สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา
รับที่ 75
วันที่ 14 ม.ค. 2568
เวลา 15:50 น.

ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๕๑๙.๓/ว ๘๓๒

ถึง จังหวัด ทุกจังหวัด

ตามที่กรมที่ดินได้จัดทำโครงการขับเคลื่อนสำนักงานที่ดินทั่วประเทศตามมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก GECC ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้สำนักงานที่ดินพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก GECC และเตรียมความพร้อมในการสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานดังกล่าว นั้น

กรมที่ดินขอเรียนว่า ขณะนี้ได้รวบรวมหลักเกณฑ์ วิธีการสมัครการดำเนินการขอรับรองมาตรฐาน GECC และตัวอย่างการจัดทำเอกสารในการสมัคร GECC ของสำนักงานที่ดินที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC เพื่อให้เป็นแนวทางและองค์ความรู้การดำเนินการขอรับรองมาตรฐาน GECC ให้กับสำนักงานที่ดินที่มีความพร้อมและประสงค์จะสมัครขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก GECC ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยสามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ที่เว็บไซต์กรมที่ดิน https://www.dol.go.th/pepc/Pages/GECC.aspx

☑ สำนักงานปลัดกระทรวง ☐ กรมที่ดิน
☐ กลุ่มตรวจสอบ ☐ สำนักตรวจราชการ
☐ ฝ่ายทะเบียน
☑ แจ้งทุกสำนักงาน กลุ่มงาน/ฝ่าย ทราบ ปฏิบัติ
☐ .....

กรมที่ดิน
๑๕ มกราคม ๒๕๖๘

(นางสาวศุพรรณี จันทะวงศ์)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
๑๕ ม.ค. ๒๕๖๘
โทร. ๐ ๒๑๔๑ ๕๘๙๗
โทรสาร ๐ ๒๑๔๓ ๘๖๙๗

(นางแสงจันทร์ แก้วมณี)
เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส
๑๕ ม.ค. ๒๕๖๘

อก.

(นางสุจิตร สุขสว่าง)
เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดสงขลา
๑๕ ม.ค. ๒๕๖๘

ด่วนที่สุด

ที่ สข ๐๐๒๐.๑/ว ๔๙๙

เรียน เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขาทุกสาขา

สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา ขอส่งสำเนาหนังสือกรมที่ดิน ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๕๑๙.๓/ว ๘๓๒ ลงวันที่ ๑๔ มกราคม ๒๕๖๘ เรื่อง โครงการขับเคลื่อนสำนักงานที่ดินทั่วประเทศตามมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก GECC ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ มาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นางเนตรอนงค์ แก้วมณี)
เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส ปฏิบัติราชการแทน
เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดสงขลา

๒๐ ม.ค. ๒๕๖๘

คำแนะนำ

โปรดมอบหมายให้<u>เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ</u>ดำเนินการ ดังนี้

ก. กรอกข้อมูลพื้นฐาน ข้อมูลผู้ประสานงาน และตอบแบบประเมินตนเองตามเกณฑ์มาตรฐาน GECC (เกณฑ์กายภาพ) ตาม QR Code หรือคลิกที่ลิงก์

ข. เข้าร่วมกลุ่มไลน์โอเพนแชท “ประสานงาน กพร ทด” เพื่อการประสานงาน

ช่องทางการกรอกข้อมูลพื้นฐาน ข้อมูลผู้ประสานงาน และตอบแบบประเมินตนเองตามเกณฑ์มาตรฐาน GECC (เกณฑ์กายภาพ)

ช่องทางกรอกข้อมูล

ช่องทางการกรอกข้อมูล : โปรดสแกน QR Code ด้านซ้ายหรือคลิกที่ลิงก์นี้

https://forms.gle/ue1DZiCHPRUciTs36

การเข้าใช้งานกลุ่มไลน์ Open Chat

1. ตัวอย่างการตั้งชื่อโปรไฟล์
   - สจ.กระบี่_สมชาย
   - สข.ดอนเมือง_มานะ

   กรณีชื่อสำนักงานที่ดินยาวเกินกว่าที่ระบบอนุญาต ให้ย่อชื่อสำนักงานได้ตามความเหมาะสม
2. Open chat นี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการประสานงานกับกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมที่ดิน เท่านั้น เพื่อไม่ให้ข้อความรบกวนผู้ใช้งานท่านอื่น ขอความร่วมมือ <u>งดส่งข้อความ/ภาพ/สติกเกอร์ที่ไม่เกี่ยวข้อง</u>
3. **หากกลุ่มไลน์นี้รบกวนท่าน** ท่านสามารถปิดการแจ้งเตือนของ open chat นี้ได้ตามคำแนะนำด้านล่าง ทั้งนี้ ขอให้ติดตามข้อความในกลุ่มไลน์ open chat เป็นระยะเพื่ออัพเดทข่าวสาร
4. การเข้าร่วมกลุ่มไลน์ : ท่านสามารถสแกน QR Code ด้านล่าง หรือคลิกที่ลิงก์เพื่อเข้าร่วมกลุ่มไลน์ Open chat และโปรดปฏิบัติตามคำแนะนำในข้อ 2.

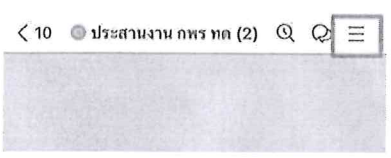
QR code และ link เข้าร่วม open chat

ลิงก์สำหรับเข้าร่วมกลุ่มไลน์ Open chat โปรดคลิกลิงก์ด้านล่าง

https://line.me/ti/g2/dbdO45c7ZbmX4VaMZqkFJXnv3FeLftb_A0gH9w?utm_source=invitation&utm_medium=link_copy&utm_campaign=default

วิธีปิดการแจ้งเตือน open chat

กรณีใช้งานผ่าน<u>โทรศัพท์มือถือ</u>

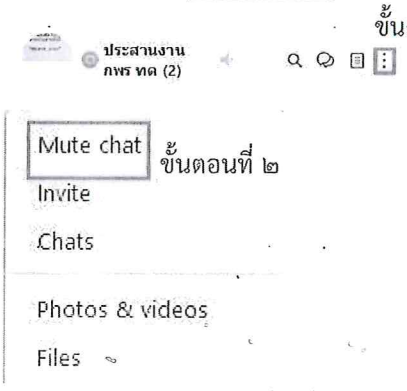


ขั้นตอนที่ ๑

ขั้นตอนที่ ๒

กรณีใช้งานผ่าน<u>คอมพิวเตอร์</u>

ขั้นตอนที่ ๑



ขั้นตอนที่ ๒

โครงการขับเคลื่อนสำนักงานที่ดินทั่วประเทศตามมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘

---

๑. หลักการและเหตุผล

การประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ นายกรัฐมนตรีได้มอบหมายให้หน่วยงานราชการ รวมทั้งรัฐวิสาหกิจ กำหนดให้มี "ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)" เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการ ประกอบกับเพื่อเป็นการดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งมุ่งเน้นการบริหารราชการให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และตอบสนองความต้องการของประชาชน

กรมที่ดินในฐานะหน่วยงานภาครัฐที่มีหน่วยงานให้บริการกระจายอยู่ทั่วประเทศจึงมีนโยบายที่จะยกระดับการให้บริการเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการของภาครัฐ โดยส่งเสริมให้สำนักงานที่ดินทั่วประเทศสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับสำนักงานที่ดิน ซึ่งกรมที่ดินได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้สำนักงานที่ดินสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) มาตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ปัจจุบันมีสำนักงานที่ดินที่ยังไม่เคยผ่านการรับรองมาตรฐานดังกล่าว จำนวน ๑๘๑ สำนักงาน จากจำนวนสำนักงานที่ดินทั้งสิ้น ๔๖๒ สำนักงาน กรมที่ดินจึงได้จัดทำ “โครงการขับเคลื่อนสำนักงานที่ดินทั่วประเทศตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘” เพื่อสนับสนุนให้สำนักงานที่ดินสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อส่งเสริมให้สำนักงานที่ดินพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) และเตรียมความพร้อมในการสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

๒.๒ เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานที่ดิน สู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานสากล

๓. เป้าหมาย

๓.๑ สำนักงานที่ดินมีการปรับปรุงสำนักงาน และพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามแนวทางการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

๓.๒ สำนักงานที่ดินที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘

/๔. วิธีการ...

๔. วิธีการดำเนินการ

๔.๑ จัดทำโครงการขับเคลื่อนสำนักงานที่ดินทั่วประเทศตามมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘

๔.๒ แจ้งโครงการให้สำนักงานที่ดินทั่วประเทศทราบ และเชิญชวนให้สำนักงานที่ดินที่มีความพร้อมปรับปรุงพัฒนาสำนักงานที่ดินให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เพื่อสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

๔.๓ จัดทำและเผยแพร่คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ให้สำนักงานที่ดินใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการ

๔.๔ แจ้งสำนักงานที่ดินเข้ารับฟังการชี้แจงหลักเกณฑ์การสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๔.๕ จัดคลินิกให้คำปรึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดทำเอกสารการสมัครรวมถึงให้คำปรึกษาเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

๔.๖ ให้สำนักงานที่ดินที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกแล้วให้คำแนะนำแก่สำนักงานที่ดินในพื้นที่เดียวกัน/พื้นที่ใกล้เคียง ในการสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) และให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหารช่วยตรวจคัดกรองเอกสารการสมัคร

๔.๗ แจ้งสำนักงานที่ดินที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ปี พ.ศ. ๒๕๖๘ เข้าร่วมพิธีรับมอบโล่และตรารับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

๔.๘ นำข้อมูลและรายละเอียดของสำนักงานที่ดินที่ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เผยแพร่ในเว็บไซต์ของกรมที่ดิน เพื่อเป็นต้นแบบในการดำเนินการให้สำนักงานที่ดินอื่น ๆ และเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ

๕. การติดตามและประเมินผล

๕.๑ ผู้ตรวจราชการกรมที่ดินประจำเขตตรวจราชการตรวจติดตามและให้คำแนะนำในการขับเคลื่อนการสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

๕.๒ กลุ่มพัฒนาระบบบริหารจัดคลินิกให้คำปรึกษา ตอบข้อสงสัยด้านต่าง ๆ และติดตามความคืบหน้าในการจัดทำเอกสารเพื่อสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

๖. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗ - กันยายน ๒๕๖๘

๗. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณในการดำเนินการ

๘. ตัวชี้วัดผลการดำเนินการ

จำนวนสำนักงานที่ดินที่ผ่านการคัดกรองเอกสารการสมัครจากคณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ ของจำนวนสำนักงานที่ดินที่สมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘

๙. ผู้รับผิดชอบโครงการ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมที่ดิน

/๑๐. หน่วยงาน...

