



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โทร. ๐ ๔๕๘๑ ๔๖๗๖ ต่อ ๑๐๑

ที่... ศก ๕๑๐๐๑/ว ๑๕๓๓ วันที่... ๒ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง... การขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน หัวหน้าส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ และหัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน

ด้วยจังหวัดศรีสะเกษ แจ้งว่าได้รับแจ้งจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ว่าสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้กำหนดเปิดรับสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ โดยเชิญชวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ สมัครผ่านระบบ online ที่เว็บไซต์ [www.psc.opm.go.th](http://www.psc.opm.go.th)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ขอส่งหลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ให้ส่วนราชการเตรียมความพร้อมเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก สามารถดาวน์โหลดรายละเอียดได้ที่ [www.pao-sisaket.go.th](http://www.pao-sisaket.go.th)/งานสารบรรณ

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

นายอภิศักดิ์ แซ่จิ่ง)

รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน  
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ



ว. มยสีก  
ร. 19  
19



ศาลากลางจังหวัดศรีสะเกษ  
เลขรับที่ 0480  
วันที่ 19 ม.ค. 2564

ที่ มท ๐๘๑๐.๗/ว ๕๑

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดศรีสะเกษ	รับที่ 0735	วันที่ 19 ม.ค. 2564
กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น	0023.4	กลุ่มกฎหมาย
ถนนนครราชสีมา เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐	0023.5	กลุ่มงานนิติ
๑๑ มกราคม ๒๕๖๔		

เรื่อง ขอเชิญสมัครเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔  
เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๑๘/ว ๗๗๖๖  
ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๓

จำนวน ๑ ชุด

ด้วยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้รับแจ้งจากกระทรวงมหาดไทยว่า สำนักงานปลัด  
สำนักนายกรัฐมนตรี ได้กำหนดเปิดรับสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก  
(GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับ  
การให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ก่อให้เกิดความพึงพอใจ  
ในการให้บริการและภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นของประชาชน

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นพิจารณาแล้ว เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการและอำนวยความสะดวก  
ให้กับประชาชนให้เป็นมาตรฐานและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ขอความร่วมมือจังหวัดประชาสัมพันธ์  
เชิญชวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก  
(GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยสมัครได้ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ ผ่านทางระบบ  
online ที่เว็บไซต์ [www.psc.opm.go.th](http://www.psc.opm.go.th) และขอให้แจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน  
เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๙ - พ.ศ. ๒๕๖๑ สมัครเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานด้วย เนื่องจากครบกำหนดอายุการรับรอง  
มาตรฐานแล้ว กรณีมีข้อสงสัยหรือข้อจำกัดในการดำเนินการ ขอให้สอบถามโดยตรงที่ศูนย์บริการประชาชน  
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทร ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๕ หรือ ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๓ โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕  
รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายประยูร รัตนเสนีย์)

อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

กองพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น  
กลุ่มงานส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีท้องถิ่น  
โทร. ๐ ๒๒๔๑ ๙๐๐๐ ต่อ ๒๓๑๒, ๒๓๒๒  
โทรสาร ๐ ๒๒๔๑ ๖๙๕๖



# บันทึกข้อความ

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
เลขรับ..... 67230
วันที่ 29 ธ.ค. 2563
ท.ร. ๐ ๒๖๒๒ ๐๔๖๐ มี.ท. ๕๐๒๔๙
เวลา.....

ส่วนราชการ กระทรวงมหาดไทย สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ที่ มท ๐๒๑๘ /ว

วันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเชิญสมัครเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม และหัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีแจ้งว่า ได้กำหนดเปิดรับสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการและภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นของประชาชน

ในการนี้ เพื่อยกระดับการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทยให้เป็นมาตรฐานและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงขอให้ดำเนินการ ดังนี้

๑. แจ้งประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานในสังกัด โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีงานบริการใกล้ชิดกับประชาชนสมัครเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ ผ่านทางระบบ online ที่เว็บไซต์ [www.psc.opm.go.th](http://www.psc.opm.go.th) ทั้งนี้ ขอให้หน่วยงานที่ผ่านการรับรองมาตรฐานเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๙ - พ.ศ. ๒๕๖๑ สมัครเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานด้วย เนื่องจากครบกำหนดอายุการรับรองมาตรฐานแล้ว

๒. พิจารณาประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐาน GECC ตามเอกสารใบสมัครของหน่วยบริการประชาชนในสังกัดที่ตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ทั้งนี้ กรณีมีข้อสงสัย/ข้อจำกัดในการดำเนินการ ขอให้สอบถามโดยตรงที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทร ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๕ หรือ ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๓ โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕ รายละเอียดตาม QR Code ที่ปรากฏท้ายหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

(นายฉัตรชัย พรหมเลิศ)  
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

กองพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น
เลขรับ..... 16846
วันที่ 2 ธ.ค. 2563
เวลา..... 15.29 น.



เอกสารแนบ

กจ.บด.
เลขรับ..... 952
วันที่ ๒๙ ธ.ค. ๒๕๖๓
เวลา..... 16.22 น.



กลุ่มงานพัฒนาคน ขบ.ป.ร.ค.ช.  
 วันที่ 16/24  
 วันที่ 13/01/2563  
 เวลา  
 51436

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๕/ว พ.ศ.๖๓

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
 ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเชิญสมัครเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔  
 เรียน ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

ด้วย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้กำหนดเปิดรับสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (มาตรฐาน GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นของประชาชน

ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การรับรองมาตรฐาน GECC ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอความอนุเคราะห์ท่านดังนี้

๑. ประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานในสังกัด โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีงานบริการใกล้ชิดกับประชาชนสมัครเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ โดยสามารถดูรายละเอียดและส่งใบสมัครผ่านทางระบบ Online ที่เว็บไซต์ [www.psc.opm.go.th](http://www.psc.opm.go.th) รายละเอียดตาม QR Code ท้ายหนังสือนี้ ทั้งนี้ รวมหน่วยงานที่ผ่านการรับรองมาตรฐานเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๙ - พ.ศ. ๒๕๖๑ ด้วย เนื่องจากครบกำหนดอายุการรับรองมาตรฐานแล้ว

๒. ขอความร่วมมือท่านพิจารณาประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐาน GECC จากเอกสารใบสมัครของหน่วยบริการประชาชนในสังกัดที่ตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายละเอียดตามแบบประเมินความพร้อมที่ส่งมาด้วย

๓. ขอความอนุเคราะห์ท่านมอบหมายผู้ว่าราชการจังหวัดหรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้ประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐาน GECC จากเอกสารใบสมัครของหน่วยบริการประชาชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัด ทั้งนี้ ได้มีหนังสือแจ้งผู้ว่าราชการจังหวัดทราบแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ



*(Signature)*

(นายสุรศักดิ์ เรียงเครือ)  
 รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน  
 ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

[www.psc.opm.go.th](http://www.psc.opm.go.th)

ศูนย์บริการประชาชน  
 โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๕ หรือ ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๓  
 โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

k vor

ขั้นตอนการสมัครเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐาน  
การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปีพ.ศ. ๒๕๖๔  
ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔



๑. เข้าหน้าเว็บไซต์ [www.psc.opm.th](http://www.psc.opm.th) ตาม QR Code ข้างต้น
๒. เลื่อนลงมาในหัวข้อศูนย์ราชการสะดวก
๓. เลือกหัวข้อ GECC Online (ระบบยื่นใบสมัครออนไลน์) เพื่อทำการสมัคร



แบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)  
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

ของหน่วยบริการประชาชน ชื่อ .....

การรับรองมาตรฐาน GECC  ได้รับการรับรองมาแล้ว กรุณาระบุปีที่ได้รับการรับรอง พ.ศ. ....  
 ขอรับรองเป็นปีแรก

ตามที่คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกได้เชิญชวนหน่วยงานของรัฐสมัครเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ นั้น

จังหวัด/กระทรวง/กรม .....ได้ประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐาน GECC จากเอกสารใบสมัครของ .....(ใส่ชื่อหน่วยบริการประชาชน และสถานที่ตั้ง)..... แล้ว เห็นว่า

ข้อ	หลักเกณฑ์	เงื่อนไขผ่านการประเมินความพร้อม	ผลการประเมิน	
			พร้อม (✓)	ไม่พร้อม (X)
๑	เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ (Self-Checklist)	มีครบถ้วน ๑๔ ข้อ		
๒	เกณฑ์ที่ ๒ ด้านคุณภาพ เกณฑ์พื้นฐาน (สัญลักษณ์ : ๒)	มีครบถ้วน ๓๐ ข้อ		
หมายเหตุ : ผลการประเมินต้องพร้อมทั้ง ๒ ข้อ จึงจะได้รับการพิจารณาเอกสารสมัครขอรับรองมาตรฐานต่อไป				

ลงชื่อ .....ผู้ประเมิน

(.....)

ตำแหน่ง .....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้ประเมิน :

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



คู่มือสำหรับหน่วยงานที่สมัครขอรับการรับรองมาตรฐาน  
การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

ระยะเวลาการรับสมัคร : ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

ผ่านระบบ Online ที่ [www.psc.opm.go.th](http://www.psc.opm.go.th) เท่านั้น



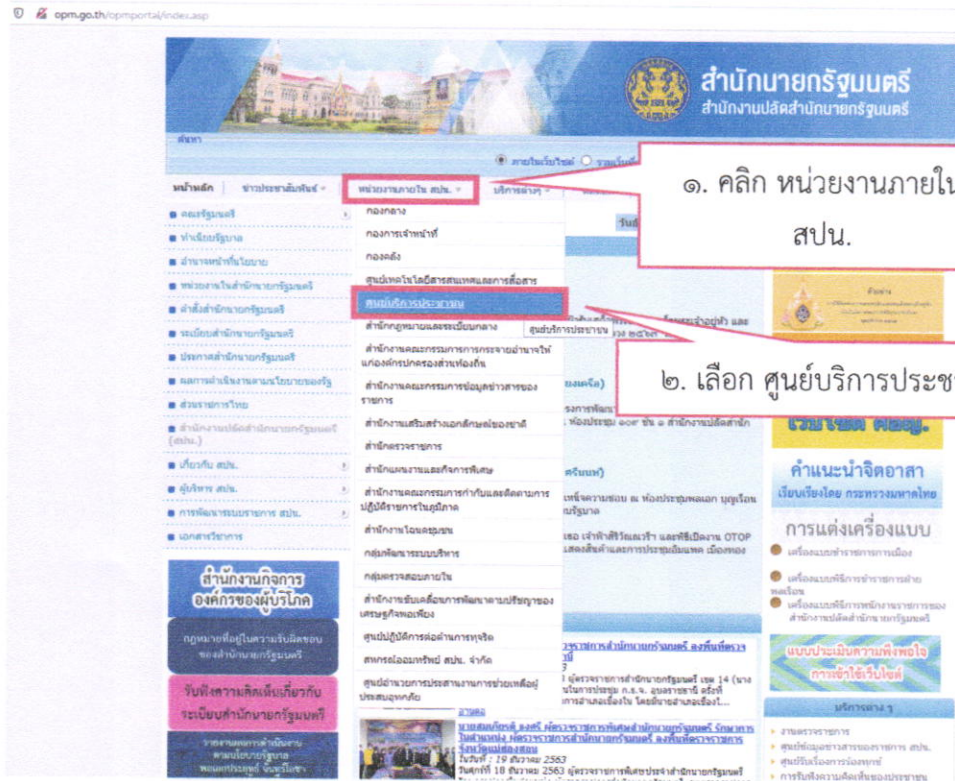
ระบบสมัคร Online



# ๑. ขั้นตอนการสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

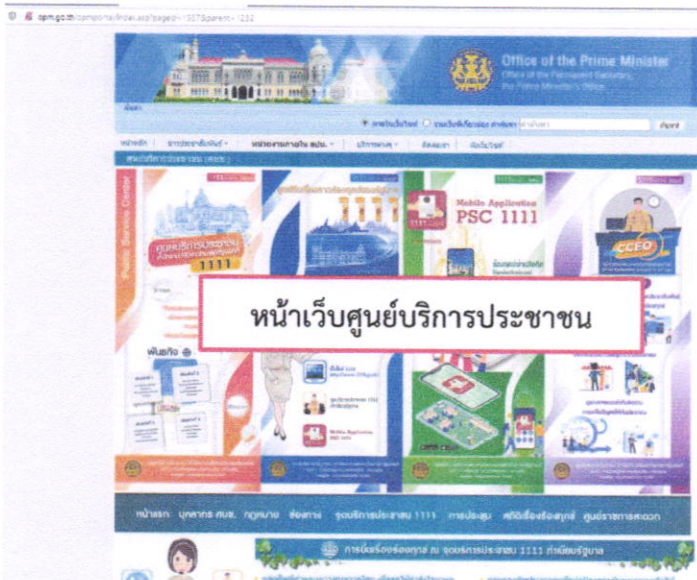
๑.๑ หน่วยงานสามารถเข้าสู่หน้าเว็บไซต์การสมัคร GECC Online ได้ ๒ วิธี

๑) ผ่านเว็บไซต์สำนักนายกรัฐมนตรี ที่ [www.opm.go.th](http://www.opm.go.th)

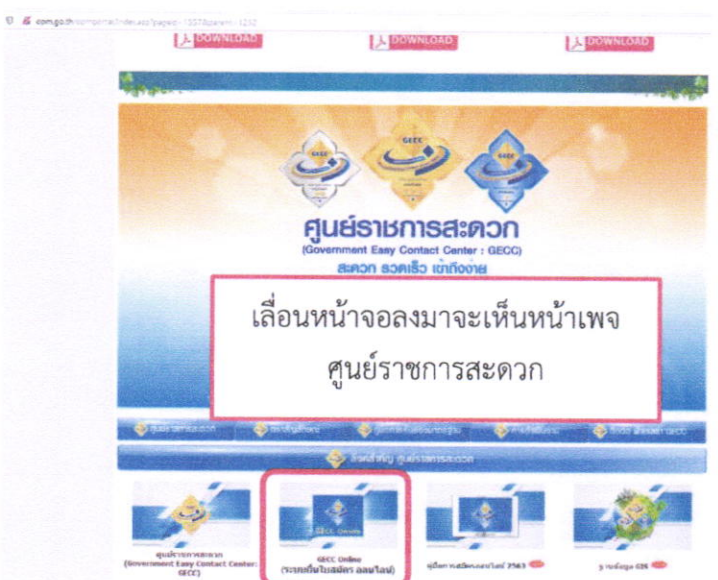


๑. คลิก หน่วยงานภายใน สป.

๒. เลือก ศูนย์บริการประชาชน



หน้าเว็บศูนย์บริการประชาชน



เลื่อนหน้าจอลงมาจะเห็นหน้าเพจ ศูนย์ราชการสะดวก

ระบบสมัคร Online

๒) ผ่านเว็บไซต์ศูนย์บริการประชาชน ที่ [www.psc.opm.go.th](http://www.psc.opm.go.th) และคลิกปุ่ม GECC Online เพื่อเข้าสู่ระบบการยื่นใบสมัคร Online





๑.๒ ระบบจะแสดงหน้าจอ GECC Online ให้คลิก ลงทะเบียน เพื่อขอ User และ Password เข้าสู่ระบบการสมัครออนไลน์



\* สำหรับหน่วยงานที่เคยลงทะเบียนไว้แล้ว สามารถใช้ User & Password เดิม เข้าสู่ระบบการสมัครได้

### ๑.๓ กรอกข้อมูลผู้ประสานงานของหน่วยงาน

ศูนย์ราชการสะดวก  
Government Easy Contact Center (GECC)  
สะดวก รวดเร็ว เข้าใจง่าย

GECC Online หน้าแรก เกี่ยวกับ GECC คลังข้อมูล GECC คู่มือ GECC

ลงทะเบียนเพื่อยืนยันใบสมัคร GECC Online  
เปิดรับสมัครตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 28 กุมภาพันธ์ 2564

ชื่อ: \_\_\_\_\_  
นามสกุล: \_\_\_\_\_  
เลขบัตรประจำตัวประชาชน: \_\_\_\_\_  
และบัตรประจำตัวประชาชน 13 หลัก  
กระทรวง/กรม หน่วยงาน: \_\_\_\_\_  
-- ไปรษณีย์หน่วยงาน --  
อีเมล: \_\_\_\_\_  
รหัสผ่าน: \_\_\_\_\_  
๑. ยืนยันชื่อ (มีอีเมล และรหัสผ่าน)  
ยืนยันรหัสผ่าน: \_\_\_\_\_  
ยืนยันอีเมลอีกครั้ง: \_\_\_\_\_

ลงทะเบียน ยืนยัน

คลิก ลงทะเบียน ระบบจะแสดงข้อความ ยืนยันการลงทะเบียน

๑.กรอกข้อมูลให้ครบถ้วน (Email/Password คือ User และ Password) เข้าสู่ระบบการสมัคร

### ๑.๔ ใส่ Email และ Password ที่ลงทะเบียนไว้เพื่อเข้าสู่ระบบ GECC และกดเข้าสู่ระบบ

ศูนย์ราชการสะดวก  
Government Easy Contact Center (GECC)  
สะดวก รวดเร็ว เข้าใจง่าย

GECC Online หน้าแรก เกี่ยวกับ GECC คลังข้อมูล GECC คู่มือ GECC

Online: 2

เข้าสู่ระบบ GECC

อีเมล: \_\_\_\_\_  
Email...  
รหัสผ่าน: \_\_\_\_\_  
Password...  
เข้าสู่ระบบ

๑. กรอก E-mail  
๒. กรอก Password  
๓. คลิก เข้าสู่ระบบ

เปิดรับสมัครเพื่อขอรับการประเมินศูนย์ราชการสะดวก ตั้งแต่วันที่...

Search

๑.๖.๑ กรณีหน่วยงานได้รับการรับรองมาตรฐานมาแล้ว ให้เลือก “เคย” จากนั้นจะปรากฏกรอบสี่เหลี่ยมให้เลือกชื่อศูนย์ราชการสะดวกของหน่วยงานตนเองหลังจากบันทึกข้อมูลแล้ว ระบบจะสร้างใบสมัครแบบ “ลูกค้ำเก่า”

แบบฟอร์มใบสมัครขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก  
(Government Easy Contact Center: GECC)

ชื่อศูนย์ราชการสะดวก:  
[ ]

สถานที่ตั้ง/ให้บริการ:  
อาคาร เลขที่ ถนน ซอย...  
[ ]

จังหวัด: [ กระบี่ ] เขต/อำเภอ: [ -- โปรดเลือกเขต/อำเภอ -- ] แขวง/ตำบล: [ ]

มีความประสงค์ขอรับการตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก  
ประจำปี พ.ศ. 2564

การบริหารราชการ:  
[ -- โปรดเลือก -- ]

ชื่อส่วนราชการ (เจ้าภาพหลัก):  
กระทรวงคมนาคม [ ]  
กรมการขนส่งทางบก [ ]

ชื่อหน่วยงาน/สาขา:  
ชื่อหน่วยงาน/สาขา [ ]

เคยได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC หรือไม่:  
 เคย (ได้รับการรับรองมาแล้ว)  
 ไม่เคย (ขอรับรองเป็นปีแรก)

กรุณาเลือกชื่อศูนย์ราชการสะดวกที่เคยได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC:  
[ -- โปรดเลือกชื่อศูนย์ราชการสะดวกที่เคยผ่านการประเมิน -- ]  
[ -- โปรดเลือกชื่อศูนย์ราชการสะดวกที่เคยผ่านการประเมิน -- ]  
สำนักงานขนส่งจังหวัดกระบี่ (2560)  
สำนักงานขนส่งจังหวัดกระบี่ (2563)  
สำนักงานขนส่งจังหวัดกระบี่ สาขาอำเภออ่าวลึก (2562)

ชื่อผู้ประสานงานหลัก: [ ] ตำแหน่ง: [ ]

เบอร์โทรศัพท์ 1: [ XXXXXXXX ] ต่อ: [ ]  
เบอร์โทรศัพท์ 2: [ XXXXXXXX ] ต่อ: [ ]

เบอร์โทรสาร: [ XXXXXXXX ] เบอร์มือถือ: [ XXXXXXXX ] อีเมล: [ ]

สำนัก/กอง: [ สังกัด... ]

๑. เลือก เคย  
(ได้รับการรับรองมาแล้ว)

๒. เลือกชื่อ  
ศูนย์ราชการสะดวก

กรณีที่ชื่อหน่วยงานซ้ำ  
สามารถเลือกอย่างใดอย่างหนึ่งได้

๓. กด บันทึกข้อมูล

### ๑.๕ คลิก สร้างใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก

ศูนย์ราชการสะดวก  
Government Easy Contact Center (GECC)  
สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

GECC Online หน้าแรก เกี่ยวกับ GECC ติดต่อข้อมูล GECC คู่มือ GECC

Online: 3 ระบบจัดการข้อมูลของ test2020@gmail.com ออกจากระบบ

คุณบันทึกใบสมัครไว้ จำนวน 2 รายการ  
+ สร้างใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564

เลขที่ใบสมัคร	ชื่อศูนย์ราชการสะดวก	วันที่บันทึกใบสมัคร	สถานะใบสมัคร	วันที่ยื่นใบสมัคร	แก้ไข	ส่งใบสมัคร
G640009	ส่งใบสมัครตัว	15/12/2563 9:45:07				พิมพ์ใบสมัคร
G640007	คำสั่งกรอกข้อมูล				กรอกข้อมูลใบสมัคร	ส่งใบสมัคร

คลิกสร้างใบสมัคร

### ๑.๖ กรอกแบบฟอร์มใบสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

#### แบบฟอร์มใบสมัครขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC)

ชื่อศูนย์ราชการสะดวก:

สถานที่ตั้ง/ให้บริการ:

อาคาร เลขที่ ถนน ซอย...

