนราษฎรแทนช่องทางหลักของสำนักงานทะเบียนอำเภอ	
๓. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถให้บริการได้จากทุกเวลา การใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (๑๐ คะแนน)	๓.๑ มีระบบอะไรบ้างที่สามารถให้บริการได้จากทุกที่ และการวิเคราะห์ผลการระบบมาปรับปรุงการให้บริการอย่างไร ๓.๒ ร้อยละของผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละเท่าใดของกลุ่มเป้าหมาย	มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดเก็บเอกสารทางทะเบียนในระบบคอมพิวเตอร์ (Scan) ได้แก่ ทะเบียนบ้านฉบับปี ๒๕๔๙ ฉบับปี ๒๕๑๕ ฉบับปี ๒๕๒๖ สูติบัตรมรณบัตร ก่อนปี ๒๕๒๗ ซึ่งทำให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการค้นหาเอกสารดังกล่าวเพื่อใช้เป็นหลักฐานอ้างอิง หรือทำธุรกรรมต่างๆ สามารถขอคัดสำเนาทะเบียนใดก็ได้โดยไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเอกสารต้นฉบับดังกล่าว และปัจจุบันกำลังขยายผลดำเนินการการจัดเก็บเอกสารทางทะเบียนในระบบคอมพิวเตอร์ (Scan) เพิ่มเติมในเอกสารการทะเบียนประเภทอื่นๆ ต่อไป	

คำอธิบายหลักเกณฑ์การประเมินด้านผลลัพธ์

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน												
๑. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ	ประเมินจาก การพิจารณาจากวิธีการสำรวจและความน่าเชื่อถือในการจัดเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น เช่น สัดสวนของกลุ่มตัวอย่างกับผู้มารับบริการทั้งหมด ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล เป็นต้น <table border="1"> <tr> <td>๑ คะแนน</td><td>หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td></tr> <tr> <td>๒ คะแนน</td><td>หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td></tr> <tr> <td>๓ คะแนน</td><td>จัดเก็บข้อมูลโดย third party แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td></tr> <tr> <td>๔ คะแนน</td><td>จัดเก็บข้อมูลโดย third party และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td></tr> <tr> <td>๕ คะแนน</td><td>จัดเก็บข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td></tr> <tr> <td>๖ คะแนน</td><td>จัดเก็บข้อมูลมากกว่า ๑ ช่องทางที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td></tr> </table> หมายเหตุ : - การดำเนินการโดย third party หมายถึง การสำรวจโดยหน่วยงานภายนอก หรือหน่วยงานส่วนกลางสำรวจให้สาขาได้ - ความครอบคลุมและเพียงพอให้พิจารณาจากหลักฐานการจัดเก็บข้อมูล โดยให้หน่วยงานเป็นผู้นำเสนอ	๑ คะแนน	หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	๒ คะแนน	หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	๓ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลโดย third party แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	๔ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลโดย third party และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	๕ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	๖ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลมากกว่า ๑ ช่องทางที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร
๑ คะแนน	หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร												
๒ คะแนน	หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร												
๓ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลโดย third party แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร												
๔ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลโดย third party และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร												
๕ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร												
๖ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลมากกว่า ๑ ช่องทางที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร												
๒. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง	๒.๑ ระยะเวลา (ใช้งานบริการหลัก หรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด) พิจารณาจากระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนดไว้ในคู่มือประชาชน โดยสุ่มสัมภาษณ์อย่างน้อย ๓ คน และลงคะแนนทั้ง ๓ คน จากนั้นให้ทำการหาค่าเฉลี่ยของคะแนนทั้ง ๓ คน <table border="1"> <tr> <td>๑ คะแนน</td><td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๐-๑๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน</td></tr> <tr> <td>๒ คะแนน</td><td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๑๑-๒๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน</td></tr> <tr> <td>๓ คะแนน</td><td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๒๑-๓๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน</td></tr> <tr> <td>๔ คะแนน</td><td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๓๑-๔๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน</td></tr> <tr> <td>๕ คะแนน</td><td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้มากกว่า ๔๐% ขึ้นไป จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือสามารถให้บริการน้อยกว่า ๑๐ นาที (Single Minute) ในกรณีที่ไม่สามารถลดขั้นตอนลงได้อีก</td></tr> </table>	๑ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๐-๑๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน	๒ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๑๑-๒๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน	๓ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๒๑-๓๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน	๔ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๓๑-๔๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน	๕ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้มากกว่า ๔๐% ขึ้นไป จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือสามารถให้บริการน้อยกว่า ๑๐ นาที (Single Minute) ในกรณีที่ไม่สามารถลดขั้นตอนลงได้อีก		
๑ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๐-๑๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน												
๒ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๑๑-๒๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน												
๓ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๒๑-๓๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน												
๔ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๓๑-๔๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน												
๕ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้มากกว่า ๔๐% ขึ้นไป จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือสามารถให้บริการน้อยกว่า ๑๐ นาที (Single Minute) ในกรณีที่ไม่สามารถลดขั้นตอนลงได้อีก												

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน																				
๒. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง (ต่อ)	๒.๒ จำนวนช่องทางการให้บริการ (ใช้งานบริการหลักหรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด) ช่องทางหลัก หมายถึง ช่องทางการให้บริการปกติ เช่น ช่องทาง walk-in ช่องทางการให้บริการอื่น ๆ เช่น e-service การยื่นเอกสารทาง online หรือ e-payment เป็นต้น (ยกเว้นคู่มือประชาชน) <table border="1" data-bbox="544 331 1414 645"> <tr> <td>๑ คะแนน</td><td>๑ ช่องทาง (หมายถึงช่องทางหลัก)</td></tr> <tr> <td>๒ คะแนน</td><td>๒ ช่องทางขึ้นไป</td></tr> <tr> <td>๓ คะแนน</td><td>๓ ช่องทางขึ้นไป</td></tr> <tr> <td>๔ คะแนน</td><td>เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง (เช่น เคลียร์ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)</td></tr> <tr> <td>๕ คะแนน</td><td>เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๒ เรื่อง</td></tr> </table>	๑ คะแนน	๑ ช่องทาง (หมายถึงช่องทางหลัก)	๒ คะแนน	๒ ช่องทางขึ้นไป	๓ คะแนน	๓ ช่องทางขึ้นไป	๔ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง (เช่น เคลียร์ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)	๕ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๒ เรื่อง										
๑ คะแนน	๑ ช่องทาง (หมายถึงช่องทางหลัก)																				
๒ คะแนน	๒ ช่องทางขึ้นไป																				
๓ คะแนน	๓ ช่องทางขึ้นไป																				
๔ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง (เช่น เคลียร์ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)																				
๕ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๒ เรื่อง																				
๓. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการ ให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้ บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตาม สถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียน ที่มีประสิทธิภาพ	ประเมินจาก ๓.๑ การมีระบบเพื่อให้บริการได้จากทุกที่ เช่น ระบบการจองคิว ระบบการให้บริการ ระบบการให้ข้อมูลเพื่อติดตามสถานะการให้บริการ ระบบการร้องเรียน <table border="1" data-bbox="531 920 1393 1155"> <tr> <td>๑ คะแนน</td><td>มีระบบการจองคิวล่วงหน้า</td></tr> <tr> <td>๑ คะแนน</td><td>มีระบบการร้องเรียนออนไลน์</td></tr> <tr> <td>๑ คะแนน</td><td>มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ</td></tr> <tr> <td>๑ คะแนน</td><td>มีระบบการให้ข้อมูลป้อนกลับ/ความพึงพอใจออนไลน์</td></tr> <tr> <td>๑ คะแนน</td><td>เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง</td></tr> </table> ๓.๒ ร้อยละของผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละเท่าใดของกลุ่มเป้าหมาย <table border="1" data-bbox="523 1283 1385 1518"> <tr> <td>๕ คะแนน</td><td>ตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไป</td></tr> <tr> <td>๔ คะแนน</td><td>ร้อยละ ๔๐-๔๙</td></tr> <tr> <td>๓ คะแนน</td><td>ร้อยละ ๓๐-๓๙</td></tr> <tr> <td>๒ คะแนน</td><td>ร้อยละ ๒๐-๒๙</td></tr> <tr> <td>๑ คะแนน</td><td>ต่ำกว่าร้อยละ ๒๐</td></tr> </table>	๑ คะแนน	มีระบบการจองคิวล่วงหน้า	๑ คะแนน	มีระบบการร้องเรียนออนไลน์	๑ คะแนน	มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ	๑ คะแนน	มีระบบการให้ข้อมูลป้อนกลับ/ความพึงพอใจออนไลน์	๑ คะแนน	เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง	๕ คะแนน	ตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไป	๔ คะแนน	ร้อยละ ๔๐-๔๙	๓ คะแนน	ร้อยละ ๓๐-๓๙	๒ คะแนน	ร้อยละ ๒๐-๒๙	๑ คะแนน	ต่ำกว่าร้อยละ ๒๐
๑ คะแนน	มีระบบการจองคิวล่วงหน้า																				
๑ คะแนน	มีระบบการร้องเรียนออนไลน์																				
๑ คะแนน	มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ																				
๑ คะแนน	มีระบบการให้ข้อมูลป้อนกลับ/ความพึงพอใจออนไลน์																				
๑ คะแนน	เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง																				
๕ คะแนน	ตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไป																				
๔ คะแนน	ร้อยละ ๔๐-๔๙																				
๓ คะแนน	ร้อยละ ๓๐-๓๙																				
๒ คะแนน	ร้อยละ ๒๐-๒๙																				
๑ คะแนน	ต่ำกว่าร้อยละ ๒๐																				