๑๐. หน่วยงานสนับสนุน

ผู้ตรวจราชการกรมที่ดิน สนับสนุนการตรวจติดตามและให้คำแนะนำในการขับเคลื่อนการสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในพื้นที่รับผิดชอบเขตตรวจราชการ

๑๑. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑๑.๑ สำนักงานที่ดินมีมาตรฐานการให้บริการ มีการเชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน ส่งมอบบริการด้วยใจ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย

๑๑.๒ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการ

๑๑.๓ บุคลากรของสำนักงานที่ดินมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) และมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้สำนักงานที่ดินก้าวสู่การเป็นศูนย์ราชการสะดวก

๑๒. ผู้เสนอโครงการขับเคลื่อนสำนักงานที่ดินทั่วประเทศตามมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘

(ลงชื่อ) .....

(นายประสงค์ คำอ้าย)

ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

๑๓. ผู้เห็นชอบโครงการขับเคลื่อนสำนักงานที่ดินทั่วประเทศตามมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘

(ลงชื่อ) .....

(นางพนิตาวดี ปราชญ์นคร)

รองอธิบดีกรมที่ดิน

๑๔. ผู้อนุมัติโครงการขับเคลื่อนสำนักงานที่ดินทั่วประเทศตามมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘

(ลงชื่อ) .....

(นายพรพจน์ เพ็ญพาส)

อธิบดีกรมที่ดิน

แบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ

ของสำนักงานที่ดินจังหวัด.....

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลในการออกแบบบริการของสำนักงานที่ดินให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงงานบริการของสำนักงานที่ดินให้เกิดประโยชน์สูงสุด

๑. เพศของผู้รับบริการ ☐ ชาย ☐ หญิง

๒. อายุของผู้รับบริการ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๐ - ๔๐ ปี ☐ ๔๑ – ๖๐ ปี ☐ มากกว่า ๖๐ ปี

๓. ข้อจำกัดของผู้รับบริการ ☐ ผู้พิการ ☐ ผู้สูงอายุ ☐ ภิกษุ/สามเณร ☐ อื่น ๆ.....

๔. **ประเภทงานที่รับบริการ ☐ จดทะเบียน เช่น ขาย ให้ จำนอง มรดก ใบแทน ☐ รังวัดที่ดิน ☐ อื่นๆ.....**

๕. **ท่านต้องการให้สำนักงานที่ดินปรับปรุงพัฒนาในเรื่องใด** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องตารางที่ตรงกับความต้องการของท่าน และเติมข้อความที่ท่านต้องการให้สำนักงานที่ดินพัฒนาปรับปรุงเพิ่มเติมในช่อง.....

ลำดับ	เรื่อง	น้อย	มาก	มากที่สุด
๑	**ประเภทงานบริการที่ต้องการให้เกิดการพัฒนาปรับปรุง**			
	- งานด้านทะเบียน			
	- งานด้านรังวัดที่ดิน			
	- งานบริการอื่น ๆ (โปรดระบุ).....			
๒	**ท่านต้องการให้เปิดบริการนอกเวลาราชการช่วงใด**			
	- วันจันทร์ – วันศุกร์ ๐๘.๐๐ – ๐๘.๒๙ น.			
	- วันจันทร์ – วันศุกร์ ๑๒.๐๑ – ๑๒.๕๙ น.			
	- วันจันทร์ – วันศุกร์ ๑๖.๓๑ – ๑๗.๐๐ น.			
	- อื่นๆ (โปรดระบุ).....			
๓	**ท่านต้องการให้ปรับปรุงสถานที่ให้บริการด้านใดเพื่ออำนวยในการให้บริการ**			
	- สถานที่จัดเตรียมเอกสาร/มุมเขียนหนังสือมอบอำนาจ			
	- ห้องน้ำบริการประชาชน			
	- พื้นที่ให้บริการ			
	- อื่นๆ (โปรดระบุ).....			
๔	**ความสะดวกในการเข้าถึงจุดบริการ**			
	- ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ลำดับขั้นตอน และกรอบระยะเวลาการบริการ			
	- มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา คัดกรองเอกสาร			
	- เพิ่มช่องบริการ			
	- กำหนดผู้รับผิดชอบ และช่องทางติดต่ออย่างชัดเจน			
	- มีแบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ ที่ง่าย และไม่ซับซ้อน			
	- อื่นๆ (โปรดระบุ).....			
๕	**สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญที่ต้องการ**			
	- มีคอมพิวเตอร์ให้บริการตรวจสอบข้อมูลที่ดิน			
	- มีบริการ Wi-Fi สำหรับประชาชน			
	- อื่นๆ (โปรดระบุ).....			
๖	**ท่านต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับที่ดินเรื่องใด**			
	- การคำนวณค่าใช้จ่ายในการโอนกรรมสิทธิ์			
	- ราคาประเมินที่ดิน/อาคารชุด			
	- ค่าใช้จ่ายในการรังวัดที่ดิน			
	- อื่นๆ (โปรดระบุ).....			

๖. ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนางานบริการ.....

.....

สำนักงานที่ดินขอขอบพระคุณที่ท่านตอบแบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ

หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

Government Easy Contact Center : GECC

หน่วยงานที่สมัครต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

๑. หน่วยงานของรัฐทุกประเภทที่มีงานบริการประชาชน

๒. กรณีเป็นศูนย์บริการ/หน่วยบริการที่งานบริการครอบคลุมทุกภารกิจตามที่หน่วยงานต้นสังกัด (ระดับกระทรวง หรือกรม หรือจังหวัด) มอบหมาย และเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน หรือหน่วยงานของรัฐอื่น

๓. กรณีเป็นศูนย์บริการ/หน่วยบริการระดับเล็กที่สุดในพื้นที่ ต้องมีงานบริการมากกว่า ๑ งาน และครบถ้วนตามที่หน่วยงานต้นสังกัด (ระดับกระทรวง หรือกรม หรือจังหวัด) มอบหมาย

เงื่อนไขการรับรองมาตรฐาน

๑. เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist) มีทั้งหมด ๑๕ ข้อ

หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ

หากดำเนินการไม่ครบถ้วน จะไม่ได้รับการตรวจประเมินในลำดับต่อไป

๒. เกณฑ์ด้านคุณภาพ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๒.๑ เกณฑ์พื้นฐาน สัญลักษณ์ 👍 มี ๘ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๘ คะแนน

หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ

๒.๒ เกณฑ์ขั้นสูง สัญลักษณ์ ☺ มี ๒๒ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน และ ๓ ข้อ ข้อละ ๖ คะแนน รวม ๖๒ คะแนน

๓. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ มี ๓ ข้อ ข้อละ ๑๐ คะแนน รวม ๓๐ คะแนน

เกณฑ์การผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก แบ่งเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ระดับมาตรฐาน การให้บริการ (สีตรา+โล่)	เกณฑ์การประเมิน				ผลคะแนนที่ได้ (เต็ม ๑๐๐ คะแนน)
	เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ	เกณฑ์ที่ ๒ ด้านคุณภาพ		เกณฑ์ที่ ๓ ด้านผลลัพธ์	
๑. ระดับพื้นฐาน ให้บริการสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย	หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ	เกณฑ์พื้นฐาน : มี ๘ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน **รวม ๘ คะแนน** หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ	เกณฑ์ขั้นสูง : มี ๒๒ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน และ ๓ ข้อ ข้อละ ๖ คะแนน **รวม ๖๒ คะแนน**	มี ๓ ข้อ ข้อละ ๑๐ คะแนน **รวม ๓๐ คะแนน**	๗๐ - ๗๙ คะแนน
๒. ระดับก้าวหน้า เพิ่มเติมนวัตกรรมและเทคโนโลยีในการให้บริการ					๘๐ – ๘๙ คะแนน
๓. ระดับเป็นเลิศ เพิ่มเติมนวัตกรรมและเทคโนโลยีสำหรับให้บริการด้วยระบบดิจิทัลสะดวกทุกที่ทุกเวลา					๙๐ – ๑๐๐ คะแนน

แบบฟอร์มหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
และแนวทางการพิจารณารายข้อสำหรับผู้ตรวจฯ

ชื่อศูนย์ราชการสะดวก.....