จังหวัด: เขต/อำเภอ: แขวง/ตำบล:

-- โปรดเลือกจังหวัด --

มีความประสงค์ขอรับการตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564

การบริหารราชการ:

-- โปรดเลือก --

ชื่อส่วนราชการ (เจ้าภาพหลัก):

-- โปรดเลือกหน่วยงาน --

ชื่อหน่วยงาน/สาขา:

ชื่อหน่วยงาน/สาขา

เคยได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC หรือไม่:

เคย (ได้รับการรับรองมาแล้ว)

ไม่เคย (ขอรับรองเป็นปีแรก)

จุดนี้ คือการคัดแยกใบสมัครออกเป็น ๒ กลุ่ม ได้แก่

๑. หน่วยงานได้รับการรับรองมาแล้ว (ลูกค้ำเก่า) และ ๒. หน่วยงานที่ขอรับการรับรองเป็นปีแรก (ลูกค้ำใหม่)

เคยได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC หรือไม่:

- เคย (ได้รับการรับรองมาแล้ว)
- ไม่เคย (ขอรับรองเป็นปีแรก)

๑) หลังจากบันทึกข้อมูลแล้ว ระบบจะสร้างใบสมัคร จากนั้นให้หน่วยงานคลิกเพื่อเข้าไปกรอกข้อมูลใบสมัคร

ศูนย์ราชการสะดวก  
Government Easy Contact Center (GECC)  
สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

GECC Online # หน้าแรก เข้าสู่ระบบ GECC - คลังข้อมูล GECC - คู่มือ GECC -

Online: 1 ระบบจัดการข้อมูลของ test2020@gmail.com ลงทะเบียน

รายการใบสมัคร

๑. G64XXXX

๓. คลิก กรอกข้อมูลใบสมัคร

เลขที่ใบสมัคร	ชื่อศูนย์ราชการสะดวก	วันที่บันทึกใบสมัคร	สถานะใบสมัคร	วันที่ยื่นใบสมัคร	ดำเนินการ	ส่งใบสมัคร
G640009	ศูนย์ราชการสะดวก-Patsuda Test	18/12/2563 10:05:38	กำลังกรอกข้อมูล		กรอกข้อมูลใบสมัคร	ส่งใบสมัคร
G640009	ศูนย์ราชการสะดวก-old_user	14/12/2563 9:37:32	กำลังกรอกข้อมูล	18/12/2563 15:13:14	กรอกข้อมูลใบสมัคร	ส่งใบสมัคร
G640007	ศูนย์ราชการสะดวก-test2020	8/12/2563 13:09:00	กำลังกรอกข้อมูล	21/12/2563 14:34:54	กรอกข้อมูลใบสมัคร	ส่งใบสมัคร

๒. ชื่อศูนย์ราชการสะดวก

ศูนย์ราชการสะดวก  
Government Easy Contact Center (GECC)  
สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

GECC Online # หน้าแรก เข้าสู่ระบบ GECC - คลังข้อมูล GECC - คู่มือ GECC -

Online: 1 ระบบจัดการข้อมูลของ test2020@gmail.com ลงทะเบียน

รายการใบสมัคร

ใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก เลขที่ G640009 (โปรดตอบคำถามทุกข้อ)

บันทึกข้อมูล กลับสู่หน้าหลัก

หน้าใบสมัคร 1. Self Checklist 2. เกณฑ์คุณภาพ 3. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ 4. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ 5. แบบประเมินความพร้อมฯ

ใบสมัครเลขที่ G640009 (ลูกค้าเก่า)  
ผู้รับแจ้งว่าการกรอกข้อมูล ยังไม่เสร็จใบสมัคร

จุดสังเกตใบสมัครแบบ "ลูกค้าเก่า"

ชื่อศูนย์ราชการสะดวก:  
ศูนย์ราชการสะดวก-old\_user

สถานที่เดิม/ไม่บริการ:  
ศูนย์ราชการสะดวก

จังหวัด: กรุงเทพมหานคร เขต/อำเภอ: เขตคลองสาน แขวง/ตำบล: แขวงคลองสาน

การบริการราชการ:  
ส่วนกลาง

ชื่อส่วนราชการ (เจ้าภาพหลัก):  
จังหวัด กรุงเทพมหานคร

ชื่อหน่วยงาน/สาข:

๒) กรอกข้อมูลใบสมัครให้ครบถ้วน แล้วคลิก บันทึกข้อมูล ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถแก้ไขข้อมูลได้จนกว่าจะคลิกส่งใบสมัคร โดยข้อมูลที่หน่วยงานจะต้องกรอก มีดังนี้

๒.๑) เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self-Checklist) หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน โดยให้เลือก มี หรือ ไม่มี

ใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก เลขที่ G640007 (โปรดตอบคำถามทุกข้อ)

บันทึกข้อมูล กลับสู่หน้าหลัก

หน้าใบสมัคร 1. Self Checklist 2. เกณฑ์คุณภาพ 3. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ 4. แบบประเมินความพร้อมฯ

๑. คลิก

๒. เลือก มี หรือ ไม่มี

ข้อที่	การดำเนินการ	มี	ไม่มี
1.	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา 17.00 - 19.00 น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 09.00 - 12.00 น. เป็นต้น	<input checked="" type="radio"/> มี	<input type="radio"/> ไม่มี
2.	มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง โดยสามารถเข้าถึงสถานที่ด้วยรถสาธารณะ	<input type="radio"/> มี	<input checked="" type="radio"/> ไม่มี

๒.๒) เกณฑ์ด้านคุณภาพ ประกอบด้วย เกณฑ์ขั้นพื้นฐาน (☹) ทั้งหมด ๓๐ ข้อ เกณฑ์ขั้นสูง (😊) ทั้งหมด ๒๐ ข้อ

- หน่วยงานประเมินตนเอง (Self-Checklist) ในข้อ เกณฑ์ขั้นพื้นฐาน (☹)

- หน่วยงานจะต้องกรอกข้อความคำอธิบาย (สั้น กระชับ และชัดเจน) โดยข้อความจะต้องไม่เกิน ๓,๐๐๐ ตัวอักษร ในข้อ เกณฑ์ขั้นสูง (😊)

- หน่วยงานจะต้องแนบไฟล์เพื่ออัปโหลดเอกสารที่เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์ด้านคุณภาพที่พิจารณาได้ในเชิงประจักษ์ โดยไฟล์จะต้องมีขนาดไม่เกิน ๕ MB (สามารถแนบเอกสารประกอบได้เฉพาะไฟล์สกุล PDF และไฟล์สกุลรูปภาพ)

ใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก เลขที่ G640009 (โปรดตอบคำถามทุกข้อ)

บันทึกข้อมูล

กลับสู่หน้าหลัก

หน้าใบสมัคร 1. Self Checklist 2. เกณฑ์พื้นฐาน : ด้านคุณภาพ 3. เกณฑ์ขั้นสูง : ด้านคุณภาพ 4. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ 5. แบบประเมินความพร้อมฯ

เงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการไว้ก่อน

๑. คลิกเกณฑ์พื้นฐาน : ด้านคุณภาพ

การดำเนินการ

มีการดำเนินการหรือไม่

1. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ

การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

- 1. มีการสำรวจเพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็นดังนี้
  - ประเภทงานบริการ
  - วันและเวลาเปิดให้บริการ
  - สถานที่ให้บริการ
  - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ
  - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ
  - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

๒. เลือก มี หรือ ไม่มี

มี  ไม่มี

- 2. มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ

มี  ไม่มี

ใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก เลขที่ G640009 (โปรดตอบคำถามทุกข้อ)

บันทึกข้อมูล

กลับสู่หน้าหลัก

๑. คลิกเกณฑ์ขั้นสูง : ด้านคุณภาพ

ด้านคุณภาพ

3. เกณฑ์ขั้นสูง : ด้านคุณภาพ

4. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

5. แบบประเมินความพร้อมฯ

1. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ

หัวข้อที่ 1. งานบริการ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินการ
😊	<input checked="" type="radio"/> มี <input type="radio"/> ไม่มี	1) งานบริการที่เหมาะสม หรืองานบริการอื่นๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการ 1) งานบริการที่เหมาะสม หรืองานบริการอื่นๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการ
		3000 characters left. แนบไฟล์

๒. เลือก มี หรือ ไม่มี

๓. กรอกคำอธิบาย

หัวข้อที่ 2. สด

๔. แนบไฟล์หลักฐาน

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินการ
😊	<input checked="" type="radio"/> มี <input type="radio"/> ไม่มี	2) มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย 11 รายการ ตามข้อ 5 ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์



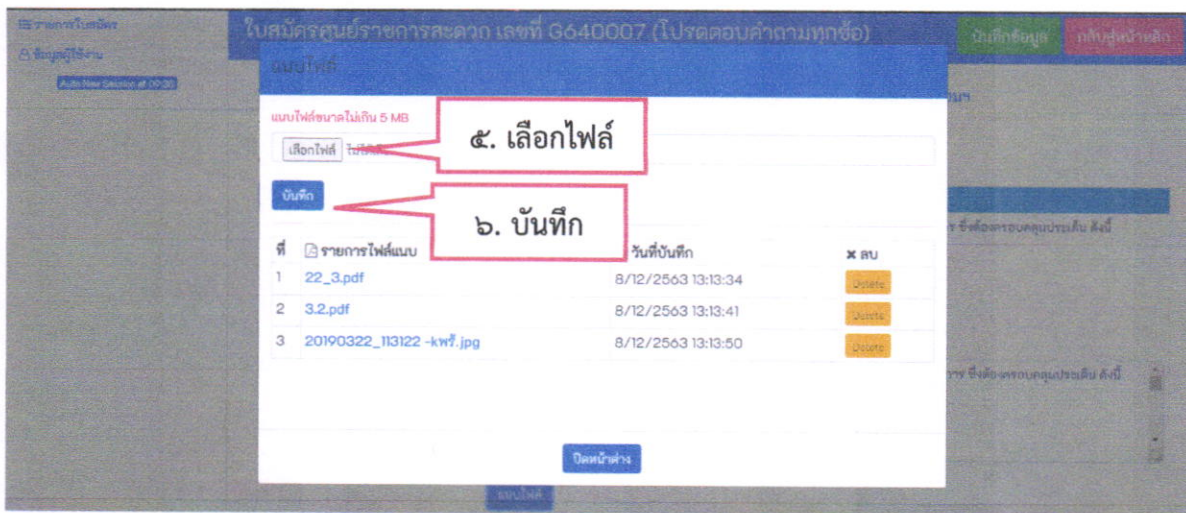
### ๒.๔) แบบประเมินความพร้อม (ต้องแนบไฟล์ก่อนส่งใบสมัคร)

หน่วยงานจะต้องแนบไฟล์แบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก จึงจะสามารถส่งใบสมัครได้ โดยผู้ประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ จะแบ่งตามพื้นที่ตั้งของหน่วยบริการประชาชน ดังนี้

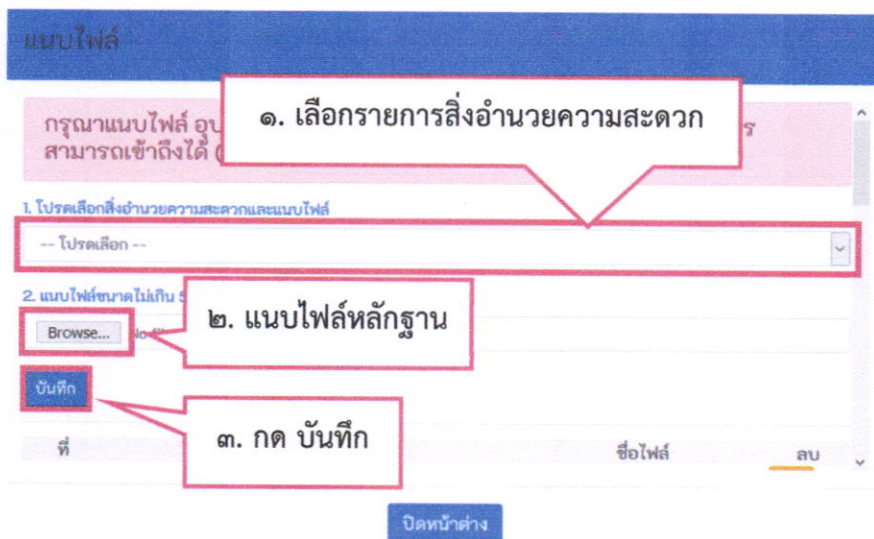
๑. หน่วยบริการประชาชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัด ให้เสนอ ผวจ./ร.ผวจ. ที่ได้รับมอบหมาย ✓
๒. หน่วยบริการประชาชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้เสนอดังนี้
  - ๒.๑ หน่วยงานราชการ ให้เสนออธิบดี/รองอธิบดีขึ้นไป
  - ๒.๒ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ ให้เสนอผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน

หน้าเว็บไซต์ Easy Contact Center (GECC) แสดงขั้นตอนการสมัคร:

- ๑. คลิกปุ่ม "สมัคร" (Apply) ในเมนู "ใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก" (Registration for Standardized Government Service Centers).
- ๒. ดาวน์โหลดเอกสารเสนอผู้ประเมิน (Download the evaluation declaration form).
- ๓. เลือก "มี" หรือ "ไม่มี" (Select "Yes" or "No") ในขั้นตอนการประเมินความพร้อม (Readiness assessment).
- ๔. หากเลือก "มี" ขอให้แนบไฟล์แบบประเมินที่ลงนามแล้ว (If "Yes" is selected, attach the signed assessment form).
- ๕. คลิก "บันทึกข้อมูล" (Save information) เพื่อบันทึกข้อมูลการสมัคร (Click "Save information" to save registration details).

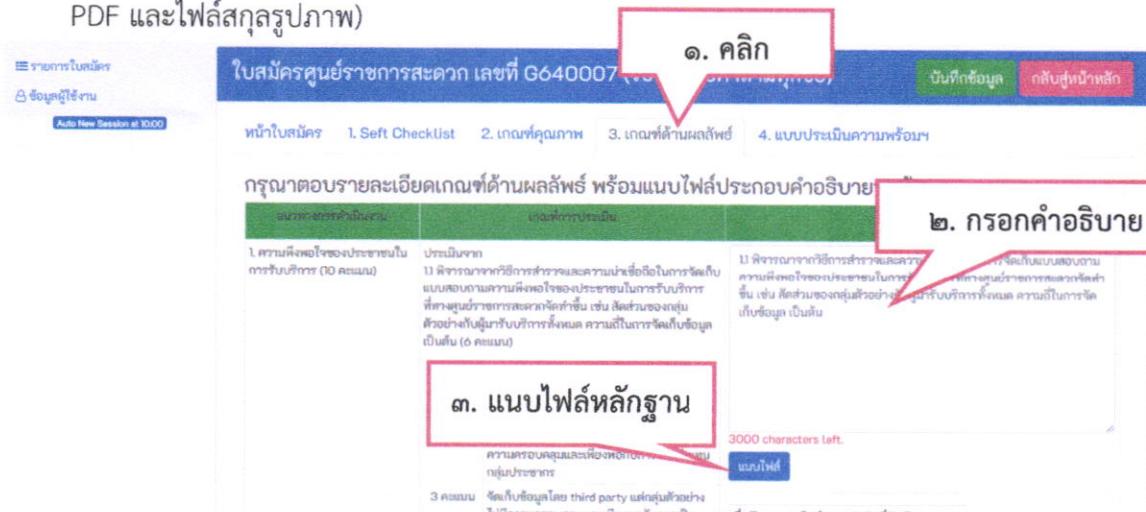


ทั้งนี้ เกณฑ์คุณภาพ ข้อ ๒.๑ สามารถแนบไฟล์ได้รายการละ ๑ ไฟล์ เท่านั้น



๒.๓) เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ มี ๓ ข้อ รวม ๓๐ คะแนน

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



๑.๖.๒ กรณีหน่วยงานขอรับรองมาตรฐานเป็นปีแรก ให้เลือก “ไม่เคย” หลังจากบันทึกข้อมูลแล้ว ระบบจะสร้างใบสมัครแบบ “ลูกค้าใหม่”

แบบฟอร์มใบสมัครขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก  
(Government Easy Contact Center: GECC)

ชื่อศูนย์ราชการสะดวก: \_\_\_\_\_

สถานที่ตั้ง/ให้บริการ: \_\_\_\_\_  
อาคาร เลขที่ ถนน ซอย... \_\_\_\_\_

จังหวัด: \_\_\_\_\_ เขต/อำเภอ: \_\_\_\_\_ แขวง/ตำบล: \_\_\_\_\_  
กระบี่ -- โปรดเลือกเขต/อำเภอ -- \_\_\_\_\_

มีความประสงค์ขอรับการตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก  
ประจำปี พ.ศ. 2564

การบริหารราชการ: \_\_\_\_\_  
-- โปรดเลือก --

ชื่อส่วนราชการ (เจ้าภาพหลัก): \_\_\_\_\_  
กระทรวงคมนาคม \_\_\_\_\_  
กรมการขนส่งทางบก \_\_\_\_\_

ชื่อหน่วยงาน/สาขา: \_\_\_\_\_  
ชื่อหน่วยงาน/สาขา \_\_\_\_\_

เคยได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC หรือไม่:  
 เคย (ได้รับการรับรองมาแล้ว)  
 ไม่เคย (ขอรับรองเป็นปีแรก)

๑. เลือก ไม่เคย (ขอรับรองเป็นปีแรก)

๑\* ชื่อผู้ประสานงานหลัก: \_\_\_\_\_ ตำแหน่ง: \_\_\_\_\_

เบอร์โทรศัพท์ 1: \_\_\_\_\_ ต่อ: \_\_\_\_\_ เบอร์โทรศัพท์ 2: \_\_\_\_\_ ต่อ: \_\_\_\_\_  
XXXXXXX ต่อ... XXXXXXX ต่อ...

เบอร์โทรสาร: \_\_\_\_\_ เบอร์มือถือ: \_\_\_\_\_ อีเมล: \_\_\_\_\_  
XXXXXXXX XXXXXXXX

๑\* ชื่อผู้ประสานงานสำรอง: \_\_\_\_\_ ตำแหน่ง: \_\_\_\_\_

เบอร์โทรศัพท์ 1: \_\_\_\_\_ ต่อ: \_\_\_\_\_ เบอร์โทรศัพท์ 2: \_\_\_\_\_ ต่อ: \_\_\_\_\_  
XXXXXXX ต่อ... XXXXXXX ต่อ...

เบอร์โทรสาร: \_\_\_\_\_  
XXXXXXXX

๒. กด บันทึกข้อมูล

สำนัก/กอง: \_\_\_\_\_  
สังกัด... \_\_\_\_\_

บันทึกข้อมูล ยกเลิก

๑) หลังจากบันทึกข้อมูลแล้ว ระบบจะสร้างใบสมัคร จากนั้นให้หน่วยงานคลิกเพื่อเข้าไปกรอกข้อมูลใบสมัคร

ศูนย์ราชการสะดวก  
Government Easy Contact Center (GECC)  
สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

GECC Online หน้าแรก เกี่ยวกับ GECC คลังข้อมูล GECC คู่มือ GECC

Online: 1 ระบบจัดการข้อมูลของ test2020@gmail.com กดจากประวัติ

คุณบันทึกใบสมัครไว้ จำนวน 3 รายการ

เลขที่ใบสมัคร	วันที่บันทึกใบสมัคร	สถานะใบสมัคร	วันที่ยื่นใบสมัคร	ดำเนินการ
G64XXXX	18/12/2563 10:05:38	กำลังกรอกข้อมูล		กรอกข้อมูลใบสมัคร ส่งใบสมัคร
G640007	14/12/2563 9:37:32	กำลังกรอกข้อมูล	18/12/2563 15:13:14	กรอกข้อมูลใบสมัคร ส่งใบสมัคร
G640007	8/12/2563 13:09:00	กำลังกรอกข้อมูล	21/12/2563 14:34:54	กรอกข้อมูลใบสมัคร ส่งใบสมัคร

๑. G64XXXX

๓. คลิก กรอกข้อมูลใบสมัคร

๒. ชื่อศูนย์ราชการสะดวก

ศูนย์ราชการสะดวก  
Government Easy Contact Center (GECC)  
สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

GECC Online หน้าแรก เกี่ยวกับ GECC คลังข้อมูล GECC คู่มือ GECC

Online: 1 ระบบจัดการข้อมูลของ test2020@gmail.com กดจากประวัติ

ใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก เลขที่ G640007 (โปรดตอบคำถามทุกข้อ)

บันทึกข้อมูล กลับสู่หน้าหลัก

หน้าใบสมัคร 1. Soft CheckList 2. เกณฑ์คุณภาพ 3. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ 4. แบบประเมินความพร้อมฯ

ใบสมัครเลขที่ G640007 (ลูกค้าใหม่)  
ผู้ลงทะเบียนกรอกข้อมูล ยังไม่ได้ส่งใบสมัคร

จุดสังเกตใบสมัครแบบ "ลูกค้าใหม่"

ชื่อศูนย์ราชการสะดวก:  
ศูนย์ราชการสะดวกtest2020

สถานที่ตั้ง/ให้บริการ:  
สำนักปลัด

จังหวัด: กรุงเทพมหานคร เขต/อำเภอ: เขตดุสิต แขวง/ตำบล: ดุสิต

การบริหารราชการ:  
ส่วนกลาง

ชื่อส่วนราชการ (เจ้าภาพหลัก):  
สำนักนายกรัฐมนตรี  
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ชื่อหน่วยงาน/สาขา:

๒) กรอกข้อมูลใบสมัครให้ครบถ้วน แล้วคลิก บันทึกข้อมูล ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถแก้ไขข้อมูลได้จนกว่าจะคลิกส่งใบสมัคร โดยข้อมูลที่หน่วยงานจะต้องกรอก มีดังนี้

๒.๑) เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self-Checklist) หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน โดยให้เลือก มี หรือ ไม่มี

ใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก เลขที่ G640007 (โปรดตอบคำถามทุกข้อ)

บันทึกข้อมูล

กลับสู่หน้าหลัก

หน้าใบสมัคร

1. Self Checklist

2. เกณฑ์คุณภาพ

3. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

4. แบบประเมินความพร้อมฯ

เงื่อนไข

๑. คลิก

ดำเนินการให้ครบถ้วน

ข้อที่	การดำเนินการ	มี/ไม่มี
1.	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา 17.00 - 19.00 น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 09.00 - 12.00 น. เป็นต้น	<input checked="" type="radio"/> มี <input type="radio"/> ไม่มี
2.	มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง โดยสามารถ	<input type="radio"/> มี <input checked="" type="radio"/> ไม่มี
3.	มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกรหัสทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน (ให้อนุกรมการฯ พิจารณาจากป้ายบอกรหัสทางหรือตำแหน่งจุดให้บริการภายในหน่วยงาน)	<input checked="" type="radio"/> มี <input type="radio"/> ไม่มี
4.	มีการออกแบบสถานที่เข้าถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น 1 (กรณีไม่มีลิฟต์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้ โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น (หมายเหตุ ควรพิจารณาในเรื่องการใช้ได้จริงของสถานที่ โดยให้อนุกรมการฯ ทดสอบด้วย)	<input checked="" type="radio"/> มี <input type="radio"/> ไม่มี

๒. เลือก มี หรือ ไม่มี

๒.๒) เกณฑ์ด้านคุณภาพ ประกอบด้วย เกณฑ์ขั้นพื้นฐาน (๑) ทั้งหมด ๓๐ ข้อ เกณฑ์ขั้นสูง (๒) ทั้งหมด ๒๐ ข้อ

- หน่วยงานจะต้องกรอกข้อความอธิบาย (สั้น กระชับ และชัดเจน) โดยข้อความจะต้องไม่เกิน ๓,๐๐๐ ตัวอักษร

- หน่วยงานจะต้องแนบไฟล์เพื่ออัปโหลดเอกสารที่เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์ด้านคุณภาพที่พิจารณาได้ในเชิงประจักษ์ โดยไฟล์จะต้องมีขนาดไม่เกิน ๕ MB (สามารถแนบเอกสารประกอบได้เฉพาะไฟล์สกุล PDF และไฟล์สกุลรูปภาพ)

ใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก เลขที่ G640007 (โปรดตอบคำถามทุกข้อ)

บันทึกข้อมูล กลับสู่นำหลัก

หน้า ๑. คลิก ๒. เกณฑ์คุณภาพ ๓. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ ๔. แบบประเมินความพร้อมฯ

ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ

หัวข้อที่ 1. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

มี  ไม่มี

อธิบาย

3000 characters left.

แนบไฟล์

๓. กรอกคำอธิบาย

๓. แนบไฟล์หลักฐาน

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	22_3.pdf	8/12/2563 13:13:34
2	3.2.pdf	8/12/2563 13:13:41
3	20190322_113122 -kพห้.jpg	8/12/2563 13:13:50
4	1597654143779.jpg	16/12/2563 16:08:15

ใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก เลขที่ G640007 (โปรดตอบคำถามทุกข้อ)

บันทึกข้อมูล กลับสู่นำหลัก

แนบไฟล์

แนบไฟล์ขนาดไม่เกิน 5 MB

เลือกไฟล์

บันทึก

๔. เลือกไฟล์

๕. กด บันทึก

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก	x ลบ
1	22_3.pdf	8/12/2563 13:13:34	ลบไฟล์
2	3.2.pdf	8/12/2563 13:13:41	ลบไฟล์
3	20190322_113122 -kพห้.jpg	8/12/2563 13:13:50	ลบไฟล์

ปิดหน้าต่าง

ทั้งนี้ เกณฑ์คุณภาพ ข้อ ๓.๒ สามารถแนบไฟล์ได้รายการละ ๑ ไฟล์ เท่านั้น

**แนบไฟล์** ๑. กด แนบไฟล์

กรุณาแนบไฟล์ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้ (รายการละ 1 ไฟล์)

๒. เลือก รายการสิ่งอำนวยความสะดวก

1. โปรดเลือกสิ่งอำนวยความสะดวกและแนบไฟล์

-- โปรดเลือก --

2. แนบไฟล์ขนาดไม่เกิน 5 MB

เลือกไฟล์ ไม่ได้เลือกไฟล์ใด

๓. แนบไฟล์หลักฐาน

บันทึก

๔. กด บันทึก

รายการ ชื่อไฟล์ ลบ

ปิดหน้าต่าง

๒.๓) เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ มี ๓ ข้อ รวม ๓๐ คะแนน

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

๑. คลิก

ในสมัครศูนย์ราชการสะดวก เลขที่ G640007 (แบบเฉพาะเกมทุกขอ)

บันทึกข้อมูล กลับสู่หน้าหลัก

หน้าใบสมัคร 1. Seft Checklist 2. เกณฑ์คุณภาพ 3. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ 4. แบบประเมินความพร้อมฯ

กรุณาตอบรายละเอียดเกณฑ์ด้านผลลัพธ์ พร้อมแนบไฟล์ประกอบคำอธิบาย

๒. กรอกคำอธิบาย

๓. แนบไฟล์หลักฐาน

แนวทางการดำเนินการ	เกณฑ์การประเมิน
1. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ (10 คะแนน)	ประเมินจาก 1) พิจารณาจากวิธีการสำรวจและนำเสนอข้อดีในการจัดเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น เช่น สไลด์ส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่มีมารับบริการทั้งหมด ความดีในการจัดเก็บข้อมูล เป็นต้น (6 คะแนน)
2. ความครอบคลุมและเพียงพอต่อการประเมินกลุ่มประชากร	1 คะแนน
3 คะแนน	จัดเก็บข้อมูลโดย third party แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร
4 คะแนน	จัดเก็บข้อมูลโดย third party และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็น

3000 characters left.