ประเด็นคำถาม - คำตอบ

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
๑	การสำรวจความต้องการของผู้รับบริการหน่วยงานสามารถใช้ผลสำรวจย้อนหลังได้ไม่เกินกี่ปี	ผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการไม่ควรนานกว่า ๒ ปี
๒	การประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ หน่วยงานที่จะสมัครต้องดำเนินการอย่างไรและส่งภายในวันที่เท่าไร	เพื่อให้ผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่งเป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่นได้รับทราบการสมัครขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC ของหน่วยงานภายในพื้นที่ และเป็นข้อมูลในการบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภายในจังหวัด เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาการให้บริการประชาชน จึงได้กำหนดเงื่อนไขการสมัครโดยการประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ตามแนวทาง ดังนี้ ๑. หน่วยบริการประชาชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัด ให้เสนอผู้ว่าราชการจังหวัด/รองผู้ว่าราชการจังหวัด ที่ได้รับมอบหมาย ๒. หน่วยบริการประชาชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้เสนอดังนี้ ๒.๑ หน่วยงานราชการ ให้เสนออธิบดี/รองอธิบดีขึ้นไป ๒.๒ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ ให้เสนอผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน และจะต้องแนบไฟล์แบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกที่มีการลงนามแล้วในระบบการรับสมัคร Online ภายในวันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ จึงจะสามารถส่งใบสมัครได้

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
๓	เหตุใดจึงต้องมีกระบวนการการรับรองเอกสารกระบวนการการตรวจประเมินในพื้นที่ และกระบวนการการตรวจรักษามาตรฐาน กับให้ภาคประชาชนมาร่วมให้ความเห็นในการประเมินความพร้อม	สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าคณะกรรมการไม่ได้พิจารณาเพียงเอกสารหลักฐาน หรือพิจารณาจากสายตาของผู้ประเมินที่ลงพื้นที่ตรวจประเมินเพียงวันเดียวจึงได้รับการรับรองมาตรฐาน ยกตัวอย่างเช่น ทุกวันห้องน้ำที่ให้บริการประชาชนสะอาด สามารถใช้งานได้ปกติ แต่ในคราวที่คณะกรรมการไปตรวจประเมินในพื้นที่ เป็นวันที่มีผู้ใช้บริการมากจึงทำให้ไม่สะอาด ทำให้ไม่ผ่านการตรวจประเมิน เป็นต้น เพราะฉะนั้น สิ่งนี้จะแสดงให้เห็นสิ่งทีมากกว่าการได้มาตรฐานคือการเข้ามาพัฒนาบริการประชาชน และมากกว่าการได้มาตรฐานคือการรักษาส่งที่มีในการให้บริการประชาชนไว้ ดังนั้น การที่นำภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเนื่องจากใน ๓ ปีที่ผ่านมาไม่ได้มีการนำภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินด้วย คณะกรรมการพิจารณาจากเอกสารหลักฐานในเรื่องของความพึงพอใจจากการให้บริการ สุ่มสำรวจจากผู้ใช้บริการเพียงไม่กี่คนเท่านั้น แต่ในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ นี้ จึงต้องการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้ข้อมูลและความเห็นของหน่วยงานร่วมกับคณะกรรมการ ในการดำเนินการที่ผ่านมาเป็นการรับรู้กันระหว่างหน่วยงานที่เป็นผู้ประเมินกับหน่วยงานที่ได้รับการประเมิน แต่เป้าหมายสุดท้ายคือภาคประชาชนที่จะได้รับการให้บริการของหน่วยงาน หากทุกหน่วยงานมีการบริการที่เป็นมาตรฐานก็จะทำให้สร้างภาพลักษณ์ของระบบราชการ ไม่ว่าจะเป็นส่วนกลางส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น จะเปลี่ยนไปในทิศทางที่ดีขึ้นในเรื่องของการให้บริการ
๔	ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ควรมุ่งไปที่ประชาชนทั่วไปหรือให้ปรับตามกลุ่มลูกค้า	ควรให้ความสำคัญกับกลุ่มลูกค้าของหน่วยงาน และจะเห็นได้ว่าทิศทางการพัฒนา GECC จะเน้นใช้ระบบ Online มากขึ้นเพื่อลดความแออัดในบริเวณพื้นที่จุดให้บริการและสามารถนำมาตอบโจทย์ในการทำงานแบบเต็มเวลาได้
๕	กรณีที่หน่วยงานจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ เช่น Free WIFI เราสามารถจำแนกได้หรือไม่ว่าสามารถใช้บริการได้เฉพาะกลุ่มลูกค้าของหน่วยงานเท่านั้นหรือควรสนองตอบต่อประชาชนโดยทั่วไปด้วย	ไม่ควรจำกัดสิทธิ์ของประชาชนทั่วไป เนื่องจากอาจแสดงถึงการกีดกันสิทธิ์ของประชาชนทั่วไปที่ควรจะได้รับ เห็นควรให้เปิดให้บริการเป็นการทั่วไป แต่อาจจะมีการกำหนดระยะเวลาการใช้งานแทน อาจเทียบเคียงระยะเวลาการใช้งานกับ SLA ในการให้บริการของหน่วยงานก็ได้

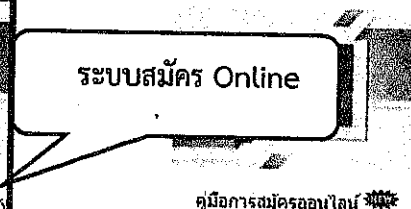
ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
๖	เกณฑ์ผลลัพธ์กำหนดให้หน่วยงานจะต้องดำเนินการในเรื่องอะไรบ้าง	๑. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ - จะมีการพิจารณาจากการตอบสนอง ที่มาจากช่องทางปกติ คือ สอบถามโดยตรงจากจุดพื้นที่ และการเปิดจาก Google Review โดยเข้าไปดูรีวิวกว่าผู้ใช้บริการมีปัญหาในด้านใด และไม่พึงพอใจในด้านใด เทียบกับผลการสำรวจของหน่วยงาน เนื่องจากบางหน่วยงานนำเสนอมาเกินร้อยละ ๘๐ แต่เมื่อคณะอนุกรรมการฯ ลงพื้นที่ไปตรวจสอบแล้วพบปัญหาจำนวนมาก และเกิดขึ้นตลอดอย่างต่อเนื่อง ตรงนี้จะเป็นจุดที่สำคัญว่าเราดูจากการประเมินความพึงพอใจในทุกช่องทาง ทั้งการทดสอบเอง ลงพื้นที่สอบถามเอง และพิจารณาจากข้อมูลที่หน่วยงานนำเสนอ เป็นต้น ๒. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงงานบริการได้หลายช่องทาง - จะพิจารณาจากระยะเวลาในการรอคอย และจำนวนช่องทางการให้บริการ หากหน่วยงานสามารถดำเนินการได้น้อยกว่า SLA ที่ระบุไว้ในคู่มือการบริการประชาชนได้ จะถือว่าเป็นผลดีกับหน่วยงาน หรืออย่างน้อยก็ให้บริการได้เท่ากับที่หน่วยงานกำหนดไว้ในคู่มือประชาชน เป็นต้น ๓. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชนจนทำให้สามารถให้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการ ไตรระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ - จะพิจารณาตั้งแต่เริ่มรับบริการ (รับบัตรคิว) จนถึงขั้นตอนของการที่มี Feed back กลับไปว่าหน่วยงานมีเทคโนโลยีอะไร เช่น มีระบบการจองคิว มีระบบการแจ้งเตือน มีระบบการจัดที่จอดรถ มีระบบการคัดแยกเรื่อง การให้ข้อมูล เป็นต้น หรือ การรวมบัตรคิวของทุกงานบริการไว้ที่บัตรคิวเดียวกัน จะทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่ารอคอยการรับบริการที่ยาวนาน ผู้มารับบริการก็จะรู้สึกไม่พอใจในการให้บริการ หน่วยงานควรแยกประเภทของงานบริการออกเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เป็นต้น และในเรื่องของการจัดสรรภาระของเจ้าหน้าที่ก็เป็นเรื่องสำคัญ ต้องดูว่าจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอกับจำนวนงานที่เกิดขึ้น ณ ช่วงเวลานั้น ๆ และประชาชนมีความพึงพอใจหลังจากการรับบริการหรือไม่
๗	นวัตกรรมจำเป็นหรือไม่ที่จะต้องเป็นนวัตกรรมของหน่วยงานเท่านั้น สามารถเป็นนวัตกรรมที่เกิดจากส่วนกลางและหน่วยงานนำมาปรับใช้ได้หรือไม่ และนวัตกรรมที่สร้างขึ้นมาเพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ปฏิบัติงาน แบบนี้เรียกว่าเป็นนวัตกรรมหรือไม่	๑. นวัตกรรมที่มีข้อมูลเป็นจำนวนมาก จะเกิดจากส่วนกลาง และหน่วยงานนำมาปรับใช้กับพื้นที่โดยสามารถอธิบายที่มาที่ไปของนวัตกรรมต่าง ๆ ว่ามาจากความต้องการของประชาชนในพื้นที่จริงหรือไม่ ๒. นวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่หรือที่เกี่ยวข้องกับประชาชน ผลลัพธ์สุดท้ายคือมีการบริการประชาชนได้รวดเร็วขึ้นหรือไม่