วัน เดือน ปี ที่ตรวจประเมิน ...../...../๒๕๖๗

๑. เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist)

*** เงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ**

ข้อที่	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		
๒.	มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง โดยสามารถเข้าถึงสถานที่ด้วยรถสาธารณะ		
๓.	มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน (ให้อนุกรรมการฯ พิจารณาจากป้ายบอกทิศทางหรือตำแหน่งจุดให้บริการภายในหน่วยงาน)		
๔.	มีการออกแบบสถานที่ที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟต์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้ โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น (หมายเหตุ ควรพิจารณาในเรื่องการใช้ได้จริงของสถานที่โดยให้อนุกรรมการฯ ทดสอบด้วย)		
๕.	มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ (หมายเหตุ ต้องโล่ง โปร่ง ไม่แออัด และคำนึงถึงการให้บริการผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง)		
๖.	มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้ โดยจัดให้มีป้ายชื่อผู้รับผิดชอบ เบอร์โทรติดต่อ แสดงให้ผู้รับบริการเห็นบริเวณจุดให้บริการได้อย่างชัดเจน		
๗.	มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว		
๘.	ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากล ทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน (เช่น ติดแถบเตือนให้ระมัดระวังบริเวณจุดพื้นที่ต่างระดับ)		
๙.	มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอที่จะไม่ทำให้เกิดอันตราย และไม่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ		
๑๐.	มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น		
๑๑.	มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ (กรณีที่ห้องน้ำไม่อยู่ในอำนาจการบริหารจัดการของหน่วยงานเอง ให้พิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ)		
๑๒.	มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม		
๑๓.	มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย		
๑๔.	มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ		
๑๕.	มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะได้ในบริเวณที่เหมาะสม		

ผลประเมิน	ผ่าน	ไม่ผ่าน

๒. เกณฑ์ด้านคุณภาพ

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
		๑. ด้านสถานที่	
☐ (☺)	๑.๑ มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการที่ทุกคนสามารถใช้งานร่วมกันได้โดยไม่แบ่งแยกเพศ อายุ หรือความแตกต่างทางกายภาพตามแนวคิดอารยสถาปัตย์ หรือ Universal design	☐ ที่จอดรถสำหรับคนพิการ* ☐ ทางลาด* ☐ สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ* ☐ ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ* ☐ ห้องน้ำสำหรับคนพิการ* ☐ ประตูสำหรับคนพิการ* ☐ อื่น ๆ ระบุ ..... ☐ ๑ คะแนน = สามารถใช้ได้จริงทั้ง ๖ รายการที่มี* ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> ต้องสร้างภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน โดยจัดให้มีพื้นที่สีเขียวสาธารณะ ร่มรื่น สวยงามตามธรรมชาติ เช่น สวนสาธารณะ สวนหย่อม เป็นต้น	
☐ (☺)	๑.๒ มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ	☐ ๑ คะแนน = มีการคัดแยกขยะในหน่วยงาน และดำเนินการตามแนวทางลดขยะให้เป็นศูนย์ (Zero Waste) ทั้ง Reduce Reuse และ Recycle ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> มีการสร้างสรรค์กิจกรรมภายในหน่วยงาน เพื่อการจัดการขยะอย่างยั่งยืนร่วมกับเจ้าหน้าที่หรือผู้รับบริการ	
☐ (☺)	๑.๓ มีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน	☐ ๑ คะแนน = มีการดำเนินการภายในหน่วยงานเพื่อลดการใช้พลังงาน ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> มีการดำเนินการตามแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความเป็นกลางของคาร์บอน (Carbon Neutrality) เช่น การติดตั้ง Solar Rooftop การใช้งานอาคารและการบำรุงรักษาอาคารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่อง	

	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
	๒. ด้านบริการ		
☐ (👍)	๒.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและแก้ไขปัญหาการให้บริการ ซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	หน่วยงาน**ต้องมีการสำรวจความต้องการ**ของผู้รับบริการ โดยใช้เทคนิคหรือวิธีการเพื่อให้ทราบความคาดหวังของผู้รับบริการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีขนาดที่เหมาะสม และ**ต้องกำหนดครอบคลุมทั้ง ๖ ประเด็น** ดังนี้ ☐ ประเภทงานบริการ ☐ วันและเวลาเปิดให้บริการ ☐ สถานที่ให้บริการ ☐ ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ ☐ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ☐ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ - ผลการสำรวจที่ได้รับคืออะไร (ผลการสำรวจไม่ควรนานกว่า ๒ ปี) * ให้พิจารณาแบบสำรวจของหน่วยงานว่าครบทั้ง ๖ ประเด็นหรือไม่ และแบบสำรวจของหน่วยงานทำให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่	
☐ (👍)	๒.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	☐ มีรายงานผลการวิเคราะห์ตามข้อ ๒.๑ ☐ นำผลการสำรวจมาออกแบบการให้บริการ	
☐ (👍)	๒.๓ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์	☐ งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน ☐ งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน (รูปแบบในการให้บริการข้อมูลดังกล่าวสามารถนำข้อมูลไปแสดงบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน โดยติด QR Code ที่มีขนาดมองเห็นชัดเจน และในกรณีเป็นประกาศสำคัญให้ติดประกาศ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าถึงสืบค้นเองได้ โดยไม่จำเป็นต้องตั้งคอมพิวเตอร์) ☐ งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ * ต้องมีงานบริการครอบคลุมทั้ง ๓ ประเภทงานบริการ	
☐ (👍)	๒.๔ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	☐ มีผังภาพหรือขั้นตอนแสดงการให้บริการที่ชัดเจน ☐ แสดงระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน	

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
❒ (☺)	๒.๕ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลาค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน และทบทวนปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ	☐ ๑ คะแนน = มีการจัดทำคู่มือ ประกอบด้วย ๑) คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ๒) คู่มือการให้บริการที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น คู่มือคำถาม – คำตอบ (FAQ) ๓) คู่มือสำหรับการจัดการข้อร้องเรียน ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> มีคู่มือข้างต้นที่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย เช่น อยู่บนระบบออนไลน์ เป็นต้น และเคยมีการปรับปรุงคู่มือใด ๆ ในช่วง ๒ ปีที่ผ่านมา ประเด็นการปรับปรุง ได้แก่ - ประเด็นเดิมในคู่มือก่อนปรับปรุง คือ ..... - ประเด็นที่ปรับปรุงในคู่มือ คือ	
❒ (☺)	๒.๖ มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะ การรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น	☐ ๑ คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางปกติ เช่น หนังสือแจ้งเตือน โทรศัพท์ ☐ ๒ คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางดิจิทัล เช่น SMS E-mail Application *สามารถได้ ๒ คะแนน โดยไม่จำเป็นต้องผ่านเกณฑ์ ๑ คะแนน	
❒ (☺)	๒.๗ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์	☐ ๑ คะแนน = มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ ด้วยการยื่นคำขอผ่านแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) และแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> ข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วตามข้างต้นไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการให้บริการแบบดิจิทัลเต็มรูปแบบ (Fully Digital)	
❒ (👍)	๒.๘ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสียและเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	☐ มีการติดตามปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ ☐ ตัวอย่างการปรับปรุงแก้ไขปัญหา ☐ ผลลัพธ์ของการแก้ไขปัญหา เช่น ลดระยะเวลา ลดขั้นตอน ความพึงพอใจ เป็นต้น	

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
❒ (☺)	๒.๙ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	☐ ๑ คะแนน = มีการกำหนดช่องทางการรับเรื่อง ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ผู้รับผิดชอบ และจัดให้มีวิธีการรับฟังจากประชาชน เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ทราบและชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชนได้ ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u>มีระบบการติดตามความคืบหน้า และมีการแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	
❒ (☺)	๒.๑๐ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	☐ ๑ คะแนน = ข้อร้องเรียนในการให้บริการจะต้องได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติ ตามเวลาที่กำหนดไว้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> หน่วยงานมีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงานอันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน	
❒ (☺)	๒.๑๑ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	☐ ๑ คะแนน = มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการรับเรื่องร้องเรียน ๔ ช่องทาง (เช่น อีเมล โทรศัพท์ จดหมาย และการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หน่วยงาน) ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> พัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการและการให้คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายและเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ มากกว่า ๔ ช่องทาง (เพิ่มเติมจากที่ระบุไว้ข้างต้น)	
❒ (👍)	๒.๑๒ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	มีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน ซึ่งต้องประกอบด้วย ☐ หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ☐ วัตถุประสงค์ ☐ ผู้รับผิดชอบ ☐ ระยะเวลาดำเนินการ ☐ ผลดำเนินการ ☐ ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	
❒ (☺)	๒.๑๓ มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน	☐ ๑ คะแนน = มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน (monitoring) ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ ๒.๑๒ ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> กรณีที่เกิดปัญหา มีการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที (take action) เช่น การจัดชุดเฉพาะกิจลงพื้นที่แก้ปัญหาตามความเหมาะสม	

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
❒ (☺)	๒.๑๔ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานและการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	☐ มีบันทึก/รูปภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้องค์ความรู้ เพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือเพื่อออกแบบหรือสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ ☐ ๑ คะแนน = มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีระบบสารสนเทศของการจัดการความรู้เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงได้ ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> มีการนำกระบวนงานที่ถูกออกแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม	
❒ (☺)	๒.๑๕ มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	☐ ๑ คะแนน = มีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานภายนอก (ต่างสังกัด) ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> มีการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อประโยชน์ในการให้บริการ (ต่างสังกัด)	
❒ (☺)	๒.๑๖ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบ Call center ตลอดจนกำหนดมาตรฐานและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	☐ ๑ คะแนน = หน่วยงานมีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบ Call center ให้เป็นไปตามมาตรฐาน โดย - สามารถประสานส่งต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (รวมถึงการส่งต่อข้อมูลจากส่วนกลางไปยังหน่วยงานในภูมิภาค) - มีการเก็บข้อมูลผู้รับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> หน่วยงานมีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการของ Call center อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่ามีมาตรฐานสู่ความเป็นเลิศอย่างไร	
❒ (👍)	๒.๑๗ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศคู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น และมีการฝึกซ้อมแผนอย่างต่อเนื่อง	☐ มีแผนการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ โดยเน้นเรื่อง ☐ ข้อมูลการให้บริการ ☐ สถานที่ ☐ บุคลากร ☐ วัสดุอุปกรณ์ ☐ มีการฝึกซ้อมแผนการบริหารความต่อเนื่อง (อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง)	