แนบไฟล์

ที่ รายการไฟล์แนบ วันที่ยบันทึก

1 22\_3.pdf 8/12/2563 13:40:34

### ๒.๔) แบบประเมินความพร้อม (ต้องแนบไฟล์ก่อนส่งใบสมัคร)

หน่วยงานจะต้องแนบไฟล์แบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก จึงจะสามารถส่งใบสมัครได้ โดยผู้ประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ จะแบ่งตามพื้นที่ตั้งของหน่วยบริการประชาชน ดังนี้

๑. หน่วยบริการประชาชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัด ให้เสนอ ผวจ./ร.ผวจ. ที่ได้รับมอบหมาย

๒. หน่วยบริการประชาชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้เสนอดังนี้

๒.๑ หน่วยงานราชการ ให้เสนออธิบดี/รองอธิบดีขึ้นไป

๒.๒ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ ให้เสนอผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน

๓. เลือก มี หรือ ไม่มี

๕. คลิก บันทึกข้อมูล

๒. ดาวน์โหลดเอกสารเสนอผู้ประเมิน

๔. หากเลือก "มี" ขอให้แนบไฟล์แบบประเมินที่ลงนามแล้ว

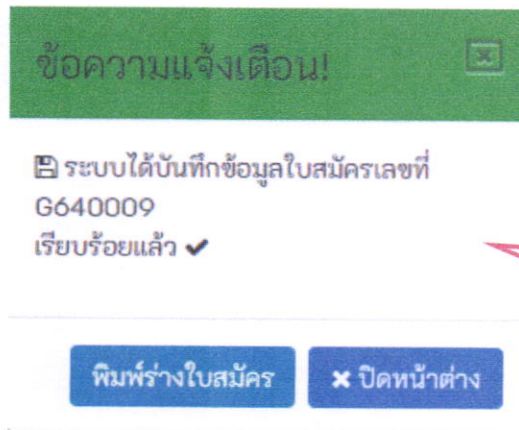
๑.๖.๓ เมื่อกรอกข้อมูล ๑) เกณฑ์ด้านกายภาพแบบประเมินตนเอง (Self- Checklist) ๒) เกณฑ์ด้านคุณภาพ ๓) เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ และ ๔) แนบไฟล์แบบประเมินความพร้อมฯ ครบถ้วน เรียบร้อยแล้ว คลิก ยืนยันบันทึกข้อมูล

๑. คลิกยืนยันบันทึกข้อมูล



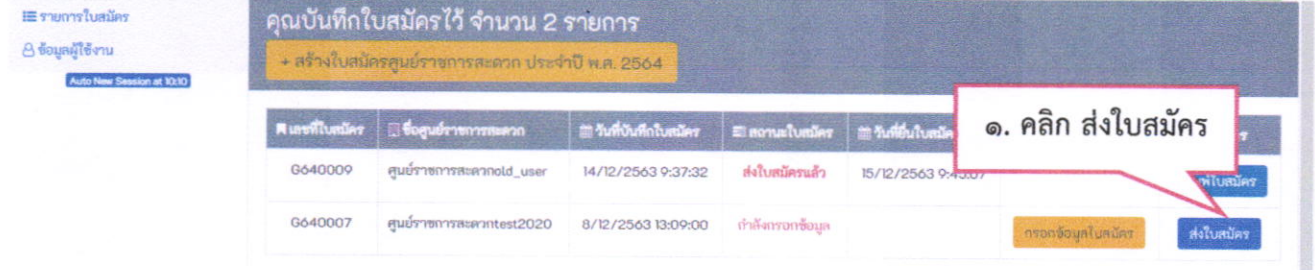
และระบบจะแจ้งเตือนการยืนยันบันทึกข้อมูล (เป็นเพียงการบันทึกข้อมูลไว้เท่านั้น มิใช่การส่งใบสมัคร)

ดังภาพ

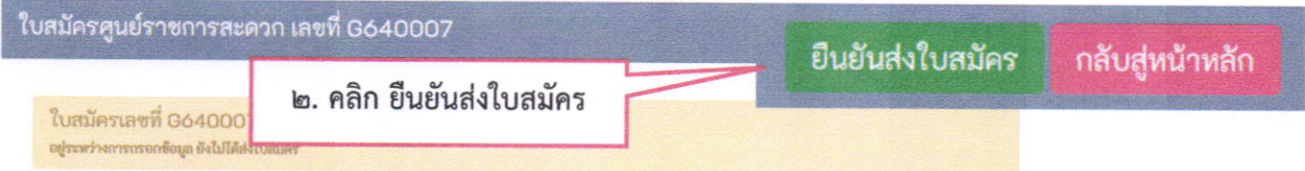


๒. ระบบแจ้งเตือนการบันทึกข้อมูล มิใช่การส่งใบสมัคร

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



๑. คลิก ส่งใบสมัคร



๒. คลิก ยืนยันส่งใบสมัคร

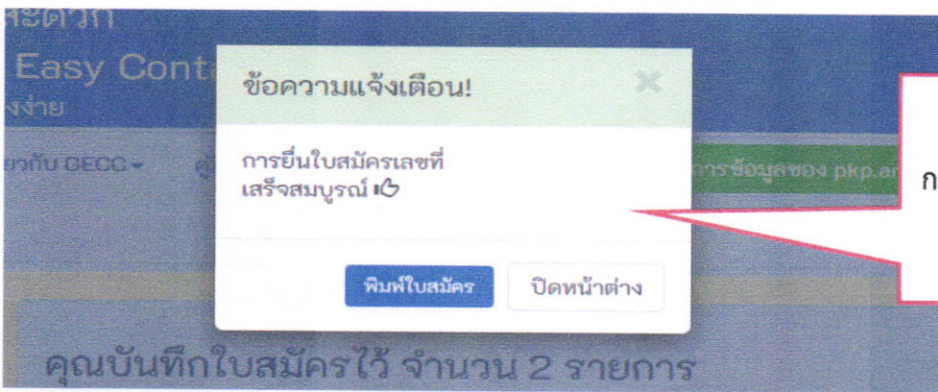
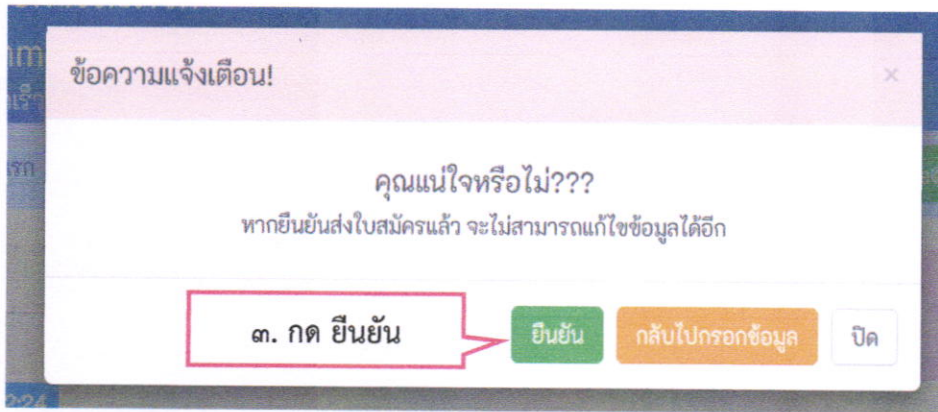
ใบสมัครเลขที่ G640009  
อยู่ระหว่างกรอกข้อมูล ยังไม่ได้ส่งใบสมัคร

ชื่อศูนย์ราชการสะดวก:  
ศูนย์ราชการสะดวกtest2020

สถานที่ตั้ง/ให้บริการ:  
สำนักปลัด

จังหวัด: กรุงเทพมหานคร | เขต/อำเภอ: เขตดุสิต | แขวง/ตำบล: ดุสิต

การบริหารราชการ:  
ส่วนกลาง



๑.๖.๕ หน้าจอการส่งใบสมัครสมบูรณ์ และการตรวจสอบสถานะใบสมัคร

หน่วยงานสามารถตรวจสอบสถานะใบสมัครของตนเองได้ที่แถบคำว่า “สถานะใบสมัคร” หากระบุคำว่า “ส่งใบสมัครแล้ว” คือระบบได้จัดเก็บข้อมูลใบสมัครของท่านเพื่อเข้าสู่กระบวนการตรวจประเมินเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถพิมพ์ใบสมัครของตนเองได้

คุณบันทึกใบสมัครไว้ จำนวน 2 รายการ

+ สร้างใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

เลขที่ใบสมัคร	ชื่อศูนย์ราชการสะดวก	วันที่บันทึกใบสมัคร	สถานะใบสมัคร	วันที่ยื่นใบสมัคร	แก้ไข	ส่งใบสมัคร
G640009	ศูนย์ราชการสะดวกold_user	14/12/2563 9:37:32	ส่งใบสมัครแล้ว	15/12/2563 9:45:07		พิมพ์ใบสมัคร
G640007	ศูนย์ราชการสะดวกtest2020	8/12/2563 13:09:00	กำลังกรอกข้อมูล		กรอกข้อมูลใบสมัคร	ส่ง

สถานะคือ : ส่งใบสมัครแล้ว  
เมื่อวันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๓ เวลา ๙:๔๕:๐๗ น.

พิมพ์ใบสมัครได้

## ๒. เงื่อนไขการพิจารณาเกณฑ์แต่ละด้าน

หน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานแล้ว (ลูกค้าเก่า)	หน่วยงานที่ขอรับการรับรองมาตรฐานครั้งแรก (ลูกค้าใหม่)
๑. ประเมินตัวเองตาม Check list ด้านกายภาพ ๑๓ ข้อ	๑. เกณฑ์ด้านกายภาพ ๑๓ ข้อ หน่วยงานจะต้องดำเนินการประเมินตัวเองตาม Check list ด้านกายภาพ ๑๓ ข้อให้ครบถ้วน
๒. ประเมินตัวเองตาม Check list ด้านคุณภาพ (เกณฑ์พื้นฐาน) จำนวน ๓๐ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๓๐ คะแนน	๒. ประเมินตามเกณฑ์ด้านคุณภาพ (เกณฑ์พื้นฐาน) จำนวน ๓๐ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๓๐ คะแนน หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน
๓. ประเมินตามเกณฑ์ด้านคุณภาพ (เกณฑ์ขั้นสูง) จำนวน ๒๐ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน รวม ๔๐ คะแนน หน่วยงานจะต้องดำเนินการอย่างน้อยให้ได้ ๒๔ คะแนน	๓. ประเมินตามเกณฑ์ด้านคุณภาพ (เกณฑ์ขั้นสูง) จำนวน ๒๐ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน รวม ๔๐ คะแนน หน่วยงานจะต้องดำเนินการอย่างน้อยให้ได้ ๒๔ คะแนน
๔. ประเมินตามเกณฑ์ด้านผลลัพธ์ จำนวน ๓ ข้อ รวม ๓๐ คะแนน หน่วยงานจะต้องดำเนินการอย่างน้อยให้ได้ ๑๖ คะแนน	๔. ประเมินตามเกณฑ์ด้านผลลัพธ์ จำนวน ๓ ข้อ รวม ๓๐ คะแนน หน่วยงานจะต้องดำเนินการอย่างน้อยให้ได้ ๑๖ คะแนน
๕. ไม่รับเอกสารเพิ่มเติมภายหลังการตรวจคัดกรองเอกสาร และการตรวจประเมินในพื้นที่	๕. ไม่รับเอกสารเพิ่มเติมภายหลังการตรวจคัดกรองเอกสาร และการตรวจประเมินในพื้นที่

### ๓. คำอธิบายแนวทางการดำเนินการ เกณฑ์ทั้ง ๓ ด้าน

๓.๑ แบบประเมินตนเอง (Self-Checklist) หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน หากหน่วยงานดำเนินการได้ไม่ครบทั้ง ๑๔ ข้อ ถือว่าไม่ผ่านการประเมินตนเอง

ข้อ ที่	การดำเนินการ	มี (รับพิจารณาต่อ)	ไม่มี (ไม่พิจารณาต่อ)
๑.	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา ๑๗.๐๐ - ๑๙.๐๐ น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น. เป็นต้น	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
๒.	มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง โดยสามารถเข้าถึงสถานที่ด้วยรถสาธารณะ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
๓.	มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน (ให้อนุกรมการฯ พิจารณาจากป้ายบอกทิศทางหรือตำแหน่งจุดให้บริการภายในหน่วยงาน)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
๔.	มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟต์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้ โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น (หมายเหตุ ควรพิจารณาในเรื่องการใช้ได้จริงของสถานที่โดยให้อนุกรมการฯ ทดสอบด้วย)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
๕.	มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ (หมายเหตุ ต้องโล่ง โปร่ง ไม่แออัด และคำนึงถึงการให้บริการผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
๖.	มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
๗.	ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากล ทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน (เช่น ติดแถบเตือนให้ระมัดระวังบริเวณจุดพื้นที่ต่างระดับ)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
๘.	มีการจัดให้มีแสงสว่างเพียงพอที่จะไม่ทำให้เกิดอันตราย และไม่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
๙.	มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
๑๐.	มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ (กรณีที่ห้องน้ำไม่อยู่ในอำนาจการบริหารจัดการของหน่วยงานเอง ให้พิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
๑๑.	มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
๑๒.	มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และ ลดระยะเวลาการคอย	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
๑๓.	มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
๑๔.	มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะได้ในบริเวณที่เหมาะสม	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

๓.๒ คำอธิบายเกณฑ์คุณภาพ

หัวข้อ	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน	
<b>๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ</b>				
<p>๑. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ</p>	<input type="checkbox"/> (๕)	<p>๑.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็นดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประเภทงานบริการ</li> <li>- วันและเวลาเปิดให้บริการ</li> <li>- สถานที่ให้บริการ</li> <li>- ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ</li> <li>- สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ</li> <li>- การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ</li> </ul>	<p>หน่วยงานต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้เทคนิคหรือวิธีการเพื่อให้ทราบความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีขนาดที่เหมาะสม และต้องกำหนดครอบคลุมทั้ง ๖ ประเด็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ประเภทงานบริการ</li> <li><input type="checkbox"/> วันและเวลาเปิดให้บริการ</li> <li><input type="checkbox"/> สถานที่ให้บริการ</li> <li><input type="checkbox"/> ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ</li> <li><input type="checkbox"/> สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ</li> <li><input type="checkbox"/> การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ</li> </ul> <p>- ผลการสำรวจที่ได้รับคืออะไร (ผลการสำรวจไม่ควรน้อยกว่า ๒ ปี)</p> <p>* ให้พิจารณาแบบสำรวจของหน่วยงานว่าครบทั้ง ๖ ประเด็นหรือไม่ และแบบสำรวจของหน่วยงานทำให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่</p>	
	<input type="checkbox"/> (๕)	<p>๑.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> มีรายงานผลการวิเคราะห์ตามข้อ ๑.๑</li> <li><input type="checkbox"/> สามารถนำมาออกแบบการให้บริการ (มีเอกสารยืนยันหรืออาจปรากฏในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์)</li> </ul>	
<p>๒. งานบริการ</p>	<input type="checkbox"/> (๕)	<p>๒.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน</li> <li>- งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน</li> <li>- งานด้านการรับเรื่องราວร้องทุกข์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน</li> <li><input type="checkbox"/> งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน (รูปแบบในการให้บริการข้อมูลดังกล่าวสามารถนำข้อมูลไปแสดงบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าถึงสืบค้นเองได้)</li> <li><input type="checkbox"/> งานด้านการรับเรื่องราວร้องทุกข์</li> </ul> <p>* ต้องมีงานบริการครอบคลุมทั้ง ๓ ประเภทงานบริการ</p>	
	<input type="checkbox"/> (๕)	<p>๒.๒ มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ทุกงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ตามข้อ ๒.๑ ไม่ร้องขอสำเนา</li> <li><input type="checkbox"/> หน่วยงานเป็นผู้ถ่ายสำเนาให้ผู้รับบริการ</li> <li><input type="checkbox"/> มีติดประกาศยกเลิกการใช้สำเนา</li> <li><input type="checkbox"/> อาจยังยกเลิกไม่ครบถ้วน เนื่องจาก .....</li> </ul>	
	<input type="checkbox"/> (๕)	<p>๒.๓ มีงานบริการที่เหมาะสม/งานบริการอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการปรับปรุงงานบริการหลักของหน่วยงานตามผลการสำรวจในข้อ ๑.๑</li> <li><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีการปรับปรุงงานบริการหลักของหน่วยงานตามผลการสำรวจในข้อ ๑.๑ และมีการให้บริการอื่นที่ไม่ใช่ภารกิจหลักของหน่วยงานซึ่งเป็นผลจากการสำรวจในข้อ ๑.๑</li> </ul>	



หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
			<input type="checkbox"/> ถึงขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = สามารถใช้ได้จริงตั้งแต่ ๖-๑๐ รายการ (โดยต้องประกอบด้วย ๖ รายการที่มี*) <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = สามารถใช้ได้จริงตั้งแต่ ๑๑ รายการขึ้นไป (โดยต้องประกอบด้วย ๖ รายการที่มี*) และ ต้องสร้างภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน โดยจัดให้มีพื้นที่สีเขียวสาธารณะ ร่มรื่น สวยงามตามธรรมชาติ เช่น สวนสาธารณะ สวนหย่อม เป็นต้น	
๔. การออกแบบระบบงาน	<input type="checkbox"/> (๑)	๔.๑ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	<input type="checkbox"/> มีผังภาพหรือขั้นตอนแสดงการให้บริการที่ชัดเจน	
	<input type="checkbox"/> (๑)	๔.๒ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน	<input type="checkbox"/> มีป้ายชื่อผู้รับผิดชอบ เบอร์โทรติดต่อ แสดงให้ผู้รับบริการเห็นได้อย่างชัดเจน <input type="checkbox"/> กรณีที่ผู้รับบริการมีปัญหาสามารถติดต่อผู้ให้บริการได้โดยตรง	
	<input type="checkbox"/> (๑)	๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลาค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน	<input type="checkbox"/> มีคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) <input type="checkbox"/> หน่วยงานมีแนวทางหรือคู่มือการให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น คู่มือคำถาม – คำตอบ (FAQ)	
	<input type="checkbox"/> (๑)	๔.๔ มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาต โดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาตหรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะ การรับบริการในสถานที่ไม่แล้วเสร็จในที่ เป็นต้น	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางปกติ เช่น หนังสือแจ้งเตือน โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางดิจิทัล เช่น SMS E-mail Application	
	<input type="checkbox"/> (๑)	๔.๕ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ด้วยการยื่นคำขอผ่านแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Fom) และแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์เพิ่มเติมจากข้างต้น เช่น การใช้ระบบจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) หรือการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Signature)	
	<input type="checkbox"/> (๑)	๔.๖ มีแบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ ที่ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน หรือใช้แบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ผู้รับบริการไม่ต้องกรอกข้อมูลบุคคล (เช่น ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ทะเบียนราษฎร) ในแบบฟอร์ม ยกเว้นข้อมูลที่เป็นการเฉพาะ	

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
			<input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วตามข้างต้น ไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป	
๕. การจัดสรรบุคลากร	<input type="checkbox"/> (๑)	๕.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น และจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	<input type="checkbox"/> มีการวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนของหน่วยงานที่เหมาะสมกับปริมาณงานโดยจัดทำเป็นแผนกำลังคน <input type="checkbox"/> มีการเสนอความต้องการกำลังคนให้ผู้บริหารที่มีอำนาจพิจารณา <input type="checkbox"/> มีคำสั่งหรือตารางงานการให้บริการที่สอดคล้องกับผลสำรวจ หรือในช่วงพักทานอาหารหรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	
	<input type="checkbox"/> (๑)	๕.๒ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงานนอกเหนือจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการ หรือแนวทางในการพิจารณาให้สิ่งจูงใจ เช่น ผลการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชน หรือผู้บังคับบัญชา พนักงานดีเด่นประจำเดือน เป็นต้น กปก. = มอบใบประกาศเกียรติคุณพร้อมของที่ระลึก สรรพสามิต = มีการประกาศเจ้าหน้าที่ดีเด่นในแต่ละเดือน กพท. = คัดเลือกพนักงานดีเด่น	
<b>๒. ระบบจุดให้บริการ</b>				
๖. บุคลากรด้านการบริการ	<input type="checkbox"/> (๑)	๖.๑ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา ระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และมีจิตบริการ	<input type="checkbox"/> มีบันทึก/รูปภาพการอบรมหรือให้ความรู้ด้านการให้บริการ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ <input type="checkbox"/> หลักสูตร เนื้อหาการอบรมด้านการบริการ <input type="checkbox"/> พิจารณาความสอดคล้องกับข้อ ๕.๑	
	<input type="checkbox"/> (๑)	๖.๒ มีการประเมินสมรรถนะของบุคลากรด้านบริการ	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = เจ้าหน้าที่ผ่านการฝึกอบรมและมีผลการประเมินสมรรถนะเกี่ยวกับการบริการ เช่น คะแนนสอบ คะแนนการประเมิน ใบประกาศนียบัตร เป็นต้น <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	
	<input type="checkbox"/> (๑)	๖.๓ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต	เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ดังนี้ <input type="checkbox"/> สามารถตอบคำถามพื้นฐานได้ <input type="checkbox"/> สามารถแก้ไขและรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ <input type="checkbox"/> การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต <b>** คณะอนุกรรมการฯ อาจพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**</b>	



หัวข้อ	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
	<input type="checkbox"/> (😊) ๖.๔ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจากประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหามาพัฒนาแก้ไข ซึ่งเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน เช่น <ul style="list-style-type: none"> <li>- รพ.พนมสารคามได้มีบริการประสานหน่วยงานท้องถิ่นของผู้รับบริการฟอกไตเพื่อช่วยเหลือในการจัดรถรับ-ส่งมาฟอกไตและตั้งกองทุนให้ผู้ป่วยเพื่อให้ได้รับการดูแลฟอกไตอย่างต่อเนื่องได้</li> </ul> <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการพัฒนาการให้บริการครบถ้วนตามนโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการขึ้นเพิ่มเติมจากนโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	
	<input type="checkbox"/> (😊) ๖.๕ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทางของการให้บริการระบบ online <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานในทุกช่องทางของการให้บริการระบบ online ** คณะอนุกรรมการฯ อาจให้เจ้าหน้าที่สาธิตให้ชม**	
๗. ระบบการประเมินความพึงพอใจ	<input type="checkbox"/> (😊) ๗.๑ มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/> มีผลประเมินความพึงพอใจอย่างน้อยเป็นรายเดือนหรือไตรมาส <input type="checkbox"/> นำผลการประเมินความพึงพอใจมาปรับปรุงงานบริการให้เห็นอย่างชัดเจน ตัวอย่าง เช่น ..... .....	
	<input type="checkbox"/> (😊) ๗.๒ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	ผลลัพธ์ความพึงพอใจ โดยได้จากการสำรวจของหน่วยงานเองหรือหน่วยงานภายนอก (third party) ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ <input type="checkbox"/> ร้อยละความพึงพอใจคือ .....	
๘. คุณภาพการให้บริการ และการจัดการข้อร้องเรียน	<input type="checkbox"/> (😊) ๘.๑ วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน)	<input type="checkbox"/> มีคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทราบแนวทางการปฏิบัติงานนั้น	
	<input type="checkbox"/> (😊) ๘.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	<input type="checkbox"/> มีการจัดการข้อร้องเรียน การจัดให้มีวิธีการรับฟังข้อร้องเรียน ที่เป็นการจัดระบบหรือกระบวนการ และวิธีการรับฟังจากประชาชน เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ทราบและชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชน <input type="checkbox"/> มีการกำหนดช่องทางการรับเรื่อง ขั้นตอนการดำเนินการ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน และมีระบบการติดตามความคืบหน้า	

หัวข้อ	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
	<input type="checkbox"/> (☺) ๘.๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ข้อร้องเรียนในการให้บริการจะต้องได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติ ตามเวลาที่กำหนดไว้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = หน่วยงานมีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงานอันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน *ในกรณีที่หน่วยงานแสดงผลว่าไม่มีการร้องเรียน* ให้พิจารณาช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน หากมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพเพียงพอ จึงจะให้ ๑ คะแนน	
๘. ช่องทางการให้บริการ	<input type="checkbox"/> (☺) ๘.๑ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการรับเรื่องร้องเรียน ๔ ช่องทาง (เช่น อีเมล โทรศัพท์ จดหมาย และการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หน่วยงาน) <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ และการให้คำปรึกษา และรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย และเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ มากกว่า ๔ ช่องทาง (เพิ่มเติมจากที่ระบุไว้ข้างต้น)	

๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ

๑๐. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน	<input type="checkbox"/> (๕) ๑๐.๑ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	มีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน ซึ่งต้องประกอบด้วย <input type="checkbox"/> หัวข้อเรื่องที่ติดตาม <input type="checkbox"/> ผู้รับผิดชอบ <input type="checkbox"/> ระยะเวลาดำเนินการ <input type="checkbox"/> ผลดำเนินการ <input type="checkbox"/> ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	
	<input type="checkbox"/> (๕) ๑๐.๒ มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน	<input type="checkbox"/> มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน (monitoring) ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ ๑๐.๑ <input type="checkbox"/> กรณีที่เกิดปัญหา มีการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที (take action) เช่น การจัดชุดเฉพาะกิจลงพื้นที่แก้ปัญหาตามความเหมาะสม ตัวอย่างเช่น - กปภ. ติดตามการติดตั้งมิเตอร์น้ำ การยื่นคำขอติดตั้งมิเตอร์ ณ จุดให้บริการ - รพ. กรณีคนไข้ร้องเรียนผ่าน Facebook โรงพยาบาล ทีมใกล้เคียงของโรงพยาบาลประสานข้อมูลไปที่ผู้ร้องและผู้ที่เกี่ยวข้องในชุมชนและลงไปสืบหาข้อเท็จจริงแล้วนำข้อมูลมาเข้าสู่กระบวนการใกล้เคียงและ	

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
๑๑. การแก้ไข ปัญหาที่ท้าทาย	<input type="checkbox"/> (☺)	๑๑.๑ มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของ การให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของ การให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไป แก้ไขปรับปรุงให้การบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง  <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของ การ ให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไป ถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อป้องกันปัญหา ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย	
๑๒. การ ทบทวน ปรับปรุงการ ดำเนินงาน	<input type="checkbox"/> (๕)	๑๒.๑ มีการนำผลจากการติดตามงาน มาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดี อย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	<input type="checkbox"/> มีบันทึก/ผลการประชุมการติดตามปรับปรุงงาน หรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับหน่วยงาน <input type="checkbox"/> สามารถแก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงงานบริการได้ ตามเป้าหมาย <input type="checkbox"/> พิจารณาวิธีการจัดเก็บข้อมูลที่สะท้อนให้เห็นถึง การลดระยะเวลา หรือลดต้นทุน	
	<input type="checkbox"/> (๕)	๑๒.๒ มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน ให้ทันสมัยและค้นหาข้อมูลได้ง่าย	<input type="checkbox"/> มีคู่มือที่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย เช่น อยู่บนระบบออนไลน์ เป็นต้น ทั้งนี้ อาจไม่จำเป็นต้อง มีการปรับปรุงตลอดเวลาก็ได้ <u>กรณีมีการปรับปรุง ประเด็นการปรับปรุง ได้แก่</u> <input type="checkbox"/> คู่มือเก่า คือ ..... <input type="checkbox"/> คู่มือใหม่ คือ .....	
๑๓. การ แลกเปลี่ยน เรียนรู้ ของ เจ้าหน้าที่ และ ผู้เกี่ยวข้อง	<input type="checkbox"/> (☺)	๑๓.๑ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหา ในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงาน เพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรม ในการให้บริการ	<input type="checkbox"/> มีบันทึก/รูปภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้ องค์ความรู้ เพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือ เพื่อออกแบบหรือสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ เช่น ..... ตัวอย่างเช่น การเกิดปัญหาไฟฟ้าดับในพื้นที่สูงที่ไม่ สามารถแจ้งผ่านสัญญาณโทรศัพท์ได้ กฟภ. จึงได้มีการ ประชุมหารือเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำองค์ความรู้ ที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาจนเกิดการคิดค้นระบบ การแจ้งเตือนไฟฟ้าดับอัตโนมัติเพื่อแก้ไขเมื่อเกิดไฟฟ้าดับ ในบริเวณดังกล่าว	