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
๘	๑. ข้อ ๘.๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่นอยกวาร้อยละ ๘๐ หากหน่วยงานไม่มีข้อร้องเรียนเลยหน่วยงานจะต้องกรอกข้อมูลรายละเอียดว่าหน่วยงานไม่มีข้อร้องเรียนก็สามารถดำเนินการได้ร้อยละ ๑๐๐ หรือไม่ และจะมีเกณฑ์การพิจารณาอย่างไร ๒. ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้มาจากช่องทางที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้นและไม่ทราบมาก่อน และหน่วยงานไม่ได้ดำเนินการแก้ไขในเรื่องร้องเรียนนั้นจนทำให้เกิดข้อร้องเรียนเกินร้อยละ ๘๐ จะมีการพิจารณาอย่างไร	๑. หากหน่วยงานไม่มีข้อร้องเรียนจริง ๆ จะถือว่าเป็นหน่วยงานที่มีการบริหารจัดการที่ดีและมีประสิทธิภาพเนื่องจากข้อร้องเรียนจะรวมไปถึงความต้องการ และความคาดหวังด้วย ซึ่งคณะกรรมการฯ จะพิจารณาจากการบริหารจัดการของหน่วยงานเป็นสำคัญ ทั้งนี้ ให้พิจารณา - pain point หมายถึง สิ่งใดที่เป็นปัญหาสิ่งนั้นคือหน่วยงานจะต้องดำเนินการแก้ไข - need หมายถึง ความต้องการ ซึ่งหน่วยงานได้ดำเนินการทุกอย่างได้ดีแล้ว แต่หน่วยงานอยากทำเพิ่มขึ้นอีก หน่วยงานก็จะต้องไปค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อมาตอบสนองความต้องการ ๒. คณะกรรมการฯ จะพิจารณาจากช่องทางหลักของหน่วยงานก่อน
๙	ข้อแตกต่างของข้อ ๑๙ กับข้อ ๒๐ เป็นอย่างไร	ข้อ ๑๙ หมายถึง บุคคลที่เป็นเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้รับโทรศัพท์ ในการบริการประชาชนของหน่วยงานนั้น ๆ หรือเรียกว่า Operator หรือ Agent ข้อ ๒๐ หมายถึง ระบบของ Call center อาจเป็นของพื้นที่เองหรือเป็นของส่วนกลาง เช่น ประชาชนมีความต้องการแจ้งปัญหาไปยังพื้นที่โดยโทรผ่านหมายเลข Call Center ๔ ตัว แต่โทรศัพท์จะไปตั้งที่ส่วนกลาง เมื่อส่วนกลางทราบพื้นที่ที่เกิดปัญหา ส่วนกลางจะประสานส่งต่อไปยังพื้นที่ที่ต้องแก้ไขปัญหา ถ้าหน่วยงานสามารถให้บริการได้อย่าง Call Center นั้นหมายถึง Sub Call Center แต่บางหน่วยงานที่มี Sub Call Center ทำหน้าที่เป็นเพียงรับโทรศัพท์และบันทึกข้อมูลและส่งต่อนั้น เรียกว่า เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์หรือ Operator หรือ Agent



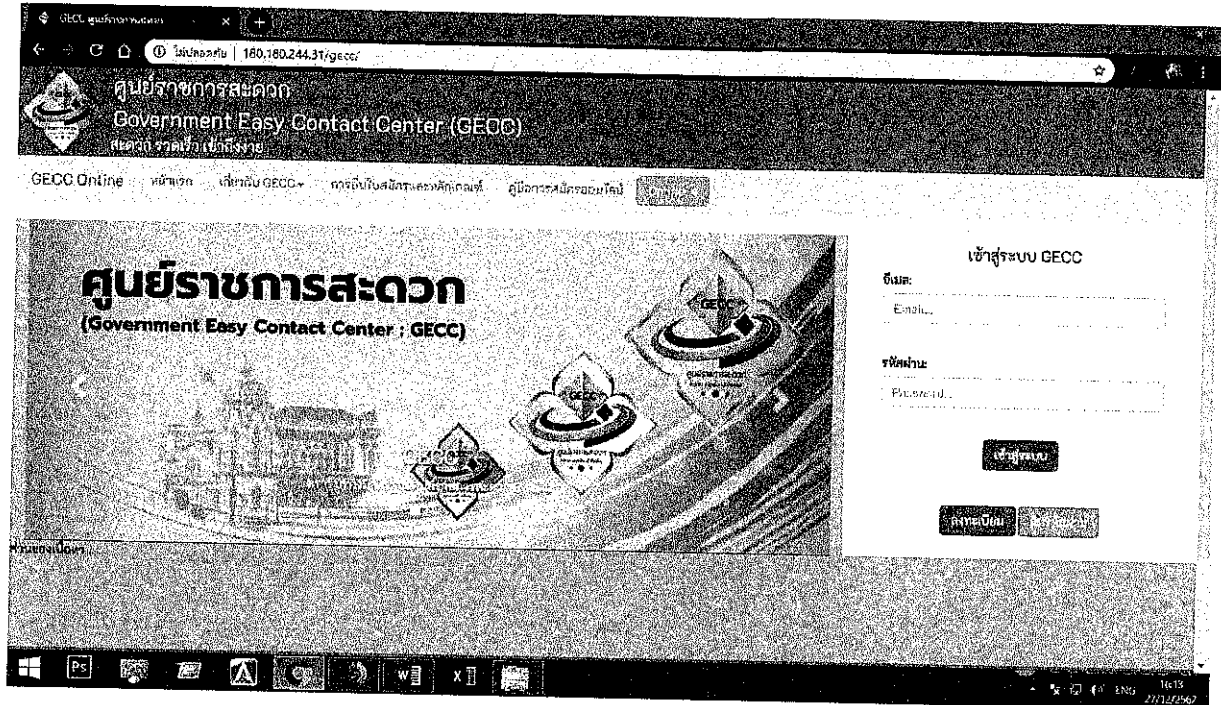
คู่มือสำหรับหน่วยงานที่สมัครขอรับการรับรองมาตรฐาน
การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓
ระยะเวลาการรับสมัคร : ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓
ผ่านระบบ Online เท่านั้น

Not secure | opm.go.th/opmportal/index.asp?pageid=1357&parent=1292



๑. ขั้นตอนการสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

๑.๑ เข้าสู่เว็บไซต์ www.psc.opm.go.th และคลิกปุ่ม GECC Online เพื่อเข้าสู่ระบบการยื่นใบสมัคร Online



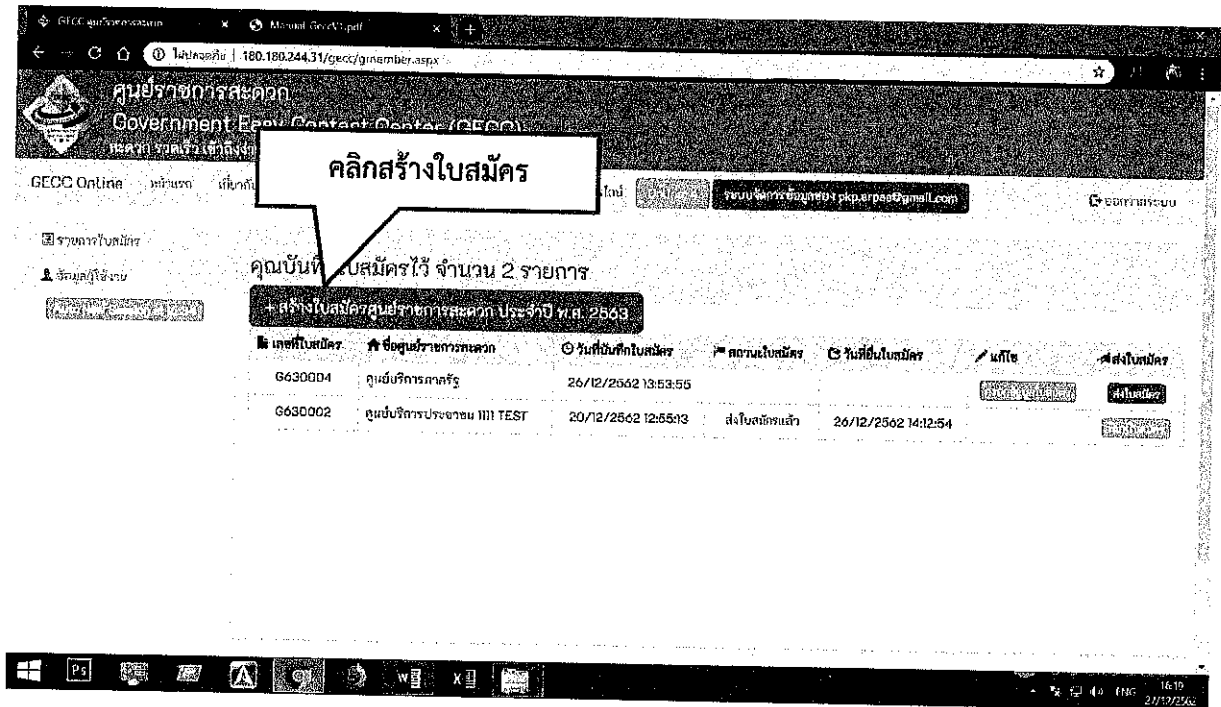
๑.๒ ระบบจะแสดงหน้าจอระบบ GECC Online ให้คลิก ลงทะเบียน เพื่อลงทะเบียน User และ Password เข้าสู่ระบบการสมัครออนไลน์