	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
❒ (☺)	๒.๑๘ มีการทบทวนแผนการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ตลอดจนสร้างความเข้าใจ และสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ	☐ ๑ คะแนน = มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องให้เป็นปัจจุบันและรองรับการปฏิบัติงานในภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างครอบคลุม ไม่ว่าจะเกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการบริหารความต่อเนื่องให้เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานได้ทราบและเผยแพร่สื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบผลกระทบในการให้บริการของหน่วยงานเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติเช่น รูปแบบอินโฟกราฟิก คลิปวิดีโอ เป็นต้น	
	๓. ด้านบุคลากร		
❒ (👍)	๓.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็นและจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	☐ มีการวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนของหน่วยงานที่เหมาะสมกับปริมาณงานโดยจัดทำเป็นแผนกำลังคน ☐ มีการเสนอความต้องการกำลังคนให้ผู้บริหารที่มีอำนาจพิจารณา ☐ มีคำสั่งหรือตารางงานการให้บริการที่สอดคล้องกับผลสำรวจ หรือในช่วงพักทานอาหารหรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	
❒ (☺)	๓.๒ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน นอกเหนือจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ	☐ ๑ คะแนน = มีวิธีการ หรือแนวทางในการพิจารณาให้สิ่งจูงใจ เช่น ผลการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชนหรือผู้บังคับบัญชา พนักงานดีเด่นประจำเดือน เป็นต้น ☐ ๒ คะแนน = มีวิธีการ หรือแนวทางในการพิจารณาสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามความต้องการของแต่ละบุคคลที่อาจแตกต่างกันด้วยอายุหรือตำแหน่งได้ (Personalization) *สามารถได้ ๒ คะแนน โดยไม่จำเป็นต้องผ่านเกณฑ์ ๑ คะแนน	
❒ (☺)	๓.๓ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ	☐ ๑ คะแนน = เจ้าหน้าที่ผ่านการฝึกอบรมหรือได้รับความรู้ด้านการให้บริการ ที่มีความสอดคล้องกับข้อ ๓.๑ และมีผลการประเมินสมรรถนะเกี่ยวกับการบริการ เช่น คะแนนสอบ คะแนนการประเมิน ใบประกาศนียบัตร เป็นต้น ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> ผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
❒ (☺)	๓.๔ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ และริเริ่มพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	☐ ๑ คะแนน = เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไขและรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ - มีการสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจากประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหามาพัฒนาแก้ไข ซึ่งเป็นสิ่งที่<u>นอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน</u> โดยริเริ่มและพัฒนาการให้บริการขึ้นเพิ่มเติมจากนโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	
❒ (☺)	๓.๕ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบการให้บริการออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนออนไลน์ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น	☐ ๑ คะแนน = มีการกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทางของการให้บริการระบบออนไลน์ และเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ** คณะอนุกรรมการฯ อาจให้เจ้าหน้าที่สาธิตให้ชม** ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในระบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่าปรับปรุงแล้วดีขึ้นอย่างไร	
๔. ด้านเทคโนโลยี			
❒ (☺)	๔.๑ มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	☐ ๑ คะแนน = มีการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้งานระบบเสนอส่วนกลางทราบ สำหรับกรณีที่ส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และกรณีหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) หน่วยงานต้องมีระบบจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ เพื่อส่งให้ส่วนกลางวิเคราะห์หรือดำเนินการต่อได้ ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> หน่วยงานสามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลดังกล่าว ตลอดจนต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานหรือเสนอแนะปรับปรุงระบบฐานข้อมูลต่อส่วนกลางในกรณีที่ส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User)	
❒ (☺)	๔.๒ มีระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคง ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ	☐ หน่วยงานมีกระบวนการกำกับดูแล นโยบายการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ ที่สามารถระบุความเสี่ยง (identify) ป้องกัน (protect) ตรวจพบ (detect) รับมือ (respond) กู้ระบบคืนสู่สภาวะปกติ (recover) และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง	

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
		☐ ๑ คะแนน = มีแผนการกำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) และปฏิบัติตามแผนอย่างเคร่งครัด ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> มีการประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน ทั้งนี้ การประเมินประสิทธิภาพ หน่วยงานสามารถกระทำได้โดยหน่วยตรวจสอบภายในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานเอง (IT Audit) หรือผู้ตรวจสอบภายนอกเพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการรักษาความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน	
❐ (☺)	๔.๓ คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ	☐ ๑ คะแนน = หน่วยงานนำนวัตกรรม วิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ในการให้บริการจากที่อื่นมาพัฒนาต่อยอดในการปรับปรุงและออกแบบงานบริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ ☐ ๒ คะแนน = หน่วยงานมีการคิดค้น และแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ *สามารถได้ ๒ คะแนน โดยไม่จำเป็นต้องผ่านเกณฑ์ ๑ คะแนน	
❐ (☺)	๔.๔ ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ตลอดจนสามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์	☐ ๑ คะแนน = มีการจัดทำฐานข้อมูลในการให้บริการเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบเรียลไทม์ หรือภายใน ๒๔ ชั่วโมง ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> มีการวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ	

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
๕. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม			
☐ (☺)	๕.๑ การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ : ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น	ต้องมีการดำเนินการมาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน มีแผนการดำเนินการ มีผู้รับผิดชอบ และมีหลักฐานการดำเนินการที่ให้กรรมการพิจารณาได้ จะพิจารณาให้ข้อละ ๑ คะแนน ดังนี้ ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้อง ในรูปแบบดิจิทัล (Digitization) <u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานมีการปรับข้อมูลจากกระดาษไปสู่ฐานข้อมูลดิจิทัล โดยเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการหรือใช้ในการพัฒนาการให้บริการ และต้องมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลดังกล่าว รวมถึงระบบรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลด้วย โดยหน่วยงานจะต้องสามารถแสดงชุดข้อมูลที่มีการปรับไปสู่ข้อมูลดิจิทัลให้กรรมการพิจารณา และข้อมูลที่นำมาดำเนินการปรับข้อมูลฯ จะต้องมีการดำเนินการตามประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เรื่อง ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการปรับปรุงบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้อง ให้มีขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียมที่ลดลง (Business Process Reengineering : BPR) โดยคิดจาก Service Level Agreement (SLA) (ต้องดำเนินการจริงและต่อเนื่อง) <u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานมีการปรับปรุงการให้บริการ และหรือการรับบริการ และต้องสามารถแสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการด้วยวิธีการใด ๆ เช่น การเชื่อมข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือปรับแบบคำร้องให้มีความง่ายมากขึ้นโดยสามารถแสดงผลเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างที่ดีขึ้นจากการปรับปรุง (ทั้งขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียมที่ลดลง) แสดงช่องทางการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการ (คู่มือประชาชน) แสดงช่องทางเพื่อให้ประชาชนแจ้งข้อมูล หากหน่วยงานไม่สามารถดำเนินการได้ตาม SLA ในกรณีดังกล่าว หน่วยงานควรนำเสนอในรูปแบบห่วงโซ่การให้บริการ (Value chain) และแสดงให้เห็นว่ามีการเปลี่ยนแปลง หรือพัฒนาในจุดให้บริการใด (Touch point) ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการของบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้อง ในรูปแบบ MultiChannel <u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานต้องแสดงให้เห็นว่ามีช่องทางการให้บริการเพิ่มขึ้นจากช่องทางหลัก และมีการดำเนินการมาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน โดยช่องทางดังกล่าวจะต้องสามารถให้บริการได้ในห่วงโซ่อุปทานของการให้บริการ เช่น พัฒนาช่องทางใหม่ในการชำระค่าบริการ ซึ่งเป็นจุดบริการในห่วงโซ่การให้บริการของการขออนุญาต เป็นต้น โดยเกณฑ์	

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
		การพิจารณาว่าเป็น MultiChannel คือ ๑) เป็นช่องทางการให้บริการในจุดบริการในห่วงโซ่การให้บริการ ๒) เป็นช่องทางการให้บริการที่หน่วยให้บริการอื่น ๆ ที่ให้บริการแบบเดียวกันยังไม่มีการดำเนินการ หรือเป็นช่องทางการให้บริการใหม่ที่ส่วนกลางพัฒนาขึ้นมานอกเหนือจากช่องทางการให้บริการปกติ ๓) มีการดำเนินการมาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน หรือหากดำเนินการมาน้อยกว่า ๖ เดือนจะต้องมีจำนวนผู้ใช้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ เมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางปกติ ๔) จะต้องมีขั้นตอนปฏิบัติมาตรฐาน (SOP) และ/ หรือคำถามที่พบบ่อย (FAQ) ของช่องทางดังกล่าว ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการของบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้องในรูปแบบ OmniChannel <u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานมีช่องทางการให้บริการเพิ่มขึ้นในรูปแบบ OmniChannel ที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลการให้บริการของแต่ละช่องทางการให้บริการทำให้สามารถรับบริการข้ามช่องทางต่าง ๆ ได้ ทั้งนี้ หน่วยงานต้องแสดงให้เห็นว่ามีช่องทางเพิ่มขึ้นจากช่องทางหลักและธุรกรรมที่สามารถดำเนินการได้ผ่านช่องทางที่เพิ่มขึ้น เช่น การใช้ช่องทาง Online ในการรับเอกสารคำร้อง และสามารถรับใบอนุญาตตัวจริงผ่านทางไปรษณีย์ โดยเกณฑ์การพิจารณาว่าเป็น OmniChannel คือ ๑) เป็นช่องทางการให้บริการในจุดบริการในห่วงโซ่การให้บริการ ๒) เป็นช่องทางการให้บริการที่หน่วยให้บริการอื่น ๆ ที่ให้บริการแบบเดียวกันยังไม่มีการดำเนินการ หรือเป็นช่องทางการให้บริการใหม่ที่ส่วนกลางพัฒนาขึ้นมานอกเหนือจากช่องทางการให้บริการปกติ ๓) มีการดำเนินการมาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน หรือหากดำเนินการมาน้อยกว่า ๖ เดือนจะต้องมีจำนวนผู้ใช้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ เมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางปกติ ๔) จะต้องมีขั้นตอนปฏิบัติมาตรฐาน (SOP) และ/ หรือคำถามที่พบบ่อย (FAQ) ของช่องทางดังกล่าว ๕) มีการเชื่อมโยงข้อมูลได้ทั้งแบบ Online และ/หรือ offline ระหว่างช่องทางการให้บริการ และนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการให้บริการ ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีงานบริการที่เพิ่มเติมนอกเหนือจากงานบริการหลักของหน่วยงาน ๓ บริการขึ้นไป <u>คำอธิบาย</u> : การพิจารณาว่าเป็นงานบริการที่เพิ่มเติมนอกเหนือจากงานบริการหลัก ได้แก่ ๑) เป็นงานบริการที่ไม่ได้ระบุไว้ในคู่มือประชาชนของหน่วยงาน ๒) เป็นงานบริการที่ต่อเนื่องกับบริการของหน่วยงาน หรือถ้าไม่เป็นงานบริการที่ต่อเนื่องกับบริการของหน่วยงาน หน่วยงานควรนำเสนอเหตุผลที่จัดให้มีงานบริการนั้น ๆ	

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
		เพิ่มเติม เช่น การให้บริการด้านงานทะเบียนและประกันภัยที่โรงพยาบาล ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการใช้การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ หรือสร้างบริการใหม่ โดยต้องแสดงหลักฐานการใช้ข้อมูลเชิงวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ <u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานต้องแสดงหลักฐานการนำเข้าข้อมูล แผนการใช้ข้อมูล วิธีการวิเคราะห์และนำข้อมูลไปใช้ รวมถึงผลที่ได้รับหลังการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการผ่าน Google review การวิเคราะห์ความนิยมของการให้บริการหรือปัญหาในการให้บริการจาก Google trend การวิเคราะห์ผลป้อนกลับ (Feedback) ของการใช้บริการผ่าน Social listening มาใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการ	
☐ (☺)	๕.๒ การดำเนินการยกระดับศูนย์ราชการสะดวกตามแนวปฏิบัติที่ดี	การดำเนินการตามแนวปฏิบัติที่ดี มุ่งหวังให้ศูนย์ราชการสะดวกดำเนินการพัฒนาการให้บริการตามแนวปฏิบัติที่ดีที่สามารถรับประกันผลสำเร็จของการดำเนินการ นอกจากนี้หน่วยงานจะมีองค์ความรู้ที่ทำให้หน่วยงานสามารถนำแนวทางไปปฏิบัติได้จริงภายใต้สภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน หากมีการดำเนินการจะพิจารณาให้ข้อละ ๑ คะแนน ดังนี้ ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการให้บริการเชิงรุก สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงบริการได้ง่าย ตลอด ๒๔ ชั่วโมง รวมถึงการจัดให้มี Call Center และ/หรือ ระบบตอบรับอัตโนมัติ เพื่อสนับสนุนการให้บริการ <u>คำอธิบาย</u> : ประเมินจากการทดสอบใช้บริการจริงจากหน้า Website รวมทั้งการดูจากรีวิวการให้บริการใน Google review โดยหน่วยงานต้องแสดงแผนการดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ สถิติการใช้งานผ่านระบบ รวมถึงการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive maintenance) ของระบบดังกล่าวให้กรรมการพิจารณา ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีเครือข่ายความร่วมมือบูรณาการในการให้บริการ โดยจัดให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการของหน่วยงานเครือข่าย (Data Sharing, OmniChannel) <u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานต้องแสดงการเชื่อมโยงข้อมูลช่องทางการให้บริการ และข้อมูลการให้บริการให้กรรมการ รวมทั้งหลักฐานการดำเนินงาน คู่มือการดำเนินการ รวมถึงคำถามที่พบบ่อยให้กรรมการ และกรรมการอาจซักถามถึงปัญหาหรือข้อเสนอแนะที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ	

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
		☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกเป็นศูนย์บริการร่วม อำนวยความสะดวกให้บริการประชาชน ณ จุดเดียว ในรูปแบบกายภาพและออนไลน์ (One Stop Service) <u>คำอธิบาย</u> : การดำเนินการให้เกิด One stop service หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ทั้งภายในหน่วยงาน หรือเป็นการดำเนินการระหว่างหน่วยงาน โดยหน่วยงานจะต้องมีการประสานข้อมูล ระบบนิเวศการให้บริการ เช่น การยืนยันตัวตน และจัดการเรื่องระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น หน่วยงานที่พัฒนา One stop service จะต้องมีการให้บริการในรูปแบบกายภาพและออนไลน์ (One Stop Service) จัดให้มีจุดบริการที่สามารถให้ข้อมูล และทำธุรกรรมได้ในจุดเดียว เช่น ศูนย์ OSS ที่ให้บริการข้อมูล รับเรื่องอนุมัติ อนุญาตของทุกส่วนราชการในสังกัด และรับเรื่องร้องเรียนในจุดเดียว พร้อมแสดงหลักฐานการดำเนินงาน คู่มือการดำเนินการ รวมถึงคำถามที่พบบ่อยต่อกรรมการ ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการพัฒนาการให้บริการโดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Engagement) <u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานสามารถสร้างการมีส่วนร่วมของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ จนถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงบริการ หรือภารกิจของหน่วยงาน โดยหน่วยงานต้องแสดงหลักฐานการมีส่วนร่วม ได้แก่ นวัตกรรมที่เกิดขึ้นจากการมีส่วนร่วม รวมถึงกิจกรรมที่ใช้ในการสร้างการมีส่วนร่วม เช่น โรงพยาบาล ก จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาการให้บริการ โดยเชิญผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโรงพยาบาลมาร่วมกิจกรรมเพื่อพัฒนาการให้บริการ ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการพัฒนาการให้บริการโดยใช้การสร้างความเป็นผู้ประกอบการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (Entrepreneurship) <u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานสามารถสร้างความเป็นผู้ประกอบการให้เกิดกับเจ้าหน้าที่ได้ โดยกรรมการจะพิจารณาจาก แผนการดำเนินการ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องบริการหรือนวัตกรรมที่ได้จากการสร้างความเป็นผู้ประกอบการ ดังนั้น หน่วยงานควรนำเสนอในรูปแบบของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และนวัตกรรม การบริการหรือการปฏิรูปที่ถูกพัฒนาขึ้นโดยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการพัฒนาความเป็นผู้ประกอบการนั้น ๆ	

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
		☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกพัฒนานวัตกรรมและนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดภาระให้กับเจ้าหน้าที่และประชาชน ทั้งเรื่องระยะเวลา ขั้นตอน และค่าใช้จ่าย โดยหน่วยงานสามารถเผยแพร่องค์ความรู้ไปยังหน่วยงานเครือข่ายในการปฏิบัติงานได้ (Excellent Center) <u>คำอธิบาย</u> : มีการเสนอตัวอย่างการนำเทคโนโลยีมาใช้ในหน่วยงาน มีการเผยแพร่องค์ความรู้ (Know-how) ไปยังหน่วยงานอื่น ๆ และแสดงให้กรรมการเห็นว่าผลของการเผยแพร่องค์ความรู้ไปสร้างการเปลี่ยนแปลงหรือก่อให้เกิดการพัฒนาแก่หน่วยงานที่ได้รับองค์ความรู้ เช่น หน่วยงาน ก นำเทคโนโลยีการจองคิวและส่งเอกสารเพื่อพิจารณาก่อนการดำเนินการจริงผ่าน Application line เพื่อลดระยะเวลา ค่าใช้จ่าย ความหนาแน่นของผู้รับบริการ และทำให้สามารถจัดสรรเจ้าหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม เมื่อหน่วยงาน ก นำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้ได้ระยะหนึ่ง มีการเก็บข้อมูลปัญหาที่พบ และแนวทางแก้ไข จนทำให้สามารถพัฒนาเป็นแนวปฏิบัติมาตรฐาน แนวทางการแก้ไขปัญหา และแนวทางการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อให้สามารถให้บริการได้ดียิ่งขึ้น และสามารถส่งต่อองค์ความรู้ไปยังหน่วยงานที่สนใจ โดยมีรูปแบบการทำงานที่ชัดเจน สามารถแสดงให้กรรมการพิจารณาได้	
☐ (☺)	๕.๓ การดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕	หน่วยงานมีการดำเนินการตามวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ จะพิจารณาให้ข้อละ ๑ คะแนน ดังนี้ ☐ ๑ คะแนน = หน่วยงานมีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการติดต่อ รับเรื่อง เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนและหน่วยงานต่าง ๆ เช่น อีเมล ระบบ e-Service ☐ ๑ คะแนน = มีการประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อราชการ และกำหนดระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ☐ ๑ คะแนน = มีการรับเรื่องจากประชาชนและหน่วยงานอื่น ผ่านอีเมลกลาง หรือ ระบบ e-Service ทั้งในและนอกเวลาทำการ พร้อมแจ้งตอบกลับให้กับผู้ส่งเรื่องทราบถึงเลขรับหนังสือหรือหมายเลขอ้างอิงในการรับเรื่อง/คำขอ หมายเลขติดต่อส่วนงานสารบรรณกลางหรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น	