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
			<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกัน ทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมใน การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีระบบสารสนเทศของ การจัดการความรู้เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงได้ <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีการนำกระบวนการงานที่ถูกออกแบบใหม่/ นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม	
๑๔. บุคลากร ด้านเทคนิค	<input type="checkbox"/> (๑)	๑๔.๑ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรม หลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์ พื้นฐาน และมีความสามารถในการตอบคำถาม และแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ ตลอดจน อธิบายลักษณะปัญหาระบบเครือข่ายต่อเชื่อม เมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ	<input type="checkbox"/> มีบันทึก/ใบประกาศ ให้เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคของ หน่วยงานหรือส่วนกลางที่ได้เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการติดตั้ง ระบบ โปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน ฯลฯ (ไม่ใช่คุณวุฒิมหาวิทยาลัย ตามวุฒิการศึกษา) <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีการตอบคำถาม แก้ไขปัญหา เกี่ยวกับระบบ และสามารถประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง กรณีเกิดปัญหาได้ *คณะอนุกรรมการฯ สอบถามกับเจ้าหน้าที่	
๑๕. ระบบ ฐานข้อมูล	<input type="checkbox"/> (๑)	๑๕.๑ มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	<input type="checkbox"/> มีการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำข้อสังเกต เกี่ยวกับการใช้งานเสนอส่วนกลางให้ทราบ - กรณีส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงาน ระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) <input type="checkbox"/> มีระบบจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ เพื่อส่งให้ส่วนกลาง วิเคราะห์หรือดำเนินการต่อ	
	<input type="checkbox"/> (๑)	๑๕.๒ มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบ ฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และ ทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและ พัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	- กรณีส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงาน ระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่สามารถนำเข้าข้อมูลได้ และสามารถ ใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลดังกล่าวได้ <input type="checkbox"/> มีการนำผลมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการให้บริการ ของหน่วยงานหรือเสนอแนะปรับปรุงระบบฐานข้อมูล ต่อส่วนกลาง	
๑๖. ระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ	<input type="checkbox"/> (๑)	๑๖.๑ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่าง ต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตาม แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด	<input type="checkbox"/> หน่วยงานมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งาน ได้อย่างต่อเนื่องและปลอดภัย - กรณีส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงาน ระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) <input type="checkbox"/> มีการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำข้อสังเกต เกี่ยวกับการใช้งานทันต่อสถานการณ์ เสนอส่วนกลางให้ทราบ <input type="checkbox"/> หน่วยงานระดับสาขามีการปฏิบัติตามแผนแม่บท ที่เกี่ยวข้อง	

หัวข้อ	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
	<p><input type="checkbox"/> (๕)</p> <p>๑๖.๒ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหา ข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการ แก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์เพื่อช่วย สนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่</p>	<p><input type="checkbox"/> หน่วยงานมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถค้นหา ข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับ สาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User)</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่สามารถใช้ประโยชน์จากระบบได้สะดวก รวดเร็ว</p> <p><input type="checkbox"/> มีเรื่องคำถาม-คำตอบ (FAQ) ในระบบ online ของหน่วยงาน ที่เกี่ยวกับภารกิจด้านการให้บริการ ของหน่วยงานด้วย</p>	
	<p><input type="checkbox"/> (๕)</p> <p>๑๖.๓ มีระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคง ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ</p>	<p><input type="checkbox"/> หน่วยงานมีกระบวนการกำกับดูแล นโยบาย การป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ ความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ ที่สามารถระบุ ความเสี่ยง (identify) ป้องกัน (protect) ตรวจพบ (detect) รับมือ (respond) กู้ระบบคืนสู่สภาวะปกติ (recover) และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีแผนการกำกับดูแลการป้องกัน ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) และ ปฏิบัติตามแผนอย่างเคร่งครัด</p> <p><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีการประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแล การป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มี ผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน</p> <p>ทั้งนี้ การประเมินประสิทธิภาพ หน่วยงานสามารถกระทำได้ โดยหน่วยตรวจสอบภายในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของหน่วยงานเอง (IT Audit) หรือผู้ตรวจสอบภายนอก เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการรักษาความปลอดภัย ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน</p>	
<p>๑๗. การบูรณา การวางแผน ระบบ</p>	<p><input type="checkbox"/> (๕)</p> <p>๑๗.๑ มีการบูรณาการการทำงานระหว่าง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากร ที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง หน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความ ผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า</p>	<p><input type="checkbox"/> หน่วยงานมีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงาน ภายนอกที่เกี่ยวข้อง ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟภ./กปภ. มีการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลกับ กรมการปกครอง กรมชลประทาน</li> <li>- สำนักงานขนส่ง มีการบูรณาการการทำงานร่วมกับสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ</li> </ul>	

<p>๑๘. การพัฒนาระบบการให้บริการ online</p>	<p><input type="checkbox"/> (☺)</p>	<p>๑๘.๑ มีการพัฒนาระบบการให้บริการซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง</li> <li>- การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที</li> <li>- การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น</li> </ul>	<p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในระบบ Online</p> <p><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในระบบ Online อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่าปรับปรุงแล้วดีขึ้นอย่างไร</p>	
<p>๑๙. การพัฒนาระบบ Call center</p>	<p><input type="checkbox"/> (☺)</p>	<p>๑๙.๑ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call center ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งต่อ</li> <li>- มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ</li> <li>- มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน</li> </ul>	<p>มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบของ Call center ต้องมีคุณสมบัติครบทั้ง ๓ ข้อ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้</li> <li>- มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ</li> <li>- มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการ และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบของ Call center ตามคุณสมบัติที่กำหนดอย่างน้อย ๒ ข้อ</p> <p><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบของ Call center ครบคุณสมบัติทั้ง ๓ ข้อ</p>	
	<p><input type="checkbox"/> (☺)</p>	<p>๑๙.๒ มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- โทรศัพท์ดิ่งไม่เกิน ๓ ครั้ง</li> <li>- อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในกรณีติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน ๕%</li> <li>- การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก</li> </ul>	<p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีมาตรฐานการให้บริการของ Call Center ที่ชัดเจนและเจ้าหน้าที่รับทราบมาตรฐานที่กำหนด</p> <p><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการของ Call Center โดยแสดงให้เห็นว่าปรับปรุงแล้วดีขึ้นอย่างไร</p>	
	<p><input type="checkbox"/> (☺)</p>	<p>๑๙.๓ เจ้าหน้าที่ Call center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด</p>	<p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีรายงานหรือสถิติการปฏิบัติงานรายบุคคลสามารถแสดงให้เห็นว่าได้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนด</p> <p><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = เจ้าหน้าที่ Call center มีการรายงานปัญหาหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่เพื่อนำมากำหนดเป็นมาตรฐานในการให้บริการ</p>	

<p>๒๐. การ บริหารความ ต่อเนื่องในการ ให้บริการที่ จำเป็น</p>	<p><input type="checkbox"/> (๕)</p>	<p>๒๐.๑ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น</p>	<p><input type="checkbox"/> มีแผนการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ โดยเน้นเรื่อง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ข้อมูลการให้บริการ</li> <li><input type="checkbox"/> สถานที่</li> <li><input type="checkbox"/> บุคลากร</li> <li><input type="checkbox"/> วัสดุอุปกรณ์</li> </ul>	
	<p><input type="checkbox"/> (๕)</p>	<p>๒๐.๒ มีการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่อง</p>	<p><input type="checkbox"/> มีการฝึกซ้อมแผนการบริหารความต่อเนื่อง (อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง)</p>	
	<p><input type="checkbox"/> (๕)</p>	<p>๒๐.๓ มีการสร้างความเข้าใจ และสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ</p>	<p><input type="checkbox"/> มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการบริหารความต่อเนื่องให้เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานได้ทราบ</p> <p><input type="checkbox"/> มีการเผยแพร่ สื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบผลกระทบในการให้บริการของหน่วยงานเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ เช่น รูปแบบอินโฟกราฟฟิก คลิปวิดีโอ เป็นต้น</p>	
	<p><input type="checkbox"/> (๕)</p>	<p>๒๐.๔ มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน</p>	<p><input type="checkbox"/> มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องให้ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ความเป็นปัจจุบัน</li> <li><input type="checkbox"/> สามารถรองรับสถานการณ์ COVID ๑๙</li> <li><input type="checkbox"/> มุ่งเน้นการนำระบบ e-service รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานและให้บริการประชาชน</li> </ul> <p>*แผน BCP ไม่ได้มีกรอบระยะเวลา แต่เป็นแผนที่ต้องมีการทบทวนปรับปรุงอยู่เสมอเมื่อมีปัจจัยต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ภารกิจ บุคลากร เพื่อว่าเมื่อเกิดเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งขึ้น หน่วยงานจะได้สามารถพร้อมดำเนินการกิจได้อย่างต่อเนื่อง ไม่สะดุดหยุดลง แม้เกิดสภาวะวิกฤต หรือหากเกิดการหยุดชะงัก จะสามารถกลับมาดำเนินการได้ภายในเวลาเท่าใด เพื่อไม่ให้กระทบกับประชาชนหรืองานในภาพรวมของรัฐ</p>	

๔. เจ็อนไซพิเศษเพิ่มเติม

<p>๒๑. การขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรม</p>	<p><input type="checkbox"/> (☺)</p>	<p>คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ</p>	<p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = หน่วยงานนำนวัตกรรม วิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ในการให้บริการจากที่อื่นมาพัฒนาต่อยอดในการปรับปรุงและออกแบบงานบริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ</p> <p><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = หน่วยงานมีการคิดค้น และแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ</p>	
<p>๒๒. การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (เกณฑ์เพื่อรองรับไทยแลนด์ ๔.๐)</p>	<p><input type="checkbox"/> (☺)</p>	<p>- ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ - วิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทางทุกอุปกรณ์</p>	<p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการจัดทำฐานข้อมูลในการให้บริการเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบเรียลไทม์ หรือภายใน ๒๔ ชั่วโมง</p> <p><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีการวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ</p>	
<p>๒๓. การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ</p>	<p><input type="checkbox"/> (☺)</p>	<p>ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น</p>	<p><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีความโดดเด่นที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น</p>	

๓.๓ เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

แนวทางการดำเนินงาน	คะแนนเต็ม
๑. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ	๑๐
๒. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง	๑๐
๓. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ	๑๐
<b>รวม</b>	<b>๓๐</b>



## คำอธิบายเกณฑ์การประเมินด้านผลลัพธ์

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน																				
<p>๑. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ (๑๐ คะแนน)</p>	<p>ประเมินจาก</p> <p>๑.๑ พิจารณาจากวิธีการสำรวจและความน่าเชื่อถือในการจัดเก็บแบบสอบถาม ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น เช่น สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างกับผู้มารับบริการทั้งหมด ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล เป็นต้น (๖ คะแนน)</p> <table border="1" data-bbox="531 524 1353 1122"> <tr> <td>๑ คะแนน</td> <td>หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุม และเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td> </tr> <tr> <td>๒ คะแนน</td> <td>หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุม และเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td> </tr> <tr> <td>๓ คะแนน</td> <td>จัดเก็บข้อมูลโดย third party แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุม และเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td> </tr> <tr> <td>๔ คะแนน</td> <td>จัดเก็บข้อมูลโดย third party และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุม และเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</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> <p>หมายเหตุ :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การดำเนินการโดย third party หมายถึง การสำรวจโดยหน่วยงานภายนอก หรือหน่วยงานส่วนกลางสำรวจให้สาขาก็ได้</li> <li>- ความครอบคลุมและเพียงพอให้คณะอนุฯพิจารณาจากหลักฐานการจัดเก็บข้อมูล โดยให้หน่วยงานเป็นผู้นำเสนอ</li> </ul> <p>๑.๒ คณะอนุกรรมการฯ สุ่มสัมภาษณ์ผู้รับบริการ (Spot Check) เกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ อย่างน้อย ๓ คน และให้คะแนนตามตาราง (๔ คะแนน)</p> <table border="1" data-bbox="531 1480 1305 1659"> <tr> <td>๑ คะแนน</td> <td>ไม่พึงพอใจ ๒ ใน ๓</td> </tr> <tr> <td>๒ คะแนน</td> <td>ไม่พึงพอใจ ๑ ใน ๓</td> </tr> <tr> <td>๓ คะแนน</td> <td>พึงพอใจทั้งหมด</td> </tr> <tr> <td>๔ คะแนน</td> <td>พึงพอใจทั้งหมด และ ได้รับคำชื่นชม</td> </tr> </table>	๑ คะแนน	หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุม และเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	๒ คะแนน	หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุม และเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	๓ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลโดย third party แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุม และเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	๔ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลโดย third party และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุม และเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	๕ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	๖ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลมากกว่า ๑ ช่องทางที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	๑ คะแนน	ไม่พึงพอใจ ๒ ใน ๓	๒ คะแนน	ไม่พึงพอใจ ๑ ใน ๓	๓ คะแนน	พึงพอใจทั้งหมด	๔ คะแนน	พึงพอใจทั้งหมด และ ได้รับคำชื่นชม	
๑ คะแนน	หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุม และเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร																					
๒ คะแนน	หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุม และเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร																					
๓ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลโดย third party แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุม และเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร																					
๔ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลโดย third party และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุม และเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร																					
๕ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร																					
๖ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลมากกว่า ๑ ช่องทางที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร																					
๑ คะแนน	ไม่พึงพอใจ ๒ ใน ๓																					
๒ คะแนน	ไม่พึงพอใจ ๑ ใน ๓																					
๓ คะแนน	พึงพอใจทั้งหมด																					
๔ คะแนน	พึงพอใจทั้งหมด และ ได้รับคำชื่นชม																					

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน										
<p>๒. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง (๑๐ คะแนน)</p>	<p>๒.๑ ระยะเวลา (๕ คะแนน) (ใช้งานบริการหลัก หรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด) พิจารณาจากระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนดไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด โดยสุ่มสัมภาษณ์อย่างน้อย ๓ คน และลงคะแนนทั้ง ๓ คน จากนั้นให้ทำการหาค่าเฉลี่ยของคะแนนทั้ง ๓ คน</p> <table border="1" data-bbox="494 425 1340 940"> <tr> <td>๑ คะแนน</td> <td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๐-๑๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด</td> </tr> <tr> <td>๒ คะแนน</td> <td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๑๑-๒๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด</td> </tr> <tr> <td>๓ คะแนน</td> <td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๒๑-๓๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด</td> </tr> <tr> <td>๔ คะแนน</td> <td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๓๑-๔๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด</td> </tr> <tr> <td>๕ คะแนน</td> <td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้มากกว่า ๔๐% ขึ้นไป จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด หรือสามารถให้บริการน้อยกว่า ๑๐ นาที (Single Minute) ในกรณีที่ไม่สามารถลดขั้นตอนลงได้อีก</td> </tr> </table> <p><u>โปรดระบุการคาดประมาณผลที่จะได้รับจากการลดระยะเวลา</u></p> <p><u>วิธีการคำนวณ</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>คำนวณความแตกต่างของระยะเวลาการให้บริการที่เปลี่ยนแปลง เช่น จากเดิมระบุในคู่มือไว้ที่ ๑ วัน แต่ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เหลือ ๐.๕ วัน</li> <li>นำข้อมูลที่แปลงแล้วเป็นหน่วยวัน คูณกับ ๓๐๐ (อัตราค่าแรงขั้นต่ำต่อ ๑ วัน (๘ ชั่วโมง)) เพื่อแปลงเป็นหน่วยบาท</li> <li>นำค่าที่ได้คูณกับจำนวนธุรกรรมที่เกิดขึ้นทั้งหมดในรอบ ๑ ปี</li> </ol> <p><u>สูตร</u></p> <p>(ระยะเวลาที่ลดลง (วัน) x ๓๐๐) x จำนวนธุรกรรมใน ๑ ปี (ครั้ง) = จำนวนเงินที่หน่วยงานประหยัดได้ (บาท)</p> <p><u>ตัวอย่างเช่น</u></p> <p>ลดระยะเวลาการให้บริการได้ ๐.๕ วัน มีจำนวนธุรกรรมทั้งปีจำนวน ๑,๐๐๐ ครั้ง เท่ากับหน่วยงานสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้ (๐.๕ x ๓๐๐) x ๑,๐๐๐ = ๑๕๐,๐๐๐ บาท</p> <p>(.....x ๓๐๐) x ..... = ..... บาท</p>	๑ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๐-๑๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด	๒ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๑๑-๒๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด	๓ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๒๑-๓๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด	๔ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๓๑-๔๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด	๕ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้มากกว่า ๔๐% ขึ้นไป จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด หรือสามารถให้บริการน้อยกว่า ๑๐ นาที (Single Minute) ในกรณีที่ไม่สามารถลดขั้นตอนลงได้อีก	
๑ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๐-๑๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด											
๒ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๑๑-๒๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด											
๓ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๒๑-๓๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด											
๔ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๓๑-๔๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด											
๕ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้มากกว่า ๔๐% ขึ้นไป จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด หรือสามารถให้บริการน้อยกว่า ๑๐ นาที (Single Minute) ในกรณีที่ไม่สามารถลดขั้นตอนลงได้อีก											

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน																				
	<p>๒.๒ จำนวนช่องทางการให้บริการ (๕ คะแนน) (ใช้งานบริการหลักหรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด) ช่องทางหลัก หมายถึง ช่องทางการให้บริการปกติ เช่น ช่องทาง walk-in ช่องทางการให้บริการอื่น ๆ เช่น e-service การยื่นเอกสารทาง online หรือ e-payment เป็นต้น (ยกเว้นคู่มือประชาชน)</p> <table border="1" data-bbox="507 434 1351 736"> <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 เดลิเวอรี่ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)</td> </tr> <tr> <td>๕ คะแนน</td> <td>เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๒ เรื่อง</td> </tr> </table> <p>หมายเหตุ : คณะอนุฯ ต้องพิจารณาว่าช่องทางการให้บริการต้องเป็นช่องทางที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ</p>	๑ คะแนน	๑ ช่องทาง (หมายถึงช่องทางหลัก)	๒ คะแนน	๒ ช่องทางขึ้นไป	๓ คะแนน	๓ ช่องทางขึ้นไป	๔ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง (เช่น เดลิเวอรี่ส่งตรงถึงบ้าน 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 เดลิเวอรี่ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)																					
๕ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๒ เรื่อง																					
<p>๓. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ตลอดเวลา การติดตามสถิติงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (๑๐ คะแนน)</p>	<p>ประเมินจาก</p> <p>๓.๑ การมีระบบเพื่อให้บริการได้จากทุกที่ เช่น ระบบการจองคิว ระบบการให้บริการ ระบบการชำระเงิน ระบบการให้ข้อมูลเพื่อติดตามสถานะการให้บริการ ระบบการร้องเรียน (ประเมินตามตารางด้านล่าง ให้คะแนนระบบละ ๑ คะแนน และหากมีการวิเคราะห์ผลจากระบบให้เพิ่มอีก ๑ คะแนน) (๕ คะแนน)</p> <table border="1" data-bbox="507 1106 1340 1491"> <tr> <td>๑ คะแนน</td> <td>เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง / มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ</td> </tr> <tr> <td>๑ คะแนน</td> <td>มีระบบการจองคิวล่วงหน้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ / ระบบการร้องเรียนออนไลน์</td> </tr> <tr> <td>๑ คะแนน</td> <td>มีระบบยื่นคำขออิเล็กทรอนิกส์</td> </tr> <tr> <td>๑ คะแนน</td> <td>มีระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์</td> </tr> <tr> <td>๑ คะแนน</td> <td>มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/ e-Tax Invoice)</td> </tr> </table> <p>๓.๒ ร้อยละของผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละเท่าใดของกลุ่มเป้าหมาย (N) (๕ คะแนน)</p> <table border="1" data-bbox="507 1688 1262 1906"> <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	เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง / มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ	๑ คะแนน	มีระบบการจองคิวล่วงหน้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ / ระบบการร้องเรียนออนไลน์	๑ คะแนน	มีระบบยื่นคำขออิเล็กทรอนิกส์	๑ คะแนน	มีระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์	๑ คะแนน	มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/ e-Tax Invoice)	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	เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง / มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ																					
๑ คะแนน	มีระบบการจองคิวล่วงหน้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ / ระบบการร้องเรียนออนไลน์																					
๑ คะแนน	มีระบบยื่นคำขออิเล็กทรอนิกส์																					
๑ คะแนน	มีระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์																					
๑ คะแนน	มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/ e-Tax Invoice)																					
๕ คะแนน	ตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไป																					
๔ คะแนน	ร้อยละ ๔๐-๔๙																					
๓ คะแนน	ร้อยละ ๓๐-๓๙																					
๒ คะแนน	ร้อยละ ๒๐-๒๙																					
๑ คะแนน	ต่ำกว่าร้อยละ ๒๐																					

#### ๔. แนวทางการเตรียมพร้อมเบื้องต้น

##### ๔.๑ หลักฐานการสมัคร Online

หน่วยงานจะต้องส่งเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์ที่เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์การให้บริการของศูนย์ราชการที่หน่วยงานได้ดำเนินการแล้วผ่านระบบ Online การรับสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี เพื่อประกอบการพิจารณาตรวจคัดกรองเอกสารเบื้องต้นและการตรวจประเมินในพื้นที่

##### ๔.๒ การเตรียมพร้อมในการตรวจประเมินในพื้นที่

- ก่อนรับการตรวจประเมินฯ : เตรียมความพร้อมตามวัน และเวลา ที่ฝ่ายเลขานุการฯ คณะอนุกรรมการฯ ประสานแจ้งให้ทราบ โดยเตรียมพร้อมด้านพื้นที่ เอกสาร บุคลากร หรือจัดทำคลิปวิดีโอแนะนำผลงานการให้บริการ และสิ่งที่น่าสนใจ

- รับการตรวจประเมินในพื้นที่ : คณะอนุกรรมการฯ จะพิจารณาการตรวจประเมินในรูปแบบของการประชุม Video Conference หรือ Video Live เพื่อชมพื้นที่การให้บริการประชาชน รวมทั้งมีการสัมภาษณ์/ซักถามผู้ให้บริการและเจ้าหน้าที่ พิจารณาข้อมูลเพิ่มเติมอื่น ๆ และการลงพื้นที่ตรวจประเมินแบบ Site Visit ซึ่งหน่วยงานอาจดำเนินการดังนี้

๑. ชี้แจงข้อมูลการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ อาจเป็นการนำเสนอโดย power point หรือ presentation ที่เน้นการให้บริการและสิ่งที่น่าสนใจของหน่วยงาน โดยใช้ระยะเวลาสั้น ๆ

๒. เตรียมเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับคณะอนุกรรมการฯ ใช้ประกอบการพิจารณา

๓. ชี้แจงเพิ่มเติมตามที่คณะอนุกรรมการฯ ซักถาม (สั้น กระชับ และตรงประเด็น)

- หลังรับการตรวจประเมินฯ หน่วยงานสามารถสอบถามข้อมูลและติดตามข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการตรวจประเมินมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ได้ที่ Facebook : คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

#### ๕. การรับรองมาตรฐาน

##### ๕.๑ ระยะเวลารับรอง

การให้การรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก มีระยะเวลา ๓ ปี นับจากปีที่ได้รับรอง

##### ๕.๒ จุดติดตั้ง ตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

ติดไว้บริเวณที่ประชาชนเห็นได้อย่างชัดเจน ณ จุดให้บริการที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก เพื่อเป็นเครื่องหมายที่แสดงให้รู้ว่าประชาชนจะได้รับการบริการที่มีมาตรฐาน GECC สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

๕.๓ โลโก้และตรารับรองมาตรฐาน GECC ถือเป็นทรัพย์สินและลิขสิทธิ์ของคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก รวมทั้งจะมีการเรียกคืนตราเมื่อครบอายุการรับรองมาตรฐานดังกล่าว นำส่งที่ : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล เลขที่ ๑ ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐ เบอร์โทรติดต่อ ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๓ , ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๕

**๖. ปฏิทินการดำเนินการของคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก**

มกราคม – กุมภาพันธ์	เปิดรับสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
มีนาคม	รับรองผลการตรวจคัดกรองเอกสารและชี้แจงกรณีไม่ผ่านการคัดกรองเอกสาร
เมษายน – กรกฎาคม	ลงพื้นที่ตรวจประเมินมาตรฐานทั่วประเทศ
สิงหาคม	ประกาศและแจ้งผลการรับรองมาตรฐาน (หนังสือ/เว็บไซต์ <a href="http://www.psc.opm.go.th">www.psc.opm.go.th</a> / Facebook คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก)
กันยายน	จัดพิธีมอบโล่และตราสัญลักษณ์ให้แก่ศูนย์ราชการสะดวกที่ผ่านการรับรอง