๑.๔ ใส่ Email และ Password ที่ลงทะเบียนไว้เพื่อเข้าสู่ระบบ GECC และกดเข้าสู่ระบบ

The screenshot shows the GECO website interface. At the top, the header includes the GECO logo and the text 'ศูนย์ราชการสะดวก Government Easy Contact Center (GECO)'. Below the header, there is a navigation bar with links like 'GECO Online', 'บริการ', 'เกี่ยวกับ GECO', 'การเป็นพันธมิตรและลูกค้า', and 'คู่มือการใช้งาน'. The main content area features a large banner with the GECO logo and the text 'ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECO)'. To the right of the banner, there is a login form with fields for 'อีเมล' (Email) and 'รหัสผ่าน' (Password), and a 'เข้าสู่ระบบ' (Login) button. Three numbered callouts are present: 1. 'กรอก E-mail' (Enter E-mail) pointing to the email field, 2. 'กรอก Password' (Enter Password) pointing to the password field, and 3. 'คลิก เข้าสู่ระบบ' (Click Login) pointing to the login button.

๑.๕ คลิก สร้างใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก



๑.๖ กรอกแบบฟอร์มใบสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

แบบฟอร์มใบสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC)

๑. กรอกข้อมูลให้ครบถ้วน

๒. คลิก บันทึกข้อมูล

๓. คลิก ยืนยันข้อมูล

๔. คลิก ส่งใบสมัคร

๕. คลิก ส่งใบสมัคร

๖. คลิก ส่งใบสมัคร

๗. คลิก ส่งใบสมัคร

๘. คลิก ส่งใบสมัคร

๙. คลิก ส่งใบสมัคร

๑๐. คลิก ส่งใบสมัคร

๑๑. คลิก ส่งใบสมัคร

๑๒. คลิก ส่งใบสมัคร

๑๓. คลิก ส่งใบสมัคร

๑๔. คลิก ส่งใบสมัคร

๑๕. คลิก ส่งใบสมัคร

๑๖. คลิก ส่งใบสมัคร

๑๗. คลิก ส่งใบสมัคร

๑๘. คลิก ส่งใบสมัคร

๑๙. คลิก ส่งใบสมัคร

๒๐. คลิก ส่งใบสมัคร

๒๑. คลิก ส่งใบสมัคร

๒๒. คลิก ส่งใบสมัคร

๒๓. คลิก ส่งใบสมัคร

๒๔. คลิก ส่งใบสมัคร

๒๕. คลิก ส่งใบสมัคร

๒๖. คลิก ส่งใบสมัคร

๒๗. คลิก ส่งใบสมัคร

๒๘. คลิก ส่งใบสมัคร

๒๙. คลิก ส่งใบสมัคร

๓๐. คลิก ส่งใบสมัคร

๓๑. คลิก ส่งใบสมัคร

๓๒. คลิก ส่งใบสมัคร

๓๓. คลิก ส่งใบสมัคร

๓๔. คลิก ส่งใบสมัคร

๓๕. คลิก ส่งใบสมัคร

๓๖. คลิก ส่งใบสมัคร

๓๗. คลิก ส่งใบสมัคร

๓๘. คลิก ส่งใบสมัคร

๓๙. คลิก ส่งใบสมัคร

๔๐. คลิก ส่งใบสมัคร

๔๑. คลิก ส่งใบสมัคร

๔๒. คลิก ส่งใบสมัคร

๔๓. คลิก ส่งใบสมัคร

๔๔. คลิก ส่งใบสมัคร

๔๕. คลิก ส่งใบสมัคร

๔๖. คลิก ส่งใบสมัคร

๔๗. คลิก ส่งใบสมัคร

๔๘. คลิก ส่งใบสมัคร

๔๙. คลิก ส่งใบสมัคร

๕๐. คลิก ส่งใบสมัคร

๕๑. คลิก ส่งใบสมัคร

๕๒. คลิก ส่งใบสมัคร

๕๓. คลิก ส่งใบสมัคร

๕๔. คลิก ส่งใบสมัคร

๕๕. คลิก ส่งใบสมัคร

๕๖. คลิก ส่งใบสมัคร

๕๗. คลิก ส่งใบสมัคร

๕๘. คลิก ส่งใบสมัคร

๕๙. คลิก ส่งใบสมัคร

๖๐. คลิก ส่งใบสมัคร

๖๑. คลิก ส่งใบสมัคร

๖๒. คลิก ส่งใบสมัคร

๖๓. คลิก ส่งใบสมัคร

๖๔. คลิก ส่งใบสมัคร

๖๕. คลิก ส่งใบสมัคร

๖๖. คลิก ส่งใบสมัคร

๖๗. คลิก ส่งใบสมัคร

๖๘. คลิก ส่งใบสมัคร

๖๙. คลิก ส่งใบสมัคร

๗๐. คลิก ส่งใบสมัคร

๗๑. คลิก ส่งใบสมัคร

๗๒. คลิก ส่งใบสมัคร

๗๓. คลิก ส่งใบสมัคร

๗๔. คลิก ส่งใบสมัคร

๗๕. คลิก ส่งใบสมัคร

๗๖. คลิก ส่งใบสมัคร

๗๗. คลิก ส่งใบสมัคร

๗๘. คลิก ส่งใบสมัคร

๗๙. คลิก ส่งใบสมัคร

๘๐. คลิก ส่งใบสมัคร

๘๑. คลิก ส่งใบสมัคร

๘๒. คลิก ส่งใบสมัคร

๘๓. คลิก ส่งใบสมัคร

๘๔. คลิก ส่งใบสมัคร

๘๕. คลิก ส่งใบสมัคร

๘๖. คลิก ส่งใบสมัคร

๘๗. คลิก ส่งใบสมัคร

๘๘. คลิก ส่งใบสมัคร

๘๙. คลิก ส่งใบสมัคร

๙๐. คลิก ส่งใบสมัคร

๙๑. คลิก ส่งใบสมัคร

๙๒. คลิก ส่งใบสมัคร

๙๓. คลิก ส่งใบสมัคร

๙๔. คลิก ส่งใบสมัคร

๙๕. คลิก ส่งใบสมัคร

๙๖. คลิก ส่งใบสมัคร

๙๗. คลิก ส่งใบสมัคร

๙๘. คลิก ส่งใบสมัคร

๙๙. คลิก ส่งใบสมัคร

๑๐๐. คลิก ส่งใบสมัคร

๑.๗ เมื่อบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ระบบจะแจ้งเลขที่ใบสมัครและข้อมูลศูนย์ราชการสะดวกจากนั้นให้คลิกกรอกข้อมูลใบสมัคร

คลิก กรอกข้อมูลใบสมัคร

เลขที่ใบสมัคร	ชื่อศูนย์ราชการสะดวก	วันที่บันทึกใบสมัคร	สถานะใบสมัคร	วันที่รับใบสมัคร
6630004	ศูนย์บริการภาครัฐ	26/12/2562 13:53:55		
6630002	ศูนย์บริการประชาชน III TEST	20/12/2562 12:55:13	ส่งใบสมัครแล้ว	26/12/2562 14:12:54

๑.๘ กรอกข้อมูลใบสมัครให้ครบถ้วน แล้วคลิก บันทึกข้อมูล ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถแก้ไขข้อมูลได้จนกว่าจะคลิกส่งใบสมัคร โดยข้อมูลที่หน่วยงานจะต้องกรอก มีดังนี้

๑) เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self-Checklist) หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนโดยให้เลือก มี หรือ ไม่มี

๓. คลิก บันทึกข้อมูล

๑. คลิก

๒. เลือก มี หรือ ไม่มี

ใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก 30004 (โปรดตอบคำถามทุกข้อ) บันทึกข้อมูล กลับสู่หน้าหลัก

หน้าใบสมัคร 1. Self Checklist 2. เกณฑ์ด้านกายภาพ 3. เกณฑ์ด้านผลิตภัณฑ์ 4. แบบประเมินความพึงพอใจ

เงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน

ข้อที่	การดำเนินการ	มี/ไม่มี
1.	เวลาเปิดให้บริการ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา 17.00 - 19.00 น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 09.00 - 12.00 น. เป็นต้น	☒ มี ☐ ไม่มี
2.	สถานที่ให้บริการ มีระบบการขนส่งที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง	☒ มี ☐ ไม่มี

- ๒) เกณฑ์ด้านคุณภาพ ประกอบด้วย เกณฑ์ขั้นพื้นฐาน (๑) ทั้งหมด ๓๔ ข้อ เกณฑ์ขั้นสูง (๒) ทั้งหมด ๑๘ ข้อ
- หน่วยงานจะต้องกรอกข้อความคำอธิบาย (สั้น กระชับ และชัดเจน) โดยข้อความจะต้องไม่เกิน ๓,๐๐๐ ตัวอักษร
 - หน่วยงานจะต้องแนบไฟล์เพื่ออัปโหลดเอกสารที่เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์ด้านคุณภาพที่พิจารณาได้ในเชิงประจักษ์ โดยไฟล์จะต้องมีขนาดไม่เกิน ๕ MB (สามารถแนบเอกสารประกอบได้ทุกประเภท)

๑. คลิก

หน้าใบสมัคร

1. Self Checklist

2. เกณฑ์คุณภาพ

3. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

4. แบบประเมินการดำเนินงาน

1. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ

หัวข้อที่ 1. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๒. เลือก มี หรือ ไม่มี

เลือก มี

1.1 มีการสำรวจเพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ ซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้

- ประสิทธิภาพบริการ

- วันและเวลาเปิดให้บริการ

- สถานที่ให้บริการ

- ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ

- สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ

- การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

๓. กรอกคำอธิบาย

2994 characters left.

แนบไฟล์ขนาดไม่เกิน 5 MB

Choose File No file chosen

แนบไฟล์

๔. แนบไฟล์หลักฐาน

๓) เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ มี ๓ ข้อ รวม ๓๐ คะแนน

- หน่วยงานจะต้องกรอกข้อความคำอธิบาย (สั้น กระชับ และชัดเจน) โดยข้อความจะต้องไม่เกิน ๓,๐๐๐ ตัวอักษร
- หน่วยงานจะต้องแนบไฟล์เพื่ออัปโหลดเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์ด้านผลลัพธ์ที่พิจารณาได้ในเชิงประจักษ์ โดยไฟล์จะต้องมีขนาดไม่เกิน ๕ MB (สามารถแนบเอกสารประกอบได้ทุกประเภท)

หน้าเว็บไซต์ 1. Self Checklist 2. เกณฑ์คุณภาพ 3. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

๑. คลิก

หลักเกณฑ์ (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	อธิบายการดำเนินการ
1. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ (10 คะแนน)	มีการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น โดยมีเกณฑ์ร้อยละ 80	อธิบาย 2994 characters left. แนบไฟล์ขนาดไม่เกิน 5 MB Choose File No file chosen แนบไฟล์
2. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึง	2.1 กรณีศูนย์ราชการสะดวกทั่วไป มีระยะเวลาการรอคอยของผู้ใช้บริการตั้งแต่เปิดบริการจนถึง	อธิบาย

๔) แบบประเมินความพร้อม (ต้องแนบไฟล์ก่อนส่งใบสมัคร)

หน่วยงานจะต้องแนบไฟล์แบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก จึงจะสามารถส่งใบสมัครได้ โดยผู้ประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ จะแบ่งตามพื้นที่ตั้งของหน่วยบริการประชาชน ดังนี้

๑. หน่วยบริการประชาชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัด ให้เสนอ ผวจ./ร.ผวจ. ที่ได้รับมอบหมาย
๒. หน่วยบริการประชาชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้เสนอดังนี้
 - ๒.๑ หน่วยงานราชการ ให้เสนออธิบดี/รองอธิบดีขึ้นไป
 - ๒.๒ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ ให้เสนอผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน

ใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก เลขที่ 06300 (ถามทุกข้อ) บันทึกข้อมูล กลับสู่หน้าหลัก

หน้าเว็บไซต์ 1. Self Checklist 2. เกณฑ์คุณภาพ 3. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ 4. แบบประเมินความพร้อม

๑. คลิก

๓. เลือก มี หรือไม่มี

ความสอดคล้องแบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2563

มีแบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2563 หรือไม่

☒ มี

☐ ไม่มี

2. กรุณาแนบไฟล์แบบประเมินความพร้อม

แนบไฟล์ขนาดไม่เกิน

Choose File No file chosen

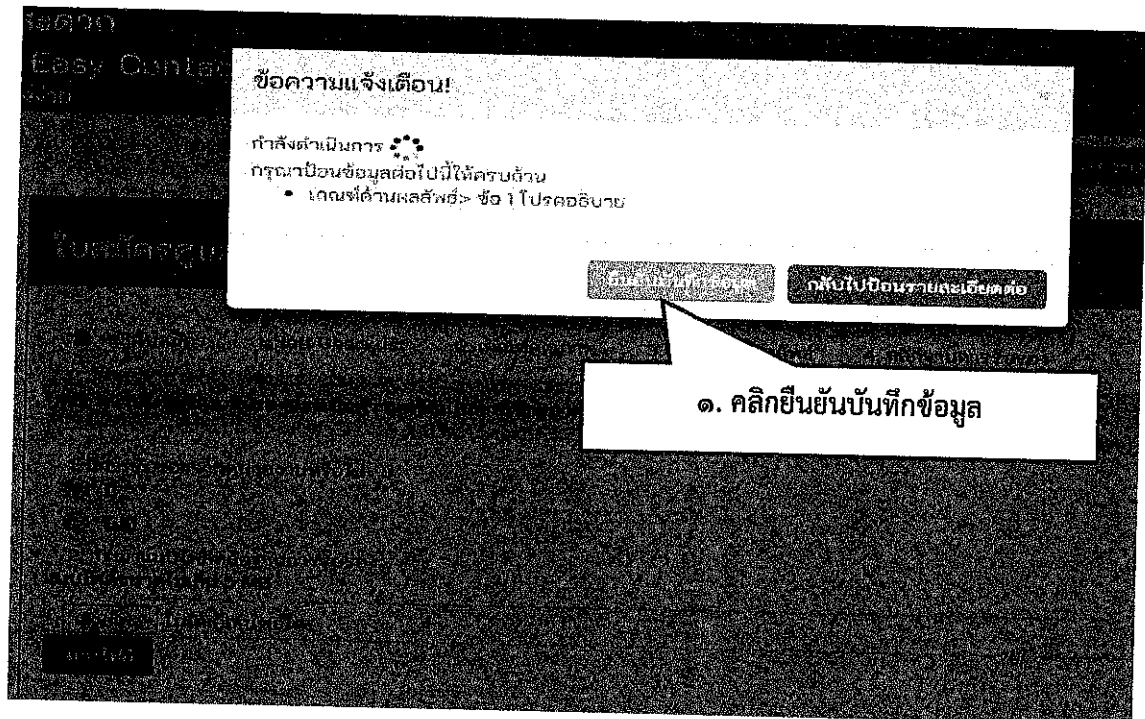
แนบไฟล์

๔. หากเลือก "มี" ขอให้แนบไฟล์แบบประเมินที่ลงนามแล้ว

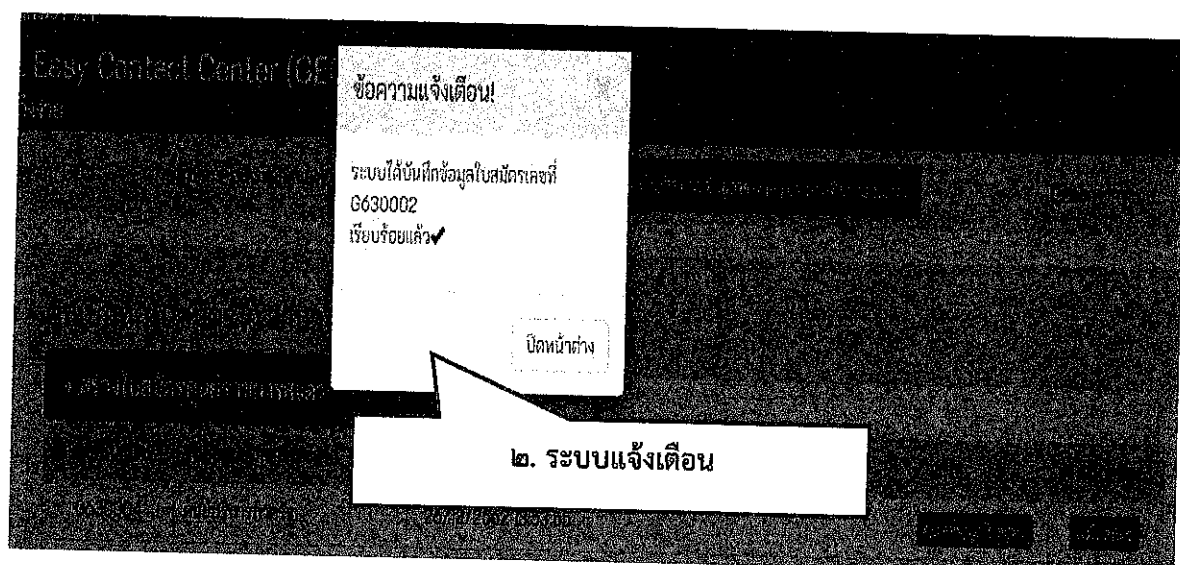
๕. คลิก บันทึกข้อมูล

๒. ดาวน์โหลดเอกสาร
เสนอผู้ประเมิน

- ๑.๙ เมื่อกรอกข้อมูล ๑) เกณฑ์ด้านกายภาพแบบประเมินตนเอง (Self- Checklist) ๒) เกณฑ์ด้านคุณภาพ ๓) เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ครบถ้วนแล้ว และ ๔) แนบไฟล์แบบประเมินความพร้อมฯ เรียบร้อยแล้ว คลิก ยืนยันบันทึกข้อมูล