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
		☐ ๑ คะแนน = มีการดำเนินการภายในหน่วยงานหลังจากได้รับเรื่องจากประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยเจ้าหน้าที่รับเรื่องจากอีเมลกลาง หรือ ระบบ e-Service ตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องครบถ้วนของคำขอ/เอกสารหลักฐาน และส่งเรื่องต่อให้กับผู้รับผิดชอบโดยเร็ว ☐ ๑ คะแนน = มีการออกใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือออกหลักฐานอื่นใดทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยการแปลงเอกสารให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือการใช้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ในชื่อหน่วยงาน พร้อมทั้งจัดส่งใบอนุญาตหรือแจ้งผลการพิจารณาผ่านอีเมลกลาง หรือระบบ e-Service และมีการสำรองข้อมูล ☐ ๑ คะแนน = มีการนำงานบริการมาพัฒนาหรือเชื่อมโยงบนแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง [ศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ (Biz Portal) หรือ ระบบพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน (Citizen Portal)] (ตามประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เรื่อง แพลตฟอร์มกลางของงานบริการภาครัฐสำหรับภาคธุรกิจและประชาชน)	

๓. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

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

<u>คำอธิบายเกณฑ์การประเมินด้านผลลัพธ์</u>

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
๑. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ (๑๐ คะแนน)	พิจารณาจากวิธีการจัดเก็บข้อมูลและความน่าเชื่อถือในการจัดเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น เช่น สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างกับผู้มารับบริการทั้งหมด เป็นต้น ๑.๑ วิธีการจัดเก็บข้อมูล (๒ คะแนน) ☐ ๑ คะแนน — หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง ☐ ๒ คะแนน — จัดเก็บข้อมูลโดย third party <u>หมายเหตุ</u> : - การดำเนินการโดย third party หมายถึง การสำรวจโดยหน่วยงานภายนอก หรือหน่วยงานส่วนกลางสำรวจให้สาขาก็ได้	

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
	๑.๒ ความครอบคลุมและเพียงพอของกลุ่มตัวอย่าง (๓ คะแนน) กลุ่มประชากร (N) = ... คน , กลุ่มตัวอย่าง (n) = ... คน ☐ ๑ คะแนน ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อน เท่ากับ +-๑๐% ☐ ๒ คะแนน ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อน เท่ากับ +-๕% ☐ ๓ คะแนน ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อน เท่ากับ +-๓% <u>หมายเหตุ</u> : ในการประเมินขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการจะใช้ค่าความเชื่อมั่น (confidence level) ๙๕% ใช้สัดส่วนของประชากร (Population Proportion) ๕๐% และให้คณะอนุฯพิจารณาตามตาราง และหลักฐานการจัดเก็บข้อมูล โดยให้หน่วยงานเป็นผู้นำเสนอ ๑.๓ ผลความพึงพอใจของประชาชน (๕ คะแนน) ☐ ๑ คะแนน น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ ☐ ๒ คะแนน ร้อยละ ๖๐ - ๗๐ ☐ ๓ คะแนน มากกว่าร้อยละ ๗๐ - ๘๐ ☐ ๔ คะแนน มากกว่าร้อยละ ๘๐ - ๙๕ ☐ ๕ คะแนน มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป <u>หมายเหตุ</u> : หากจัดเก็บหลายช่องทางให้หาค่าเฉลี่ยจากทุกช่องทาง และต้องเป็นผลจากการสำรวจในรอบ ๑ ปีที่ผ่านมา	
๒. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง (๑๐ คะแนน)	พิจารณาจากจำนวนช่องทางการให้บริการและจำนวนผู้ใช้บริการช่องทางออนไลน์ (ใช้งานบริการหลักหรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยช่องทางหลัก หมายถึง ช่องทางการให้บริการปกติ เช่น ช่องทาง walk-in ช่องทางการให้บริการอื่น ๆ เช่น e-service การยื่นเอกสารทาง online หรือ e-payment เป็นต้น (ยกเว้นคู่มือประชาชน)) ๒.๑ จำนวนช่องทางการให้บริการ (๕ คะแนน) ☐ 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 <u>หมายเหตุ</u> : คณะอนุฯ ต้องพิจารณาว่าช่องทางการให้บริการต้องเป็นช่องทางที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (โดยในช่องทางดังกล่าวต้องสามารถให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่น้อยกว่า ๓ เดือน)	

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
	๒.๒ จำนวนผู้ใช้บริการช่องทางออนไลน์ (๕ คะแนน) ☐ ๑ คะแนน: มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์อย่างน้อย ๑ งานบริการ ☐ ๒ คะแนน: สัดส่วนผู้ใช้บริการออนไลน์โดยเฉลี่ยสูงขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา ในทุกงานบริการที่มีการให้บริการออนไลน์ ☐ ๓ คะแนน: มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการ มากกว่าร้อยละ ๕๐ - ๕๙ เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด ☐ ๔ คะแนน: มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการ มากกว่าร้อยละ ๕๙ – ๗๐ เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด ☐ ๕ คะแนน: มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการ มากกว่าร้อยละ ๗๐ ขึ้นไป เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด	
๓. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะ งานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (๑๐ คะแนน)	พิจารณาจากการมีระบบเพื่อให้บริการได้จากทุกที่ เช่น ระบบการจองคิว ระบบการให้บริการ ระบบการชำระเงิน ระบบการให้ข้อมูลเพื่อติดตามสถานะการให้บริการ ระบบการร้องเรียน เป็นต้น โดยประเมินการให้คะแนนระบบละ ๒ คะแนน ตามตาราง ☐ ๒ คะแนน: เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง หรือ มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ ☐ ๒ คะแนน: มีระบบการจองคิวล่วงหน้าออนไลน์ หรือ มีระบบการร้องเรียนออนไลน์ ☐ ๒ คะแนน: มีระบบยื่นคำขอออนไลน์ ☐ ๒ คะแนน: มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/ e-Tax Invoice)/ใบอนุญาต/หนังสือ/เอกสารราชการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ☐ ๒ คะแนน: มีบริการชำระเงินออนไลน์ หรือ หน่วยงานไม่มีงานบริการที่ต้องชำระเงิน	

สรุปผลการตรวจประเมิน

เกณฑ์ด้านกายภาพ	เกณฑ์ด้านคุณภาพ (๗๐ คะแนน)		เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ (๓๐ คะแนน)	ผลคะแนนที่ได้		ระดับ
	เกณฑ์พื้นฐาน (๘ คะแนน)	เกณฑ์ขั้นสูง (๖๒ คะแนน)		ผ่าน	ไม่ผ่าน	
☐ ผ่าน ☐ ไม่ผ่าน	ได้ ..... ข้อ คิดเป็น ..... คะแนน	ได้ ..... ข้อ คิดเป็น ..... คะแนน	ได้ ..... คะแนน			☐ เป็นเลิศ ☐ ก้าวหน้า ☐ พื้นฐาน

แบบฟอร์มหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
และแนวทางการพิจารณารายข้อสำหรับผู้ตรวจฯ

ชื่อศูนย์ราชการสะดวก.....

วัน เดือน ปี ที่ตรวจประเมิน ...../...../๒๕๖๗

๑. เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist)

* เงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ

ข้อที่	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		
๒.	มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง โดยสามารถเข้าถึงสถานที่ด้วยรถสาธารณะ		
๓.	มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน (ให้อนุกรรมการฯ พิจารณาจากป้ายบอกทิศทางหรือตำแหน่งจุดให้บริการภายในหน่วยงาน)		
๔.	มีการออกแบบสถานที่ที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟต์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้ โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น (หมายเหตุ ควรพิจารณาในเรื่องการใช้ได้จริงของสถานที่โดยให้อนุกรรมการฯ ทดสอบด้วย)		
๕.	มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ (หมายเหตุ ต้องโล่ง โปร่ง ไม่แออัด และคำนึงถึงการให้บริการผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง)		
๖.	มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้ โดยจัดให้มีป้ายชื่อผู้รับผิดชอบ เบอร์โทรติดต่อ แสดงให้ผู้รับบริการเห็นบริเวณจุดให้บริการได้อย่างชัดเจน		
๗.	มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว		
๘.	ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากล ทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน (เช่น ติดแถบเตือนให้ระมัดระวังบริเวณจุดพื้นที่ต่างระดับ)		
๙.	มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอที่จะไม่ทำให้เกิดอันตราย และไม่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ		
๑๐.	มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น		
๑๑.	มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ (กรณีที่ห้องน้ำไม่อยู่ในอำนาจการบริหารจัดการของหน่วยงานเอง ให้พิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ)		
๑๒.	มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม		
๑๓.	มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย		
๑๔.	มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ		
๑๕.	มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะได้ในบริเวณที่เหมาะสม		

ผลประเมิน	ผ่าน	ไม่ผ่าน		

การสมัคร

ขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

REGISTRATION

บรรยายโดย

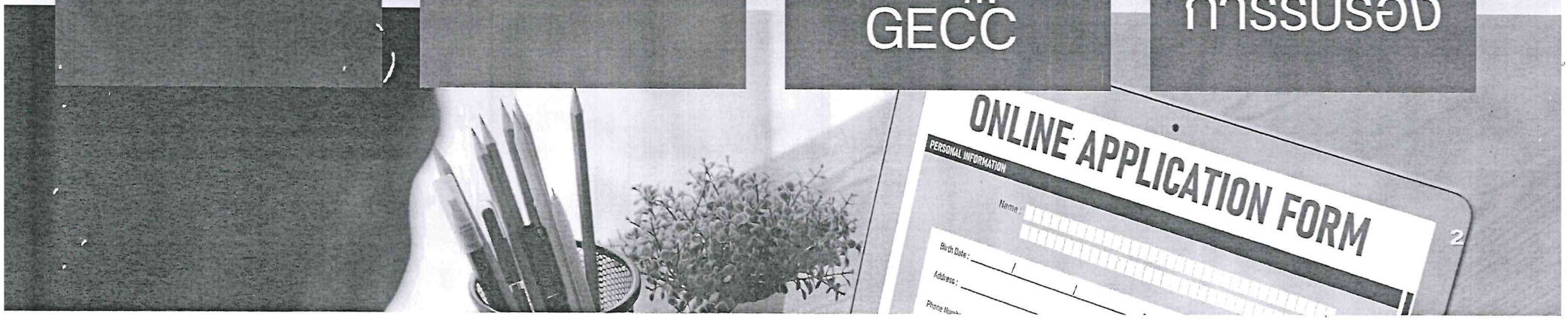
นางสาวศุภลักษณ์ ทองเดช

นายสมเจตน์ ทับมา

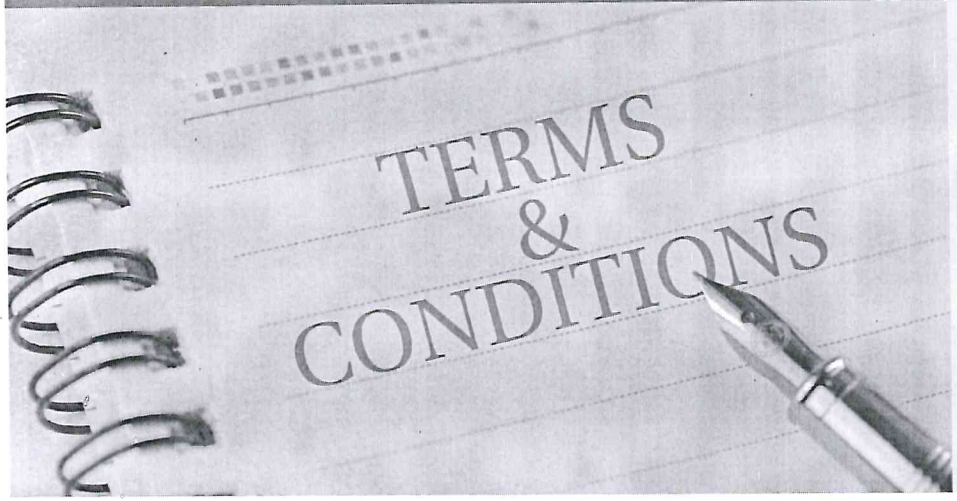
ผู้แทนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

หัวข้อนำเสนอ

- เงื่อนไขการสมัคร
- ปฏิทินการตรวจ
- การตรวจรักษามาตรฐาน GECC
- วิธีการสมัครขอรับการรับรอง



เงื่อนไขการสมัคร



1 หน่วยงานที่สมัครต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. หน่วยงานของรัฐทุกประเภทที่มีงานบริการประชาชน
2. กรณีเป็นศูนย์บริการ/หน่วยบริการที่งานบริการครอบคลุมทุกภารกิจตามที่หน่วยงานต้นสังกัด (ระดับกระทรวง หรือกรม หรือจังหวัด) มอบหมาย และเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน หรือหน่วยงานของรัฐอื่น
3. กรณีเป็นศูนย์บริการ/หน่วยบริการระดับเล็กที่สุดในพื้นที่ ต้องมีงานบริการมากกว่า 1 งาน และครบถ้วนตามที่หน่วยงานต้นสังกัด (ระดับกระทรวง หรือกรม หรือจังหวัด) มอบหมาย

2 ในกรณีที่ตรวจสอบข้อมูลการสมัครพบว่าไม่เป็นไปตามข้อเท็จจริงของหน่วยงาน

ขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณารับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

3 เมื่อหน่วยงานดำเนินการกดส่งใบสมัครผ่านระบบการรับสมัคร GECC Online แล้ว

จะไม่สามารถแก้ไขข้อมูลในใบสมัครได้อีก

เงื่อนไขการสมัคร

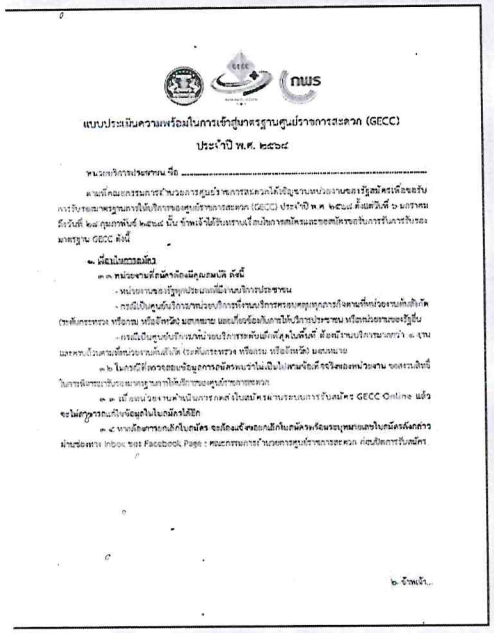
4 หากต้องการยกเลิกใบสมัคร จะต้องแจ้งขอยกเลิกใบสมัครพร้อมระบุหมายเลขใบสมัครดังกล่าว

ผ่านช่องทาง Inbox ของ Facebook Page : คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ก่อนการปิดรับสมัคร

เปิดรับสมัครผ่านเว็บไซต์
ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ที่ www.psc.opm.go.th
ในหัวข้อ “GECC Online” ตั้งแต่วันที่

6 มกราคม (08.30 น.) ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2568 (16.30 น.)

แบบประเมินความพร้อม



แบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์บ่าจากการสะดวก (GECC)

ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘

หน่วยบริการประชาชน ชื่อ .....

๑. แนวคิดและกรอบการดำเนินงานการศูนย์บ่าจากการสะดวกได้มีข้อบังคับหน่วยงานของรัฐสังกัดกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์บริการการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่วันที่ ๖ มกราคม ถึงวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ นั้น ข้าพเจ้าได้รับทราบโดยมีการอบรมและรอดมีการรับการรับรองมาตรฐาน GECC ดังนี้

๑. เพื่อเป็นการยอมรับ

๑.๑ หน่วยงานที่ผ่านเกณฑ์คุณภาพ ดังนี้

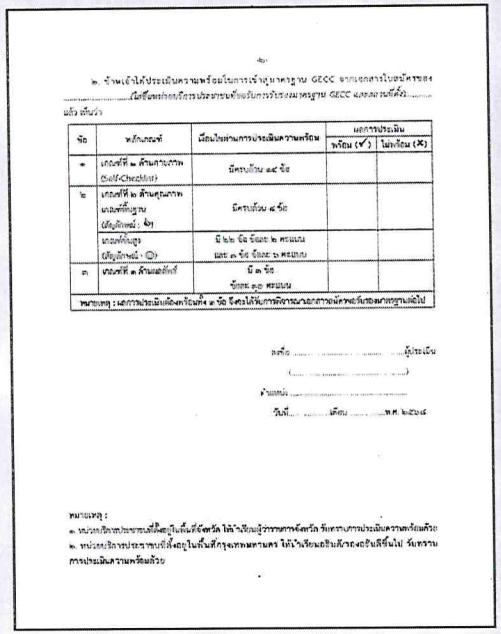
- หน่วยงานของรัฐทุกประเภทที่มีงานบริการประชาชน
- กรณีเป็นศูนย์บริการหน่วยบริการซึ่งหน่วยบริการตรงตามหลักเกณฑ์ที่หน่วยงานกำหนดไว้ (ระดับกระทรวง หรือกรม หรือจังหวัด มอบหมาย และเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน หรือหน่วยงานของรัฐอื่น
- กรณีเป็นศูนย์บริการหน่วยบริการตรงตามเกณฑ์ที่ได้ใช้ในพื้นที่ ต้องมีงานบริการมากกว่า ๑ งาน และงานเป็นความจำเป็นหน่วยงานดังกล่าว (ระดับกระทรวง หรือกรม หรือจังหวัด มอบหมาย

๑.๒ ในกรณีที่ตรวจสอบข้อมูลการขอสมัครคนเราไม่เป็นไปตามข้อที่ ๑ ข้อใดข้อหนึ่ง ของกระบวนการ ที่ประกาศหรือหน่วยงานมาตรฐานการให้บริการของศูนย์บริการการสะดวก

๑.๓ เมื่อหน่วยงานดำเนินการกดส่งในแบบฟอร์มระบบการรับสมัคร GECC Online แล้ว จะไม่สามารถแก้ไขข้อมูลในใบสมัครได้อีก

๑.๔ หากต้องการยกเลิกใบสมัคร จะต้องแจ้งผ่านอีกช่องทางพร้อมระบุหมายเลขใบสมัครที่ต้องการยกเลิก ผ่านช่องทาง Inbox ของ Facebook Page : คณะกรรมการดำเนินการศูนย์บริการการสะดวก ก่อนมีการรับสมัคร

๒. ข้าพเจ้า...



๒. ข้าพเจ้าได้ประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐาน GECC จากแบบสอบถามในหน้าเว็บของ .....เมื่อวันที่ของศูนย์บริการประชาชนที่ขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC ผลของการที่ดังนี้.....