**๗. ช่องทางการติดต่อสื่อสารคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก**

ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ที่อยู่ : เลขที่ ๑ ทำเนียบรัฐบาล ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

หมายเลขโทรศัพท์ : ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๓ , ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๕ , ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๘๕ , ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๖

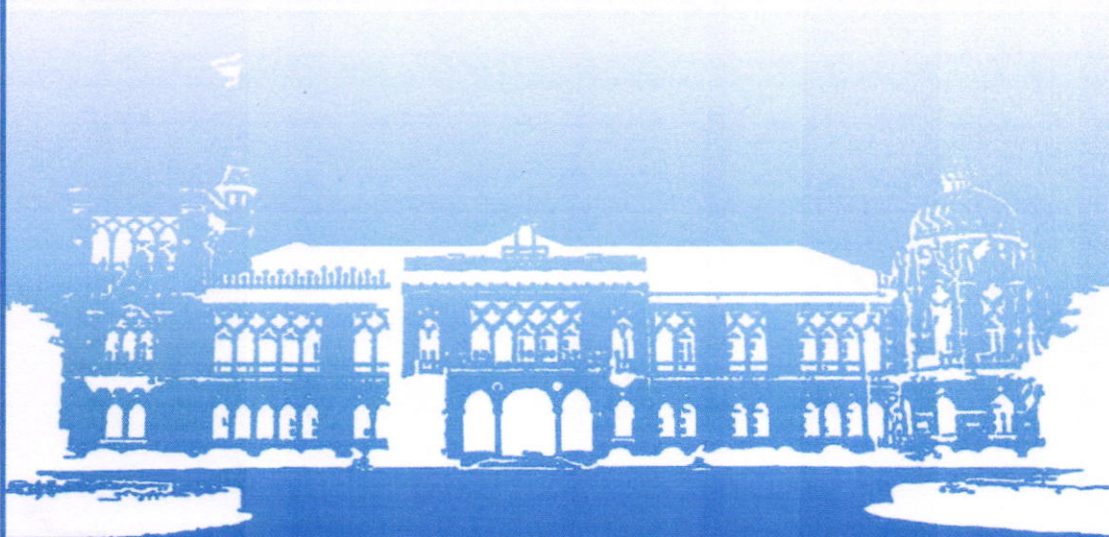
หมายเลขโทรสาร : ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๔ - ๒๕

Facebook : คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

---



คู่มือ  
การรับรองมาตรฐานการให้บริการ  
ของศูนย์ราชการสะดวก



คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก



สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
ร่วมกับ  
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ





คู่มือ  
การรับรองมาตรฐานการให้บริการ  
ของศูนย์ราชการสะดวก

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก



สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
ร่วมกับ  
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ







## คำนำ

นายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) ได้มอบนโยบาย ในที่ประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ ให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง จัดให้มีศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อเป็นหน่วยงาน ที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิด การบริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทาง มาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ ประกอบกับเป็นการดำเนินการ ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณา อนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก จึงได้จัดทำคู่มือ การรับรองมาตรฐานการให้บริการขึ้น โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือดังกล่าว จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานของรัฐในการนำไปใช้เป็นแนวทางการดำเนินการ และการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก เพื่อขอรับ การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก อันจะนำไปสู่ การยกระดับการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่าง มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ก่อเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ รวมทั้งช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานของรัฐ

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

เมษายน ๒๕๕๙

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
๑. ที่มาและความสำคัญ	๑
๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำเกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก	๓
๓. จุดมุ่งหมายของศูนย์ราชการสะดวก	๓
๔. นิยามศัพท์	๓
๕. หลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐาน การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก	๖
๕.๑ หลักคิด	๖
๕.๒ ระบบการให้บริการ	๖
๕.๓ เกณฑ์การพิจารณา	๘
๖. แนวทางการประเมินและการรับรองมาตรฐานการให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก	๖๗
๖.๑ เกณฑ์การประเมิน	๖๗
๖.๒ การขอรับการประเมิน	๖๘
๖.๓ วิธีการตรวจประเมิน	๖๘
๖.๔ ระยะเวลาในการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก	๖๙
๖.๕ การให้สิ่งจูงใจ	๖๙
๖.๖ Roadmap ทิศทางการพัฒนาต่อไปในอนาคต ของศูนย์ราชการสะดวก	๗๐
ภาคผนวก	๗๑

# คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก

## ๑. ที่มาและความสำคัญ

๑.๑ การประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ นายกรัฐมนตรี ได้มอบนโยบายให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง จัดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ

๑.๒ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้กำหนดเกี่ยวกับการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนไว้ใน ๒ มาตรา ดังนี้

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

มาตรา ๑๔ วรรคหนึ่ง ในกรณีจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้คณะรัฐมนตรีมีมติจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับคำขอตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตขึ้น

๑.๓ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ที่สำคัญประการหนึ่งกำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่อลดระยะเวลาของประชาชนในการมาติดต่อราชการโดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อส่วนราชการหลายแห่งเพื่อดำเนินการในเรื่องเดียวกัน และประชาชนสามารถติดต่อสอบถามงานที่เกี่ยวข้อง ณ ที่แห่งเดียวได้ในทุกเรื่อง ดังนั้น ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้คำนึงถึงความต้องการ การอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก

เพื่อให้ศูนย์ราชการสะดวก มีการให้บริการที่เป็นไปตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี และมีมาตรฐานเดียวกัน จำเป็นต้องกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการติดตาม ประเมินผลการดำเนินการเพื่อนำไปสู่การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกต่อไป

## ๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำเกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกมีมาตรฐานเดียวกัน สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

๒.๒ เพื่อให้ส่วนราชการมีแนวทางที่เป็นบรรทัดฐานในการพัฒนาและยกระดับการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๒.๓ เพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก ที่นำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุง และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับส่วนราชการ

## ๓. จุดมุ่งหมายของศูนย์ราชการสะดวก

การให้บริการของทุกหน่วยงานของรัฐ ต้องมีความสะดวก มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ

## ๔. นิยามศัพท์

ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป็นหน่วย/จุดบริการที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการให้คำแนะนำ และการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่น ความประทับใจให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการ

รูปแบบการบริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เป็นการบริการที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ราชการ โดยอาจจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวกขึ้นมาใหม่ หรือพัฒนาการบริการของศูนย์บริการประชาชนที่ทุกหน่วยงานมีการจัดตั้งไว้อยู่แล้ว (เช่น ศูนย์บริการร่วมกระทรวง ศูนย์ช่วยเหลือสังคม (OSCC) ศูนย์ดำรงธรรม ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นต้น) โดยการเพิ่มคุณลักษณะของศูนย์ราชการสะดวกในการให้ประชาชนที่ไปขอรับบริการจากรัฐได้รับความสะดวกมากขึ้น ซึ่งคุณลักษณะของศูนย์ราชการสะดวกมีดังนี้

๑) เป็นการบริการที่ให้ความช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการติดต่อราชการ โดยเฉพาะกลุ่มผู้รับบริการที่มาติดต่อครั้งแรก

๒) เป็นการบริการที่สนับสนุนให้การติดต่อราชการมีความง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการขอรับบริการ เช่น การให้ข้อมูลข่าวสารของทุกหน่วยงานทั้งที่อยู่ในสังกัดเดียวกันและ/หรือต่างสังกัดได้ การประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ การสร้างแนวปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้ให้บริการมีจิตสาธารณะ/จิตบริการ การมีช่องทางขอรับบริการที่หลากหลาย การมีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ไม่ยุ่งยากและมากเกินไป เป็นต้น

๓) เป็นการบริการที่สามารถพัฒนาไปสู่การบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ณ จุดเดียวได้

๔) เป็นการบริการที่สามารถจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาได้

ดังนั้น ภายใต้ศูนย์บริการต่าง ๆ ที่หน่วยงานได้จัดตั้งไว้อยู่เดิม ควรจะพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นเพื่อให้ครอบคลุม ถึงการเป็นศูนย์ราชการสะดวกด้วย กล่าวคือ อาจมีการพัฒนาโครงสร้าง ICT การพัฒนาช่องทางการติดต่อ เช่น รัฐบาลได้เปิดให้บริการข้อมูล ข่าวสารแก่ประชาชนผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ เป็นต้น หรือ การพัฒนาการบริการให้เป็นแบบ Online มากขึ้น โดยมีมุมมองที่สำคัญ ของการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ๔ ด้าน ดังนี้

๑) ด้านสถานที่ ต้องเข้าถึงง่าย และสะดวกในการติดต่อ ขอรับบริการ ไม่สร้างภาระให้แก่ประชาชน

๒) ด้านบุคลากร ต้องมีจิตบริการ (Service Mind) การบริการ มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

๓) ด้านงานที่ให้บริการ ต้องสนองตอบความต้องการ ขั้นตอนการขอรับบริการของประชาชนไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความง่ายต่อ เจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

๔) ด้านอื่น ๆ ตามความเหมาะสม ตามภารกิจโดยทุก ๆ ด้าน ต้องมีมาตรฐานในการบริการประชาชน

## ๕. หลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐาน การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

### ๕.๑ หลักคิด

การนำพาประชาชน ในการเข้าสู่บริการภาครัฐได้อย่าง สะดวก

### ๕.๒ ระบบการให้บริการ

ระบบการให้บริการ ประกอบด้วย ๓ องค์ประกอบ ได้แก่ ระบบก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ ระบบจุดให้บริการ และระบบสนับสนุน การให้บริการ

#### ๑) ระบบก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ

เป็นระบบการให้บริการ ก่อนที่ผู้รับบริการจะเข้าถึง บริเวณจุดให้บริการ ซึ่งเป็นบริเวณที่ควรมีการออกแบบการบริการหรือจัด สิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการสามารถดำเนินกิจกรรมเบื้องต้น ก่อนเข้าสู่จุดบริการได้ ทั้งนี้ การออกแบบการบริการควรสอดคล้องและ เหมาะสมกับช่องทางการบริการด้วย เช่น การให้บริการ ณ สำนักงาน อาจมีระบบการจัดคิว การจัดให้มีที่นั่งพักรอ การจัดทำสื่อให้ข้อมูล การช่วยเหลือให้คำแนะนำ แบบฟอร์มที่เข้าใจง่าย เป็นต้น เพื่อให้ประชาชน เกิดความประทับใจ นอกจากนี้ ยังรวมถึงการเดินทางของผู้รับบริการไปยัง สถานที่ให้บริการต้องเข้าถึงได้ง่าย สะดวกและไม่เป็นภาระของประชาชน เช่น สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในเส้นทางที่มีระบบขนส่งสาธารณะ เป็นต้น หรือกรณีเป็นการบริการผ่านช่องทางเว็บไซต์อาจมีการออกแบบระบบ หน้าแรกของการให้บริการที่ง่ายต่อการเข้าถึงและการค้นหาบริการ



ที่ต้องการได้ง่ายและรวดเร็ว หรือเป็นการบริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ อาจออกแบบระบบตอบรับ ณ นาทีแรกที่ใช้บริการเรียกเข้ามา เป็นต้น

### ๒) ระบบจุดให้บริการ

เป็นระบบการให้บริการตั้งแต่เจ้าหน้าที่เริ่มดำเนินการ ให้บริการจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ ซึ่งการออกแบบการบริการขึ้นอยู่กับ ช่องทางการบริการ เช่น การบริการ ณ สำนักงาน อาจออกแบบเป็นการให้ บริการในจุดบริการเดียว หรือ การบริการที่เกี่ยวข้องกันถูกจัดให้อยู่ใน บริเวณใกล้เคียงกัน ด้วยความเหมาะสม มีความทันสมัย และสะอาดตา การจัดเครื่องมือ-อุปกรณ์ และเอกสาร/แบบฟอร์มที่เพียงพอกับการให้ บริการ การดำเนินการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว สร้างความประทับใจ ให้แก่ผู้รับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ และการตอบสนอง คำขอหรือข้อร้องเรียนของประชาชนที่มารับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กรณีที่เกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า ในขณะที่การบริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ ควรมีการออกแบบหน้าต่างของโปรแกรมประยุกต์ให้ง่ายต่อการสืบค้น ข้อมูล หรือสามารถกรอกแบบฟอร์มคำขอได้ เป็นต้น

### ๓) ระบบสนับสนุนการให้บริการ

เป็นระบบสนับสนุนการดำเนินการให้บริการและ การบริหารจัดการศูนย์ราชการสะดวกให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เช่น การพัฒนากลยุทธ์การให้บริการ การบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาทักษะความชำนาญของเจ้าหน้าที่ การออกแบบ และพัฒนาการให้บริการที่เหมาะสม การออกแบบระบบและขั้นตอน การให้บริการ การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการที่สามารถ อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นต้น

### ๕.๓ เกณฑ์การพิจารณา

เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริการที่อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน รวมทั้ง สามารถติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างครอบคลุม ทั้งระบบการให้บริการและการบริหารจัดการ จึงได้จัดทำเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกที่สามารถนำไปสู่การรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ดังนี้

๑) โครงสร้างของมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก แบ่งเป็น ๒ ส่วน รวม ๒๕ หัวข้อ ดังนี้

(๑) ข้อกำหนดพื้นฐาน แบ่งเป็น ๒ ประเด็น ได้แก่

(๑.๑) การสนองตอบความต้องการของประชาชน ประกอบด้วย ๓ หัวข้อ ได้แก่

(๑.๑.๑) การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

(๑.๑.๒) งานบริการ

(๑.๑.๓) เวลา เปิด-ปิด การให้บริการ

(๑.๒) การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ๓ หัวข้อ ได้แก่

(๑.๒.๑) สถานที่ให้บริการ

(๑.๒.๒) พื้นที่ให้บริการ

(๑.๒.๓) การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ

(๒) ข้อกำหนดการให้บริการ แบ่งเป็น ๓ ประเด็น  
ได้แก่

(๒.๑) การจัดระบบการให้บริการ ประกอบด้วย  
๓ หัวข้อ ได้แก่

- (๒.๑.๑) ระบบคิว/จุดแรกรับ
- (๒.๑.๒) การออกแบบระบบงาน
- (๒.๑.๓) การจัดสรรบุคลากร

(๒.๒) การพัฒนาทักษะความชำนาญของ  
เจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย ๓ หัวข้อ ได้แก่

- (๒.๒.๑) บุคลากรด้านการบริการ
- (๒.๒.๒) บุคลากรด้านเทคนิค
- (๒.๒.๓) เจ้าหน้าที่ตอบ Call center (ถ้ามี)

(๒.๓) การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ  
ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำมาใช้  
เพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินการให้บริการ ประกอบด้วย ๑๓ หัวข้อ ดังนี้

- (๒.๓.๑) ระบบการประเมินความพึงพอใจ
- (๒.๓.๒) คุณภาพการให้บริการและการจัดการ

ข้อร้องเรียน

- (๒.๓.๓) ช่องทางการให้บริการ
- (๒.๓.๔) ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน
- (๒.๓.๕) การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย
- (๒.๓.๖) การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน
- (๒.๓.๗) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัด

อบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง

- (๒.๓.๘) การจัดทำระบบฐานข้อมูล
- (๒.๓.๙) การออกแบบระบบเทคโนโลยี

สารสนเทศ

- (๒.๓.๑๐) การบูรณาการวางแผนระบบ
- (๒.๓.๑๑) การพัฒนาระบบการให้บริการ

online

- (๒.๓.๑๒) การพัฒนาระบบ Call Center
- (๒.๓.๑๓) การบริหารความต่อเนื่องในการ

ให้บริการที่จำเป็น

ทั้งนี้ ภายใต้โครงสร้างของมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการ ออกเป็น ๒ เกณฑ์ คือ

**๑) เกณฑ์พื้นฐาน** หมายถึง เกณฑ์ทั่วไปที่จำเป็นต้องมีในระบบการบริหารงานของศูนย์ราชการสะดวก และเป็นเกณฑ์ประเมินที่ต้องดำเนินการได้อย่างครบถ้วน เพื่อให้ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก โดยเกณฑ์พื้นฐานประกอบด้วยแนวทางการดำเนินงาน จำนวน ๔๐ ข้อ

**๒) เกณฑ์ขั้นสูง** หมายถึง เกณฑ์ที่สนับสนุนให้การดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกมีมาตรฐานการบริการที่นำไปสู่การยกระดับการให้บริการที่เป็นเลิศต่อไป ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ต้องดำเนินการอย่างน้อยร้อยละ ๕๐ หรือ ๑๐ ข้อ เพื่อให้ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก โดยเกณฑ์ขั้นสูงประกอบด้วยแนวทางการดำเนินงาน จำนวน ๒๐ ข้อ

## ๒) แนวทางการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก

เพื่อให้การดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกสามารถให้บริการประชาชนจนเกิดสัมฤทธิ์ผลที่ดี จึงได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการไปสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก โดยแบ่งตามระบบการให้บริการเป็น ๓ ระบบ ได้แก่ ระบบก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ ระบบจุดให้บริการ และระบบสนับสนุนการให้บริการ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

## แนวทางการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
<b>๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ</b>			
๑. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของบุคลากรเพื่อนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	มีการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	<input type="checkbox"/> ๑.๑ มีการสำรวจตามหลักสถิติ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ ซึ่งควรครอบคลุมประเด็น ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประเภทงานบริการ</li> <li>- วันและเวลาเปิดให้บริการ</li> <li>- สถานที่ให้บริการ</li> <li>- ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ</li> <li>- สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ</li> <li>- การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ</li> </ul>	๑
		<input type="checkbox"/> ๑.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	๑

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๒. งานบริการ	งานบริการมีความหลากหลาย	<p>๒.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน</li> <li>- งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์</li> <li>- งานบริการอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการ</li> </ul> <p>๒.๒ งานบริการที่เหมาะสม หรือตามภารกิจของหน่วยงาน</p>	๕
๓. เวลาเปิดให้บริการ	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือในช่วงเวลาที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่	<p>๓.๑ การให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น วันจันทร์-ศุกร์ (เวลา ๑๗.๐๐ - ๑๙.๐๐ น.) วันเสาร์-อาทิตย์ (เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.) วัน-เวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาที่เพียง เป็นต้น (เชื่อมโยงข้อ ๑)</p>	๕

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๔. สถานที่บริการ	สถานที่บริการเป็นจุดที่เอื้อต่อการมาใช้บริการ เข้าถึงได้ง่าย ปลอดภัย และสะดวก	<input type="checkbox"/> ๔.๑ มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการ เพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง	๑
		<input type="checkbox"/> ๔.๒ มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการอย่างชัดเจน ไม่ติดตั้งในตำแหน่งที่ทำให้เกิดความสับสน	๑
		<input type="checkbox"/> ๔.๓ เข้าถึงได้สะดวก และจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ ณ บริเวณสถานที่บริการ	๑
		<input type="checkbox"/> ๔.๔ การออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟท์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็น คนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่สัมผัสกับตัววาง (ความสูง ๗๐-๗๕ ซม. กว้างไม่น้อยกว่า ๔๐ ซม.)* เป็นต้น	☺



หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภท เกณฑ์
๕. พื้นที่ให้บริการ	พื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม กับลักษณะและปริมาณงาน ที่ให้บริการ	<p>๕.๑ <input type="checkbox"/> การออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่ และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ</p> <p>๕.๒ <input type="checkbox"/> ขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย ไม่น้อยกว่า ๒๘-๓๐ นิ้ว)** และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว</p> <p>๕.๓ <input type="checkbox"/> ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายต้องออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจน ทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน</p>	☺

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
<p>๖. การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ</p>	<p>การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์สำนักงาน หรืออุปกรณ์อื่น ๆ เพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ</p>	<p>๖.๑ มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม แก้วน้ำ พักรอ เป็นต้น</p> <p>๖.๒ การจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ</p>	๑
<p>๗. ระบบคิว/จุดแรกเริ่ม</p>	<p>ระบบคิว/จุดแรกเริ่มผู้รับบริการ เพื่อคัดกรอง และให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ</p>	<p>๗.๑ การจัดให้มีระบบคิว เพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม</p> <p>๗.๒ มีจุดแรกเริ่ม ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสารกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลาการรอคอย</p>	๑

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๘. การออกแบบระบบงาน	การออกแบบระบบงานให้สามารถให้บริการได้แบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ณ จุดเดียว หรือระบบการให้บริการอื่นๆ ที่สนับสนุนการบริการให้มีความสะดวก	<input type="checkbox"/>	๘.๑ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน
		<input type="checkbox"/>	๘.๒ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน
		<input type="checkbox"/>	๘.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน (การให้คำแนะนำข้อมูลของหน่วยงานอื่น ๆ อาจค้นหาได้ที่เว็บ <a href="http://www.igfo.go.th">www.igfo.go.th</a> )
		<input type="checkbox"/>	๘.๔ การให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบการบริการของแต่ละจุด เป็นต้น

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
		<input type="checkbox"/> ๘.๕ มีระบบที่ทักทายผู้รับบริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อไปอนุญาต โดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อบริษัท หรือออกแจ้งระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะการรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น	☺
		<input type="checkbox"/> ๘.๖ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์	☺
		<input type="checkbox"/> ๘.๗ มีการปรับปรุงแบบฟอร์มการขอรับอนุญาตต่าง ๆ ให้ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน	☺

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการทำงาน	ประเภทเกณฑ์
๙. การจัดสรรบุคลากร	การจัดสรรจำนวนบุคลากรที่เพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	๙.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่เป็น	๑
		๙.๒ มีการจัดตารางการทำงานในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่มิได้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก เพื่อให้เหมาะสมในการให้บริการผู้รับบริการที่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละช่วงของจุดให้บริการ	๑
		๙.๓ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน	๑
<b>๒. ระบบจุดให้บริการ</b>			
๑๐. บุคลากรด้าน บริการ	บุคลากรด้านการบริการ/ ผู้ให้บริการมีจิตบริการ (Service Mind) และมีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการ รวมทั้งงานที่เกี่ยวข้อง	๑๐.๑ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา ระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ	๑

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
	<input type="checkbox"/>	๑๐.๒ เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบซอฟต์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนมีความเข้าใจในด้านการใช้งานระบบ (เชื่อมโยงข้อ ๑๗.๑)	๑
	<input type="checkbox"/>	๑๐.๓ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง	๑
	<input type="checkbox"/>	๑๐.๔ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้</li> <li>- สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามมาตรฐานการให้บริการ</li> <li>- การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไม่ตรีจิต</li> </ul>	๑

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๑๑. ระบบการประเมินความพึงพอใจ	ระบบการประเมินความพึงพอใจ ทันที ณ จุดให้บริการ	<input type="checkbox"/> ๑๐.๕ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ เช่น บริการอื่น ๆ เพิ่มเติมในเชิงรุก เป็นต้น	😊
		<input type="checkbox"/> ๑๐.๖ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น (เชื่อมโยงข้อ ๑๓.๑ และ ๒๑.๑)	😊
		<input type="checkbox"/> ๑๑.๑ มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	👍
		<input type="checkbox"/> ๑๑.๒ มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง	👍
		<input type="checkbox"/> ๑๑.๓ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	👍

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๑๒. คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน	การให้บริการมีความถูกต้องรวดเร็ว ไม่เกิดข้อร้องเรียน	<input type="checkbox"/> ๑๒.๑ วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน)	👍
		<input type="checkbox"/> ๑๒.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	👍
		<input type="checkbox"/> ๑๒.๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนในประเด็นเดิมจะต้องไม่เกิดขึ้นซ้ำอีก	😊
๑๓. ช่องทางการให้บริการ	การมีช่องทางให้บริการทางโทรศัพท์ หรือการตั้งเป็นศูนย์ Hotline (ถ้ามี)	<input type="checkbox"/> ๑๓.๑ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	😊





หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภท เกณฑ์
<b>๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ</b>			
๑๔. ระบบ การติดตาม ผลการ ดำเนินงาน	การจัดทำแผนการติดตามผล การดำเนินงานของศูนย์ราชการ สะดวกที่ชัดเจน และมีระบบ การติดตามที่มีประสิทธิภาพ	๑๔.๑ มีการจัดทำแผนการติดตามผล การดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก ที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่อง ที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอ การปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	☑
๑๕. การแก้ไข ปัญหา ที่ท้าทาย	การแก้ไขปัญหาท้าทายที่เกิดขึ้น ในการดำเนินการให้บริการ และ นำไปสู่การกำหนดเป็นแนวทาง การดำเนินการต่อไป	๑๔.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนอง ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้ง ระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน ทั้งนี้ อาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไป พื้นที่ปัญหา (ขึ้นกับลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้น)	☑
		๑๕.๑ มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการ ให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการ ดียิ่งขึ้น	☺

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๑๖. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงานการดำเนินงาน	การทบทวนปรับปรุงการออกแบบระบบงานและกระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/> ๑๖.๑ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง สามารถมีระบบรับส่งเรื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ (เชื่อมโยงข้อ ๑๑.๒, ๑๔, ๑๕)	๕
๑๗. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง	การจัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดอบรมพัฒนาความรู้ ความชำนาญ และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการบรรลุเป้าหมายของการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	<input type="checkbox"/> ๑๖.๒ มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย	๕
๑๗. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง	การจัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดอบรมพัฒนาความรู้ ความชำนาญ และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการบรรลุเป้าหมายของการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	<input type="checkbox"/> ๑๗.๑ การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านบริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมี การสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น	๕