และระบบจะแจ้งเตือนการยืนยันบันทึกข้อมูล (เป็นเพียงการบันทึกข้อมูลไว้เท่านั้น มิใช่การส่งใบสมัคร) ดังภาพ



๑.๑๐ เมื่อต้องการส่งใบสมัครที่ได้กรอกข้อมูลครบถ้วนแล้ว ให้คลิกปุ่ม “ส่งใบสมัคร” และระบบจะแจ้งเตือนเพื่อยืนยันส่งใบสมัคร หากคลิกปุ่ม “ยืนยันส่งใบสมัคร” แล้ว จะไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้อีก

คุณบันทึกใบสมัครไว้ จำนวน 2 รายการ

เลขที่ใบสมัคร	ชื่อคุณย่าราชการสะดวก	วันที่บันทึกใบสมัคร	สถานะใบสมัคร	วันที่ขึ้นใบ	ส่งใบสมัคร
G630004	คุณย่บริการภาครัฐ	26/12/2562 13:53:55			
G630002	คุณย่บริการประชาชน III TEST	20/12/2562 12:55:13		30/12/2562 20:41:42	

๑. คลิก ส่งใบสมัคร

๒. คลิก ยืนยันส่งใบสมัคร

ยืนยันส่งใบสมัคร

กลับสู่หน้าหลัก

ข้อความแจ้งเตือน!

คุณแน่ใจหรือไม่???

หากยืนยันส่งใบสมัครแล้ว จะไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้อีก

๓. ระบบแจ้งเตือน

ยืนยัน

กลับไปกรอกข้อมูล

ปิด

ข้อความแจ้งเตือน!

๔. ระบบแจ้งเตือนการส่งใบสมัครเสร็จสมบูรณ์ และพิมพ์ใบสมัคร

การยื่นใบสมัครเลขที่ G630002
เสร็จสมบูรณ์ เ

พิมพ์ใบสมัคร

ปิดหน้าต่าง

๑.๑๑ หน้าจอการส่งใบสมัครสมบูรณ์ และการตรวจสอบสถานะใบสมัคร

หน่วยงานสามารถตรวจสอบสถานะใบสมัครของตนเองได้ที่แถบคำว่า “สถานะใบสมัคร” หากระบุคำว่า “ส่งใบสมัครแล้ว” คือระบบได้จัดเก็บข้อมูลใบสมัครของท่านเพื่อเข้าสู่กระบวนการตรวจประเมินเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถพิมพ์ใบสมัครของตนเองได้

หน้าจอสถานะใบสมัครและการส่งใบสมัครประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒

เลขที่ใบสมัคร	ชื่อศูนย์ราชการสะดวก	วันที่บันทึกใบสมัคร	สถานะใบสมัคร	วันที่ยื่นใบสมัคร	แก้ไข	ส่งใบสมัคร
G630004	ศูนย์บริการภาครัฐ	26/12/2562 13:53:55			แก้ไขข้อมูลใบสมัคร	ส่งใบสมัคร
G630002	ศูนย์บริการประชาชน ITII TEST	20/12/2562 12:55:13	ส่งใบสมัครแล้ว	31/12/2562 22:25:54		พิมพ์ใบสมัคร

สถานะคือ : ได้ส่งใบสมัครแล้ว
เมื่อวันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๒ เวลา ๒๒:๒๕:๔๔ น.

พิมพ์ใบสมัครได้

๒. เงื่อนไขการพิจารณาเกณฑ์แต่ละด้าน

๒.๑ เกณฑ์แบบประเมินตนเอง (self - Checklist) มีทั้งหมด ๑๓ ข้อ หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ หากดำเนินการไม่ครบถ้วน จะไม่ได้รับการตรวจประเมินในลำดับต่อไป

๒.๒ เกณฑ์คุณภาพ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

- เกณฑ์พื้นฐาน สัญลักษณ์ ☺ มี ๓๔ ข้อ รวม ๓๔ คะแนน
หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ ๓๔ คะแนน
- เกณฑ์ขั้นสูง สัญลักษณ์ ☺ มี ๑๘ ข้อ
หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ได้อย่างน้อย ๒๐ คะแนน

๒.๓ เกณฑ์ผลลัพธ์ มี ๓๐ คะแนน หน่วยงานจะต้องได้คะแนนอย่างน้อย ๑๖ คะแนน

๓. คำอธิบายแนวทางการดำเนินการ เกณฑ์ทั้ง ๓ ด้าน

๓.๑ **แบบประเมินตนเอง (Self - Checklist)** หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน หากหน่วยงานดำเนินการได้ไม่ครบทั้ง ๑๓ ข้อ ถือว่าไม่ผ่านการประเมินตนเอง

ข้อที่	การดำเนินการ	มี	ไม่มี
๑.	เวลาเปิดให้บริการ: มีการให้บริการนอกเวลาราชการหรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา ๑๗.๐๐ - ๑๙.๐๐ น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น. เป็นต้น		
๒.	สถานที่บริการ : มีระบบการขนส่งที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง		
๓.	สถานที่บริการ : มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน		
๔.	สถานที่บริการ : มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟท์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้คาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น		
๕.	พื้นที่ให้บริการ: มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ		
๖.	พื้นที่ให้บริการ : มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้ออำนวย (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว		
๗.	พื้นที่ให้บริการ : ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากลทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน		
๘.	พื้นที่ให้บริการ : มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ		
๙.	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ : มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม แก้วน้ำทิ้งฟรี เป็นต้น		
๑๐.	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ : มีห้องน้ำที่สะอาดและถูกสุขลักษณะ		
๑๑.	ระบบคิว/จุดแรกรับ : มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม		
๑๒.	ระบบคิว/จุดแรกรับ : มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลาการคอย		
๑๓.	ระบบการประเมินความพึงพอใจ : มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ให้บริการ		

๓.๒ คำอธิบายเกณฑ์คุณภาพ

หัวข้อ	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา
๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ		
๑. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ	☐ (๑)	๑.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ ให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ
	☐ (๒)	๑.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ
๒. งานบริการ	☐ (๑)	๒.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ ทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์
	☐ (๒)	๒.๒ มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้รับบริการ
	☐ (๓)	๒.๓ งานบริการที่เหมาะสม / งานบริการอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการ
๓. สถานที่บริการ	☐ (๑)	๓.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้เทคนิคหรือวิธีการเพื่อให้ทราบความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีขนาดที่เหมาะสม และต้องกำหนดครอบคลุมทั้ง ๖ ประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ (ผลการสำรวจไม่ควรน้อยกว่า ๒ ปี)
	☐ (๒)	๓.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบการระบอบให้บริการได้
๒. งานบริการ	☐ (๑)	๒.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ ทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์
	☐ (๒)	๒.๒ มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้รับบริการ
	☐ (๓)	๒.๓ งานบริการที่เหมาะสม / งานบริการอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการ
๓. สถานที่บริการ	☐ (๑)	๓.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้เทคนิคหรือวิธีการเพื่อให้ทราบความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีขนาดที่เหมาะสม และต้องกำหนดครอบคลุมทั้ง ๖ ประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ (ผลการสำรวจไม่ควรน้อยกว่า ๒ ปี)
	☐ (๒)	๓.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบการระบอบให้บริการได้
๒. งานบริการ	☐ (๑)	๒.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ ทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์
	☐ (๒)	๒.๒ มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้รับบริการ
	☐ (๓)	๒.๓ งานบริการที่เหมาะสม / งานบริการอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการ
๓. สถานที่บริการ	☐ (๑)	๓.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้เทคนิคหรือวิธีการเพื่อให้ทราบความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีขนาดที่เหมาะสม และต้องกำหนดครอบคลุมทั้ง ๖ ประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ (ผลการสำรวจไม่ควรน้อยกว่า ๒ ปี)
	☐ (๒)	๓.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบการระบอบให้บริการได้

