

ด่วนที่สุด



ที่ ปน ๐๐๒๓.๓/ก ๗๕๗๗

ศาลากลางจังหวัดปัตตานี
ถนนเดชา ปน ๙๔๐๐๐

พฤษภาคม ๒๕๖๒

เรื่อง การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)

เรียน นายอำเภอทุกอำเภอ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี นายกเทศมนตรีเมืองปัตตานี และนายกเทศมนตรีเมืองตะลุบัน

สิ่งที่ส่งมาด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐาน
การให้บริการศูนย์ราชการสะดวก

จำนวน ๑ ชุด

ด้วยในการประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ นายกรัฐมนตรีได้มอบนโยบายให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง จัดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ โดยมุ่งเน้นให้ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวก มีมาตรฐานระบบงานเชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน ส่งมอบบริการด้วยใจ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการของภาครัฐ ซึ่งลักษณะสำคัญของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประกอบด้วยองค์ประกอบ ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านสถานที่ ต้องเข้าถึงง่าย และสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ไม่สร้างภาระให้แก่ประชาชน
 ๒. ด้านบุคลากร ต้องมีจิตบริการ (Service Mind) การบริการมีคุณภาพและประสิทธิภาพ
 ๓. ด้านงานที่ให้บริการ ต้องสนองตอบความต้องการ ขั้นตอนการขอรับบริการของประชาชนไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความง่ายต่อเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
 ๔. ด้านอื่น ๆ ตามความเหมาะสมตามภารกิจ
- โดยทุก ๆ ด้าน ต้องมีมาตรฐานในการบริการประชาชน

ทั้งนี้ คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้กำหนดปฏิทินในการตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกในปี ดังนี้

- เดือนมกราคม เปิดรับสมัครการขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
- เดือนมีนาคม – มิถุนายน ออกตรวจประเมินในพื้นที่
- เดือนกรกฎาคม เสนอผลการตรวจประเมินให้คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกพิจารณาตัดสิน

- เดือนสิงหาคม ประกาศผลการพิจารณา
- เดือนกันยายน จัดพิธีมอบรางวัลให้แก่ศูนย์ราชการสะดวก ที่ผ่านการรับรองมาตรฐานรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

/จังหวัด.....

จังหวัดปัตตานีพิจารณาแล้วเห็นว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน มีหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชน รวมทั้งมีภารกิจหน้าที่ที่จะต้องให้บริการกับประชาชนในหลาย ๆ ด้าน ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงบริการได้ง่าย ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการและมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จึงขอให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้พิจารณาดำเนินการพัฒนางาน การให้บริการแก่ประชาชนตามแนวทางของ “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” และพิจารณาสมัครเข้ารับการขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกตามปฏิทินการตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกที่คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ กำหนด ทั้งนี้ สามารถดาวน์โหลดคู่มือการดำเนินงานของ “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” ได้ทางเว็บไซต์ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น <http://www.dla.go.th/> ➤หน่วยงานภายใน ➤กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ➤เมนู ศูนย์ GECC

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป สำหรับอำเภอให้แจ้งเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่พิจารณาดำเนินการด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายพรหมทิริยะ กิจนุสนธิ์)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน

ผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี

กลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่น

โทร. ๐-๗๓๓๔-๙๕๑๙ ต่อ ๑๐๙

โทรสาร ๐-๗๓๓๓-๖๕๘๑

หลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐาน การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