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภท เกณฑ์
		<input type="checkbox"/> ๑๗.๒ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	😊
๑๘. บุคลากร ด้านเทคนิค	บุคลากรด้านเทคนิคที่ทำหน้าที่ติดตั้งและบำรุงรักษาอุปกรณ์ และเครื่องคอมพิวเตอร์ มีความรู้ และทักษะสำคัญในการปฏิบัติงาน	<input type="checkbox"/> ๑๘.๑ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน (เชื่อมโยงข้อ ๑๗.๑)	๑
		<input type="checkbox"/> ๑๘.๒ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ</li> <li>- อธิบายลักษณะปัญหาระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ</li> </ul>	๑

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๑๙. การจัดทำระบบฐานข้อมูล	การจัดทำระบบฐานข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล ให้สามารถใช้งานได้ และมีข้อมูลจำเป็นเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	<input type="checkbox"/> ๑๙.๑ มีการออกแบบระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการ	๕
		<input type="checkbox"/> ๑๙.๒ มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูล และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	๕
๒๐. การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด	<input type="checkbox"/> ๒๐.๑ การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด	๕


หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภท เกณฑ์
		<input type="checkbox"/> ๒๐.๒ การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	
๒๑. การบูรณาการวางแผนระบบ	การบูรณาการวางแผนระบบไปสู่การให้บริการ ณ จุดเดียวตลอดทั้งกระบวนการ	<input type="checkbox"/> ๒๑.๑ การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้งการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการทำงาน	ประเภทเกณฑ์
๒๒. การพัฒนาระบบการให้บริการ online	การพัฒนาระบบการให้บริการ online ได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการแต่ละช่องทางที่เป็นระบบ online	<p>๒๒.๑ มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการเรียน ผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล</p> <p>มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line</li> <li>- มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที</li> <li>- การติดต่อผ่าน Facebook</li> </ul> <p>มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น (เชื่อมโยงข้อ ๑๓.๑)</p>	😊

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๒๓. การพัฒนาระบบ Call Center	<input type="checkbox"/> การพัฒนาระบบ Call Center ให้สามารถรับเรื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพร้อมใช้งาน	๒๓.๑ <input type="checkbox"/> มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพ ใช้งานได้ เสียพังชัดเจน</li> <li>- สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที</li> <li>- มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ</li> <li>- มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ได้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>
๒๔. เจ้าหน้าที่ตอบ Call center	<input type="checkbox"/> การพัฒนาเจ้าหน้าที่ตอบ Call center ให้มีความสามารถในการให้บริการ ตามมาตรฐาน Call Center	๒๔.๑ <input type="checkbox"/> มีระบบ/แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ตอบ Call Center อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ	<input type="checkbox"/>

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
		๒๔.๒ มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ให้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ที่ตั้งไม่เกิน ๓ ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรกไม่เกิน ๕% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก	☺
๒๕. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น	การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับภาวะฉุกเฉิน และสามารถให้บริการงานที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต	๒๕.๓ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด (เชื่อมโยงข้อ ๒๔.๒)  ๒๕.๑ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศ คู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น	☺



<p><b>เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม :</b> ในกรณีที่มีการริเริ่มและพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสุดความเป็นเลิศ ให้หน่วยงานเขียนคำอธิบายถึงนวัตกรรมบริการหรือความริเริ่มใหม่ ๆ จนเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ (คะแนนในส่วนนี้ถือเป็นคะแนนเพิ่มนอกเหนือจากเกณฑ์ที่กำหนด)</p>	
---	---

- หมายเหตุ :
- \*ที่มา : ช่อเพชร พานระลึก. แนวคิดการออกแบบและบัญชีรายการอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการที่สอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคนพิการ. มหาวิทยาลัยรัตนนคร.
  - \*\* ที่มา : John J.Fruin. Chapter 8 Designing for pedestrians. [http://ntl.bts.gov/DOCS/๑๑๘๗๗/Chapter\\_8.html](http://ntl.bts.gov/DOCS/๑๑๘๗๗/Chapter_8.html)
  - สัญลักษณ์ ☺ หมายถึง เกณฑ์พื้นฐาน
  - สัญลักษณ์ 😊 หมายถึง เกณฑ์ขั้นสูง

สำหรับรายละเอียดแนวทางการดำเนินการของแต่ละหัวข้อมีดังนี้

#### ๑. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

ก่อนการเริ่มต้นดำเนินการจะต้องมีจัดให้มีการศึกษาวิเคราะห์ผลดีผลเสียให้ครบถ้วนทุกด้าน ต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยอาจใช้วิธีการออกแบบสำรวจหรือรูปแบบอื่น ๆ ในการได้ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของสถานที่เปิดให้บริการด้วยวิธีการต่าง ๆ ที่เหมาะสมตามหลักสถิติ เพื่อนำมาใช้ออกแบบระบบการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก หรือปรับปรุงระบบการให้บริการในกรณีที่มีศูนย์ราชการสะดวกเปิดให้บริการอยู่แล้ว

ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลสำคัญและถูกต้องจำเป็นต้องมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการแต่ละพื้นที่ให้บริการไว้อย่างชัดเจน ซึ่งขึ้นอยู่กับว่าศูนย์บริการประชาชนที่จะเปิดให้บริการอยู่ในบริเวณใด ผู้ที่อาศัยอยู่ในบริเวณนั้นและบริเวณรอบ ๆ เป็นกลุ่มใดบ้าง มีพฤติกรรมเป็นอย่างไร รูปแบบการเดินทางเป็นอย่างไร เพื่อคาดการณ์ถึงประชาชนที่จะมารับบริการเป็นกลุ่มใด เช่น ผู้ประกอบการ ชาวต่างชาติ นักศึกษา แรงงานต่างด้าว และประชาชนทั่วไป เป็นต้น หรืออาจจะศึกษาจากช่วงวัยหรืออายุและนำมาพิจารณาร่วมกับบริการที่ต้องการจากราชการใช้แต่ละช่วงวัยของกลุ่มเป้าหมาย หรืออาจแบ่งกลุ่มประชาชนผู้รับบริการที่มีลักษณะและความต้องการที่คล้ายคลึงกัน และจำแนกเป็นประเภทของกลุ่มผู้รับบริการ โดยอาจกำหนดออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านประชากรศาสตร์ เช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ๒) ด้านจิตวิทยา เช่น สถานะทางสังคม บุคลิกภาพ

รูปแบบการดำเนินชีวิต ๓) ด้านพฤติกรรมศาสตร์ เช่น ประโยชน์ที่ต้องการ อัตราการรับบริการ/ความถี่ในการรับบริการ การแก้ปัญหา ช่วงเวลา ความต้องการข้อมูลข่าวสาร และ ๔) ด้านภูมิศาสตร์ เช่น ขอบเขตดินแดน ในเมือง/ชนบท และสภาพภูมิอากาศ เป็นต้น

เมื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมายได้แล้ว ก็ต้องมีการออกแบบวิธีการและคำถามตามหลักสถิติ เพื่อให้ได้ข้อมูลจำเป็นเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการสำหรับการออกแบบการให้บริการเพื่อเกิดการอำนวยความสะดวก การสร้างมาตรฐานระบบงาน การให้บริการด้วยใจ และการนำไปสู่การเชื่อมโยงข้อมูลในทุกขั้นตอนต่อไป โดยอย่างน้อยคำถามจะต้องครอบคลุมประเด็นสำคัญ ดังนี้

- ประเภทงานบริการที่ต้องการให้มี
- วันและเวลาเปิดให้บริการ
- สถานที่ให้บริการ
- ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ (หากมีการเปิดให้บริการ ณ จุดนี้)
- สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ
- การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

ภายหลังจากการที่ได้รวบรวมข้อมูลความต้องการและข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายแล้วจะต้องนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ผลการศึกษาและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการต่อไป อย่างไรก็ตามการศึกษานี้ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการไม่จำเป็นว่าจะต้องมีการสำรวจเฉพาะก่อนเปิดศูนย์ราชการสะดวกเท่านั้น แต่หากเป็นเรื่องสำคัญที่จะช่วยให้ได้ข้อมูลมาใช้ออกแบบ

ปรับปรุงระบบการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นจึงควรมีการ  
ออกแบบวิธีการได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นต่อการพัฒนาระบบการให้บริการ  
อย่างเป็นระบบในช่วงระยะเวลาที่เหมาะสม โดยเฉพาะกรณีที่จะมี  
การเปลี่ยนแปลงการให้บริการในแต่ละครั้ง หรือตามกาลเวลาที่วิถีชีวิต  
เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงอันจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของศูนย์ราชการ  
สะดวก เป็นต้น

## ๒. งานบริการ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการ  
เพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ  
และชื่นชมองค์การ ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่ง  
อันเป็นผลดีกับองค์การ เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงานมักพบว่า  
งานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์  
งานบริการวิชาการ เป็นต้น

สำหรับงานบริการประชาชน คือ งานของรัฐที่จะต้อง  
ดำเนินการให้กับประชาชน หรือ ส่วนราชการด้วยกันเอง เนื่องจากเป็น  
อำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะด้วยกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ  
ใด ๆ ก็ตาม การคัดเลือกงานบริการมาเปิดให้บริการควรมีความครบถ้วน  
และหลากหลายสอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ  
กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ แต่อย่างไรก็ตาม ศูนย์ราชการสะดวกควรมีงาน  
บริการที่ครอบคลุมประเภทงานด้านบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน  
ภาครัฐ ทุกหน่วยงาน งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และงานอื่น ๆ โดย  
พิจารณาคัดเลือกงานบริการที่สอดคล้องกับผลสำรวจที่ได้จากการศึกษา  
ความต้องการฯ

### ๓. เวลาเปิดให้บริการ

การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกควรกำหนดเวลาเปิดให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการรับทราบข้อมูลได้อย่างชัดเจน โดยในการกำหนดเวลาเปิดให้บริการควรมีการให้บริการนอกเวลาราชการไว้ด้วย เรื่องเพิ่มโอกาสให้แก่ประชาชนที่ไม่สามารถมารับบริการในเวลาราชการได้ เช่น วันจันทร์-ศุกร์ (เวลา ๑๗.๐๐ - ๑๙.๐๐ น.) วันเสาร์-อาทิตย์ (เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.) วัน-เวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยง เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการเปิดให้บริการอย่างแท้จริง จึงควรต้องเลือกช่วงเวลาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการส่วนใหญ่ในแต่ละพื้นที่การให้บริการ โดยสามารถเชื่อมโยงกับผลสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการหัวข้อที่ ๑

### ๔. สถานที่บริการ

สถานที่ให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักต้องการและคาดหวังให้สถานที่ให้บริการเป็นจุดที่เอื้อต่อการมาใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ปลอดภัย สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวก ดังนั้น การจัดสถานที่ให้บริการจะต้องคำนึงถึงระบบการขนส่งสาธารณะ เพื่อให้ง่ายต่อการเดินทาง การจัดทำป้าย/สัญลักษณ์ ในการบอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการได้อย่างชัดเจน ไม่ติดในตำแหน่งที่ทำให้เกิดความสับสน การออกแบบจุดให้บริการเข้าถึงได้สะดวก และจัดให้มีแสงสว่างเพียงพอ ณ บริเวณสถานที่ให้บริการ นอกจากนี้ การออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรี มีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟท์) การเข้าถึงมีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถ

เข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง (ความสูง ๗๐-๗๕ ซม. กว้างไม่น้อยกว่า ๔๐ ซม.) เป็นต้น

#### ๕. พื้นที่ให้บริการ

พื้นที่ให้บริการควรได้รับการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่ และประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ และควรพิจารณาถึงความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับจำนวนผู้รับบริการโดยเฉลี่ย จำนวนงานบริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ อุปกรณ์ หรือทรัพยากรอื่น ๆ ที่ใช้ในการจัดระบบการให้บริการ รวมทั้งขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้ออำนวย (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย ไม่น้อยกว่า ๒๘-๓๐ นิ้ว) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถหยิบใช้ได้สะดวก รวดเร็ว และการออกแบบในจุดที่สำคัญต้องมองเห็นได้ชัดเจนทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน

#### ๖. การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ

การให้บริการในปัจจุบันมีความจำเป็นต้องการจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์สำนักงาน หรืออุปกรณ์อื่น ๆ และยังรวมไปถึงห้องน้ำ ที่ต้องการให้มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ และใช้งานได้ เพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการให้บริการทั้งก่อนเข้าสู่บริการ และจุดให้บริการ โดยการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกควรพิจารณาให้สอดคล้องกับผลสำรวจที่ได้จากการศึกษา

ความต้องการของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และความพร้อมของทรัพยากรที่มี

ทั้งนี้ ในการปฏิบัติงานที่มีลักษณะต้องการทักษะและความชำนาญของเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานเจ้าของเรื่องที่ไม่สามารถมาปฏิบัติการให้บริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกได้ อาจจัดหาโทรศัพท์ชนิดเห็นภาพหรือผ่านระบบ Line หรือการนำเทคโนโลยีการสื่อสารอื่น เพื่อมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ

#### ๗. ระบบคิว/จุดแรกรับ

การให้บริการในปัจจุบันที่นับวันจะมีจำนวนผู้รับบริการมากขึ้น จึงมีความจำเป็นที่ต้องออกแบบการจัดระบบคิวอย่างเป็นระบบ โดยอาจจะใช้เครื่องจัดระบบคิวไฟฟ้าอัตโนมัติ หรือใช้ระบบบัตรคิวแบบธรรมดา (Manual) ที่ทำด้วยกระดาษหรือวัสดุอื่น อย่างไม่อย่างหนึ่งหรืออาจเป็นการเข้าแถวรอ ซึ่งจะเป็นรูปแบบใดนั้น ก็ขึ้นกับปริมาณและพฤติกรรมของผู้รับบริการเป็นสำคัญ และต้องออกแบบให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ นอกจากนี้ ในบริเวณทางเข้าศูนย์ราชการสะดวก ควรพัฒนาให้มีจุดแรกรับในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ การคัดกรองและให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ เตรียมเอกสารและการกรอกแบบฟอร์ม พร้อมมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และลดระยะเวลาการรอคอย

#### ๘. การออกแบบระบบงาน

การออกแบบระบบงาน เป็นการกำหนดแนวทาง/วิธีการในการทำงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดให้บรรลุเป้าหมายและสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ทีมงานของศูนย์ราชการสะดวกควรต้องร่วมกันพิจารณา

กำหนดประเภทของระบบงานที่จะเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานภายในศูนย์ราชการ สะดวก ซึ่งสามารถกำหนดได้จากประเภทงานบริการ เช่น ระบบงาน ที่ให้เป็นจุดบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) และระบบงาน เพื่อการรับเรื่อง-ส่งต่อ เป็นต้น และระบบการให้บริการที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เช่น ระบบการตอบคำถามเกี่ยวกับงานที่ให้บริการ โดยต้องมีระยะเวลาในการตอบให้ชัดเจน ระบบการสื่อสารสองทิศทางเพื่อการรับรู้และสร้างความเข้าใจในเรื่องสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้รับบริการในหัวข้อเรื่องใด ผ่านช่องทางไหน ระบบการติดตามและรายงานผลงาน ระบบการให้บริการแบบออนไลน์ควรมีงานอะไรบ้าง การบูรณาการปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ระบบการทักทายผู้รับบริการ และระบบติดตามสถานะผู้รับบริการ เป็นต้น รวมทั้ง การร่วมกันออกแบบระบบงานว่าควรมีกลไก/แนวทาง/วิธีการปฏิบัติงานอย่างไร ซึ่งต้องมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของศูนย์ราชการสะดวก และสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

การออกแบบระบบงานให้มีการบริการสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ควรมีการดำเนินการเชิงบูรณาการเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมในการให้บริการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ รวมทั้งมีการดำเนินการที่สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยเฉพาะการตอบคำถามหรือการสื่อสารข้อมูลจากผู้ให้บริการถึงผู้รับบริการ แต่ละครึ่งจะต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องตรงกัน และรูปแบบในการให้บริการแต่ละจุดจะต้องเป็นมาตรฐานเดียวกันในการให้บริการแต่ละครั้ง



นอกจากนี้ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยการรับบริการนาน ในการออกแบบระบบงานจะต้องคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงาน ที่ผู้รับบริการมาใช้บริการ ความยากง่ายในการบริการประชาชน ประกอบกับ ทรัพยากรที่ศูนย์ราชการสะดวกมีอยู่/ความสามารถในการจัดหาได้ และ นำมาจัดลำดับความสำคัญ และควรมีการออกแบบระบบการพัฒนา บุคลากรให้สามารถให้บริการทดแทนกันได้ เพื่อให้สามารถหมุนเวียน เจ้าหน้าที่ ที่มีปริมาณงานน้อยมาช่วยทำงานที่มีปริมาณการใช้บริการ จำนวนมาก ดังนั้นหัวหน้างานต้องมีการบริหารจัดการบุคลากร หรืออาจ มีทีมในการสังเกตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้รับบริการ ในแต่ละช่วงเวลา และนำมาปรับปรุงระบบงานให้ทันต่อสถานการณ์ ในกรณีที่ผู้รับบริการมีจำนวนมาก ระยะเวลาการให้บริการไม่เป็นไป ตามมาตรฐานหรือกรณีต้องการลดขั้นตอนและระยะเวลา เพื่อให้เกิดประโยชน์ ต่อการให้บริการได้อย่างคุ้มค่า

หลังจากที่ออกแบบระบบงานเสร็จแล้ว ควรมีการทดลอง นำแต่ละระบบงานไปปฏิบัติและปรับปรุงระบบงานให้มีประสิทธิภาพ และ นำข้อมูลการปฏิบัติงานในแต่ละระบบงานมาจัดทำเป็นขั้นตอนการทำงาน กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ ซึ่งต้องจัดทำรายละเอียด การปฏิบัติงานให้ชัดเจนครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุ ขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน และจัดเก็บในรูปแบบเอกสารหรือพัฒนา อยู่ในระบบสารสนเทศซึ่งต้องอยู่ในตำแหน่งที่หยิบใช้สะดวกค้นหาข้อมูลได้ รวดเร็ว ทั้งนี้ ในการค้นหาข้อมูลงานบริการของหน่วยงานอื่น ๆ สามารถ สืบค้นได้จากเว็บไซต์ [www.info.go.th](http://www.info.go.th)

### ๙. การจัดสรรบุคลากร

บุคลากรเป็นทรัพยากรพื้นฐานที่สำคัญที่สุดในการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก การจัดการทรัพยากรบุคคลที่ดีจะช่วยสร้างแรงจูงใจในเชิงบวกให้แก่บุคลากร ซึ่งจะช่วยป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การจัดการทรัพยากรบุคคล หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารหรือผู้มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบุคลากร และ/หรือ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรของศูนย์ราชการสะดวกร่วมกันใช้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการสรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้เข้าปฏิบัติงานในศูนย์ราชการสะดวก พร้อมทั้งดำเนินการธำรงรักษาและพัฒนาให้บุคลากรของศูนย์ราชการสะดวกมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสม

การจัดการทรัพยากรบุคคลควรพิจารณาเป็น ๓ ระยะ ได้แก่

๑) ก่อนเข้าร่วมงาน ต้องวางแผนทรัพยากรบุคคล โดยกำหนดลักษณะงานและผู้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับระบบงานแต่ละขั้นตอนตามความจำเป็นของหน่วยงาน จากนั้นจึงดำเนินการสรรหา และจูงใจผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และมีความเหมาะสมกับงานที่ต้องการ จนถึง การบรรจุเข้าทำงาน

๒) ขณะปฏิบัติงาน ต้องธำรงรักษาให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี และมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของศูนย์ราชการสะดวก โดยเฉพาะการจัดให้มีการประเมินผลงานอย่างมีหลักเกณฑ์ที่โปร่งใส การดูแลเรื่องการให้รางวัลอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน การจัดการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การจัดสรร

สวัสดิการและเสริมสร้างสุขอนามัยในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการกำหนด  
แนวทางความก้าวหน้าของแต่ละคน/ตำแหน่ง เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อม  
ในการทำงานทั้งกายและใจ ลดแรงจูงใจที่จะกระทำทุจริต นอกจากนี้ต้อง  
ดำเนินการในการพัฒนาทัศนคติ ค่านิยม กระบวนทัศน์ในการเป็นผู้ให้  
บริการที่ดีให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

๓) ภายหลังจากการปฏิบัติงาน ต้องคำนึงถึงผู้ที่ทำงานมาจน  
จนเกษียณอายุ หรือจำเป็นต้องออกจากงานด้วยเหตุผลบางประการ  
ยกเว้นการกระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง โดยจัดกิจกรรมในเชิงสร้างสรรค์ให้  
แก่ผู้ปฏิบัติงานเหล่านี้ รวมถึงการส่งเสริมให้บุคลากรเกษียณมาทำหน้าที่ให้  
คำปรึกษาแก่ศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งการดำเนินการนี้จะมีผลต่อแรงจูงใจ  
ของบุคลากรที่กำลังปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ด้วย

อย่างไรก็ตาม ในหัวข้อนี้ จะเน้นในส่วนระยะก่อนเข้า  
ร่วมงาน ดังนั้น การจัดสรรจำนวนบุคลากรมีเพียงพอและเหมาะสมกับ  
การปฏิบัติงาน ควรมีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่  
จำเป็น มีการกำหนดสิ่งจูงใจให้แก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ราชการ  
สะดวก รวมไปถึงการออกแบบตารางการทำงานทั้งในสถานการณ์ปกติ  
ช่วงพักรับประทานอาหาร และช่วงเวลาที่มิได้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก  
เพื่อให้เหมาะสมในการให้บริการผู้รับบริการที่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ  
ที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละช่วงของจุดให้บริการ รวมไปถึงช่วงระยะขณะ  
ปฏิบัติงานที่ต้องมีการจัดสรรสิ่งจูงใจในการทำงานได้อย่างสอดคล้องกับ  
ความต้องการของบุคลากรตามความเหมาะสม

## ๑๐. บุคลากรด้านการบริการ

บทบาทและหน้าที่สำคัญของบุคลากรผู้ให้บริการทุกคนคือการสร้างรูปแบบอำนวยความสะดวกหรือการจัดวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการให้สามารถสร้างความเข้าใจในการบริการระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด และเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ขณะเดียวกันก็สร้างคุณค่าให้กับองค์กร เนื่องจากผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ แม้ไม่ได้เป็นผู้ให้ผลประโยชน์ด้านการสร้างผลกำไร เช่นเดียวกับหน่วยงานภาคเอกชน แต่ผู้ใช้บริการเป็นผู้ที่สามารถให้คำติชมอันส่งผลต่อภาพลักษณ์ให้แก่ศูนย์ราชการสะดวกและหน่วยงานภาครัฐได้ และเมื่อเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรก็จะส่งผลดีต่อไปยังผู้ที่ทำงานอยู่ในศูนย์ราชการสะดวก และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนั้น ๆ ได้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน ดังนั้นบุคลากรด้านการบริการและผู้รับบริการจึงมีประโยชน์ต่อกันและกันในการสร้างความพึงพอใจ และการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้รับบริการจึงเป็นส่วนสำคัญในการทำงาน

จึงกล่าวได้ว่า การบริการ เป็นหัวใจสำคัญของศูนย์ราชการสะดวก การคัดเลือกและพัฒนาบุคลากรจึงมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์ของศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งบุคลากรด้านการบริการจะต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสม เนื่องจากคุณสมบัติของผู้ให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่น่าไปสู่ความสำเร็จของการทำงานของศูนย์ราชการสะดวก โดยคุณสมบัติของผู้ให้บริการควรเป็นผู้ที่มีความเป็นนักบริการ คือ ต้องมีหัวใจแห่งการให้บริการทั้งภายในขอบเขตงานมีความรับผิดชอบในส่วนของตนเอง และนอกขอบเขตงานที่รับผิดชอบ คือ ยินดีในการให้บริการอย่างดี แม้งานบางอย่างที่ผู้รับบริการมาขอรับบริการจะไม่ใช่งานที่เรารับผิดชอบโดยตรง

โดยไม่คิดว่าเป็นงานของใครคนใดคนหนึ่ง แต่ตระหนักเสมอว่าเป็นงานของ  
ศูนย์ราชการสะดวกโดยรวม

คุณลักษณะ ๗ ประการที่บุคลากรด้านการบริการควรมี คือ  
“SERVICE” ได้แก่

S - Smile คือ มีความยิ้มแย้ม

E - Early Responsibility คือ ตอบสนองต่อ  
ความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ทันใจ

R - Respectful คือ แสดงออกถึงความนับถือ และ  
ให้เกียรติผู้รับบริการ

V - Voluntaries Manner คือ ให้บริการด้วยความ  
สมัครใจและเต็มใจ มิใช่ทำแบบเสียไม่ได้

I - Image Enhance คือ แสดงออกซึ่งการรักษา  
ภาพลักษณ์ขององค์กร

C - Courtesy คือ กิริยาอ่อนน้อม สุภาพ และมีมารยาท  
ที่ดี

E - Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น  
ในการให้บริการ

สำหรับเกณฑ์ในหัวข้อนี้ ได้กำหนดคุณสมบัติของบุคลากร  
ด้านการบริการของศูนย์ราชการสะดวกไว้อย่างน้อยควรต้องเป็นผู้ให้  
รับบริการที่มีจิตบริการ (Service Mind) และมีความรอบรู้ในงานที่ให้  
บริการ รวมทั้งงานที่เกี่ยวข้อง มีความสามารถในการสื่อสารและช่วยเหลือ  
ผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการที่เกิน  
ความคาดหวังของผู้รับบริการ เช่น บริการอื่น ๆ เพิ่มเติมในเชิงรุก สามารถ  
แก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ

สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น และสามารถตอบคำถามให้กับผู้รับบริการได้ถูกต้อง สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น การที่บุคลากรจะมีทักษะความสามารถเหล่านี้ได้จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการพัฒนาศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับบุคลากรหลังจากที่ได้สรรหาคัดเลือกบุคลากรมาแล้วอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงการจัดหาเครื่องมือช่วยเหลือ และเพิ่มศักยภาพในการให้บริการแก่บุคลากร เช่น อาจมีการออกแบบระบบสารสนเทศอย่างเป็นระบบ เพื่อช่วยให้ค้นหาคำตอบหรือแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว การกำหนดมาตรฐานการตอบคำถาม หรือการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์ที่คาดว่าจะมีโอกาสเกิดขึ้น โดยการดำเนินการพัฒนาบุคลากร ควรมีการกำหนดแผนพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจนทั้งระยะสั้นและระยะยาว ต้องมีการกำหนดว่าความรู้ทักษะใดที่บุคลากรจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะในช่วงเวลาใด (เช่น ช่วง ๓ เดือนแรก เน้นเรื่องการบริการ) โดยต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับเป้าหมายของศูนย์ราชการสะดวก ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและบุคลากร ซึ่งรูปแบบในการพัฒนาบุคลากรสามารถทำได้หลายลักษณะทั้งที่เป็นทางการ และไม่ใชทางการ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา ระดมสมอง ศึกษาดูงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นต้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ นอกจากนี้ทุกครั้งที่มีการพัฒนาระบบใหม่ ๆ ก็ควรมีการจัดอบรมการใช้ระบบซอฟต์แวร์ หรือกรณีที่มีการพัฒนาระบบงานก็ควรต้องมีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรทุกครั้ง จนเกิดความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญในระบบงาน รวมไปถึงการพัฒนาความสามารถให้บริการแทนกัน

ได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง ซึ่งการดำเนินการในส่วนนี้ จะสอดคล้องกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการจัดอบรมในหัวข้อที่ ๑๗

### ๑๑. ระบบการประเมินความพึงพอใจ

ระบบการประเมินความพึงพอใจเป็นวิธีการของการที่จะ ทำให้ศูนย์ราชการสะดวกได้รับข้อมูลความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และ คำร้องเรียน จากผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งจำเป็นต้องจัดให้มีช่องทาง ในการวัดผลการให้บริการ รับข้อเสนอแนะ และแสดงความคิดเห็น เพื่อนำ ไปสู่การรับฟังข้อมูลต่าง ๆ จากกลุ่มเป้าหมาย และนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ ประโยชน์ในการปรับปรุงงานต่อไป

การให้บริการโดยทั่วไปมักพบว่า ผู้รับบริการต้องการ การบริการที่ตรงกับความต้องการ และยังต้องการการอำนวยความสะดวก เพื่อให้ได้รับการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน อบอุ่นและมีการเอาใจใส่ สนใจและได้รับประโยชน์สูงสุด ดังนั้นการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ จะต้องสนองตอบต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการอาจ แสดงความต้องการโดยตรงจากคำพูด บอกกล่าว หรือตั้งสมมติฐานเอง ว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการต้องทราบความคาดหวังของผู้รับบริการใน ๓ ด้าน ดังนี้

๑) **ด้านบุคคล** ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้รับการต้อนรับ ดูแลอย่างกระตือรือร้น นอบน้อม พุดจาไพเราะ ให้ความช่วยเหลืออย่าง จริงจังและจริงจัง มีความรู้เรื่องที่จะให้บริการอย่างแท้จริง เมื่อมีข้อสงสัย สามารถให้คำตอบชี้แจง รับฟังเรื่องที่เป็นปัญหา และช่วยแก้ไขปัญหให้ได้ สร้างความมั่นใจได้ว่าจะได้รับการที่มีคุณภาพ คุ่มค่าและถูกต้องสมบูรณ์

๒) ด้านสถานที่ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ผู้รับบริการ คาดหวังว่าจะได้เห็นหรือสัมผัสสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด มีป้ายชัดเจน แสดงวิธีการติดต่อ พื้นที่การบริการ มีความทันสมัย และคาดหวังที่จะได้เห็นสิ่งต่าง ๆ เพียงพอที่จะอำนวยความสะดวกได้

๓) ด้านการดำเนินการ ผู้รับบริการต้องการได้รับความเชื่อมั่นว่าการดำเนินการนั้นเป็นไปอย่างมีขั้นตอน เป็นระบบปฏิบัติได้ตาม สัญญาที่ให้ไว้ มีความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรม ไม่คดโกงหรือเอาเปรียบ ผู้รับบริการและสังคม

เพื่อให้ทราบข้อมูลการให้บริการที่แท้จริงจากผู้รับบริการ และนำไปใช้ปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้นจำเป็นที่จะต้องทราบถึงวิธีการ สำนวความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม และทราบวิธีการนำข้อมูล ความคิดเห็น และความพึงพอใจ รวมทั้งความไม่พึงพอใจนั้นมาจัดลำดับ ความสำคัญ เพื่อสร้างเป็นแผนปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เป็นที่พึงพอใจ ของประชาชน

ระบบการประเมินความพึงพอใจทันที ณ จุดให้บริการควรมี รูปแบบที่ง่ายสะดวกและไม่สร้างภาระต่อผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ หน่วยงาน อาจจัดให้มีหน่วยงานภายนอกมาช่วยประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับ บริการภายหลังจากการมาติดต่อขอใช้บริการได้ในรูปแบบต่าง ๆ ตาม ความเหมาะสม เพื่อเป็นการให้ผลการสำรวจมีความแม่นยำและน่าเชื่อถือ มากยิ่งขึ้น และเมื่อได้ผลสำรวจมาแล้วควรนำไปวิเคราะห์และปรับปรุงงาน บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดย เกณฑ์พื้นฐานนี้ ได้กำหนดให้ผลความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกแห่งนั้นมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐



## ๑๒. คุณภาพการให้บริการ และการจัดการข้อร้องเรียน

การให้บริการของภาครัฐมีความหมายมากกว่าบริการที่ใช้ในภาคเอกชนที่รวมไปถึงการบริการที่จัดขึ้นเพื่อก่อให้เกิดความสงบเรียบร้อย และความเป็นธรรมในสังคม การให้บริการของภาครัฐต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดความได้เปรียบ เสียเปรียบระหว่างผู้เกี่ยวข้องแต่ละกลุ่ม ดังนั้นเพื่อให้เกิดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกจึงควรกำหนดเกณฑ์การให้บริการและนำไปใช้กับระบบการคัดเลือก และพัฒนาบุคลากรไว้อย่างน้อย ๑๐ เกณฑ์ ได้แก่ ประสิทธิภาพ คุณภาพ ความทั่วถึง ความเสมอภาค ความเป็นธรรม การตอบสนองความต้องการ การตอบสนองความพึงพอใจ ความต่อเนื่อง ความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการ

คุณภาพของการบริการสามารถวัดได้ด้วย “ความประทับใจ” หรือ “ความสุขใจ” ของผู้รับบริการเป็นเบื้องต้น และวัดเป็นตัวเลขได้เรียกว่า “ดัชนีวัดความพอใจของลูกค้า” หรือ ค่า CSI : Customer Satisfaction Index โดยเปรียบเทียบสัดส่วนระหว่าง การบริการที่ผู้รับบริการได้รับจริง ๆ กับความคาดหวังในบริการที่ได้รับ ดังนั้น หัวข้อ ๑๓ ในเรื่องคุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน จึงมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับหัวข้อ ๑๒ เรื่องคุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน จึงเป็นกระบวนการที่จะทำให้เกิดผลลัพธ์ในข้อ ๑๑ ระบบการประเมินความพึงพอใจ เนื่องจากกระบวนการหรือแนวทางที่ดำเนินการในหัวข้อ ๑๒ จะส่งผลต่อความพึงพอใจในข้อ ๑๑ รวมทั้ง สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจจากข้อ ๑๑ มาปรับปรุงระบบคุณภาพการให้บริการ และระบบการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

ทั้งนี้ นอกจากการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตาม สถานการณ์ปกติทั่วไปแล้ว สิ่งสำคัญอีกประการที่จำเป็นต้องมีการดำเนินการ คือ การจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งต้องเริ่มจากการจัดให้มีการรับฟังข้อร้องเรียน ที่เป็นการจัดระบบหรือกระบวนการ และวิธีการรับฟังข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ ปัญหาต่าง ๆ จากประชาชนในการมาขอรับบริการ เพื่อเป็นช่องทางที่ ทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการและเป็นช่องทางในการทำ การชี้แจงทำความเข้าใจในเหตุผลและความจำเป็นของการปฏิบัติการกิจ ของศูนย์ราชการสะตวงนั้น ๆ รวมไปถึงการแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาหรือข้อร้องเรียนในประเด็นเดิมหรือประเด็นที่ เกี่ยวข้องซ้ำอีก

กระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียน อาจกำหนดได้ดังนี้

๑) กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการและ ผู้เกี่ยวข้องให้เหมาะสมและสอดคล้องกับประเภทการให้บริการ กลุ่ม ผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องแต่ละกลุ่ม โดยให้สอดคล้องและชัดเจนกับ โครงสร้างของศูนย์ราชการสะตวงที่เป็นอยู่

๒) กำหนดขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนให้มีแนวทางที่ชัดเจน โดยข้อร้องเรียนนั้นต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบที่ใช้อยู่ รวมทั้ง เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะตวง และให้มีการนำ แนวทางที่กำหนดขึ้นไปใช้ในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓) แต่งตั้งคณะทำงานหรือผู้รับผิดชอบในการพิจารณาว่า ข้อร้องเรียนนั้นมีสาเหตุหลักมาจากเรื่องใด ส่วนงานใดหรือใครควรเป็น ผู้รับผิดชอบหลัก จากนั้นส่งเรื่องให้ส่วนงานนั้นเป็นผู้พิจารณาสาเหตุ แนวทางแก้ไข และป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำในอนาคต

๔) กำหนดระบบในการติดตามความคืบหน้าของทุกข้อร้องเรียนที่เข้ามา ว่าอยู่ในสถานะใดและควรทราบด้วยว่าจะจัดการกับข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในเมื่อไร พร้อมแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ ๆ ด้วยวิธีการที่เหมาะสม

ดังนั้น การรับคำถาม การให้ข้อเสนอแนะ หรือคำร้องเรียน และการตอบข้อร้องเรียนแก่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเป็นการรับฟังความคิดเห็น เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการและเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการและให้ถือเป็นหน้าที่ของบุคลากรผู้ให้บริการ ในการนำข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับอุปสรรค หรือความยุ่งยากในการบริการจากการปฏิบัติงานของบุคลากรบุคคลใดในกระบวนการของศูนย์ราชการสะดวก ไปพิจารณาทบทวนและพยายามแก้ไขปัญหานั้น เพื่อขจัดความยุ่งยากเหล่านั้น รวมทั้งการทบทวนแก้ไขกฎ ระเบียบที่เป็นอุปสรรค และหรือทำการชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง โดยต้องตอบภายในเวลาที่กำหนดด้วย

### ๑๓. ช่องทางการให้บริการ

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐกำลังเผชิญกับสิ่งท้าทายใหม่ ๆ ในขณะที่รู้กันโดยทั่วไปว่าการดูแลผู้รับบริการที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้สำหรับบทบาทหน้าที่ที่ต้องการให้บริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หลาย ๆ ที่อาจเกิดเหตุการณ์เพิกเฉยต่อการพบปะพูดคุยระหว่างผู้รับบริการและบุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งช่องทางการติดต่อให้บริการและบทบาทที่มีในแต่ละช่องทางการติดต่อมีความสำคัญในการก่อให้เกิดการจัดการสร้างความสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพ

ศูนย์ราชการสะดวกต้องกำหนดชี้ชัดถึงช่องทางที่ใช้และ กลยุทธ์ในการสื่อสาร ซึ่งควรมีการเรียนรู้ว่าจะนิยามและวิเคราะห์ความ เหมาะสมอย่างไรต่อความมีประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการ โดย อาจใช้เครื่องมือตามทฤษฎีของ Channel Management Theory หรือ อาจศึกษาตัวอย่างการดำเนินการจากหน่วยงานที่มีพัฒนาช่องทางการให้ บริการที่ดีทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน หรือทั้งในและต่างประเทศ เพื่อนำมา พัฒนาออกแบบช่องทางการให้บริการร่วมกับพฤติกรรมของผู้รับบริการ เพื่อให้เป็นช่องทางที่มีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม หนึ่งในช่องทางที่ศูนย์ราชการสะดวกควรต้อง มีคือ ช่องทางการให้บริการทางโทรศัพท์ หรือการตั้งเป็นศูนย์ Hotline หากสามารถดำเนินการพัฒนาต่อไปได้ และเพื่อให้ช่องทางการให้บริการ มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง จึงควรมีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ ให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางช่องทาง อื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และควรมีการประเมิน ประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง เพื่อนำ ข้อมูลไปทบทวนปรับปรุงพัฒนาช่องทางการให้บริการของศูนย์ราชการ สะดวกให้ดีขึ้น

#### ๑๔. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน

การดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกจำเป็นต้องมีการ จัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง และ ควรกำหนดระบบการติดตามงานและแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพ มีกลไก

การรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ทั้งนี้ อาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาหากเกิดกรณีที่ต้องรวบรวมข้อมูลเพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาและหาทางแก้ไขปัญหานั้น

การติดตามผลการดำเนินการจะต้องมีการดำเนินการให้เกิดความคืบหน้าตามแผนที่กำหนดไว้ มีการจัดประชุมระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนส่งมอบงานบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความคืบหน้าตามแผนอย่างสัมฤทธิ์ผล เช่น การกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ร่วมกัน การจัดทำแผนปฏิบัติการและแผนเป้าหมายทั้งระยะสั้นและระยะยาว ที่เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้สามารถตรวจสอบความก้าวหน้าในการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้ และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด การถ่ายทอดและสื่อสารระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบของวัตถุประสงค์ เป้าหมาย วิธีปฏิบัติงาน การสร้างความคืบหน้า และการจัดวางแผนทรัพยากร เป็นต้น

#### ๑๕. การแก้ไขปัญหาที่ทำหาย

เพื่อให้การดำเนินการและการบริหารจัดการศูนย์ราชการสะดวกเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนได้ จึงควรต้องมีการแก้ไขปัญหาที่ทำหายที่เผชิญอยู่ เช่น ปัญหาทำหายด้านทรัพยากรบุคคล ด้านการให้บริการแทนกัน ด้านงบประมาณ ด้านนโยบาย และด้านข้อกฎหมายหรือระเบียบราชการ เป็นต้น

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ศูนย์ราชการสะดวกทุกคนควรทราบวิธีการวิเคราะห์ปัญหา และกำหนดแนวทางแก้ไข สำหรับข้อมูลใช้ประกอบการวิเคราะห์ปัญหาอาจได้มาจากดัชนีชี้วัดที่เป็นสาเหตุ (Leading indicator)

ดัชนีชี้วัดที่เป็นผลลัพธ์ (Lagging indicator) ที่กำหนดขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ทราบว่าการดำเนินการต่างจากเป้าหมายอย่างไร ข้อมูลที่ได้รับฟังความเห็นหรือสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมถึงข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ที่สำคัญต่อการนำมาวิเคราะห์และคาดการณ์ปัญหา และสาเหตุของปัญหาได้อย่างแม่นยำ สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้เข้าใจปัญหาได้ชัดเจนขึ้น และสามารถกำหนดวิธีการแก้ไขปรับปรุง รวมทั้งแจ้งผู้เกี่ยวข้องให้ร่วมกันดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการทำงาน และนำไปสู่การกำหนดเป็นแนวทางการดำเนินการต่อไป

#### ๑๖. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน

หน่วยให้บริการที่ประสบความสำเร็จล้วนมีการทบทวนปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นเพื่อให้ศูนย์ราชการสะดวกสามารถมีระบบรับส่งเรื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุนลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก จึงต้องมีการทบทวนการออกแบบระบบงานและกระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบว่าถูกระเบียบข้อบังคับหรือนโยบายในการปฏิบัติงานของศูนย์ราชการสะดวกจะเป็นอุปสรรคหรือเกิดความยุ่งยากซับซ้อน มีรายละเอียดในขั้นตอนการให้บริการหรือดำเนินการมาก หรือล่าช้าหรือไม่ เกิดขึ้นในสถานการณ์ใด และนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงการดำเนินงานให้เหมาะสมจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และถ้าได้รับการร้องเรียนหรือพบประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ผู้ดูแลศูนย์ราชการสะดวกควรออกกฎพิจารณาโดยทันทีและแจ้งผลให้ทราบแก่ผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการและ

สร้างความพึงพอใจที่ดีต่อศูนย์ราชการสะดวก สำหรับการทบทวนปรับปรุง การดำเนินการจะต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับหัวข้อ ๑๑.๒ เรื่องการนำ ผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง หัวข้อ ๑๔ เรื่องระบบ การติดตามผลการดำเนินงาน และหัวข้อ ๑๕ เรื่องการแก้ไขปัญหาที่ ทำทนาย

ทั้งนี้ ภายหลังจากการปรับปรุงการดำเนินงานที่ได้รับ การออกแบบระบบงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานใหม่แล้วควรต้อง มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย และ เมื่อไรก็ตามที่มีการปรับปรุงขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารหลักฐาน ค่าธรรมเนียม หรือข้อมูลต่าง ๆ ที่สำคัญต่อผู้รับบริการ จะต้องมีการประกาศ และสื่อสารให้ผู้รับบริการได้ทราบข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ในหัวข้อที่ ๑๓

#### ๑๗. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และ ผู้เกี่ยวข้อง

ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรอาจมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับลักษณะการทำงานของศูนย์ราชการสะดวก ความรับผิดชอบของ บุคลากร และระดับการพัฒนาของศูนย์ราชการสะดวกและบุคลากร ความ ต้องการเหล่านี้อาจรวมถึงการสร้างทักษะในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสื่อสาร การทำงานเป็นทีมและการแก้ปัญหา การแปลผลและการใช้ข้อมูลการตอบสนอง ที่เหนือกว่าความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวิเคราะห์ และปรับกระบวนการให้ชัดเจนขึ้น การลดการสูญเสียและรอบเวลา ความร่วมมือและสร้างแรงจูงใจกับบุคลากร ความต้องการทางการศึกษา อาจรวมถึงทักษะขั้นสูงในการใช้เทคโนโลยีหรือทักษะพื้นฐาน เช่น การอ่าน

การเขียน ทักษะทางภาษา การคำนวณ และทักษะทางคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

เกณฑ์ในหัวข้อนี้ จึงได้กำหนดให้ศูนย์ราชการสะดวกต้อง จัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้รวมทั้งการสื่อสารสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับ ปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวน ระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการการจัด อบรมพัฒนาความรู้ ความชำนาญ และทักษะการให้บริการที่ทันสมัย อย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์ การให้บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น ให้แก่เจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการบรรลุเป้าหมายของการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับ บริการ

การจัดอบรมบุคลากรที่ทำหน้าที่ด้านการติดต่อกับผู้รับ บริการและผู้เกี่ยวข้องถือเป็นเรื่องปกติและมีความสำคัญ ซึ่งมักครอบคลุม ถึงการเรียนรู้ทักษะและความรู้ที่จำเป็นเกี่ยวกับการบริการ ผู้รับบริการและ ผู้ที่เกี่ยวข้อง วิธีการรวบรวมสารสนเทศ วิธีการแก้ไขปัญหาและลด การสูญเสีย และวิธีการที่จะบริหารจัดการและตอบสนองที่เหนือกว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ และ ในการถ่ายทอดความรู้ ระบบการจัดการความรู้ของศูนย์ราชการสะดวก ควรจะมีกลไกสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ของบุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำให้มั่นใจว่ามีการคงไว้ซึ่งผลการดำเนินการของการทำงานที่โดดเด่น แม้ในระหว่างการปรับเปลี่ยน ควรมีการกำหนดว่าความรู้อะไรที่มีความ สำคัญอย่างยิ่งสำหรับการปฏิบัติงาน และควรมีกระบวนการที่เป็นระบบ



สำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคลากรแต่ละคน และประสบการณ์จากการให้บริการและการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจริง

หากจะกล่าวโดยสรุปของหัวข้อนี้ จะพบว่า กระบวนการหรือระบบงานในการพัฒนาบุคลากรในช่วงระยะขณะปฏิบัติงานควรเป็นอย่างไร และมีการดำเนินการตามแนวทางที่ได้กำหนดไว้ เป็นเรื่องของเกณฑ์ให้หัวข้อนี้ เพื่อเกิดผลลัพธ์นำไปสู่การให้บริการและปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งบุคลากรด้านการบริการที่กำหนดไว้ในหัวข้อที่ ๑๐ และบุคลากรด้านเทคนิคที่กำหนดไว้ในหัวข้อที่ ๑๘

#### ๑๘. บุคลากรด้านเทคนิค

บุคลากรด้านเทคนิค มีหน้าที่ติดตั้งและบำรุงรักษาอุปกรณ์และเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมถึงพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อให้มีความพร้อมใช้งานและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน บุคลากรด้านนี้จึงเป็นผู้มีส่วนสำคัญในการสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดการอำนวยความสะดวกทั้งผู้รับบริการและบุคลากรด้านการบริการ และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาระบบสารสนเทศในหัวข้อ ๒๐ บุคลากรต้องมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการดำเนินงาน รวมถึงเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ยอมรับวิวัฒนาการใหม่ ๆ ของสภาพแวดล้อม

การคัดเลือกบุคลากรมาปฏิบัติหน้าที่นี้ อย่างน้อยต้องมีคุณสมบัติที่มีความรู้ความสามารถประสบการณ์เกี่ยวกับการออกแบบ การแก้ไข และการพัฒนาเทคโนโลยีในระดับทำงานเชิงเทคนิคของระบบภายในศูนย์ราชการสะดวกได้ รวมทั้งมีความสามารถในการตอบคำถาม

และแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ และสามารถอธิบายลักษณะปัญหา ระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ

นอกจากนี้ บุคลากรด้านเทคนิคจำเป็นต้องได้รับการอบรม หลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน รวมทั้งการได้รับพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาระบบสารสนเทศได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับหัวข้อ ๑๗.๑ การจัดอบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่

การพัฒนาบุคลากรด้านเทคนิคมีขั้นตอนสำคัญดังนี้

๑) จัดทำแผนยุทธศาสตร์พัฒนาบุคลากรและแผนฝึกอบรมประจำปี

๒) มีการระบุทักษะของบุคลากร

๓) การจัดฝึกอบรมโดยเน้นไปที่หลักสูตรสำหรับบุคลากร ด้านการบริการ และบุคลากรด้านเทคนิค และเน้นให้เกิดการพัฒนาทักษะ ความสามารถจำเป็นในการสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดการพัฒนา ทักษะความสามารถที่จำเป็นในการสนับสนุนการปฏิบัติให้บรรลุตาม เป้าหมายของการให้บริการ

๔) กำหนดวิธีประเมินประสิทธิภาพของผลการอบรมทั้ง ด้านความรู้และความพึงพอใจ

๕) กระตุ้นและปลูกฝังแนวคิดการใช้ประโยชน์จากเทคนิค ความรู้ต่าง ๆ แก่บุคลากร เพื่อให้การบริการที่สะดวก รวดเร็ว และ ตอบสนองความต้องการของประชาชน

๖) การสร้างความคุ้นเคยกับการทำงานโดยใช้ระบบงาน ต่าง ๆ โดยเฉพาะระบบงานเทคโนโลยีให้กับบุคลากร โดยการปรับเปลี่ยน แนวทางในการปฏิบัติงานประจำ

๗) มีการปลูกฝังและส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนมีจรรยาบรรณที่ดีและบริการที่ดีให้แก่ประชาชน

๘) ปรับเปลี่ยนเจตคติของบุคลากร เพื่อนำไปสู่การเป็น “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้ให้คำปรึกษา” โดยเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางในการทำงาน

### ๑๙. การจัดทำระบบฐานข้อมูล

ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายควรร่วมกันออกแบบระบบฐานข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล ให้สามารถใช้ได้ง่าย และมีข้อมูลจำเป็นเพียงพอต่อการปฏิบัติงานโดยรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ออกแบบการจัดเก็บข้อมูลเพื่อให้มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย และระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลให้สอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ รวมไปถึงการทบทวนปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและระบบการประมวลผลวิเคราะห์รายงานข้อมูลให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

ระบบฐานข้อมูลอย่างน้อยควรประกอบด้วย ๓ คุณลักษณะ ได้แก่

- ความครอบคลุม หมายถึง การจัดให้มีการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกอย่างครบถ้วน
- ความถูกต้อง หมายถึง การจัดให้มีระบบฐานข้อมูลที่มีระบบการตรวจสอบข้อมูลก่อนทำการจัดเก็บและภายหลังการจัดเก็บ รวมถึงการจัดให้มีแบบฟอร์มจัดเก็บข้อมูลและแบบฟอร์มการรายงานข้อมูลที่มีรูปแบบเดียวกันทุกพื้นที่

- ความทันสมัย หมายถึง การจัดให้มีระบบฐานข้อมูลที่มีการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลให้มีความทันสมัยพร้อมที่จะนำไปใช้ประโยชน์อยู่เสมอ มีการทำวิจัยและการประชุมร่วมกับหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องทันสมัย

นอกจากนี้ เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลในระบบฐานข้อมูล จึงควรจัดให้มีระบบบริหารความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ โดยเชื่อมโยงกับการออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในหัวข้อที่ ๒๐

## ๒๐. การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด นอกจากนี้ จะต้องจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเพื่อการติดต่อสอบถามหรือใช้บริการของศูนย์ราชการสะดวกได้ และระบบเครือข่ายสารสนเทศของแต่ละส่วนงานต้องอยู่ในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีหน้าที่ต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อประโยชน์ในการเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐเข้าไว้ด้วยกันต่อไปในอนาคต

การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกให้มีความพร้อมด้านระบบสารสนเทศ เพื่อนำมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการและความสามารถในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีต้นทุนในการให้บริการลดลง การทำงานซ้ำซ้อน ลดระยะเวลาในการดำเนินการ รวมทั้งช่วยในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในขณะที่ความสามารถและคุณภาพในการให้บริการสูงขึ้น สำหรับวิธีการในการพัฒนาระบบสารสนเทศ มีขั้นตอน ดังนี้

๑) การพัฒนาระบบงาน แบ่งเป็น ๓ ขั้นตอน ได้แก่

๑.๑) การเตรียมการ เป็นการเก็บข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน ด้านโครงสร้าง อัตรากำลัง ปริมาณงาน และสภาพปัญหาของศูนย์ราชการสะดวกอย่างคร่าว ๆ เพื่อเป็นการประเมินสถานภาพ

๑.๒) การวางแผนเพื่อปรับปรุงระบบงาน ประกอบด้วย การสร้างทีมงานจากฝ่ายต่าง ๆ ได้แก่ ฝ่ายวางแผนระบบงาน ฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์ และผู้ปฏิบัติงานจริง การคัดเลือกระบบงานที่สำคัญเพื่อทำการพัฒนา ก่อน การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัญหาอุปสรรค การดำเนินการ การวิเคราะห์ระบบการทำงาน การกำหนดประเด็นโอกาสในการปรับปรุง การคัดเลือกและการจัดลำดับความสำคัญของโอกาสในการปรับปรุง การวิเคราะห์การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้สอดคล้องกับระบบงาน

๑.๓) การออกแบบระบบงานใหม่ โดยการเก็บข้อมูลรายละเอียดในสถานการณ์จริงในพื้นที่ให้บริการ การศึกษาวิธี/แนวทาง การปฏิบัติงานที่เป็นเลิศในระดับสากล การยกร่างระบบงาน และทดลองปฏิบัติกับบางส่วนงานที่คัดเลือก ซึ่งต้องมีการสำรวจความพร้อมของส่วนงานเพื่อเตรียมการ การเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์และสถานที่ การฝึกอบรมบุคลากร การลงมือปฏิบัติรูปแบบระบบงานใหม่ และทบทวนผลการทดลอง

๒) การพัฒนาระบบสารสนเทศ ซึ่งมีลักษณะเป็นวงจรที่สามารถเริ่มต้นจนสิ้นสุดการพัฒนาและเริ่มต้นใหม่เมื่อต้องการมีการพัฒนาระบบใหม่ โดยมีขั้นตอนดังนี้

๒.๑) การศึกษาเบื้องต้นเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้ระบบเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว และศึกษา

ระบบสารสนเทศที่มีอยู่ปัจจุบันเป็นอย่างไร มีปัญหาอุปสรรคในการทำงานอย่างไร

๒.๒) การวิเคราะห์ระบบเพื่อหาข้อสรุปเกี่ยวกับโครงสร้างระบบสารสนเทศที่จะพัฒนา

๒.๓) การจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ และสื่อสารให้บุคลากรในศูนย์ราชการสะดวกรับทราบ

๒.๔) การกำหนดวัตถุประสงค์และกลุ่มผู้ใช้

๒.๕) การออกแบบระบบ เพื่อให้ได้ระบบสารสนเทศตามโครงสร้างที่กำหนด และพิจารณาถึงความสามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย สอดคล้องกับตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๒.๖) การพัฒนาระบบ เป็นการดำเนินการตามขั้นตอนและกระบวนการที่ได้ออกแบบระบบไว้ เพื่อให้โปรแกรมทำงานได้ตามวัตถุประสงค์มีความเหมาะสมในการนำไปใช้ประโยชน์

๒.๗) การติดตั้งระบบสารสนเทศและจัดทำคู่มือการใช้งาน

๒.๘) การฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และความสามารถในการใช้ระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ ซึ่งจะเชื่อมโยงสอดคล้องหัวข้อ ๑๗ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง

### ๒๑. การบูรณาการวางแผนระบบ

เพื่อให้การทำงานของศูนย์ราชการสะดวกเกิดการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส จำเป็นต้องมีการบูรณาการวางแผนระบบไปสู่การให้บริการ ณ จุดเดียวตลอดทั้งกระบวนการ การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมี การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า รวมทั้งการมุ่งเน้นให้มีการเชื่อมโยงแ่งมีความสอดคล้องกันระหว่างหน่วยงานที่เข้าร่วมบริการทั้งด้านนโยบายและกลยุทธ์เพื่อให้เกิดการบูรณาการองค์ประกอบของศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งประกอบด้วย ระบบ ณ ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ ระบบ ณ จุดให้บริการ และ ระบบสนับสนุนการให้บริการ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สำหรับการดำเนินการรับเรื่องหรือการรับคำขอของผู้รับบริการในงานบริการหลายประเภท หรือการบูรณาการเพื่อให้สามารถให้บริการแทนกัน และ/หรือให้บริการแบบเบ็ดเสร็จได้ รวมทั้ง การกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ งบประมาณ แผนการดำเนินการ และการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกบรรลุเป้าหมายที่กำหนด

### ๒๒. การพัฒนาระบบการให้บริการ online

ปัจจุบันนับว่าอินเทอร์เน็ตเข้ามามีส่วนในชีวิตประจำวันของเรามากถึงกว่าร้อยละ ๘๐ ไม่ว่าจะ เป็นหน่วยงานทางราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน ก็มีเว็บไซต์ของหน่วยงานเพื่อประชาสัมพันธ์ให้กับบุคคลภายนอกได้ทราบข้อมูลของตน เนื่องจากการติดต่อผ่านทางอินเทอร์เน็ต

เป็นการสื่อสารที่มีความรวดเร็วมากและสามารถกระจายไปสู่กลุ่มเป้าหมายได้ในวงกว้าง

การพัฒนากระบวนการให้บริการผ่านทาง online เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว คุ่มค่า ลดต้นทุนทั้งของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ รวมไปถึงเรื่องความโปร่งใสในการให้บริการ เนื่องจากลดการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง (Face to Face)

ทั้งนี้ การให้บริการแบบ online ที่เป็นแนวทางที่ดี คือ การสนับสนุนให้ผู้รับบริการสามารถแก้ปัญหาด้วยตนเอง เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการสามารถค้นหา ข้อมูลของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างง่ายและรวดเร็ว โดยไม่ต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยตรง และผู้รับบริการสามารถดำเนินการได้โดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลา สำหรับวิธีการที่สามารถช่วยให้ผู้รับบริการสามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง อย่างน้อยควรมีการจัดทำข้อมูลบริการบนระบบ online ดังนี้

๑) คำถามที่ถามบ่อย (FAQ) ควรจะแสดงคำถามที่ศูนย์ราชการสะดวกหรือหน่วยงานเจ้าของงานบริการได้รับจากผู้รับบริการบ่อยที่สุด ซึ่งอาจรวมถึงลักษณะเฉพาะของงานบริการ ข้อมูลผู้ติดต่อ ข้อมูลเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการขอรับบริการ ทั้งนี้ จะต้องระมัดระวังคำถามและคำตอบที่สื่อสารออกไป ซึ่งควรตรวจสอบให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการ หรือกล่าวได้ว่าเป็นข้อมูลที่น่าเชื่อถือ

๒) ประวัติการขอรับบริการ ผู้รับบริการมักจะรู้สึกยินดีที่สามารถเข้าถึงรายละเอียดของการมารับบริการครั้งก่อน ๆ ได้ และยังสามารถช่วยลดเวลาในการกรอกข้อมูลให้ผู้รับบริการในบางส่วนที่ได้เคยกรอกไว้ในระบบแล้ว โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลใหม่อีก



๓) การติดตามสถานะการให้บริการ เป็นการช่วยให้สามารถลดงานของศูนย์ราชการสะดวกได้ โดยให้ผู้รับบริการติดตามความคืบหน้าของการขอรับบริการแบบ online ได้ด้วยตนเอง เช่น ทราบว่า เรื่องที่ขอรับบริการไปปัจจุบันมีการดำเนินการถึงขั้นตอนใด ติดปัญหาอย่างไร ระยะเวลาแล้วเสร็จของแต่ละขั้นตอนจนกระทั่งการให้บริการสิ้นสุด และอาจเพิ่มช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อจะได้นำมาเป็นข้อมูลสำหรับปรับปรุงการให้บริการ

๔) นโยบาย การกำหนดนโยบายของศูนย์ราชการสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการไว้อย่างชัดเจน จะช่วยลดผลกระทบที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้รับบริการ

๕) ข้อมูลผู้ติดต่อ ควรกำหนดไว้เพื่อสนับสนุนให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อขอข้อมูลรายละเอียดหรือคำปรึกษาได้ โดยควรจัดเตรียมช่องทางการติดต่ออื่น ๆ ในกรณีที่ผู้รับบริการไม่สามารถบริการตนเองได้ เช่น email address, โทรศัพท์, ID-Line/QR code และ SMS เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม สิ่งสำคัญคือ การทำให้ผู้รับบริการได้รู้สึกถึงความประทับใจที่เหนือความคาดหวัง แต่สำหรับเกณฑ์ในหัวข้อนี้ ได้กำหนดให้มีการพัฒนาระบบการให้บริการ online ได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการแต่ละช่องทางที่เป็นระบบ online มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการเรียน ผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ

Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที และการติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น โดยการออกแบบพัฒนาระบบ การให้บริการ online นี้ ควรออกแบบให้มีความเชื่อมโยงกับเกณฑ์ใน หัวข้อที่ ๑๓ เรื่องการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ

### ๒๓. การพัฒนาระบบ Call Center

Call Center ส่วนใหญ่เกิดขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ ผู้รับบริการผ่านทางโทรศัพท์ โดยเน้นการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการโดย ใช้ความรู้ความสามารถของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ตอบ Call Center ร่วมกับการใช้ฐานความรู้ในระบบสารสนเทศ รวมไปถึงการพิจารณาให้บริการ ผู้รับบริการได้ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง และมุ่งเน้นการลดค่าใช้จ่าย สร้าง ประโยชน์ และความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ

โดยปกติทั่วไประบบ Call Center จะเป็นการปฏิบัติงานที่ รวมงานด้านการติดต่อสื่อสาร งานด้านฐานข้อมูล งานด้านการให้บริการ และงานด้านการบริหารงาน แต่สำหรับการพัฒนาระบบ Call Center ตามข้อกำหนดหัวข้อนี้ จะกำหนดไว้เฉพาะในเรื่องของงานด้านระบบการ สื่อสารและระบบฐานข้อมูล เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตอบ Call Center ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการพัฒนาระบบ Call Center อย่างน้อยควรออกแบบให้มีความสามารถในการรับเรื่องได้อย่างมี ประสิทธิภาพ และพร้อมใช้งาน รวมไปถึงการพัฒนาและดูแลรักษาระบบ โทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้

- มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพ ใช้งานได้ เสียงฟังชัดเจน

- สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที
- มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้น

ข้อมูลประวัติการขอรับบริการ

- มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลของผู้รับบริการ สอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

#### ๒๔. เจ้าหน้าที่ตอบ Call Center

เจ้าหน้าที่ตอบ Call Center มีบทบาทสำคัญอย่างมาก ต่อการให้บริการที่สะท้อนถึงภาพลักษณ์ของศูนย์ราชการสะดวก ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่ต้องคัดเลือกเจ้าหน้าที่ตอบ Call Center ให้มีคุณสมบัติ เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การมีทักษะในการสื่อสาร การพูดจา มีความชัดเจน สุภาพ ไม่อารมณ์ร้อน มีจิตให้บริการ และมีทักษะในการ ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น อีกทั้ง การพัฒนาคุณภาพ การบริการของเจ้าหน้าที่ Call Center เป็นเรื่องที่ต้องจัดให้มีการอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่และการพัฒนาทักษะการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจทำได้ผ่านเทคนิคต่าง ๆ นอกจากการจัดอบรม และ แลกเปลี่ยนความรู้ เช่น การแสดงบทบาทสมมติ การฟังเทปบันทึก การสนทนา และการทดลองเป็นผู้ตรวจสอบคุณภาพ (การบริการ) เป็นต้น

สำหรับเกณฑ์ในหัวข้อนี้ ได้กำหนดให้มีระบบ/แผนการพัฒนา ความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ตอบ Call Center อย่างชัดเจน และ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด โดยนำข้อมูล จากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึง มีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีเปลี่ยนแปลง กระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ รวมทั้ง การกำหนดมาตรฐาน

ในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น โทรศัพท์ดิ่งไม่เกิน ๓ ครั้ง อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน ๕% และการให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก เป็นต้น

#### ๒๕. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น

การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับภาวะฉุกเฉิน และสามารถให้บริการงานที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต โดยควรมีการจัดตั้งทีมงานที่บุคลากรของศูนย์ราชการสะดวกเพื่อดำเนินการในเรื่องนี้ พร้อมกับการจัดทำแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศ คู่ค้า หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น

ทั้งนี้ สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้จาก [http://www.opdc.go.th/uploads/files/๒๕๕๖/book\\_bcm.pdf](http://www.opdc.go.th/uploads/files/๒๕๕๖/book_bcm.pdf)

#### ๒๖. การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ

ข้อกำหนดของหัวข้อนี้ เป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งเป็นคะแนนเพิ่มในกรณีที่มีการริเริ่มและพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกนอกเหนือจากเกณฑ์ที่กำหนด เกิดเป็นนวัตกรรมการให้บริการที่ดีเยี่ยม จนได้รับการยอมรับจากผู้ใช้บริการ เช่น การนำแนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์มาช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงาน มีการกำหนดรูปแบบของกิจกรรมที่สามารถสร้างความสัมพันธ์ให้กับทุก ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของศูนย์ราชการสะดวก ไม่ว่าจะเป็นระหว่างผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการ ระหว่าง

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้วยตนเอง และรวมถึงระหว่างผู้สนับสนุนการให้บริการนั้น ๆ เพื่อให้เข้าใจถึงพฤติกรรมและความต้องการของผู้รับบริการ สร้างความเข้าใจ เกิดการรับรู้ที่ดี และรู้สึกประทับใจกับศูนย์ราชการ สะดวก ทำให้เกิดความสมัครใจที่จะมาใช้บริการของภาครัฐ โดยไม่คิดว่า เป็นเพียงหน้าที่ที่ต้องกระทำเพียงอย่างเดียว เป็นต้น

ทั้งนี้ ผู้ขอรับการรับรองฯ จะต้องแสดงให้เห็นถึงแนวทาง หรือวิธีการที่ใช้ในการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น อย่างชัดเจน

## ๖. แนวทางการประเมินและการรับรองมาตรฐานการให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก

แนวทางการประเมิน และการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการ สะดวก มีรายละเอียดดังนี้

### ๖.๑ เกณฑ์การประเมิน

เกณฑ์พื้นฐาน มีทั้งหมด ๔๐ ข้อ ให้คะแนนเต็มแต่ละข้อ

๑ คะแนน รวม ๔๐ คะแนน

เกณฑ์ขั้นสูง มีทั้งหมด ๒๐ ข้อ ให้คะแนนเต็มแต่ละข้อ

๒ คะแนน รวม ๔๐ คะแนน

ดังนั้น คะแนนเต็มทั้งหมด เท่ากับ ๘๐ คะแนน  
คะแนนต่ำสุดที่ศูนย์ราชการสะตวงจะได้รับการรับรอง  
คือ ๖๐ คะแนน  
โดยมีคะแนนผ่านเกณฑ์พื้นฐาน ๔๐ คะแนน และเกณฑ์ขั้นสูง  
อย่างน้อย ๒๐ คะแนน

### ๖.๒ การขอรับการประเมิน

- ให้เป็นความสนใจของส่วนราชการในการเสนอขอรับการประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะตวง
- การสมัครให้จัดส่งเป็นรายงานการดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะตวงที่กำหนด

### ๖.๓ วิธีการตรวจประเมิน

- ให้มีคณะกรรมการตรวจประเมิน โดยองค์ประกอบของกรรมการตรวจประเมินประกอบด้วย
  - (๑) ผู้แทนจากคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะตวง ๑ คน
  - (๒) ผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก ซึ่งคัดเลือกโดยคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะตวง ๑ คน
  - (๓) ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ๑ คน
- การตรวจประเมินแบ่งเป็น ๒ ขั้นตอน
  - ขั้นตอนที่ ๑ ตรวจประเมินในพื้นที่
  - ขั้นตอนที่ ๒ พิจารณาตัดสินโดยคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะตวง

#### ๖.๔ ระยะเวลาในการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

การให้การรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก มีระยะเวลา  
๓ ปี

โดยมีปฏิทินในการตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก  
ในแต่ละปี ดังนี้

มกราคม	เปิดรับสมัครการขอรับรอง มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
มีนาคม – มิถุนายน	ออกตรวจประเมินในพื้นที่
กรกฎาคม	เสนอผลการตรวจประเมิน ให้คณะกรรมการอำนวยการ ศูนย์ราชการสะดวกพิจารณาตัดสิน
สิงหาคม	ประกาศผลการพิจารณา
กันยายน	จัดพิธีมอบรางวัลให้แก่ ศูนย์ราชการสะดวกที่ผ่าน การรับรองมาตรฐานฯ

#### ๖.๕ การให้สิ่งจูงใจ

จัดให้มีการมอบรางวัลแก่หน่วยงานที่ผ่านการประเมิน  
มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก โดยสิ่งจูงใจที่มอบให้ มี ๒ ส่วน ได้แก่

- (๑) ตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวก และ
- (๒) รางวัลเพื่อการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก

๖.๖ Roadmap ทิศทางการพัฒนาต่อไปในอนาคตของ  
ศูนย์ราชการสะดวก

ระยะเวลา	กิจกรรม/เป้าหมาย
ภายในปี ๒๕๕๙ เป็นต้นไป	- จัดให้มีพิธีมอบรางวัลการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก เป็นประจำทุกปี
ภายในปี ๒๕๖๐ เป็นต้นไป	- เชื่อมโยงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในระบบ การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกเข้ากับระบบ เลข ๑๓ หลัก ของกระทรวงมหาดไทย
ภายในปี ๒๕๖๑ เป็นต้นไป	- บูรณาการงานให้บริการที่ข้ามกระทรวง - พัฒนาช่องทางการให้บริการโดยการติดต่อผ่านเว็บไซต์ และ Application Mobile แล้วรวมทุกงานบริการ ของทุกศูนย์ราชการสะดวกไว้ใน Application เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ



## ภาคผนวก

คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๓๕๕/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๘  
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก



คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี

ที่ ๓๕๕ /๒๕๕๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยความสะดวก

ด้วยนายกรัฐมนตรีมีนโยบายให้ทุกกระทรวง กรม จังหวัด และรัฐวิสาหกิจ ดำเนินการจัดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” เพื่อทำหน้าที่ให้คำแนะนำ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน ต่อการให้บริการจากหน่วยงานของรัฐ

เพื่อให้การบริการประชาชนในรูปแบบศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และเกิดผลเป็นรูปธรรมโดยเร็ว อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ (๖) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยความสะดวก โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ดังนี้

๑. องค์ประกอบ

- |   |                  |
|---|------------------|
| ๑.๑ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี<br>(หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล)        | ประธานกรรมการ    |
| ๑.๒ ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี   | รองประธานกรรมการ |
| ๑.๓ เลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ                                | รองประธานกรรมการ |
| ๑.๔ ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี<br>ที่ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมอบหมาย | กรรมการ          |
| ๑.๕ ผู้แทนกระทรวงการคลัง  | กรรมการ          |
| ๑.๖ ผู้แทนกระทรวงคมนาคม   | กรรมการ          |
| ๑.๗ ผู้แทนกระทรวงพาณิชย์  | กรรมการ          |
| ๑.๘ ผู้แทนกระทรวงมหาดไทย  | กรรมการ          |
| ๑.๙ ผู้แทนกระทรวงสาธารณสุข  | กรรมการ          |
| ๑.๑๐ ผู้แทนกระทรวงอุตสาหกรรม  | กรรมการ          |
| ๑.๑๑ ผู้แทนศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี<br>สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี  | กรรมการ          |

/๑.๑๒ ผู้แทน...

- |   |                            |
|---|----------------------------|
| ๑.๑๒ ผู้แทนสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย   | กรรมการ                    |
| ๑.๑๓ ผู้แทนสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย                                       | กรรมการ                    |
| ๑.๑๔ ผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ<br>ที่เลขาธิการ ก.พ.ร. มอบหมาย | กรรมการและเลขานุการร่วม    |
| ๑.๑๕ ผู้แทนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี<br>ที่ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมอบหมาย | กรรมการและเลขานุการร่วม    |
| ๑.๑๖ ผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ<br>ที่เลขาธิการ ก.พ.ร. มอบหมาย | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑.๑๗ ผู้แทนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี<br>ที่ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมอบหมาย | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

## ๒. อำนาจหน้าที่

- ๒.๑ กำหนดแนวทางการจัดตั้งและมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
- ๒.๒ กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
- ๒.๓ ติดตามประเมินผลการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
- ๒.๔ เชิญบุคคลหรือผู้แทนหน่วยงานของรัฐเข้าร่วมประชุมเพื่อชี้แจงข้อมูลและข้อเท็จจริง ตลอดจนขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดส่งข้อมูลหรือเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณา
- ๒.๕ แต่งตั้งคณะอนุกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการตามที่คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกมอบหมาย
- ๒.๖ ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายจากนายกรัฐมนตรี

สำหรับการเบิกจ่ายค่าเบี้ยประชุมและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการอื่นใดที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ หรือคณะทำงานที่แต่งตั้งตามคำสั่งนี้ ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาเบี้ยประชุมกรรมการ พ.ศ. ๒๕๔๗ หรือตามระเบียบของทางราชการ แล้วแต่กรณี โดยให้เบิกจ่ายจากงบประมาณของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๘

พลเอก

(ประยุทธ์ จันทร์โอชา)

นายกรัฐมนตรี

## บรรณานุกรม

ชื่อเพชร พานระลึก. แนวคิดการออกแบบและบัญชีรายการอุปกรณ์  
สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการที่สอดคล้องกับความต้องการพิเศษ  
ของคนพิการ. มหาวิทยาลัยนเรศวร.

สำนักงาน ก.พ.ร. (๒๕๔๖). คู่มือคำอธิบายและแนวทางปฏิบัติตาม  
พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง  
ที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖. กรุงเทพฯ. บริษัท สิริบุตรการพิมพ์ จำกัด.

สำนักงาน ก.พ.ร. (๒๕๔๘). คู่มือการจัดทำแนวทางการบริหารราชการ  
เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน. กรุงเทพฯ. บริษัท วิชั่น พรินท์ แอนด์  
มีเดีย จำกัด.

สำนักงาน ก.พ.ร. (๒๕๔๘). คู่มือแนวทางการดำเนินการในการบริการ  
ที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน. กรุงเทพฯ.  
บริษัท สุขุมวิทมีเดีย มาร์เก็ตติ้ง จำกัด.

สำนักงาน ก.พ.ร. (๒๕๕๐). เกณฑ์มาตรฐานศูนย์บริการร่วมและ  
เคาน์เตอร์บริการประชาชน. กรุงเทพฯ. บริษัท มอร์นิ่งสตาร์ จำกัด.

สำนักงาน ก.พ.ร. (๒๕๕๑). ชุดเครื่องมือการพัฒนองค์กร (Organization  
Improvement Toolkits) ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริหาร  
จัดการภาครัฐ. กรุงเทพฯ. บริษัท วิชั่น พรินท์ แอนด์มีเดีย จำกัด.

สำนักงาน ก.พ.ร. (๒๕๕๗). **เกณฑ์คุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๕๘**. กรุงเทพฯ. บริษัท วิชั่น พรินท์ แอนด์มีเดีย จำกัด.

พื้นที่ให้บริการ. สืบค้นจาก John J.Fruin. Chapter 8 Designing for pedestrians. [http://ntl.bts.gov/DOCS/11877/Chapter\\_8.html](http://ntl.bts.gov/DOCS/11877/Chapter_8.html)

คู่มือการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต. สืบค้นจาก [http://www.opdc.go.th/uploads/files/2556/book\\_bcm.pdf](http://www.opdc.go.th/uploads/files/2556/book_bcm.pdf)

Call Center. สืบค้นจาก <http://www.callcentermaster.com/Article/Call-Center-Measurement-Index.html>  
<http://www.callcenterthailand.net/home/call-center/-call-center/314-episode-1-call-center-is.html>