หัวข้อ	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา
		- ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ - ราวกันตกหรือผนังกันตก - ถึงขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ - สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ - โทรศัพท์สาธารณะ - จุดบริการน้ำดื่ม - ตู้บริการเงินทอน (ATM) สำหรับคนพิการ - ประตูสำหรับคนพิการ - ห้องน้ำสำหรับคนพิการ - ลิฟต์สำหรับคนพิการ - ที่จอดรถสำหรับคนพิการ - สัญญาณเสียงและแสงขอความช่วยเหลือ - ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก - ทางสัญจรสำหรับคนพิการ - ตู้ไปรษณีย์สำหรับคนพิการ - พื้นที่สำหรับหนีภัยสำหรับคนพิการ - การประกาศเตือนภัยและตัวอักษรไฟวิ่งสัญญาณไฟเตือนภัย - การประกาศข้อมูลที่เป็นประโยชน์และตัวอักษรไฟวิ่ง/ป้ายแสดงความหมาย - เจ้าหน้าที่ให้บริการสำหรับคนพิการอย่างน้อย ๑ คน
๔. การออกแบบระบบงาน	☐ (๑) ๔.๑ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	หน่วยงานมีผังภาพการให้บริการหรือขั้นตอนที่แสดงให้เห็นถึงการให้บริการที่ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนทราบว่าไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน
	☐ (๑) ๔.๒ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน	หน่วยงานการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน และในกรณีที่ผู้รับบริการมีปัญหาสามารถติดต่อผู้ให้บริการได้โดยตรง
	☐ (๑) ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลาค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน	หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุมถูกต้อง และทันสมัย สามารถอธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบันของหน่วยงานได้ ซึ่งไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน (คู่มืออาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้)
	☐ (๑) ๔.๔ การให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบการบริการของแต่ละจุด เป็นต้น	หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือคำถาม - คำตอบ (FAQ) เพื่อใช้สำหรับการให้บริการและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
	☐ (☺)	๔.๕ มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะ การรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น	หน่วยงานมีระบบการแจ้งเตือนและระบบการติดตามให้ประชาชนทราบว่าถึงกำหนดรอบระยะเวลาที่มาใช้บริการ โดยหน่วยงานอาจใช้เทคโนโลยีมาช่วยดำเนินการด้วยก็ได้
	☐ (☺)	๔.๖ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์	หน่วยงานจัดให้มีระบบ E-Service ที่สามารถให้บริการตามภารกิจของหน่วยงานได้ โดยประชาชนไม่ต้องเดินทางหรือไม่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
	☐ (☺)	๔.๗ มีแบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ ที่ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน หรือใช้แบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์	หน่วยงานมีการปรับปรุงแบบฟอร์มเพื่อให้ประชาชนเข้าใจง่ายและสั้น หรือประชาชนไม่ต้องกรอกข้อมูลเลย โดยหน่วยงานสามารถใช้แบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องกรอกแบบฟอร์มในการติดต่อ
๕. การจัดสรรบุคลากร	☐ (๑)	๕.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น	หน่วยงานมีการวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนให้เหมาะสมกับปริมาณงาน/เวลา โดยต้องจัดทำเป็นแผนกำลังคน และมีการเสนอความต้องการให้ผู้บริหารที่มีอำนาจพิจารณา
	☐ (๑)	๕.๒ มีการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	หน่วยงานมีการจัดสรรบุคลากรที่เหมาะสม โดยมีการจัดทำคำสั่งหรือตารางงานการให้บริการ
	☐ (๑)	๕.๓ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน	หน่วยงานมีวิธีการหรือแนวทางในการพิจารณาให้สิ่งจูงใจ เช่น พิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชน หรือคัดเลือกพนักงานดีเด่น เป็นต้น
๒. ระบบจุดให้บริการ			
๖. บุคลากรด้านการบริการ	☐ (๑)	๖.๑ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา ระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ	มีการจัดอบรมหรือให้ความรู้ด้านการให้บริการ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีบันทึก/รูปภาพการอบรมหรือให้ความรู้ด้านการให้บริการ
	☐ (๑)	๖.๒ เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบซอฟต์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	มีบันทึก/รูปภาพการอบรมการใช้งานระบบงานที่เกี่ยวข้องซอฟต์แวร์และเหมาะสมกับการให้บริการสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
	☐ (๑)	๖.๓ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานที่มีลักษณะเดียวกัน หรือประเภทเดียวกัน

หัวข้อ	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา
	☐ (๑) ๖.๔ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต	เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานได้ - สามารถแก้ไขและรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต
	☐ (๒) ๖.๕ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสามารถริเริ่มหรือพัฒนางานบริการเกิดจากประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหามาพัฒนาแก้ไขซึ่งเป็นสิ่งทีนอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน
	☐ (๓) ๖.๖ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น	หน่วยงานมีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการในทุกช่องทางของระบบ online ที่จัดให้มีขึ้น และเจ้าหน้าที่รับทราบมาตรฐานนั้น
๗. ระบบการประเมินความพึงพอใจ	☐ (๑) ๗.๑ มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง	มีการนำผลการสำรวจมาปรับปรุงงานบริการให้เห็นอย่างชัดเจน
	☐ (๒) ๗.๒ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	ผลลัพธ์ความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่ได้จากการสำรวจของหน่วยงานเองหรือหน่วยงานภายนอก (third party) ต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ (หน่วยงานต้องระบุเป็นร้อยละของผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ)
๘. คุณภาพการให้บริการ และการจัดการข้อร้องเรียน	☐ (๑) ๘.๑ วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน)	หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทราบแนวทางการปฏิบัติงานนั้น
	☐ (๒) ๘.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	- หน่วยงานมีกลไกการจัดการข้อร้องเรียน มีการกำหนดช่องทางการรับเรื่อง ขั้นตอนการดำเนินการ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน และจัดให้มีวิธีการรับฟังข้อร้องเรียน รวมทั้งมีระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน
	☐ (๓) ๘.๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	หน่วยงานมีการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนในการให้บริการ และข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ โดยดูจากสถิติข้อมูลข้อร้องเรียนและสามารถนำมาจัดทำเป็นองค์ความรู้ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป
๙. ช่องทางการให้บริการ	☐ (๔) ๙. มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการการให้ปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการและการให้คำปรึกษารวมทั้งมีการจัดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ หรือสอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ			
๑๐. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน	☐ (๑)	๑๐.๑ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	มีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน ซึ่งต้องประกอบด้วย ๑. หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ๒. ผู้รับผิดชอบ ๓. ระยะเวลาดำเนินการ ๔. ผลดำเนินการ ๕. ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
	☐ (๑)	๑๐.๒ มีระบบการติดตามการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งนี้ กรณีเกิดปัญหาอาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาตามความเหมาะสม	มีระบบการติดตามที่ชัดเจน เพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการ ซึ่งเป็นปัญหาที่ไม่ได้เกิดจากจุดให้บริการ หรือเป็นการแก้ไขปัญหามิใช่ในภาพรวม หรือในกรณีที่เกิดปัญหา อาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาตามความเหมาะสม
๑๑. การแก้ไขปัญหที่ท้าทาย	☐ (๑)	๑๑. มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดีขึ้น	มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและมีวิธีการแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดีขึ้น หรือป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต
๑๒. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน	☐ (๑)	๑๒.๑ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสียและเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	มีการนำผลจากการติดตามงานปรับปรุงงานตามที่ได้มีการสำรวจ หรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานและสามารถแก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงงานบริการได้ตามเป้าหมาย
	☐ (๑)	๑๒.๒ มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและค้นหาข้อมูลได้ง่าย	มีคู่มือที่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย เช่น อยู่บนระบบออนไลน์ เป็นต้น ทั้งนี้ อาจไม่จำเป็นต้องมีการปรับปรุงตลอดเวลาก็ได้
๑๓. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง	☐ (๑)	๑๓.๑ การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น	มีการจัดอบรมภายในหน่วยงานหรือจากหน่วยงานภายนอกเกี่ยวกับทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และมีการสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น
	☐ (๑)	๑๓.๒ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	มีเอกสารหรือหลักฐานการแลกเปลี่ยนเรียนรู้/การใช้องค์ความรู้ เพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือเพื่อออกแบบหรือสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ รวมทั้งมีแหล่งข้อมูลองค์ความรู้เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงได้