โดย อารีย์พันธุ์ เจริญสุข
ที่ปรึกษาการพัฒนากระบวนการ

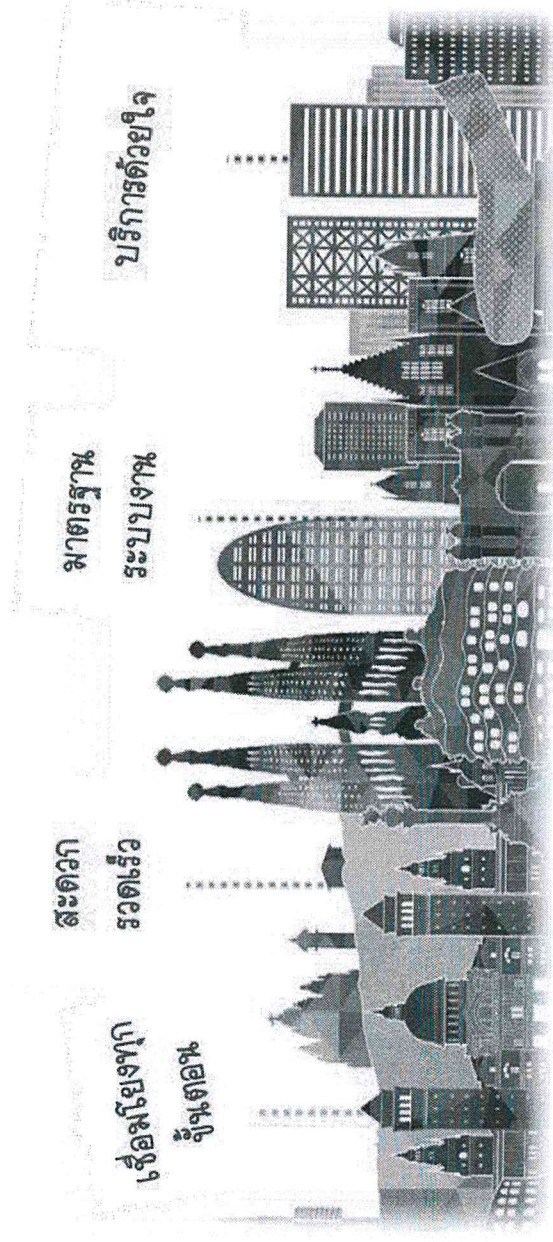


MAKE **SIMPLE** BE **MODERN**

ศูนย์ราชการสะดวกคืออะไร



ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป็น
หน่วยงานที่ให้บริการประชาชนที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวก โดยมีมาตรฐาน
ระบบงาน เชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน ส่งมอบบริการด้วยใจ เพื่อให้ประชาชน
ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการ
ของภาครัฐ



ศูนย์ราชการสะดวกเกิดขึ้นจากการประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้มอบนโยบายให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง กำหนดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ ประกอบกับการดำเนินการให้เป็นไปตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

มุมมองที่สำคัญของการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ๔ ด้าน ดังนี้

- ๑) ด้านสถานที่ ต้องเข้าถึงง่าย และสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ไม่สร้างภาระให้แก่ประชาชน
- ๒) ด้านบุคลากร ต้องมีจิตบริการ (Service Mind) การบริการมีคุณภาพและประสิทธิภาพ
- ๓) ด้านงานที่ให้บริการ ต้องสนองตอบความต้องการ ขั้นตอนการขอรับบริการของประชาชน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความง่ายต่อเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
- ๔) ด้านอื่น ๆ ตามความเหมาะสม ตามภารกิจ

โดยทุก ๆ ด้าน ต้องมีมาตรฐานในการบริการประชาชน

เกณฑ์การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

😊 ระบบการให้บริการ

ระบบการให้บริการ ประกอบด้วย ๓ องค์ประกอบ ได้แก่ ระบบก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ ระบบจุดให้บริการ และระบบสนับสนุนการให้บริการ

😊 โครงสร้างของเกณฑ์การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

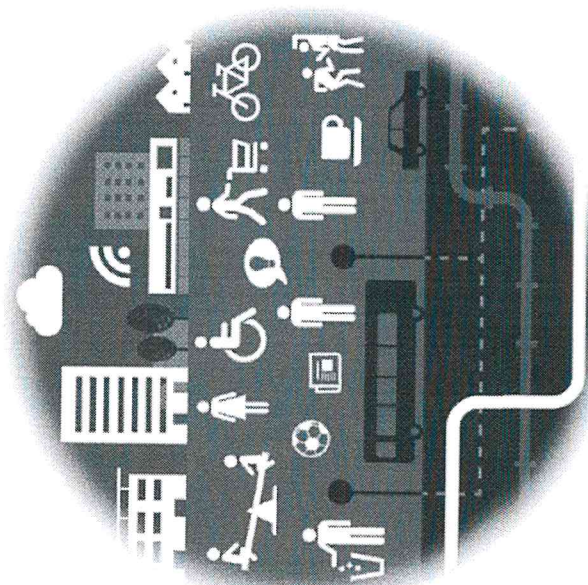
(ก) เกณฑ์พื้นฐาน หมายถึง เกณฑ์ทั่วไปที่จำเป็นต้องมีในระบบการบริหารงานของศูนย์ราชการสะดวก และเป็นเกณฑ์การประเมินที่ต้องดำเนินการได้อย่างครบถ้วน เพื่อให้ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก โดยมีแนวทางการดำเนินงาน จำนวน ๔๐ ข้อ

(ข) เกณฑ์ขั้นสูง หมายถึง เกณฑ์ที่สนับสนุนให้การดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกมีมาตรฐานการบริการที่นำไปสู่การยกระดับการให้บริการที่เป็นเลิศต่อไป ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ต้องดำเนินการอย่างน้อยร้อยละ ๕๐ หรือ ๑๐ ข้อ เพื่อให้ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก โดยมีแนวทางการดำเนินงาน จำนวน ๒๐ ข้อ

แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)



ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ



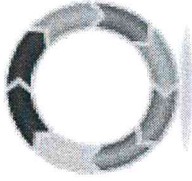
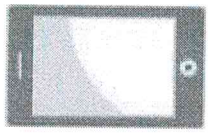
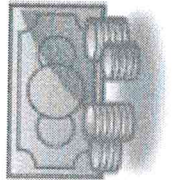
หมายเหตุ : - สัญลักษณ์ ๑ หมายถึง สถานพื้นฐาน
- สัญลักษณ์ ๒ หมายถึง สถานขั้นสูง

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๓. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ			
๓. การศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ	มีการศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	๓.๑ มีการสำรวจตามหลักสถิติ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ ซึ่งควรครอบคลุมประเด็น ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - ประสิทธิภาพบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายไม่การเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาคีให้บริการ 	๑
๒. งานบริการ	งานบริการมีความหลากหลาย	๓.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ <ul style="list-style-type: none"> ๒.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกครอบคลุมประเภทงานดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ - งานบริการอื่นๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการ ๒.๒ งานบริการที่เหมาะสม หรือตามภารกิจของหน่วยงาน 	๑
๓. เวลาเปิดให้บริการ	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือในช่องทางที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่	๓.๓ การให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาเพื่อตอบสนองถึงผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น วันจันทร์-ศุกร์ (เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๗.๐๐ น.) วันเสาร์-อาทิตย์ (เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๗.๐๐ น.) วัน-เวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาที่เพียงพอ เป็นต้น (เชื่อมโยงข้อ ๓)	๑

ตัวอย่าง

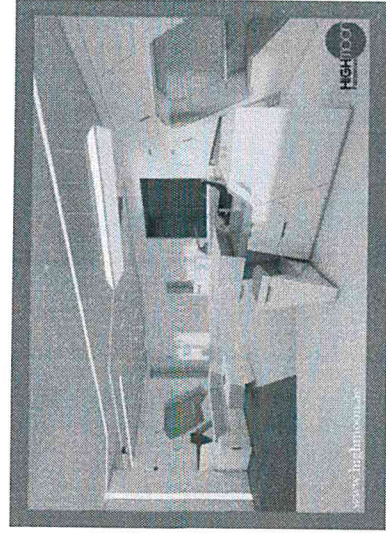
การกำหนดประเด็น

ในการศึกษาข้อมูลที่มีอยู่หรือจากความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน ควรแบ่งออกเป็น 6 ประเด็น ได้แก่

 <p>ระยะเวลา เพื่อให้ทราบว่าระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ มีความล่าช้าหรือไม่</p>	 <p>คุณภาพ เพื่อให้ทราบว่าระดับของคุณภาพผลผลิต (Output) และการให้บริการ (Service) ควรมีการปรับปรุงในด้านใดบ้าง</p>
 <p>ขั้นตอน เพื่อให้ทราบว่าขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการเพิ่ม ลด หรือปรับเปลี่ยนหรือไม่</p>	 <p>รูปแบบ/การเข้าถึงบริการ เพื่อให้ทราบว่า การเข้าถึง (Accessibility) บริการ มีความสะดวกหรือความยากลำบากมากน้อยเพียงใด</p>
 <p>ความโปร่งใส เพื่อให้ทราบว่าขั้นตอนการให้บริการ มีการเปิดเผยข้อมูลเพียงพอและมีการตรวจสอบที่เหมาะสมและรัดกุมหรือไม่</p>	 <p>ค่าใช้จ่าย เพื่อให้ทราบว่าค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับที่เหมาะสมหรือไม่</p>

A detailed floor plan of a building, likely a university or research facility. The plan shows various rooms, corridors, and service areas. Three specific locations are highlighted with callouts:

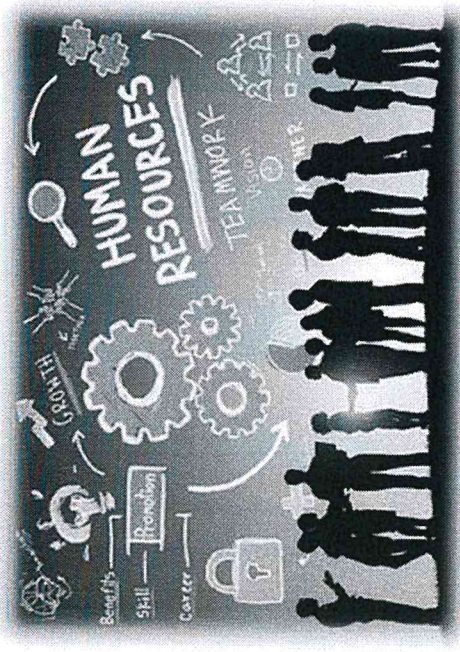
- 24 hr Service Desk**: Located in the upper right section of the plan.
- lobby/ Entrance**: Located in the lower right section of the plan.
- Seminar Rooms**: Located in the lower right section of the plan, adjacent to the lobby/entrance.

3

แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)



ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ

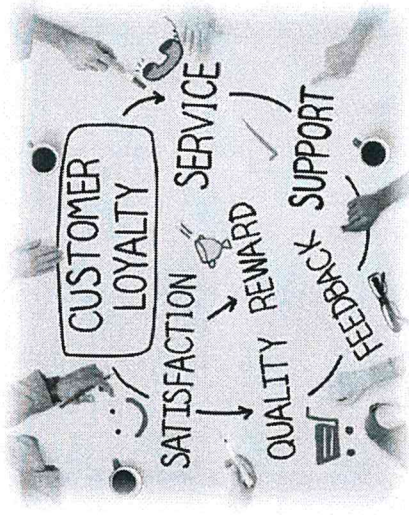
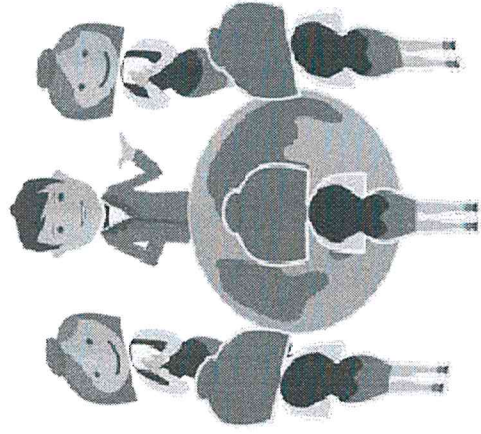


หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๔. การจัดสรรบุคลากร	การจัดสรรจำนวนบุคลากรที่เพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	☐ ๔.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่เป็น	๑
		☐ ๔.๒ มีการจัดตารางการทำงานไม่ช่วงตักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่ผู้ให้บริการเข้ามาให้บริการมาก เพื่อให้เหมาะสมในการให้บริการผู้รับบริการที่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละช่วงของจุดให้บริการ	๑
		☐ ๔.๓ มีการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกปฏิบัติงาน	๑

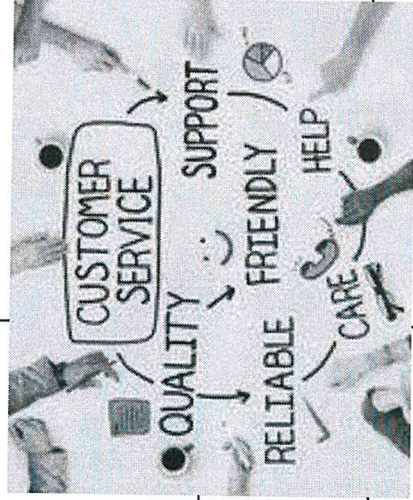
แนวทางการดำเนินงานของศูนย์การสะตวก (GECC)



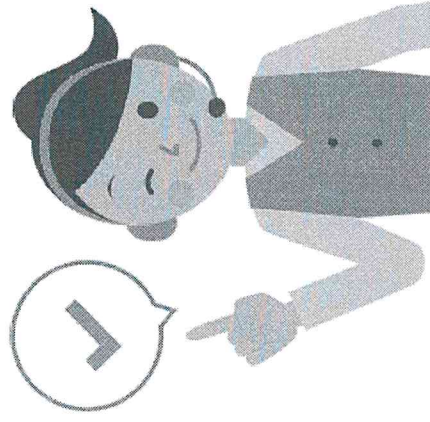
ระบบจุดให้บริการ



หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๒. ระบบจุดให้บริการ			
๑๐. บุคลากรด้านการบริการ	บุคลากรด้านการบริการ / ผู้ให้บริการมีจิตบริการ (Service Mind) และมีความรอบรู้ในงานที่ใช้บริการ รวมทั้งงานที่เกี่ยวข้อง	<p>๑๐.๑ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา รวมสอง ศักยภาพ เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ</p> <p>๑๐.๒ เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบซอฟต์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนมีความเข้าใจในด้านการใช้งานระบบ (เชื่อมโยงข้อ ๑๗.๑)</p> <p>๑๐.๓ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแก่กับได้ไม่งานบริการเปิดเสรีจำนวนหนึ่ง</p> <p>๑๐.๔ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กลับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ - สามารถประสานงานให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือ <p>ผู้ให้บริการด้วยไม่ตรีจิต</p> <p>๑๐.๕ เจ้าหน้าที่สามารถเรียนรู้และพัฒนาการให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ เช่น บริการอื่น ๆ เพิ่มเติมไม่เชิงรุก เป็นต้น</p> <p>๑๐.๖ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น (เชื่อมโยงข้อ ๑๓.๑ และ ๒๑.๑)</p>	<p>๑๐.๑</p> <p>๑๐.๒</p> <p>๑๐.๓</p> <p>๑๐.๔</p> <p>๑๐.๕</p> <p>๑๐.๖</p>



แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

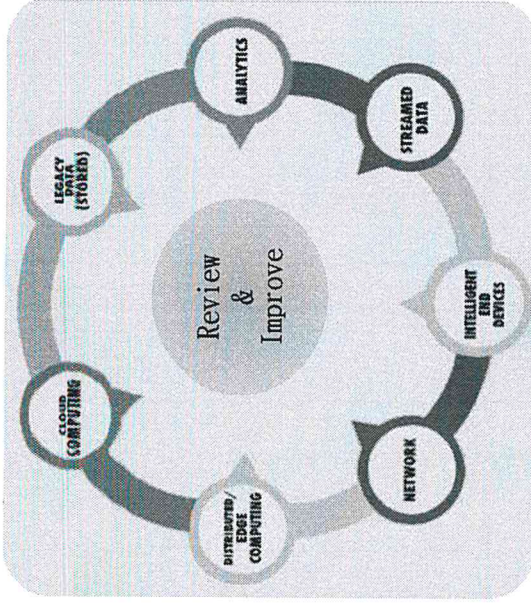
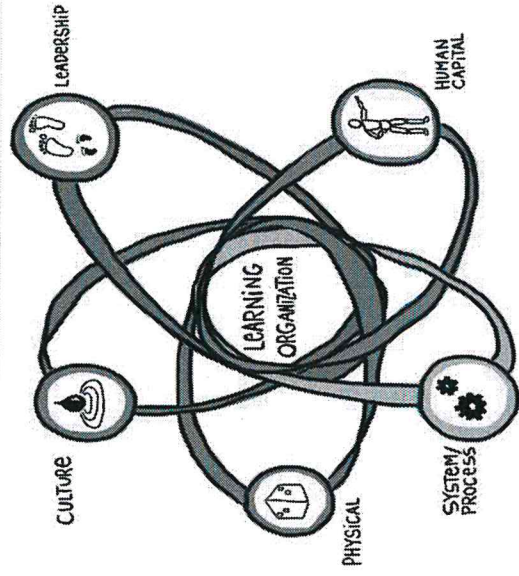


หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๑๑. ระบบการประเมินความพึงพอใจ	ระบบการประเมินความพึงพอใจทันที ณ จุดให้บริการ	☐ ๑๑.๑ มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกกว่าต่อผู้ใช้บริการ	๑
		☐ ๑๑.๒ มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง	๑
		☐ ๑๑.๓ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	๑
๑๒. คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน	การให้บริการมีความถูกต้องรวดเร็ว ไม่เกิดข้อร้องเรียน	☐ ๑๒.๑ วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน)	๑
		☐ ๑๒.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาคัดเจน	๑
		☐ ๑๒.๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนไม่ก่อให้เกิดการข้อร้องเรียนในประเด็นเดิมจะต้องไม่เกิดขึ้นซ้ำอีก	๑
๑๓. ช่องทางการให้บริการ	การมีช่องทางการให้บริการทางโทรศัพท์ หรือการตั้งเป็นศูนย์ Hotline (ถ้ามี)	☐ ๑๓.๑ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทาง การรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	๑

แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)



ระบบสนับสนุนให้บริการ

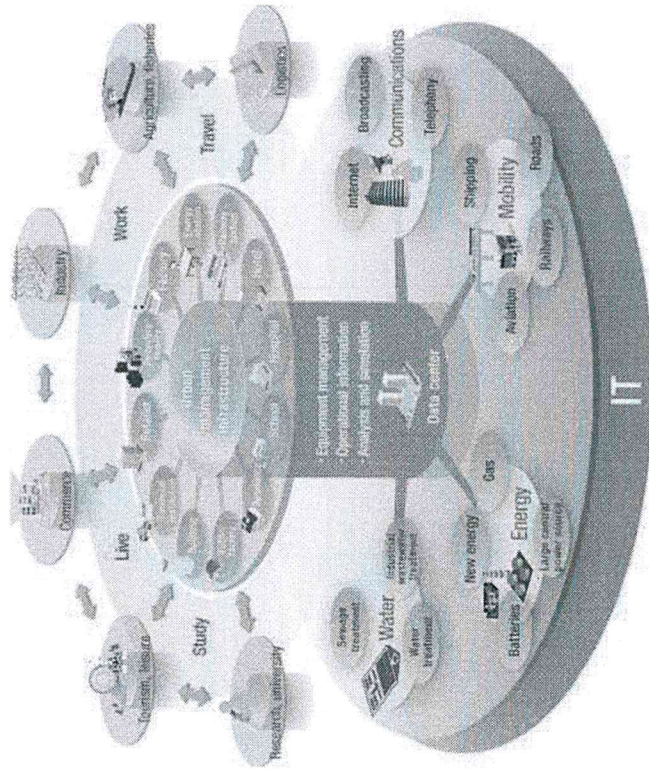


หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ			
๓๔. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน	การจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน และมีระบบการติดตามที่มีประสิทธิภาพ	๓๔.๑ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกที่มีที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่สำคัญ ได้รับพิจารณา ร้อยละ ๑๐๐ เปอร์เซ็นต์ ๓๔.๒ มีการติดตามผลและรายงานผลการดำเนินงานของผู้รับบริการ รวมทั้งรายงานและชี้แจงปัญหาที่เกิดขึ้น	๔
๓๕. การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย	การแก้ไขปัญหาที่ท้าทายที่เกิดขึ้นในการดำเนินการให้บริการ และมีไปสู่การกำหนดเป็นแนวทางการดำเนินการต่อไป	๓๕.๑ มีการกำหนดปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและหาแนวทางแก้ไข และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้กระบวนการดีขึ้น	๕
๓๖. การทบทวนปรับปรุงการออกแบบระบบงานและกระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	การทบทวนปรับปรุงการออกแบบระบบงานและกระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๓๖.๑ มีการนำผลของการติดตามมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดี อย่างต่อเนื่อง สามารถปรับรับสิ่งรอบรู้ และการใช้การให้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ (เฉลี่ยร้อยละ ๑๑.๒, ๑๔.๕)	๕
๓๗. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้	การจัดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดทำบทความความรู้ ความชำนาญ และทักษะใช้แก่เจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการให้บริการ เพื่อให้เกิดการบริการที่ดี	๓๗.๑ มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และทันต่อสถานการณ์	๕
๓๘. การพัฒนาระบบงาน	การพัฒนาระบบงานที่มีประสิทธิภาพ	๓๘.๑ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และทำการปรับปรุงงาน รวมถึงพัฒนาระบบงานเพื่อรองรับการให้บริการ	๕

แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)



ระบบสนับสนุนให้บริการ

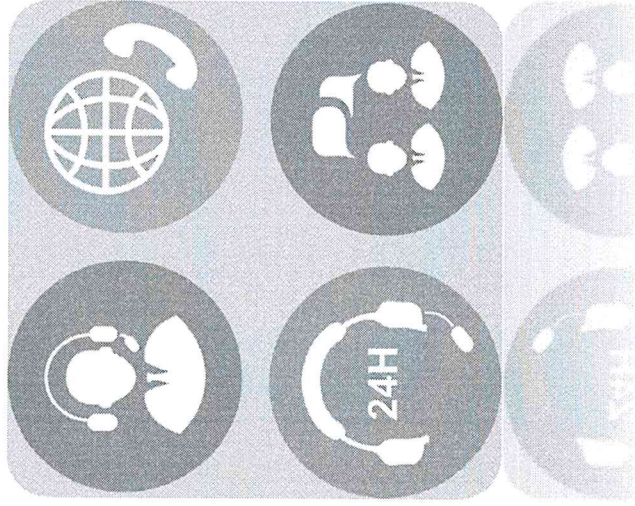
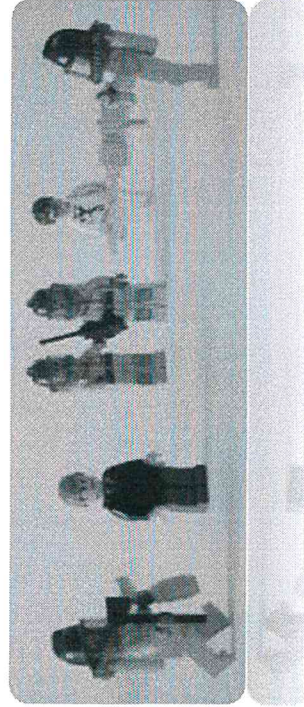


หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๑๘ บุคลากร ด้านเทคนิค	บุคลากรด้านเทคนิคที่มีหน้าที่รับผิดชอบและบำรุงรักษาอุปกรณ์และเครื่องคอมพิวเตอร์ มีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีการปฏิบัติงาน	๑๘.๑ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงาน และโปรแกรมประยุกต์การคำนวณการคำนวณและโปรแกรมประยุกต์การคำนวณ (เขียนโปรแกรม) ๑๘.๑ ๑๘.๒ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้ - องค์ความรู้ด้านการแก้ปัญหาเกี่ยวกับระบบ - อธิบายลักษณะปัญหา ระบบ - เกี่ยวข้องเพื่อเชื่อมโยงระบบงานกับบริษัทผู้ให้บริการ	๑๘
๑๙. การจัดทำ ระบบฐานข้อมูล	การจัดทำระบบฐานข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลออก ให้สามารถใช้ได้ง่าย และมีข้อมูล เข้าเป็นเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	๑๙.๑ มีการออกแบบระบบสืบค้นข้อมูลและระบบบริหารฐานข้อมูลและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกและพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้มีความปลอดภัย	๑๙
๒๐. การ ออกแบบระบบ เทคโนโลยี สารสนเทศ	การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือ แผนอื่นที่เกี่ยวข้อง	๒๐.๑ มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้ปฏิบัติงาน ผู้ให้บริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม และเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลให้มีความปลอดภัย	๒๐
๒๑. การบูรณา การวางแผน ระบบ	การบูรณาการวางแผนแม่บทไปใช้ในการให้บริการ ณ จุดเดียวตลอดทั้งองค์กร	๒๑.๑ การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยแผนแม่บทเรื่องค่าตอบแทน และวิธีการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ	๒๑

แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)



ระบบสนับสนุนให้บริการ

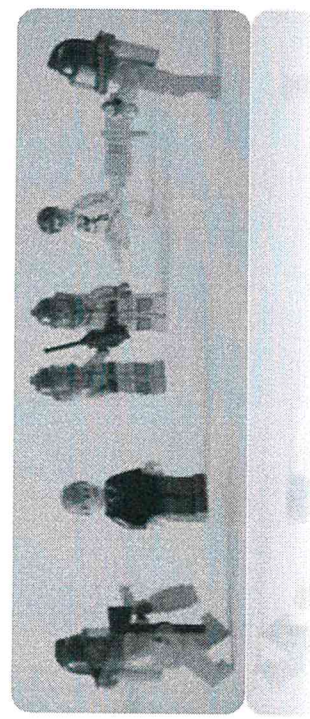


หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๒๒. การพัฒนาระบบการให้บริการ online ให้บริการ	การพัฒนาระบบการให้บริการ online ได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการและช่องทางที่เป็นระบบ online	๒๒.๑ มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียน ผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น (เชื่อมโยงข้อ ๑๓.๑)	๑
๒๓. การพัฒนาระบบ Call Center (ถ้ามี)	การพัฒนาระบบ Call Center ให้สามารถรับเรื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพร้อมใช้งาน	๒๓.๑ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพ ใช้งานได้ เสถียรชัดเจน - สามารถติดต่อได้กับเจ้าหน้าที่ได้ทันที - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบครัว ข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	๑
๒๔. เจ้าหน้าที่ตอบ Call center (ถ้ามี)	การพัฒนากฎหมายเจ้าหน้าที่ตอบ Call center ให้มีความสามารถในการให้บริการ ตามมาตรฐาน Call Center	๒๔.๑ มีระบบ/แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ตอบ Call Center อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิตและบริการ	๑

แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)



ระบบสนับสนุนให้บริการ



หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๒๕. การบริการความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น		☐ <p>๒๕.๒ มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ให้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ตั้งไม่เกิน ๓ ครั้ง</p> <p>- อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน ๕%</p> <p>- การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก</p>	😊
		☐ <p>๒๕.๓ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด (เชื่อมโยงข้อ ๒๕.๒)</p>	😊
		☐ <p>๒๕.๑ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศ ผู้ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น</p>	😊

เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม :

ในการนี้ที่มีการริเริ่มและพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ ให้หน่วยงานเขียนคำอธิบายถึงนวัตกรรม การบริการหรือความริเริ่มใหม่ ๆ จนเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ (คะแนนในส่วนนี้อาจเพิ่มนอกเหนือจากเกณฑ์ที่กำหนด)



ถาม – ตอบ ข้อสงสัยที่เกี่ยวกับการขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

อ้างอิงเนื้อหาจากสรุปประเด็นคำถาม – คำตอบ เกี่ยวกับการขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

ถาม : อปท. จำเป็นต้องจัดให้มี หรือ ต้องจัดทำศูนย์ราชการสะดวกหรือไม่ และอยู่ในรอบระยะเวลาเท่าใด

ตอบ ศูนย์ราชการสะดวกเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาล นอกจากนี้การสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานฯ เป็นไปโดยสมัครใจ หากไม่สมัครก็ไม่ถือว่าเป็นความผิด แต่การสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานฯ นั้น เป็นการแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่น ตั้งใจในการให้บริการประชาชน และนำข้อมูลไปพัฒนาต่อไป โดยหากได้รับการรับรอง จะมีอายุของการรับประกันคุณภาพทั้งสิ้น 3 ปี

ถาม : อปท. มีศูนย์บริการประชาชนอยู่แล้วจะต้องจัดตั้งศูนย์ขึ้นมาใหม่เพื่อรองรับการตรวจประเมินฯ หรือไม่

ตอบ อปท. ไม่จำเป็นต้องจัดตั้งศูนย์ขึ้นมาใหม่ เพราะสิ่งที่เน้นย้ำคือการพัฒนาศูนย์บริการประชาชนที่มีอยู่เดิม และยกระดับขึ้นมาให้ได้การรับรองว่าเป็นศูนย์ราชการสะดวก

ถาม : อปท. มีศูนย์หรือหน่วยงานด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ถือว่าเป็นศูนย์บริการประชาชนหรือไม่

ตอบ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารเพียงอย่างเดียว ไม่ถือว่าเป็นศูนย์ราชการสะดวก เพราะศูนย์ราชการสะดวกมุ่งหวังจะให้บริการพร้อมในหลายเรื่อง แต่หาก อปท. จะดำเนินการพัฒนาศูนย์หรือหน่วยงานด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ให้เป็นศูนย์ราชการสะดวกย่อมทำได้ ด้วยการบูรณาการงานอื่นที่เกี่ยวข้องให้เข้ามาอยู่ในศูนย์ฯ ดังกล่าว และยกระดับการดำเนินงานตามคู่มือแบบประเมินฯ

ถาม : จากการตอบข้อซักถามที่ผ่านจะเห็นว่าศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารไม่สามารถใช้เป็นศูนย์ราชการสะดวกได้ แต่ในคู่มือ กำหนดว่าหน่วยงานอาจพัฒนาศูนย์บริการศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารได้ตามเกณฑ์ต่างๆ แล้วสามารถเป็นศูนย์ราชการสะดวกหรือไม่

ตอบ ขอเน้นย้ำอีกครั้งว่า สามารถขอรับการรับรองฯ ได้ หากพัฒนาแล้วตอบเกณฑ์อย่างน้อย 50 ข้อ จาก 60 ข้อ (เกณฑ์พื้นฐาน 40 ข้อ และเกณฑ์ขั้นสูงอย่างน้อย 10 ข้อ)

ถาม : หาก อปท. มีการบริการในหลายกระบวนการ หลายฝ่าย สามารถแยกเป็นศูนย์ราชการสะดวกในแต่ละกระบวนการ หรือแต่ละฝ่ายได้หรือไม่ เช่น เทศบาลตำบล ก มีงานบริการประชาชนทั้งสิ้น 10 ฝ่าย หาก อปท. ประสงค์จะยื่นขอรับรองมาตรฐาน GECC ด้านการให้บริการเฉพาะงานของฝ่ายทะเบียนด้านเดียวได้หรือไม่

ตอบ กรณี อปท. ที่มีการบริการในหลายกระบวนการ หรือหลายฝ่าย ไม่ควรแยกเป็นหน่วยงานย่อยหากอยู่ที่เดียวกัน เพราะจะทำให้ประชาชนสับสน ในการติดต่อขอรับบริการศูนย์ราชการสะดวกของประชาชน เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีป้องกันในการเข้าใจผิดของประชาชนควรจะต้องได้มาตรฐานงานย่อยทุกงาน โดยขอมาในภาพรวมของสำนักงาน อปท.

ดาวนโหลดเอกสาร และติดต่อสอบถามเพิ่มเติมได้ที่

1) www.dla.go.th เลือก กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร หรือ 2) โทร.02-241-9013