แล้ว เห็นว่า

ข้อ	หลักเกณฑ์	เงื่อนไขผ่านการประเมินความพร้อม	ผลการประเมิน	
			ผ่าน (✓)	ไม่ผ่าน (✗)
๑	เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ (Self-Checklist)	มีครบถ้วน ๑๔ ข้อ		
๒	เกณฑ์ที่ ๒ ด้านคุณภาพ เกณฑ์พื้นฐาน (มีคุณลักษณะ : ✓)	มีครบถ้วน ๘ ข้อ		
	เกณฑ์ขั้นสูง (มีคุณลักษณะ : ☐)	มี ๒๒ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน และ ๓ ข้อ ข้อละ ๖ คะแนน		
๓	เกณฑ์ที่ ๓ ด้านผลลัพธ์	มี ๓ ข้อ ข้อละ ๑๐ คะแนน		
หมายเหตุ : ผลการประเมินต้องครบทั้ง ๓ ข้อ จึงจะได้พิจารณาผลการอนุมัติความพร้อมมาตรฐานต่อไป				

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ๒๕๖๔

หมายเหตุ :

๑. หน่วยบริการประชาชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัด ให้นำเรียนผู้ว่าราชการจังหวัด ขึ้นทราบการประเมินความพร้อมด้วย

๒. หน่วยบริการประชาชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้นำเรียนอธิบดีกรมการปกครองขึ้นไป รับทราบการประเมินความพร้อมด้วย

เงื่อนไขผ่านการประเมินความพร้อม

1. เกณฑ์ที่ 1 ด้านกายภาพ (Self-Checklist) = มีครบถ้วน 14 ข้อ
2. เกณฑ์ที่ 2 ด้านคุณภาพ
   - เกณฑ์พื้นฐาน = มีครบถ้วน 8 ข้อ
   - เกณฑ์ขั้นสูง = มี 22 ข้อ ข้อละ 2 คะแนน และ 3 ข้อ ข้อละ 6 คะแนน
   -
3. เกณฑ์ที่ 3 ด้านผลลัพธ์ = มี 3 ข้อ ข้อละ 10 คะแนน

ผู้ประเมิน : หัวหน้าหน่วยงานที่ขอรับการรับรองเป็นผู้ประเมินและขอให้

หน่วยบริการประชาชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัด

ให้นำเรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดรับทราบการประเมินความพร้อม

หน่วยบริการประชาชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ให้นำเรียนอธิบดี/รองอธิบดีขึ้นไป รับทราบการประเมินความพร้อม

ปฏิทินการตรวจประเมิน

มีนาคม

ไม่เรียกข้อมูลเพิ่ม

ตรวจคัดกรองเอกสารใบสมัคร : (ทั้งหมดที่สมัคร)

1. พิจารณาจากการกรอกข้อมูล + เอกสารแนบในระบบออนไลน์
2. กรอกข้อมูลกระชับ เข้าใจง่าย ตรงประเด็น ยกตัวอย่างประกอบ
3. แนบเอกสาร ตรงคำตอบ ตรงข้อ ตรงประเด็น เท่าที่จำเป็นกับข้อนั้น
4. แจ้งผลให้ปลัดกระทรวง/ผู้ว่าราชการจังหวัดทราบ เพื่อแจ้งให้หน่วยงานในสังกัด/กำกับ

เมษายน - กรกฎาคม

ตรวจประเมินในพื้นที่ : (เฉพาะหน่วยงานที่ผ่านการคัดกรองเอกสารใบสมัคร)

- Video Conference /Site Visit ตามความเหมาะสม
- คลิป Video นำเสนอข้อมูลสั้น กระชับ ตรงหัวข้อ
- Live สด กายภาพ/ข้อมูลเชิงประจักษ์
- เสนอคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกพิจารณา

สิงหาคม - กันยายน

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก :

- รับรองผล
- ประกาศผล (แจ้งปลัดกระทรวง/ผู้ว่าราชการ/เว็บไซต์ www.psc.opm.go.th/Facebook Page)
- พิธีมอบโล่และตรา GECC

การตรวจรักษามาตรฐาน

สำหรับหน่วยงานที่อยู่ระหว่างการรับรองมาตรฐาน GECC ในระยะเวลา 3 ปี นับตั้งแต่ปีที่ได้รับการรับรอง จะมีการดำเนินการสุ่มตรวจประเมินการรักษามาตรฐาน โดยผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้ตรวจราชการกระทรวง/กรม คณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

มาตรการเกี่ยวกับ
หน่วยงานที่ไม่ผ่านการตรวจประเมินการรักษามาตรฐาน

ขั้นที่ 1
มีหนังสือแจ้งหน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่ไม่ผ่านการตรวจประเมินการรักษามาตรฐาน เพื่อพิจารณาแก้ไขปรับปรุงการให้บริการให้แล้วเสร็จภายใน 7 วัน

ขั้นที่ 2
คณะอนุกรรมการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายลงพื้นที่สุ่มตรวจประเมินการรักษามาตรฐานหน่วยงานตามขั้นที่ 1 อีกครั้ง

ขั้นที่ 3
กรณีไม่ผ่านการตรวจประเมินการรักษามาตรฐานตามขั้นที่ 2 ให้มีหนังสือนำเรียนประธานกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก เพื่อพิจารณาสั่งการหรือเพิกถอนการรับรองมาตรฐานดังกล่าว

การติดตั้งตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวก

จุดติดตั้ง

ตราสัญลักษณ□ศูนย□ราชการสะดวก (GECC) ติดไว้บริเวณที่ประชาชนเห็นได้อย่างชัดเจน ณ จุดให้บริการที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก เพื่อเป็นเครื่องหมายที่แสดงให้รู้ว่าประชาชนจะได้รับการบริการที่มีมาตรฐาน GECC สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

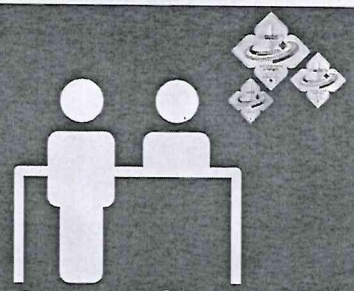
แนวทางการใช้ตราสัญลักษณ์ ศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

การรับรอง มาตรฐานการให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก เป็นผู้พิจารณาให้การรับรองมาตรฐาน GECC ให้กับหน่วยงานของรัฐที่มีการดำเนินการ ตามหลักเกณฑ์มาตรฐาน GECC

เป็นหน่วยงานที่ได้รับ การรับรองมาตรฐาน GECC และอยู่ระหว่างการรับรอง 3 ปี (ได้รับโล่และตรา GECC แล้ว)

สามารถเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ โดยใช้ตราสัญลักษณ์ GECC ที่ระบุปี พ.ศ. และระดับการรับรอง ตามที่หน่วยงานได้รับ

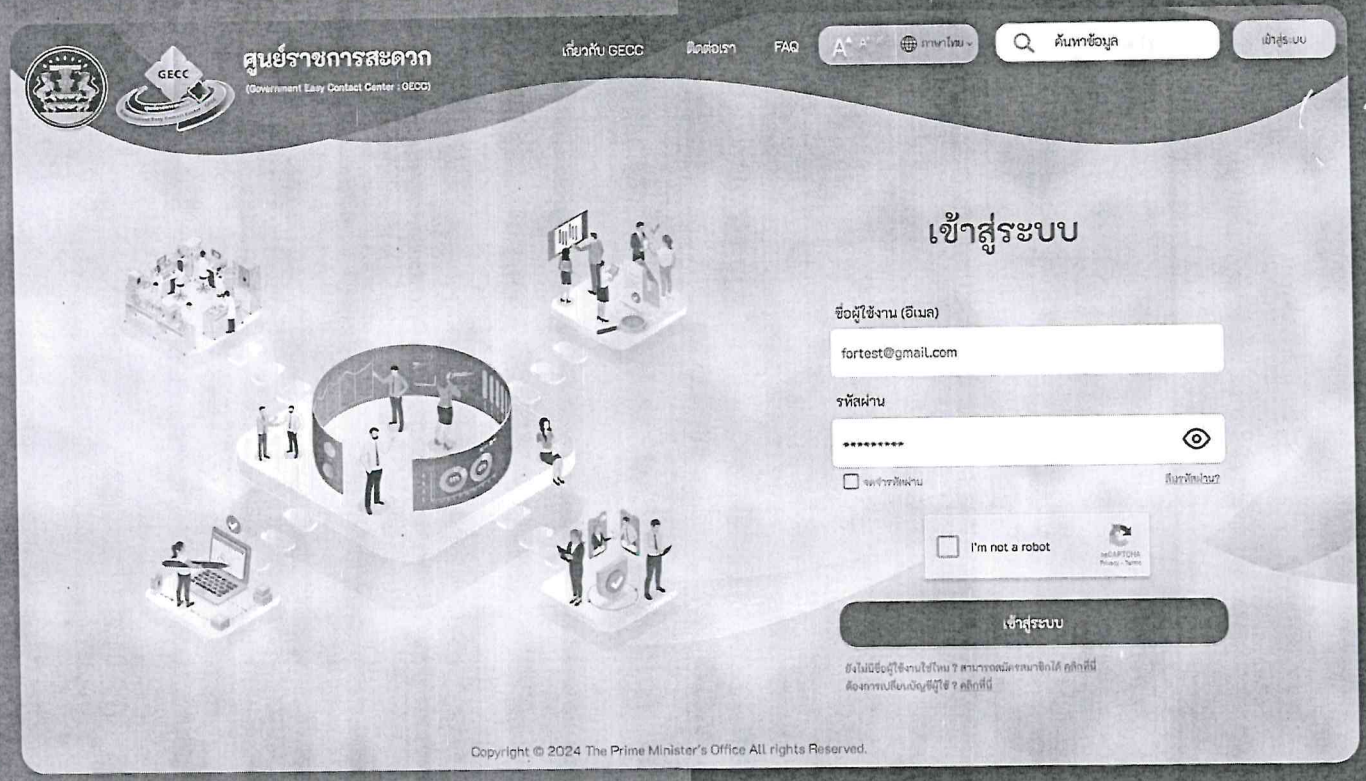


ติดตั้ง ณ จุดที่ให้บริการ ประชาชน

ติดตั้งตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวก ณ จุดที่ให้บริการและแสดงให้ประชาชน เห็นได้อย่างชัดเจน

วิธีการสมัครขอรับการรับรอง

(รูปแบบใหม่)



ช่องทางติดต่อ

ฝ่ายเลขานุการฯ คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก
0 2283 4485 , 4526 , 4503 , 4411 , 4426

opm.gecc00@gmail.com

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก
https://www.facebook.com/GECC2019