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
๑๔. บุคลากรด้านเทคนิค	☐ (๑)	๑๔.๑ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน	มีบันทึก/ใบประกาศ ให้เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคของหน่วยงานหรือส่วนกลางเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการติดตั้งระบบโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน ฯลฯ (ไม่ใช่คุณวุฒิตะเบียนวิชาชีพ ตามวุฒิการศึกษา)
	☐ (๑)	๑๔.๒ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้ - ตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ - อธิบายลักษณะปัญหาของระบบเครือข่ายต่อเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีการตอบคำถาม แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบ และประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องกรณีเกิดปัญหา
๑๕. ระบบฐานข้อมูล	☐ (๑)	๑๕.๑ มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	มีการรวบรวม วิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ หรือกรณีมีปัญหาจากการใช้งาน หน่วยงานจัดทำข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้งานระบบเพื่อเสนอแนวทางปรับปรุง
	☐ (๑)	๑๕.๒ มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	เจ้าหน้าที่สามารถนำเข้าข้อมูลได้ และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลดังกล่าวได้ รวมถึงมีการนำผลมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานหรือเสนอแนะปรับปรุงระบบฐานข้อมูล
๑๖. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐ (๑)	๑๖.๑ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่องและปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด	- มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและปลอดภัย - มีการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้งานติดต่อสถานการณ์ - หน่วยงานระดับสาขาต้องมีการปฏิบัติตามแผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง
	☐ (๑)	๑๖.๒ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	- มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว - เจ้าหน้าที่สามารถใช้ประโยชน์จากระบบได้สะดวก รวดเร็ว และมีเรื่องคำถาม-คำตอบ (FAQ) ในระบบเกี่ยวกับภารกิจด้านการให้บริการของหน่วยงาน
๑๗. การบูรณาการวางแผนระบบ	☐ (๑)	๑๗. มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้งการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งหมายถึงหน่วยงานภายนอก
๑๘. การพัฒนาระบบการให้บริการ online	☐ (๑)	๑๘. มีการพัฒนาระบบการให้บริการซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสม	มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนแบบ Online และมีการกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทาง Online ที่จัดทำมีขึ้น

หัวข้อ	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา
	สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น	
๑๙. เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์	☐ (๑) ๑๙.๑ มีระบบ/แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ	- มีแผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ - มีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ
	☐ (๑) ๑๙.๒ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพใช้งานได้เสียงฟังชัดเจน - สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไปได้ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการเพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูล que ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบ ของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ต้องมีคุณสมบัติครบทั้ง ๔ ข้อ ดังนี้ ๑. มีความพร้อมใช้งาน ๒. สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ ๓. มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ ๔. มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการ และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
๒๐. การพัฒนาระบบ Call center	☐ (๑) ๒๐.๑ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call center ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งต่อ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการเพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูล que ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	มีระบบ Call Center และมีการส่งต่อ โดยจะใช้เบอร์โทรศัพท์หมายเลข ๔ หลัก หรือใช้เบอร์โทรศัพท์ในพื้นที่ก็ได้ แต่ต้องมีคุณสมบัติครบทั้ง ๓ ข้อ ดังนี้ ๑. สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ ๒. มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ ๓. มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการ และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
	☐ (๑) ๒๐.๒ มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ตั้งไม่เกิน ๓ ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน ๕% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก	มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการของ Call Center ที่ชัดเจน และเจ้าหน้าที่รับทราบมาตรฐานนั้น

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
	☐ (☺)	๒๐.๓ เจ้าหน้าที่ Call center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด	มีรายงานหรือสถิติการปฏิบัติงานรายบุคคลแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ Call center ปฏิบัติงานตามมาตรฐานนั้น
๒๑. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น	☐ (☺)	๒๑. มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญเช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น	มีแผนการบริหารจัดการความเสี่ยง กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ โดยเน้นเรื่อง - ข้อมูลการให้บริการ - สถานที่ - บุคลากร - วัสดุอุปกรณ์ และมีการซักซ้อมแผนดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง
๔. เจาะลึกพิเศษเพิ่มเติม			
๒๒. การขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรม	☐ (☺)	คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ	มีการคิดค้น และแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ
๒๓. การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (เกณฑ์เพื่อรองรับไทยแลนด์ ๔.๐)	☐ (☺)	- ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ - วิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์	มีงานบริการที่เชื่อมโยงแบบเรียลไทม์สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ทุกเวลาและสามารถนำมาพัฒนาการให้บริการเฉพาะหน่วย
๒๔. การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ	☐ (☺)	ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น	ลักษณะของศูนย์ราชการสะดวกมีความโดดเด่นที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น

๓.๓ เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

หลักเกณฑ์	คะแนนเต็ม
๑. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ	๑๐
๒. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจาก ความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง	๑๐
๓. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ	๑๐
รวม	๓๐

คำอธิบายเกณฑ์การประเมินด้านผลลัพธ์

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
๑. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ (๑๐ คะแนน)	มีการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น โดยมีผลเกินร้อยละ ๘๐	
๒. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง (๑๐ คะแนน)	๒.๑ กรณีศูนย์ราชการสะดวกทั่วไป มีระยะเวลาการรอคอยของผู้ใช้บริการตั้งแต่บัตรคิวจนได้รับบริการ ต่อคนต่อครั้งไม่เกิน ๓๐ นาที ยกตัวอย่างผู้ให้บริการอย่างน้อย ๓ คน ๒.๒ กรณีสถานพยาบาล/โรงพยาบาล มีระยะเวลาการรอคอยของผู้ใช้บริการตั้งแต่การรับบัตรคิวจนถึงการพบแพทย์ ต่อคนต่อครั้งไม่เกิน ๓๐ นาที ยกตัวอย่างผู้ให้บริการอย่างน้อย ๓ คน ๒.๓ มีจำนวนช่องทางการให้บริการที่ช่องทาง โดยแบ่งเป็นช่องทางหลัก และช่องทางอื่น ๆ	
๓. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (๑๐ คะแนน)	๓.๑ มีระบบอะไรบางอย่างที่สามารถให้บริการได้จากทุกที่ และมีการวิเคราะห์ผลจากระบบมาปรับปรุงการให้บริการอย่างไร ๓.๒ ร้อยละของผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละเท่าใดของกลุ่มเป้าหมาย	

๔. แนวทางการเตรียมพร้อมเบื้องต้น

๔.๑ หลักฐานการสมัคร Online

หน่วยงานจะต้องส่งเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์ที่เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์การให้บริการของศูนย์ราชการที่หน่วยงานได้ดำเนินการแล้วผ่านระบบ Online การรับสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี เพื่อประกอบการพิจารณาตรวจสอบคัดกรองเอกสารเบื้องต้นและการตรวจประเมินในพื้นที่

๔.๒ การเตรียมพร้อมในการตรวจประเมินในพื้นที่

- ก่อนรับการตรวจประเมินฯ : เตรียมความพร้อมตามวัน และเวลา ที่ฝ่ายเลขานุการฯ คณะอนุกรรมการฯ ประสานแจ้งให้ทราบ โดยเตรียมพร้อมด้านพื้นที่ เอกสาร บุคลากร หรือจัดทำคลิปวิดีโอนำเสนอผลงานการให้บริการและสิ่งที่น่าสนใจ

- รับการตรวจประเมินในพื้นที่ : คณะอนุกรรมการฯ จะพิจารณาพื้นที่การให้บริการประชาชน การสัมภาษณ์/ซักถามผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ รวมทั้งพิจารณาข้อมูลเพิ่มเติมอื่น ๆ ซึ่งหน่วยงานอาจดำเนินการดังนี้

๑. ชี้แจงข้อมูลการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ อาจเป็นการนำเสนอโดย power point หรือ presentation ที่เน้นการให้บริการและสิ่งที่โดดเด่นของหน่วยงาน โดยใช้ระยะเวลาสั้น ๆ
๒. เตรียมเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับคณะอนุกรรมการฯ ใช้ประกอบการพิจารณา
๓. ชี้แจงเพิ่มเติมตามที่คณะอนุกรรมการฯ ซักถาม (สั้น กระชับ และตรงประเด็น)

- หลังรับการตรวจประเมินฯ หน่วยงานสามารถสอบถามข้อมูลและติดตามข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการตรวจประเมิน มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ได้ที่ Facebook : คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

๕. การรับรองมาตรฐาน

๕.๑ ระยะเวลารับรอง

การให้การรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก มีระยะเวลา ๓ ปี

๕.๒ จุดติดตั้ง ตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

ติดไว้บริเวณที่ประชาชนเห็นได้อย่างชัดเจน ณ จุดให้บริการที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก เพื่อเป็นเครื่องหมายที่แสดงให้รู้ว่าประชาชนจะได้รับการบริการที่มีมาตรฐาน GECC สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

๖. ปฏิทินการดำเนินการของคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

มกราคม - กุมภาพันธ์	- ประชุมชี้แจงทำความเข้าใจเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
	- เปิดรับสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
มีนาคม	รับรองผลการตรวจคัดกรองเอกสารและชี้แจงกรณีไม่ผ่านการคัดกรองเอกสาร
เมษายน - กรกฎาคม	ลงพื้นที่ตรวจประเมินมาตรฐานทั่วประเทศ
สิงหาคม	ประกาศและแจ้งผลการรับรองมาตรฐาน (หนังสือ/เว็บไซต์)
กันยายน	จัดพิธีมอบโล่และตราสัญลักษณ์ให้แก่ศูนย์ราชการสะดวกที่ผ่านการรับรอง

๗. ช่องทางการติดต่อสื่อสารคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ที่อยู่ : เลขที่ ๑ ทำเนียบรัฐบาล ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

หมายเลขโทรศัพท์ : ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๘๕ , ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๕ , ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๓

หมายเลขโทรสาร : ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

Facebook : คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก