

ด่วนที่สุด

ที่ ลพ ๐๐๑๘.๑/ว ๑๙๖๕๔



ศาลากลางจังหวัดลำพูน

ถนนอินทยงยศ ลพ ๕๑๐๐๐

๔ ธันวาคม ๒๕๖๓

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

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ

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

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

เพื่อให้การขับเคลื่อนโครงการสำคัญดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์ จึงขอความร่วมมืออำเภอพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๑. ให้อำเภอ พัฒนายกระดับการให้บริการประชาชนภายใต้แนวคิด "อำเภอ..วิถีใหม่" โดยยึดตามแนวทางการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลในระดับประเทศ รวมถึงเป็นข้อบังคับตามระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ และกฎกระทรวงที่ออกตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ เป็นต้น

๒. ให้อำเภอป่าซาง ซึ่งเป็นสำนักทะเบียนอำเภอที่มีผลงานโดดเด่น (Best Practice) เพื่อเป็นกลุ่มเป้าหมายนำร่องที่จะดำเนินการสมัครขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) จากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ดำเนินการสนับสนุนการขับเคลื่อนโครงการฯ ในภาพรวม และปรับปรุงระบบการให้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอที่ได้รับการคัดเลือกฯ ให้มีความสอดคล้องเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานให้จังหวัดลำพูนทราบ ภายในวันที่ ๒๐ ของทุกเดือน เพื่อจักได้รายงานให้กรมการปกครองทราบต่อไป

/ จังหวัดลำพูน ...

จังหวัดลำพูนขอเรียนว่า การขับเคลื่อนโครงการดังกล่าวเป็นภารกิจสำคัญสำหรับ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งจำเป็นต้องดำเนินการให้บรรลุผลอย่างเป็นรูปธรรม จึงขอให้อำเภอให้ความสำคัญ
กรณีมีปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ขอให้แจ้งจังหวัดลำพูนทราบ ทั้งนี้ จักได้วางแนวทาง
ในการสนับสนุนการดำเนินงานของอำเภออย่างเป็นระบบเพิ่มเติมต่อไป รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ



(นายชาติ กิตติรัตนดิษฐ์)
ปลัดจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดลำพูน

ที่ทำการปกครองจังหวัด

กลุ่มงานปกครอง

โทร./โทรสาร ๐-๕๓๕๑-๑๐๑๗

ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๓๐๕.๑/ว ๓๐๒๐๓



ที่ทำการปกครองจังหวัดกาญจนบุรี
รับที่ 4101
๑/๖ พ.ย. ๒๕๖๓
เวลา.....น.

กรมการปกครอง

ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

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

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

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

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

เพื่อให้การขับเคลื่อนโครงการสำคัญดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์ จึงขอความร่วมมือจังหวัดแจ้งที่ทำการปกครองจังหวัดพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๑. ให้ที่ทำการปกครองจังหวัดและอำเภอ พัฒนายกระดับการให้บริการประชาชนภายใต้แนวคิด “อำเภอ..วิถีใหม่” โดยยึดตามแนวทางการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลในระดับประเทศ รวมถึงเป็นข้อบังคับตามระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ และกฎกระทรวงที่ออกตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ เป็นต้น (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. และ ๒.)

๒. คัดเลือกสำนักทะเบียนอำเภอที่มีผลงานโดดเด่น (Best Practice) ร่วมกับผู้ตรวจราชการกรมการปกครอง ประจำเขตตรวจราชการ จำนวน ๑๘ เขต ตัวแทนเขต ๑ ละ ๓ แห่ง รวม ๕๔ แห่ง เพื่อเป็นกลุ่มเป้าหมายนำร่องที่จะดำเนินการสมัครขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) จากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยรายงานผลการคัดเลือกให้กรมการปกครอง (กองวิชาการและแผนงาน) ทราบภายในวันศุกร์ที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ ทั้งทางเอกสารและทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ pmqa2.dopa@gmail.com (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๓.)

/๓. ให้ที่ทำการปกครอง...

๓. ให้ทำการปกครองจังหวัดดำเนินการสนับสนุนการขับเคลื่อนโครงการฯ ในภาพรวม และปรับปรุงระบบการให้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอที่ได้รับการคัดเลือกฯ ให้มีความสอดคล้องเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานให้กรรมการปกครองทราบ ภายในวันที่ ๒๕ ของทุกเดือน

กรรมการปกครองขอเรียนว่า การขับเคลื่อนโครงการดังกล่าวเป็นภารกิจสำคัญสำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งจำเป็นต้องดำเนินการให้บรรลุผลอย่างเป็นรูปธรรม จึงขอให้จังหวัดให้ความสำคัญกรณีมีปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ขอให้แจ้งกรรมการปกครองทราบ ทั้งนี้ จักได้วางแนวทางในการสนับสนุนการดำเนินงานของทำการปกครองจังหวัดและอำเภออย่างเป็นระบบเพิ่มเติมต่อไป รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายธนาคม จงจิริระ)
อธิบดีกรรมการปกครอง



สิ่งที่ส่งมาด้วย

กองวิชาการและแผนงาน
ส่วนแผนงานยุทธศาสตร์
โทร./โทรสาร ๐๒ ๒๒๕ ๔๘๘๖

แบบรายงานผลการพิจารณาคัดเลือกสำนักทะเบียน
เพื่อเป็นกลุ่มเป้าหมายในการพัฒนามาตรฐานการให้บริการประชาชน
ตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (GECC) “อำเภอ..วิถีใหม่”

หัวข้อ	โปรดระบุข้อมูล	หมายเหตุ
๑. เขตตรวจราชการ	เขตตรวจที่.....	
๒. ผลการพิจารณา	๑. สำนักทะเบียนอำเภอ..... ๒. สำนักทะเบียนอำเภอ..... ๓. สำนักทะเบียนอำเภอ.....	
๓. รูปภาพสถานที่/งานบริการของ สำนักทะเบียนที่ได้รับคัดเลือก	๑. สำนักทะเบียนอำเภอ..... ๒. สำนักทะเบียนอำเภอ..... ๓. สำนักทะเบียนอำเภอ.....	
๔. ปัญหา/อุปสรรค/ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)		

ผู้รับรองข้อมูล
(.....)
ตำแหน่ง ผู้ตรวจราชการ.....

กรุณาส่งแบบรายงานผลการพิจารณาฯ ให้กองวิชาการและแผนงาน
ภายในวันศุกร์ที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ ทั้งทางเอกสารและทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
borpor.dopa@gmail.com หรือทางโทรสาร ๐ ๒๒๒๕ ๔๘๘๖
โดยมอบหมายให้นางสาวจรรยาพร ตั้งภากรณ์ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ
ส่วนแผนงานยุทธศาสตร์ กองวิชาการและแผนงาน เป็นผู้ประสานงาน
หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖ ๓๙๐๑ ๘๖๔๒

คำอธิบายหลักเกณฑ์การประเมินด้านผลลัพธ์

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

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

แบบรายงานผลการดำเนินงาน
การพัฒนามาตรฐานการให้บริการประชาชนตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (GECC) “อำเภอ..วิถีใหม่”

จังหวัด.....

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

ผู้รับรองข้อมูล

(.....)

ตำแหน่ง

กรุณาส่งแบบรายงานผลการดำเนินงานฯ ให้กองวิชาการและแผนงาน ภายในวันที่ ๒๕ ของทุกเดือน

ทั้งทางเอกสารและทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ borpor.dopa@gmail.com หรือทางโทรสาร ๐ ๒๒๒๕ ๔๘๘๖

โดยมอบหมายให้นางสาวจรรยาพร ตั้งภากรณ์ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการส่วนแผนงานยุทธศาสตร์
กองวิชาการและแผนงาน เป็นผู้ประสานงาน หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖ ๓๙๐๑ ๘๖๔๒

แนวทางการกรอกใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก Government Easy Contact Center (GECC) สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย กรณีตัวอย่าง สำนักทะเบียนอำเภอไทรยา ที่ว่าการอำเภอไทรยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี			
สัญลักษณ์	ข้อที่	หลักเกณฑ์การพิจารณา	แนวทางกรอกคำอธิบายแนวทางการดำเนินงาน
๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ หัวข้อที่ ๑. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ			
	๑.๑	มีการสำรวจเพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ ซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	มีการสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการครอบคลุมทั้ง ๖ ประเด็น เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงการบริการให้เป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
	๑.๒	มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	- ประมวลผล วิเคราะห์ผลการสำรวจ รายงานผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้นเป็นประจำทุกเดือน - นำผลการวิเคราะห์ จุดเด่น จุดด้อย ข้อเสนอแนะ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ประชุมข้าราชการ พนักงาน ประจำสำนักทะเบียนเพื่อปรับปรุงการให้บริการ - นำผลการวิเคราะห์ จุดด้อย ข้อเสนอแนะ ความคาดหวังของผู้รับบริการ มาปรับปรุงพัฒนาทั้งด้านบุคลากรและสถานที่ให้บริการ
หัวข้อที่ ๒. งานบริการ			

	๒.๑	มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์	มีงานบริการครอบคลุมประเภทงาน ดังนี้ ๑. งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน ได้แก่ งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป งานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน งานสถานะบุคคลและสัญชาติ และมีสำนักทะเบียนท้องถิ่นร่วมปฏิบัติงานอยู่ภายในสำนักทะเบียนอำเภอ จำนวน ๒ แห่ง ๒. งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน จัดให้มีจุดบริการข้อมูลข่าวสารของราชการ เช่น แผ่นพับประชาสัมพันธ์ของส่วนราชการต่างๆ ป้ายปิดประกาศข้อมูลข่าวสารของราชการ เช่น ศาล ที่ดิน บังคับคดี สปก. ป่าไม้ อุทยาน ฯลฯ ๓.งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ - มีผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น ณ จุดบริการ - จัดเวรกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ ให้บริการอำนวยความสะดวกประชาชนรับบริการเรื่องราวร้องทุกข์ ก่อนเข้าสู่จุดบริการ
	๒.๒	มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการ	ให้บริการโดยไม่ใช้สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน และสำเนาเอกสารราชการอื่นซึ่งสำนักทะเบียนมีต้นฉบับเอกสารจัดเก็บอยู่ที่สำนักทะเบียนตามนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย
	๒.๓	งานบริการที่เหมาะสม หรืองานบริการอื่นๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ	๑. งานบริการอื่นที่เป็นอำนาจหน้าที่ของนายอำเภอตามมาตรา ๘๗ แห่ง พรบ.ลักษณะปกครองท้องที่พระพุทธศักราช ๒๔๕๗ ได้แก่ - การรับรองบุคคลคนเดียวกัน - การรับรองการตาย - การรับรองสถานะภาพของบุคคล (รับรองความเป็นโสด) ๒. งานบริการของส่วนราชการอื่น - การปิดประกาศที่ดิน - การรับลงทะเบียนทหาร ๓. บริการรับลงทะเบียนบริจาคอวัยวะและดวงตาสภากาชาดไทย ตามบันทึกข้อตกลงการนำข้อมูลผู้บริจาคอวัยวะและดวงตาไปใช้ประโยชน์ร่วมกันระหว่าง กระทรวงสาธารณสุข กรมการปกครอง สภากาชาดไทย สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ และสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
หัวข้อที่ ๓. สถานที่บริการ			

	๓.๑	มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ ตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	มีการออกแบบอาคารให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และบริการที่คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ ดังนี้ ๑. มีที่จอดรถคนพิการ ๒. มีทางลาดสำหรับคนพิการ ๓. มีราวกันตกสำหรับคนพิการ ๔. มีถึงขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ ๕. มีสถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ ๖. มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับคนพิการ ๗. ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ๘. มีห้องน้ำสำหรับคนพิการ
หัวข้อที่ ๔. การออกแบบระบบงาน			
	๔.๑	มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	๑. มีการจัดทำป้ายช่องทางการให้บริการและรับบริการที่เห็นชัดเจน ๒. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการติดประกาศให้ผู้รับบริการทราบ ๓. มีการจัดให้มีบริการส่วนหน้า แยกงานบริการที่ง่าย เช่น การคัดและรับรองสำเนาเอกสารทะเบียนบ้าน ไปยังช่องบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นที่ไม่มี ผู้รับบริการ โดยไม่ต้องรอคิวร่วมกับงานอื่น และการแก้ไขรายการคำนำหน้านามจาก เด็กชาย เด็กหญิง เป็น นาย นางสาว บริการส่วนหน้าสามารถดำเนินการได้โดยไม่ต้องรอคิว
	๔.๒	มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน	๑. มีผังโครงสร้างบุคลากรสำนักทะเบียน ๒. มีป้ายชื่อแสดงตนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักทะเบียน ๓. มีการให้ข้อมูลช่องทางการติดต่อ เบอร์โทรศัพท์ เฟสบุ๊ก ไลน์
	๔.๓	มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ครอบคลุมถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน	- มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานโดยส่วนกลางเป็นผู้ดำเนินการและพิมพ์แจกจ่าย รวมทั้งดาวน์โหลดลงในระบบ E-book ของสำนักบริการทะเบียน เพื่ออำนวยความสะดวกและเป็นคู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน - มีการจัดทำคู่มือประชาชน ตาม พ.ร.บ. อำนวยความสะดวก พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งได้กำหนดขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไว้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานด้วย - มีป้ายกำหนดระยะเวลาการให้บริการติดประกาศให้เจ้าหน้าที่เป็นคู่มือ และประชาชนสามารถตรวจสอบได้
	๔.๔	การให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบการบริการของแต่ละจุด เป็นต้น	- มีการจัดเจ้าหน้าที่บริการส่วนหน้า เพื่อตอบข้อซักถาม ตรวจสอบเอกสาร คัดกรองเบื้องต้น อธิบายการให้บริการในแต่ละจุด - มีการซักซ้อมเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการแต่ละจุดให้สามารถตอบคำถาม และให้บริการเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

	๔.๕	มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะการรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น	มีการแจ้งประชาสัมพันธ์การทำบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรกของผู้ที่มีอายุครบ ๗ ปีบริบูรณ์ ในปีนั้นๆ โดยแจ้งเป็นหนังสือราชการ แจ้งผ่านกลุ่มไลน์กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน กลุ่มไลน์เครือข่ายทะเบียนไซยา และเฟซบุ๊กสำนักทะเบียนอำเภอไซยา
	๔.๖	มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์	- มีระบบให้บริการตรวจสอบบริการงานทะเบียนและบัตรผ่านแอปพลิเคชัน Dopa Plus - มีการให้บริการติดต่อสอบถามผ่านช่องทาง Facebook และกลุ่ม Line สำนักทะเบียน
	๔.๗	มีแบบฟอร์มการขอรับบริการต่างๆ ที่ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน หรือใช้แบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์	- แบบฟอร์มการขอรับบริการงานทะเบียนและบัตรเป็นแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ - แบบฟอร์มนอกเหนือจากแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การมอบหมาย มอบอำนาจ การให้ความยินยอม มีการออกแบบที่เข้าใจง่าย สั้น ไม่ซ้ำซ้อน

หัวข้อที่ ๕. การจัดสรรบุคลากร

	๕.๑	มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น	มีการรวบรวมสถิติการให้บริการแต่ละประเภทงานประจำเดือน เสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อประกอบการวิเคราะห์การจัดสรรอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
	๕.๒	มีการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	- มีคำสั่งปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ เช่น เทศกาลปีใหม่ ห้วงระยะเวลาที่มีการเลือกตั้ง - มีตารางปฏิบัติงานช่วงเวลาที่พักกลางวัน
	๕.๓	มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน	- ผู้บังคับบัญชาระดับสูง เช่น ผู้ตรวจราชการกรมการปกครอง ผู้ว่าราชการจังหวัด รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปลัดจังหวัด จ่าจังหวัด นายอำเภอ ตรวจเยี่ยมเป็นกำลังใจแก่บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ - การมอบของขวัญเนื่องในวันสำคัญของบุคลากร - การจัดสรรค่าตอบแทนเพิ่มให้กับลูกจ้าง

๒. ระบบจุดให้บริการ

หัวข้อที่ ๖. บุคลากรด้านการบริการ

	๖.๑	มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา ระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ	บุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มศักยภาพและทักษะ และพัฒนาองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานที่อย่างสม่ำเสมอ อาทิ ๑. โครงการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพการให้บริการด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ณ โรงแรมไดอิชิ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ระหว่างวันที่ ๒๑-๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ ๒. หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนและบัตร เข้าร่วมโครงการประชุมชี้แจงซักซ้อมการปฏิบัติตามร่างพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร (ฉบับที่...) พ.ศ.... ในฐานะวิทยากรครู ก ณ วิทยาลัยการปกครอง ระหว่างวันที่ ๒๒-๒๓ เมษายน ๒๕๖๒ ๓. หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนและบัตร ในฐานะวิทยากรครู ก ร่วมกับจังหวัดสุราษฎร์ธานี จัดประชุมชี้แจงซักซ้อมการปฏิบัติตามร่างพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร (ฉบับที่...) พ.ศ.... ให้กับเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอ และสำนักทะเบียนท้องถิ่น ในพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี ณ ห้องประชุมตาดิพย์ ชั้น ๔ ศาลากลางจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในวันที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๒ ๔. การประชุมเชิงปฏิบัติการโครงการพัฒนาระบบการให้บริการงานทะเบียนครอบครัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ณ โรงแรมธาราแกรนด์ รัสสิต อำเภออัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ระหว่างวันที่ ๒๔-๒๖ มิถุนายน ๒๕๖๒ ๕. โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเตรียมความพร้อมยกระดับงานบริการสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) กรมการปกครอง ณ โรงแรมเอเชีย เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ระหว่างวันที่ ๑๘-๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๒ ๖. โครงการพัฒนาศักยภาพผู้ช่วยนายทะเบียนด้านงานทะเบียนราษฎรและสัญชาติ ณ โรงแรมวังใต้ อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ระหว่างวันที่ ๒๗-๒๙ มกราคม ๒๕๖๒ ๗. โครงการพัฒนาภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนเพื่อขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center:GECC) กรมการปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ณ โรงแรมเบลล่า บี โฮเทล อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ระหว่างวันที่ ๑๑-๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓
	๖.๒	เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบซอฟต์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	บุคลากรได้รับการอบรมการใช้ระบบซอฟต์แวร์อย่างต่อเนื่องจากศูนย์บริหารการทะเบียนภาค ๘ สาขาจังหวัดสุราษฎร์ธานี จนมีความเข้าใจและความชำนาญ ในการใช้ซอฟต์แวร์งานบริการด้านการทะเบียนทุกกระบวนการ
	๖.๓	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง	-เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่งในจุดเดียว ได้แก่ งานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนทั่วไปทุกกระบวนการ -เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการทดแทนกันได้ D๓๑
	๖.๔	เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต	- บุคลากรให้บริการส่วนหน้า และบุคลากรประจำจุดบริการสามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน - บุคลากรประจำจุดบริการสามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามมาตรฐานการให้บริการและเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกในการให้บริการประชาชนของกรมการปกครอง - บุคลากรผู้ให้บริการสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต

	๖.๕	เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	- มีการจัดเวรกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ บริการประชาชน ณ จุดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บริการติดต่อสอบถาม นำทางช่วยเหลือผู้สูงอายุ คนพิการที่ต้องการความช่วยเหลือ ในการติดต่อขอรับบริการ - มีการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนเคลื่อนที่ ให้กับผู้ป่วยติดเตียง ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ (Mobile Unit) - มีการให้บริการทำบัตรนอกสถานที่ ณ สถานศึกษา ให้กับเด็กนักเรียนที่มีอายุครบ ๗ ปีบริบูรณ์ ซึ่งต้องทำบัตรครั้งแรก
	๖.๖	เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น	เจ้าหน้าที่ใช้ระบบ online ในการให้บริการประชาชน เช่น การให้คำแนะนำตอบคำถาม ทาง smile.dopa Facebook และ line ซึ่งสำนักทะเบียนได้จัดทำขึ้นเพื่อให้บริการประชาชน

หัวข้อที่ ๗. ระบบการประเมินความพึงพอใจ

	๗.๑	มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง	มีการประเมินผลความพึงพอใจเป็นประจำทุกวัน และรวบรวมผลเป็นรายเดือน เพื่อนำผลการสำรวจ ข้อเสนอแนะมาปรับปรุงพัฒนางานบริการอย่างต่อเนื่อง เช่น กรณีพบว่าระบบการทำงานช้ากว่าปกติที่เคยทำมา จึงได้ปรึกษาทางศูนย์ภาค ศูนย์จังหวัด และบริษัทผู้ดูแลระบบเข้ามาดำเนินการแก้ไข จนระบบทำงานได้รวดเร็ว เป็นปกติ
	๗.๒	เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	ผลการสำรวจความพึงพอใจภายในหน่วยงานประจำเดือน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

หัวข้อที่ ๘. คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน

	๘.๑	วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน)	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเชี่ยวชาญในการใช้โปรแกรมซอฟต์แวร์ เนื่องจากปฏิบัติงานมาเป็นเวลาหลายปี สามารถให้บริการได้รวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนดตามคู่มือประชาชน ตาม พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ และป้ายกำหนดระยะเวลาให้บริการที่ปิดประกาศไว้ ณ สถานที่ให้บริการ และปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย
	๘.๒	มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	- มีงานบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์สามารถแจ้งได้โดยตรงกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านนายอำเภอ - มีผู้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น - ตอบสนองแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้รับบริการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว - มีระบบการติดตามและรายงานผลการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่ชัดเจน

	๘.๓	กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	- สำนักทะเบียนอำเภอไชยาไม่เคยมีเรื่องร้องเรียนในการให้บริการ - กรณีเกิดข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ในการให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ จะดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนร้องทุกข์ให้เป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ และ - รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ
หัวข้อที่ ๙. ช่องทางการให้บริการ			
	๙.๑	มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษารวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	มีช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ - สายด่วนกรมการปกครอง ๑๕๔๘ - โทรศัพท์สายตรงถึงนายอำเภอ ๐-๗๗๔๓-๑๑๔๔ - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ๐-๗๗๔๓-๑๑๔๔, ๑๕๖๗ - Facebook ที่ทำการปกครองอำเภอไชยา - Facebook สำนักทะเบียนอำเภอไชยา
๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ			
หัวข้อที่ ๑๐. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน			
	๑๐.๑	มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก - ด้านกายภาพ - ด้านคุณภาพ - ด้านผลลัพธ์ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ เพื่อดำเนินการติดตามผลการดำเนินการ เพื่อปรับปรุงพัฒนาสู่การเป็นศูนย์ราชการสะดวก
	๑๐.๒	มีระบบการติดตามการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งนี้ กรณีเกิดปัญหาอาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาตามความเหมาะสม	- มีการดำเนินการตามขั้นตอนระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและ ติดตามความคืบหน้าเพื่อจัดการข้อร้องเรียนต่าง ๆ - การบริการหน่วยบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนนอกสถานที่ (Mobile Unit) ในพื้นที่ทางไกล ให้กับนักเรียนในโรงเรียนทุรกันดาร ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเตียง ผู้สูงอายุที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้
หัวข้อที่ ๑๑. การแก้ไขปัญหาที่ทำหาย			

	๑๑.๑	มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและ คาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น	- พบปัญหาอุปสรรคว่าผู้รับบริการประสบปัญหาในการมาติดต่อราชการหลายครั้งแต่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ เพราะเอกสารไม่ครบ เนื่องจากในการมาติดต่อครั้งแรกเจ้าหน้าที่แจ้งรายการเอกสารไม่ครบ หรือเจ้าหน้าที่แจ้งแล้วแต่ ผู้รับบริการจำไม่ได้ว่าต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง จึงได้คิดรูปแบบบันทึกการติดต่อสำหรับกระบวนงานที่ต้องใช้เอกสาร ประกอบและไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จทันที หรือกระบวนงานที่ต้องนัดหมายล่วงหน้า มอบให้กับผู้รับบริการ และ นัดหมายวันเวลา ในการรับบริการครั้งต่อไป ตาม พรบ.อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยมีการกำหนดมาตรฐานว่าในการขอรับบริการผู้รับบริการมาไม่เกิน ๒ ครั้ง ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ - มีการค้นพบว่าหลังจากเปลี่ยนโปรแกรมปฏิบัติงาน และอุปกรณ์การถ่ายรูปทำบัตรประจำตัวประชาชนใหม่ ฉาก-ถ่ายรูป ไม่มีไฟส่องสว่างประกอบฉากถ่ายรูป ทำให้รูปในบัตรประจำตัวประชาชนที่ได้ไม่สวย เนื่องจากแสงสว่างไม่เพียงพอ จึงได้ ปรับปรุงระบบไฟประกอบฉากถ่ายรูปทำให้รูปในบัตร ปชช. มีคุณภาพที่ดีขึ้น สวยงามขึ้น ประชาชนพึงพอใจ - ปัจจุบันประชาชนมีความต้องการใช้เอกสารภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันเพิ่มมากขึ้น จึงได้มีการให้บริการคัดรับรอง เอกสารงานทะเบียน ๒ ภาษา อำนวยความสะดวก และลดค่าใช้จ่ายในการแปลเอกสารให้กับประชาชน
หัวข้อที่ ๑๒. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน			
	๑๒.๑	มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจน เกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่ เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	ปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อลดเวลา ต้นทุน และค่าใช้จ่าย เช่น ยกเลิกการเรียกสำเนาเอกสารตามระเบียบฯ ๔ ฉบับ ประกอบด้วย ๑. ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจดทะเบียนครอบครัว (ฉบับที่ ๓) พ.ศ.๒๕๖๑ ๒. ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจดทะเบียนชื่อบุคคล (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๑ ๓. ระเบียบสำนักทะเบียนกลาง ว่าด้วยการจัดทำทะเบียนราษฎร (ฉบับที่ ๖) พ.ศ.๒๕๖๑ ๔. ระเบียบกรมการปกครอง ว่าด้วยการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน (ฉบับที่ ๔) พ.ศ.๒๕๖๑ - การอำนวยความสะดวกกับประชาชนโดยไม่เรียกสำเนาทะเบียนบ้านและบัตรประจำตัวประชาชน และเอกสารที่มี ต้นฉบับจัดเก็บอยู่ที่สำนักทะเบียน ตามหนังสือ- สำนักทะเบียนกลาง ที่ มท.๐๓๐๙.๑/ว๑๐ ลงวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ - มีการปรับปรุงโปรแกรมออกใบเสร็จค่าธรรมเนียม และค่าปรับจากระบบคอมพิวเตอร์ แทนระบบเขียนมือ - มีการให้บริการคัดรับรองเอกสารงานทะเบียน ๒ ภาษา อำนวยความสะดวก และลดค่าใช้จ่ายในการแปลเอกสารให้กับ ประชาชน

	๑๒.๒	มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย	- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง มีการปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานด้านการทะเบียนต่างๆให้ทันสมัย จัดส่งให้อำเภอและดาวนโหลดผ่าน E-book ง่ายต่อการสืบค้นและค้นหาข้อมูลในการปฏิบัติงาน - มีระบบการจัดเก็บข้อมูลคู่มืองานทะเบียนและบัตรในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ง่ายต่อการค้นหาข้อมูล
หัวข้อที่ ๑๓. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง			
	๑๓.๑	การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น	- มีการส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะการให้บริการอย่างต่อเนื่อง - มีการประชุมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเพื่อสร้างความเข้าใจ สร้างจิตสำนึกในการบริการ สร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ให้สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ
	๑๓.๒	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	- มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ เช่น ระเบียบวิธีการปฏิบัติ การใช้โปรแกรมเพื่อแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น - มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานภายนอกและเครือข่ายในการทำงาน เช่น โรงพยาบาล สาธารณสุขอำเภอ เกี่ยวกับการวินิจฉัยสาเหตุการตาย การออกหนังสือรับรองการเกิด การออกหนังสือรับรองการตาย เป็นต้น - ปรับปรุงกระบวนการงาน โดยยกเลิกการใช้สำเนาเอกสารบัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้าน และสำเนาเอกสารซึ่งมีต้นฉบับเก็บอยู่ที่สำนักทะเบียนแล้ว หาก จนท.ประสงค์ใช้เอกสารดังกล่าวแนบคำร้องให้ทำสำเนาหรือคัดจากทะเบียนหรือฐานข้อมูลการทะเบียนเอง - ปรับปรุงระบบการยื่นคำขอ กรณีไม่สามารถดำเนินการได้ทันที ให้มีบันทึกแจ้งตาม พรบ.อำนวยความสะดวกฯ พ.ศ. ๒๕๕๘ - จัดทำ Case Study ในกระบวนการสำคัญๆ ไว้เป็นกรณีศึกษา ตัวอย่างให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไว้เป็นคู่มือ
หัวข้อที่ ๑๔. บุคลากรด้านเทคนิค			
	๑๔.๑	เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน	เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคของศูนย์บริหารการทะเบียนภาค ๘ สาขาจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับโปรแกรมที่ใช้ในการปฏิบัติงานหากมีปัญหาเกี่ยวกับโปรแกรมปฏิบัติงาน จนท.สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้ทุกครั้ง ปัญหาบางอย่างสามารถแก้ไขผ่านระบบออนไลน์ได้ และได้เข้ามาดูแลซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการให้บริการเป็นประจำ ทุกเดือน

	๑๔.๒	เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้ - ตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ - อธิบายลักษณะปัญหาระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ	-เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคสามารถตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบทางโทรศัพท์ ทางแอปพลิเคชัน และเดินทางมาแก้ไข ณ สำนักงานเป็นอำเภอ ได้สำเร็จลุล่วงทุกครั้ง -เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคสามารถอธิบายลักษณะปัญหาระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ
หัวข้อที่ ๑๕. ระบบฐานข้อมูล			
	๑๕.๑	มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	- สำนักงานเปี่ยนกลางมีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูล จากข้อมูลของสำนักงานเปี่ยนต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ - มีการจัดเก็บข้อมูลก่อนระบบคอมพิวเตอร์ ด้วยวิธีการสแกนเอกสาร ผู้ปฏิบัติงานสะดวกในการค้นหาอ้างอิง ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานเปี่ยนอื่นสามารถค้นหาผ่านระบบออนไลน์ เพื่อประกอบการปฏิบัติงาน
	๑๕.๒	มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูล และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	- มีการรวบรวมข้อมูลผู้มารับบริการจากผู้ปฏิบัติงาน และงานที่เกี่ยวข้องเป็นประจำ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการให้ผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปปรับปรุงระบบฐานข้อมูล และพัฒนาระบบให้บริการต่อไป - มีการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์การให้บริการ โดยมีการเสนอข้อมูลปัญหาให้ส่วนกลางนำไปปรับปรุงและพัฒนาระบบให้บริการ
หัวข้อที่ ๑๖. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ			
	๑๖.๑	มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด	- การเข้าถึงระบบข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยใช้รหัสผ่านเฉพาะบุคคล - กรรมการปกครองมีการออกแบบพัฒนาแอปพลิเคชันเข้ามาใช้ในการเข้าถึงและสอบถามข้อมูล รายละเอียดในส่วนที่ผู้มารับบริการมีข้อสงสัยหรือปัญหาจากการบริการ - การถือปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรรมการปกครอง
	๑๖.๒	มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารคำถาม - คำตอบ จากสายด่วน Call Center ๑๕๔๘ - เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถถาม ตอบ วิธีการแก้ไขปัญหา เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อาทิ ปัญหาโปรแกรมขัดข้อง ทางโปรแกรม Line ของผู้ให้บริการ CDG และกลุ่มไลน์ศูนย์จังหวัดสุราษฎร์ธานี
หัวข้อที่ ๑๗. การบูรณาการวางแผนระบบ			

	๑๗.๑	มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	- มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ภาคเอกชน และเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น รับลงทะเบียนบริจาคอวัยวะและดวงตาสภากาชาดไทย ตามบันทึกข้อตกลงการนำข้อมูลผู้บริจาคอวัยวะและดวงตาไปใช้ประโยชน์ร่วมกันระหว่างกระทรวงสาธารณสุข กรมการปกครอง สภากาชาดไทย สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ และสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โดยมอบหมายให้สำนักทะเบียนเป็นหน่วยรับลงทะเบียน - มีการบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ (Linkage Center) กับหน่วยงานที่ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกรมการปกครอง
---	------	--	--

หัวข้อที่ ๑๘. การพัฒนาระบบการให้บริการ online

	๑๘.๑	มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น	มีการพัฒนาระบบการให้บริการปรึกษาการบริการงานทะเบียนและบัตรผ่านทาง โทรศัพท์ ๐-๗๗๔๓-๕๒๒๒ Facebook : สำนักทะเบียนอำเภอไชยา ตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง Line:เครือข่ายทะเบียนไชยา ตอบกลับภายใน ๑๕ นาที
---	------	---	--

หัวข้อที่ ๑๙. เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์

	๑๙.๑	มีระบบ/แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ	- กรมการปกครอง (ส่วนกลาง) มีแผนการอบรมพัฒนาความรู้และทักษะแก่เจ้าหน้าที่ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ระเบียบกฎหมาย - Call Center ๑๕๔๘ สายด่วนสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง และสายด่วน ๑๕๖๗ ศูนย์ดำรงธรรม สำนักการสอบสวนและนิติการ พัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ Call Center - สำนักทะเบียนอำเภอได้อบรมซักซ้อมเจ้าหน้าที่ในการรับโทรศัพท์ตามมาตรฐานที่กำหนด ตลอดทั้งซักซ้อมทำความเข้าใจระเบียบกฎหมายใหม่ ๆ ให้สามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง
---	------	---	---

	๑๙.๒	มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพ ใช้งานได้ เสียงฟังชัดเจน - สามารถเลือกประสานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไปได้ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลสำหรับผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	- โทรศัพท์มีความพร้อมใช้งาน ใช้งานได้ เสียงฟังชัดเจน - เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์สามารถประสานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไปได้ - มีการจัดทำฐานข้อมูลการทะเบียนต่างๆ ครอบคลุมข้อมูลสำหรับผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
หัวข้อที่ ๒๐. การพัฒนาระบบ Call Center			
	๒๐.๑	มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call center ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งต่อ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลสำหรับผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	๑. สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง รับผิดชอบระบบ Call center ๑๕๔๘ - เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์สามารถประสานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไปได้ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลสำหรับผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ตามข้อ ๑๙.๒ ๒. สำนักทะเบียนอำเภอ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของหน่วยงานให้มีคุณสมบัติพร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลสำหรับผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
	๒๐.๒	มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน ๕% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก	๑. สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง รับผิดชอบระบบ Call center ๑๕๔๘ ๒. สำนักทะเบียนอำเภอ กำหนดมาตรฐานในการรับโทรศัพท์ในหน่วยงานโดยต้องไม่ให้โทรศัพท์ดังเกิน ๓ ครั้ง และสามารถตอบคำถามของผู้รับบริการได้อย่างชัดเจนเป็นไปในแนวทางเดียวกัน สามารถให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก

	๒๐.๓	เจ้าหน้าที่ Call Center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด	๑. สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง รับผิดชอบระบบ Call center ๑๕๔๘ ๒. สำนักทะเบียนอำเภอ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด
หัวข้อที่ ๒๑. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น			
	๒๑.๑	มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศ คู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น	มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ ดังนี้ - การเตรียมความพร้อมสถานที่สำรองกรณีเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน ภัยพิบัติ (อุทกภัย วาตภัย ดินโคลนถล่ม) โดยให้ใช้สำนักทะเบียนใกล้เคียง ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอท่าฉาง สำนักทะเบียนอำเภอท่าชนะ และจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยัม ศูนย์การค้าเซ็นทรัลสุราษฎร์ธานี - การให้บริการโดยรถบริการเคลื่อนที่ (Mobile Unit) ของศูนย์บริหารการทะเบียนภาค ๘ สาขาจังหวัดสุราษฎร์ธานี - การประชาสัมพันธ์ให้ใช้บริการทราบทางเครือข่ายออนไลน์ เช่น กลุ่มไลน์ เฟสบุ๊ก
๔. เจือ้นไขพิเศษเพิ่มเติม หัวข้อที่ ๒๒. การขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรม			

	๒๒	คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	- สำนักทะเบียนกลางได้มีการเปลี่ยนแปลงโปรแกรมการให้บริการงานทะเบียนและบัตร รวมทั้งเปลี่ยนฉากถ่ายรูปทำบัตรประจำตัวประชาชน กล้องถ่ายรูป และโปรแกรมทำบัตรประชาชนใหม่ ซึ่งกล้องถ่ายรูปเป็นแบบอัตโนมัติจะได้รูปที่มีคุณภาพดีสำหรับพื้นที่ซึ่งมีสภาพแสงภายในอาคารสม่ำเสมอ หรือควบคุมแสงสว่างภายในอาคารได้ แต่ปัญหาของสำนักทะเบียนอำเภอไชยา คือ ไฟฟ้าส่องสว่างภายในอาคารบริเวณจุดถ่ายรูปไม่เพียงพอ มีแสงเข้าแต่ละทิศทางไม่เท่ากัน ทำให้รูปถ่ายบัตรประจำตัวประชาชนที่ออกไม่สีไม่สม่ำเสมอ ไม่สวยงาม ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จึงได้ออกแบบติดตั้งจัดระบบแสงในการถ่ายรูปทำบัตรประจำตัวประชาชนขึ้นเองให้รูปถ่ายบัตรประจำตัวประชาชนมีความสวยงาม ประชาชนพึงพอใจ - ออกแบบแบบฟอร์มบันทึกข้อบกพร่องและคำแนะนำตาม พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ ในกระบวนการที่มีผู้รับบริการบ่อยๆ เพื่อเป็นมาตรฐานการเรียกเอกสารของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และประชาชนมีเอกสารหลักฐานการติดต่อราชการไว้อ้างอิงกับเจ้าหน้าที่ไม่ให้เรียกเอกสารเพิ่ม อีกทั้งเป็นบันทึกช่วยจำให้กับประชาชนในการจัดเตรียมเอกสารในการติดต่อขอรับบริการในครั้งต่อไป ซึ่งถ้าเอกสารครบผู้รับบริการจะได้รับบริการแล้วเสร็จในการไปติดต่อครั้งที่ ๒ เท่านั้น ลดปัญหาประชาชนไปติดต่อราชการหลายครั้ง - จัดเก็บเอกสารทะเบียนต่างๆ ซึ่งเป็นเอกสารที่จัดทำก่อนระบบคอมพิวเตอร์ ด้วยวิธีการสแกนเข้าสู่ระบบจัดเก็บเอกสารสแกนของสำนักทะเบียนกลาง เจ้าหน้าที่ สามารถค้นหาตรวจสอบทางระบบออนไลน์ได้ทุกสำนักทะเบียน และผู้มีส่วนได้เสียสามารถขอคัดรับรองเอกสารไปใช้เป็นหลักฐานในการทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้จากทุกสำนักทะเบียนทั่วประเทศ โดยไม่ต้องเดินทางกลับมาขอคัดรับรอง ณ สำนักทะเบียนที่ออกเอกสารดังกล่าวอีกต่อไป
---	----	--	--

	๒๓	- ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ - วิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์	- มีระบบบริการประชาชนของกรมการปกครองที่สามารถเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ - www.Khonthai.com, - Call Center ๑๕๔๘ - แอปพลิเคชัน Dopa Plus - สำนักทะเบียนกลาง ประมวลผลข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ทุกที่ทุกเวลา
--	----	---	---

หัวข้อที่ ๒๔. การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ

	๒๔	ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น	- สำนักทะเบียนอำเภอไชยา ตั้งอยู่ภายในอาคารที่ว่าการอำเภอไชยา ตั้งอยู่ใจกลางเมือง สะดวกในการเดินทาง อาคารสร้างใหม่มีความสะอาด สวยงาม พื้นที่กว้างขวาง - มีส่วนราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่สำคัญๆ ในบริเวณพื้นที่ใกล้เคียง อาทิ ศาลจังหวัดไชยา อัยการจังหวัดไชยา เรือนจำอำเภอไชยา โรงพยาบาลไชยา สำนักงานคุมประพฤติ สำนักงานบังคับคดี การไฟฟ้า การประปา ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารออมสิน ธนาคาร ธกส. ฯลฯ ซึ่งสำนักทะเบียนอำเภอไชยาดังอยู่จุดศูนย์กลางของหน่วยงานดังกล่าว สามารถให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรกับผู้ใช้บริการจากหน่วยงานดังกล่าวได้มีความสะดวก เป็นที่พึงพอใจกับผู้ใช้บริการซึ่งมาจากนอกเขตสำนักทะเบียน - สำนักทะเบียนอำเภอไชยา ได้รับการคัดเลือกเป็นสำนักทะเบียนดีเด่น รางวัลชนะเลิศ ประเภทสำนักทะเบียนอำเภอ จำนวนราษฎรตั้งแต่ ๕๐,๐๐๑-๘๐,๐๐๐ คน ประจำปี ๒๕๖๑
---	----	--	---

แนวทางการกรอกใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก Government Easy Contact Center (GECC) สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย กรณีตัวอย่าง สำนักทะเบียนอำเภอไชยา ที่ว่าการอำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี		
หลักเกณฑ์ (คะแนน)	หลักเกณฑ์การประเมิน	แนวทางการออกอธิบายแนวทางการดำเนินงาน
เกณฑ์ด้านผลลัพธ์		
๑. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ (๑๐ คะแนน)	มีการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น โดยมีผลเกินร้อยละ ๘๐	มีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และรวบรวมวิเคราะห์สรุปผลเป็นประจำทุกเดือน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอไชยา เกินกว่าร้อยละ ๘๐
๒. ความสะดวกในการติดต่อราชการโดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง (๑๐ คะแนน)	๒.๑ กรณีศูนย์ราชการสะดวกทั่วไป มีระยะเวลาการรอคอยของผู้ใช้บริการตั้งแต่กบตรคิวจนได้รับบริการ ต่อคนต่อครั้งกี่นาที ยกตัวอย่างผู้ใช้บริการอย่างน้อย ๓ คน ๒.๒ กรณีสถานพยาบาล/โรงพยาบาล มีระยะเวลาการรอคอยของผู้ใช้บริการตั้งแต่การรับบัตรคิวจนถึงการพบแพทย์ ต่อคนต่อครั้งกี่นาที ยกตัวอย่างผู้ใช้บริการอย่างน้อย ๓ คน ๒.๓ มีจำนวนช่องทางการให้บริการกี่ช่องทาง โดยแบ่งเป็นช่องทางหลัก และช่องทางอื่น ๆ	- ระยะเวลาการรอคอยของผู้ใช้บริการตั้งแต่รับบัตรคิวจนได้รับบริการเฉลี่ยต่อคนประมาณ ๕-๑๕ นาที (ขึ้นอยู่กับคิวก่อนหน้ารับบริการกระบวนงานใด ใช้บริการกี่กระบวนงาน เวลาที่ต้องใช้ในแต่ละกระบวนงาน เนื่องจากสำนักทะเบียนอำเภอไชยา มีการให้บริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียวในกระบวนงานทะเบียนราษฎร และทะเบียนทั่วไป ผู้รับบริการหยิบบัตรคิวใบเดียวรับบริการหลายกระบวนงาน ทำให้ผู้รับบริการบางรายใช้เวลารับบริการนาน และผู้รอรับบริการรอนาน) - มีจำนวนช่องทางการให้บริการ ๓ ช่องทางหลัก ๒ ช่องทางรอง (ช่องบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น สามารถให้บริการงานคัดและรับรองเอกสารทะเบียนราษฎรแทนช่องทางหลักของสำนักทะเบียนอำเภอ
๓. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (๑๐ คะแนน)	๓.๑ มีระบบอะไรบ้างที่สามารถให้บริการได้จากทุกที่และมีการวิเคราะห์ผลจากระบบมาปรับปรุงการให้บริการอย่างไร ๓.๒ ร้อยละของผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละเท่าใดของกลุ่มเป้าหมาย	มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดเก็บเอกสารทางทะเบียนในระบบคอมพิวเตอร์ (Scan) ได้แก่ ทะเบียนบ้านฉบับปี ๒๕๔๙ ฉบับปี ๒๕๑๕ ฉบับปี ๒๕๒๖ สูติบัตรมรณบัตร ก่อนปี ๒๕๒๗ ซึ่งทำให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการค้นหาเอกสารดังกล่าวเพื่อใช้เป็นหลักฐานอ้างอิง หรือทำธุรกรรมต่างๆ สามารถไปขอคัดที่สำนักทะเบียนใดก็ได้ โดยไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักทะเบียนที่จัดเก็บเอกสารต้นฉบับดังกล่าว และปัจจุบันกำลังขยายผลดำเนินการการจัดเก็บเอกสารทางทะเบียนในระบบคอมพิวเตอร์ (Scan) เพิ่มเติมในเอกสารการทะเบียนประเภทอื่นๆ ต่อไป



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

Not secure | opm.go.th/opmportal/index.asp?pageid=1557&parent=1232



Not secure | opm.go.th/opmportal/index.asp?pageid=1557&parent=1232

GECC

ศูนย์ราชการสะดวก
สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

ศูนย์ราชการสะดวก
Government Easy Contact Center

สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

ศูนย์ราชการสะดวก ตราสัญลักษณ์ คู่มือการรับรองมาตรฐาน การดำเนินงาน ติดต่อ ฝ่ายเลข GECC

สิ่งสำคัญ ศูนย์ราชการสะดวก

GECC Online

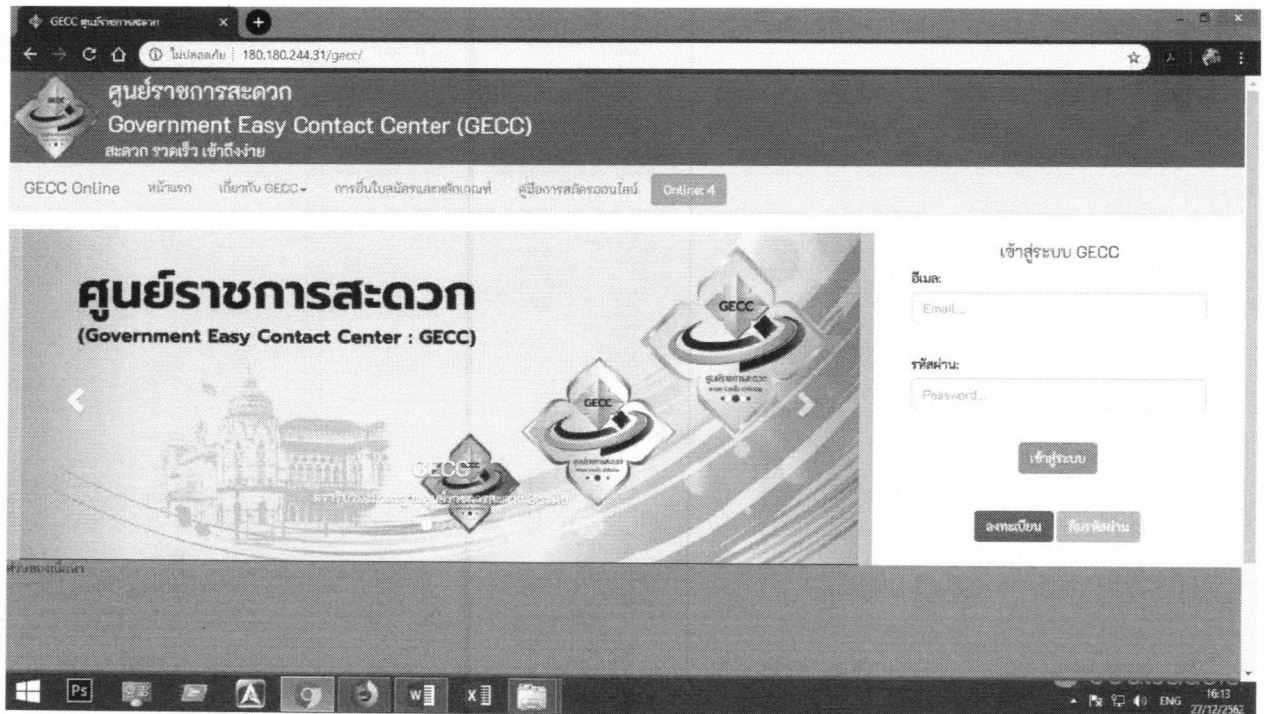
ระบบสมัคร Online

คู่มือการสมัครออนไลน์

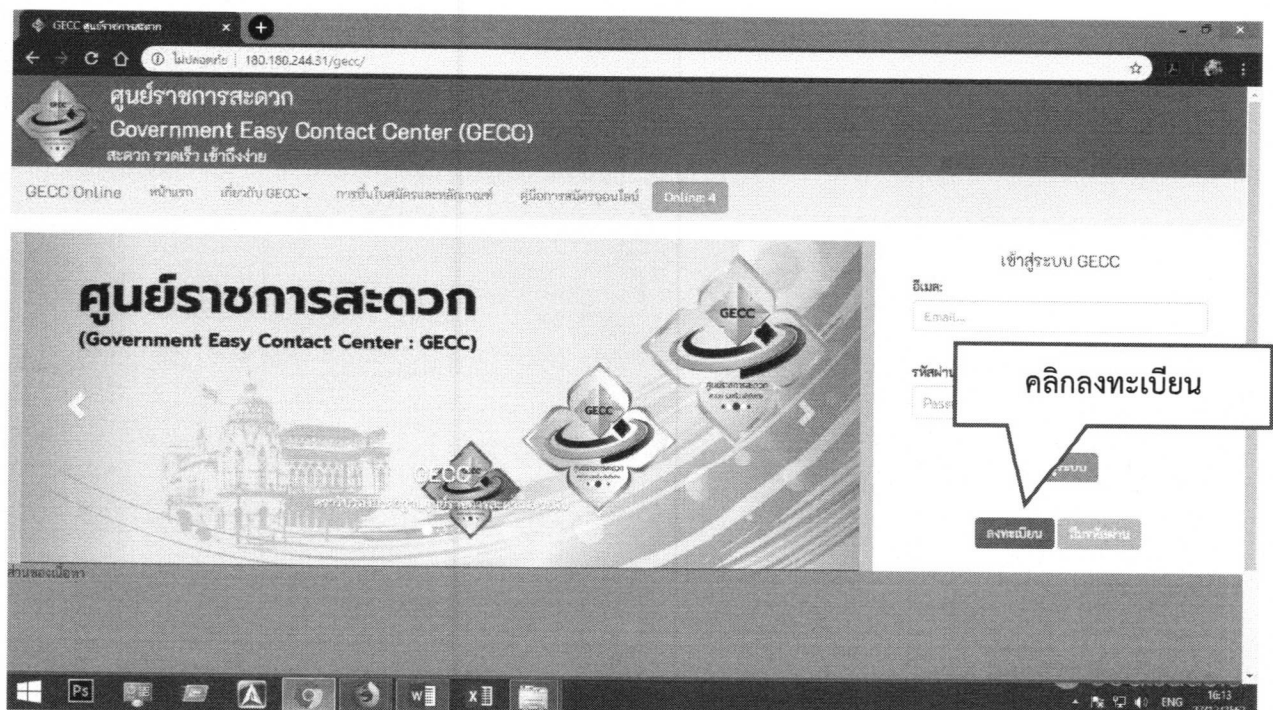
GECC Online (ระบบยื่นใบสมัคร ออนไลน์)

๑. ขั้นตอนการสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

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



๑.๒ ระบบจะแสดงหน้าจอระบบ GECC Online ให้คลิก ลงทะเบียน เพื่อลงทะเบียน User และ Password เข้าสู่ระบบการสมัครออนไลน์



๑.๓ กรอกข้อมูลผู้ประสานงานของหน่วยงาน

The screenshot shows the 'ลงทะเบียนเพื่อขึ้นใบสมัคร GECC Online' (Register for GECC Online Application) form. The form includes fields for: ชื่อ (Name), นามสกุล (Surname), เลขบัตรประจำตัวประชาชน (ID Number), อีเมล (Email), โทรศัพท์/โทรสาร (Phone/Fax), and ที่อยู่ (Address). There are also dropdown menus for 'ประเภท/กลุ่มหน่วยงาน' (Agency Type) and 'จังหวัด' (Province). At the bottom, there are buttons for 'ลงทะเบียน' (Register) and 'ยกเลิก' (Cancel).

๑. กรอกข้อมูลให้ครบถ้วน จากนั้นคลิกปุ่ม ลงทะเบียน

๒. คลิก ลงทะเบียน และระบบจะแสดงข้อความยืนยันการลงทะเบียน

๑.๔ ใส่ Email และ Password ที่ลงทะเบียนไว้เพื่อเข้าสู่ระบบ GECC และกดเข้าสู่ระบบ

The screenshot shows the GECC Online login page. The header includes the GECC logo and the text 'ศูนย์ราชการสะดวก Government Easy Contact Center (GECC)'. The main content area has a large banner with the GECC logo and the text 'ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)'. On the right side, there is a login form with fields for 'อีเมล' (Email) and 'รหัสผ่าน' (Password), and a 'เข้าสู่ระบบ' (Login) button. Below the login form, there are buttons for 'ลงทะเบียน' (Register) and 'ลืมรหัสผ่าน' (Forgot Password).

๑. กรอก E-mail

๒. กรอก Password

๓. คลิก เข้าสู่ระบบ

๑.๕ คลิก สร้างใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก

The screenshot shows the GECC Online portal. A callout box points to the 'สร้างใบสมัคร' (Create Application) button. Below it, a table lists applications:

เลขที่ใบสมัคร	ชื่อศูนย์ราชการสะดวก	วันที่บันทึกใบสมัคร	สถานะใบสมัคร	วันที่ยื่นใบสมัคร	แก้ไข	ส่งใบสมัคร
G630004	ศูนย์บริการภาครัฐ	26/12/2562 13:53:55			ยกเลิกใบสมัคร	ส่งใบสมัคร
G630002	ศูนย์บริการประชาชน IIII TEST	20/12/2562 12:55:13	ส่งใบสมัครแล้ว	26/12/2562 14:12:54		พิมพ์ใบสมัคร

๑.๖ กรอกแบบฟอร์มใบสมัครขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

The screenshot shows the 'แบบฟอร์มใบสมัครขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC)' form. A callout box points to the 'กรอกข้อมูลให้ครบถ้วน' (Fill in all details) instruction. Another callout box points to the 'บันทึกข้อมูล' (Save Data) button.

๑. กรอกข้อมูลให้ครบถ้วน

๒. คลิก บันทึกข้อมูล

๑.๗ เมื่อบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ระบบจะแจ้งเลขที่ใบสมัครและชื่อศูนย์ราชการสะดวกจากนั้นให้คลิกกรอกข้อมูลใบสมัคร

GECC ศูนย์ราชการสะดวก
Government Easy Contact Center (GECC)
สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

GECC Online หน้าแรก เกี่ยวกับ GECC- การเป็นใบสมัครและสิทธิประโยชน์ ศูนย์บริการสมัครออนไลน์ Online 4 ระบบจัดการข้อมูลของ p.k.purapao@gmail.com ออกจากระบบ

ตรวจสอบการใบสมัคร
ข้อมูลผู้ใช้งาน
Auto New Session at 15:34

คุณบันทึกใบสมัครไว้ จำนวน 2 รายการ

+ สร้างใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2563

เลขที่ใบสมัคร	ชื่อศูนย์ราชการสะดวก	วันที่บันทึกใบสมัคร	สถานะใบสมัคร	วันที่ยื่นใบสมัคร	แก้ไข	ส่งใบสมัคร
G630004	ศูนย์บริการภาครัฐ	26/12/2562 13:53:55			กรอกข้อมูลใบสมัคร	ส่งใบสมัคร
G630002	ศูนย์บริการประชาชน TMI TEST	20/12/2562 12:55:13	ส่งใบสมัครแล้ว	26/12/2562 14:12:54		ลบใบสมัคร

คลิก กรอกข้อมูลใบสมัคร

๑.๘ กรอกข้อมูลใบสมัครให้ครบถ้วน แล้วคลิก บันทึกข้อมูล ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถแก้ไขข้อมูลได้จนกว่าจะคลิกส่งใบสมัคร โดยข้อมูลที่หน่วยงานจะต้องกรอก มีดังนี้

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

ใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก 30004 (โปรดตอบคำถามทุกข้อ) บันทึกข้อมูล กลับสู่หน้าหลัก

๑. คลิก

๓. คลิก บันทึกข้อมูล

๒. เลือก มี หรือ ไม่มี

๑. Seft Checklist 2. เกณฑ์คุณภาพ 3. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ 4. แบบประเมินความพร้อม

เงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน

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

๒) เกณฑ์ด้านคุณภาพ ประกอบด้วย เกณฑ์ขั้นพื้นฐาน (๕) ทั้งหมด ๓๔ ข้อ เกณฑ์ขั้นสูง (☺) ทั้งหมด ๑๘ ข้อ

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

๑. คลิก

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

1. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ

หัวข้อที่ 1. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๒. เลือก มี หรือ ไม่มี

แนวทางดำเนินงาน

1. มีการสำรวจเพื่อทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ ซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้

- ประเภทานบริการ
- วันและเวลาเปิดให้บริการ
- สถานที่ให้บริการ
- ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ
- สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ
- การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

๓. กรอกคำอธิบาย

2994 characters left.

แนบไฟล์ขนาดไม่เกิน 5 MB

Choose File No file chosen

แนบไฟล์

๔. แนบไฟล์หลักฐาน

๓) เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ มี ๓ ข้อ รวม ๓๐ คะแนน

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

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

๑. คลิก

หลักเกณฑ์ (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	อธิบายการดำเนินการ
1. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ (10 คะแนน)	มีการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น โดยมีผลเกินร้อยละ 80	อธิบาย ๒. กรอกคำอธิบาย 2994 characters left. แนบไฟล์ขนาดไม่เกิน 5 MB Choose File No file chosen แนบไฟล์
2. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึง	2.1 กรณีศูนย์ราชการสะดวกทั่วไป มีระยะเวลาการรอคอยของผู้ใช้บริการตั้งแต่กดบัตรคิวจนได้	อธิบาย

๓. แนบไฟล์หลักฐาน

๔) แบบประเมินความพร้อม (ต้องแนบไฟล์ก่อนส่งใบสมัคร)

หน่วยงานต้องแนบไฟล์แบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก จึงจะสามารถส่งใบสมัครได้ โดยผู้ประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ จะแบ่งตามพื้นที่ตั้งของหน่วยบริการประชาชน ดังนี้

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

๕. คลิก บันทึกข้อมูล

ใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก เลขที่ G630C (ถามทุกข้อ) บันทึกข้อมูล กลับสู่หน้าหลัก

๑. คลิก

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

๓. เลือก มี หรือไม่มี

ดาวน์โหลดแบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2563

๑. มีแบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2563 หรือไม่

มี

ไม่มี

๒. กรุณาแนบไฟล์แบบประเมินความพร้อมฯ

แนบไฟล์ขนาดไม่เกิน

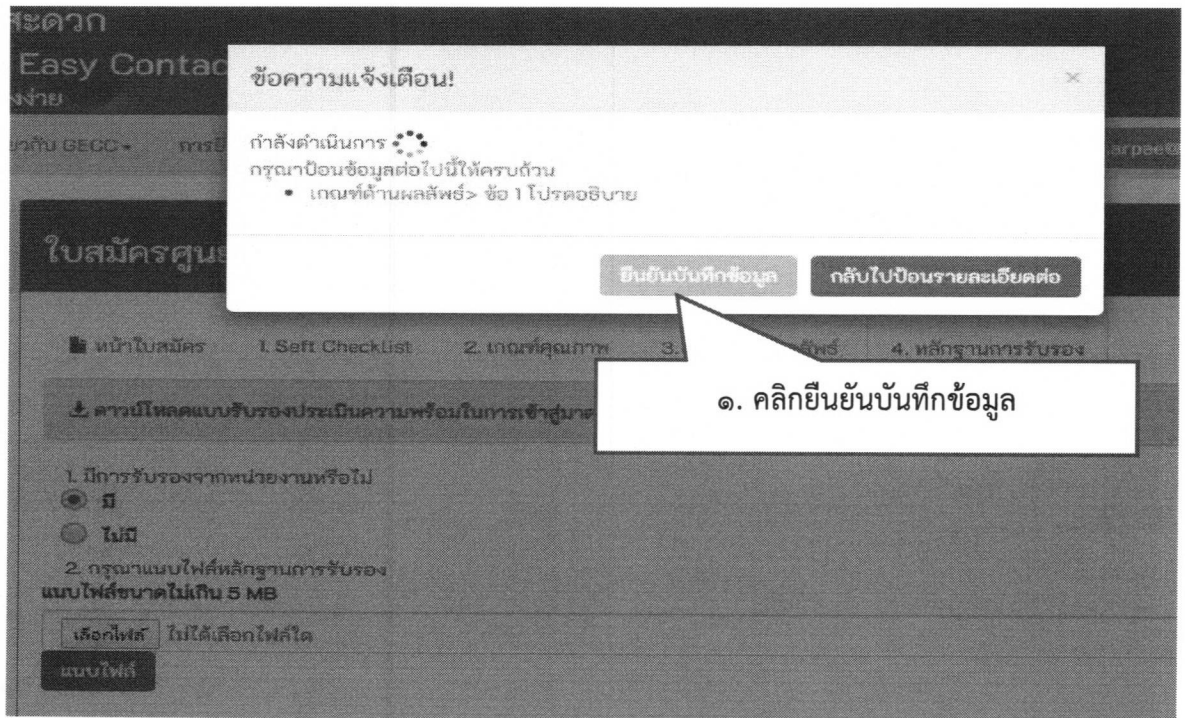
Choose File No file chosen

แนบไฟล์

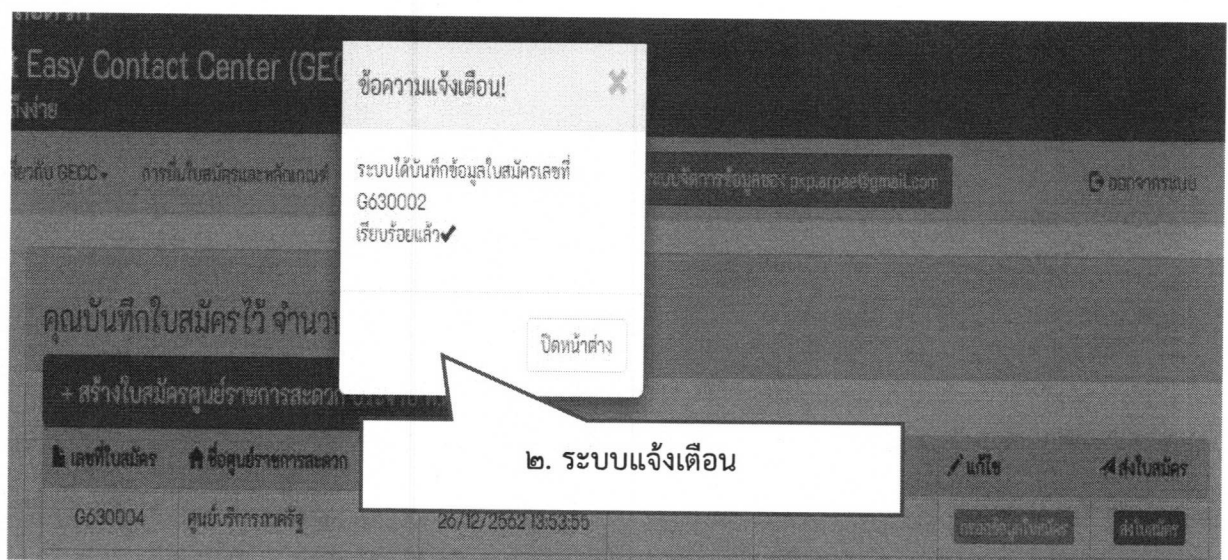
๔. หากเลือก “มี” ขอให้แนบไฟล์แบบประเมินที่ลงนามแล้ว

๒. ดาวน์โหลดเอกสาร เสนอผู้ประเมิน

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



และระบบจะแจ้งเตือนการยืนยันบันทึกข้อมูล (เป็นเพียงการบันทึกข้อมูลไว้เท่านั้น มิใช่การส่งใบสมัคร) ดังภาพ



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

คุณบันทึกใบสมัครไว้ จำนวน 2 รายการ

+ สร้างใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2563

เลขที่ใบสมัคร	ชื่อศูนย์ราชการสะดวก	วันที่บันทึกใบสมัคร	สถานะใบสมัคร	วันที่ยืนยันใบสมัคร	ดำเนินการ
G630004	ศูนย์บริการภาครัฐ	26/12/2562 13:53:55			ส่งใบสมัคร
G630002	ศูนย์บริการประชาชน IIII TEST	20/12/2562 12:55:13		30/12/2562 20:41:42	กรอกข้อมูลใบสมัคร ส่งใบสมัคร

๑. คลิก ส่งใบสมัคร

๒. คลิก ยืนยันส่งใบสมัคร

[ยืนยันส่งใบสมัคร](#) [กลับสู่หน้าหลัก](#)

ใบสมัครประเภทที่ 06000002
ข้อมูลผู้สมัคร:
ศูนย์บริการประชาชน 001 78017
สถานะที่เลือกใบสมัคร:
รายชื่อ:
ชื่อใบสมัคร:
ศูนย์ราชการสะดวก
หน่วยงานต้นสังกัด:
ศูนย์บริการภาครัฐ
ชื่อหน่วยงานต้นสังกัด:
กรมการปกครอง
ชื่อหน่วยงานต้นสังกัด:
กรมการปกครอง

ข้อความแจ้งเตือน!

คุณแน่ใจหรือไม่??

หากยืนยันส่งใบสมัครแล้ว จะไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้อีก

๓. ระบบแจ้งเตือน

[ยืนยัน](#) [กลับไปกรอกข้อมูล](#) [ปิด](#)

ข้อความแจ้งเตือน!

๔. ระบบแจ้งเตือนการส่งใบสมัครเสร็จสมบูรณ์ และพิมพ์ใบสมัคร

การยื่นใบสมัครเลขที่ G630002
เสร็จสมบูรณ์ 16

[พิมพ์ใบสมัคร](#) [ปิดหน้าต่าง](#)

คุณบันทึกใบสมัครไว้ จำนวน 2 รายการ

๑.๑๑ หน้าจอการส่งใบสมัครสมบูรณ์ และการตรวจสอบสถานะใบสมัคร

หน่วยงานสามารถตรวจสอบสถานะใบสมัครของตนเองได้ที่แถบคำว่า “สถานะใบสมัคร” หากระบุคำว่า “ส่งใบสมัครแล้ว” คือระบบได้จัดเก็บข้อมูลใบสมัครของท่านเพื่อเข้าสู่กระบวนการตรวจประเมินเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้หน่วยงานสามารถพิมพ์ใบสมัครของตนเองได้

+ สร้างใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2563

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

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

พิมพ์ใบสมัครได้

๒. เงื่อนไขการพิจารณาเกณฑ์แต่ละด้าน

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

๒.๒ เกณฑ์คุณภาพ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

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

๒.๓ เกณฑ์ผลลัพธ์ มี ๓๐ คะแนน หน่วยงานจะต้องได้คะแนนอย่างน้อย ๑๖ คะแนน

๓. คำอธิบายแนวทางการดำเนินการ เกณฑ์ทั้ง ๓ ด้าน

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

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

๓.๒ คำอธิบายเกณฑ์คุณภาพ

หัวข้อ	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา
๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ		
๑. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ	☐ (👍) ๑.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ ให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	หน่วยงานต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้เทคนิคหรือวิธีการเพื่อให้ทราบความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีขนาดที่เหมาะสม และต้องกำหนดครอบคลุมทั้ง ๖ ประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ (ผลการสำรวจไม่ควรมีมากกว่า ๒ ปี)
	☐ (👍) ๑.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	หน่วยงานจะต้องมีรายงานผลการวิเคราะห์ตามข้อ ๑.๑ และนำผลมาออกแบบการระบบให้บริการได้
๒. งานบริการ	☐ (👍) ๒.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ ทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์	หน่วยงานต้องมีงานบริการครบทั้ง ๓ ประเภท ดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ ทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์
	☐ (👍) ๒.๒ มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการ	หน่วยงานมีงานบริการอะไรบ้างที่ไม่ต้องร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการ
	☐ (😊) ๒.๓ งานบริการที่เหมาะสม / งานบริการอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ	หน่วยงานมีการปรับปรุงงานบริการหลักตามผลการสำรวจในข้อ ๑.๑ และ/หรือมีการให้บริการอื่นที่ไม่ใช่ภารกิจหลักของหน่วยงานซึ่งเป็นผลจากการสำรวจในข้อ ๑.๑
๓. สถานที่บริการ	☐ (😊) ๓. มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ ตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	หน่วยงานต้องมีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ โดยสามารถใช้ได้จริง (ตามกฎหมายกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่หรือบริการสาธารณะอื่นเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๕) ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๕) ดังต่อไปนี้ - ที่นั่ง/พื้นที่จอดรถสำหรับผู้พิการ - ทางลาด - พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับผู้พิการทางการมองเห็น

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

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

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

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

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
๑๔. บุคลากรด้านเทคนิค	☐ (๑)	๑๔.๑ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน	มีบันทึก/ใบประกาศ ให้เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคของหน่วยงานหรือส่วนกลางเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการติดตั้งระบบโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน ฯลฯ (ไม่ใช่คุณวุฒิวิชาชีพ ตามวุฒิการศึกษา)
	☐ (๑)	๑๔.๒ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้ - ตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ - อธิบายลักษณะปัญหาในระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีการตอบคำถาม แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบ และประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องกรณีเกิดปัญหา
๑๕. ระบบฐานข้อมูล	☐ (๑)	๑๕.๑ มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	มีการรวบรวม วิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ หรือกรณีมีปัญหาจากการใช้งาน หน่วยงานจัดทำข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้งานระบบเพื่อเสนอแนวทางปรับปรุง
	☐ (๑)	๑๕.๒ มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	เจ้าหน้าที่สามารถนำเข้าข้อมูลได้ และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลดังกล่าวได้ รวมถึงมีการนำผลวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานหรือเสนอแนะปรับปรุงระบบฐานข้อมูล
๑๖. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐ (๑)	๑๖.๑ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่องและปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด	- มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและปลอดภัย - มีการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้งานทันต่อสถานการณ์ - หน่วยงานระดับสาขาต้องมีการปฏิบัติตามแผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง
	☐ (๑)	๑๖.๒ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	- มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว - เจ้าหน้าที่สามารถใช้ประโยชน์จากระบบได้สะดวก รวดเร็ว และมีเรื่องคำถาม-คำตอบ (FAQ) ในระบบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานการให้บริการของหน่วยงาน
๑๗. การบูรณาการวางแผนระบบ	☐ (๑)	๑๗. มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้งการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งหมายถึงหน่วยงานภายนอก
๑๘. การพัฒนาระบบการให้บริการ online	☐ (๑)	๑๘. มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้	มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนแบบ Online และมีการกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทาง Online ที่จัดให้มีขึ้น

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

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
	☐ (☺)	๒๐.๓ เจ้าหน้าที่ Call center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด	มีรายงานหรือสถิติการปฏิบัติงานรายบุคคลแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ Call center ปฏิบัติงานตามมาตรฐานนั้น
๒๑. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น	☐ (๕)	๒๑. มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญเช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น	มีแผนการบริหารจัดการความเสี่ยง กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ โดยเน้นเรื่อง - ข้อมูลการให้บริการ - สถานที่ - บุคลากร - วัสดุอุปกรณ์ และมีการซักซ้อมแผนดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง
๔. เจาะลึกพิเศษเพิ่มเติม			
๒๒. การขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรม	☐ (☺)	คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ	มีการคิดค้น และแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ
๒๓. การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (เกณฑ์เพื่อรองรับไทยแลนด์ ๔.๐)	☐ (☺)	- ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ - วิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทันที ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์	มีงานบริการที่เชื่อมโยงแบบเรียลไทม์สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทันทีทุกเวลาและสามารถนำมาพัฒนาการให้บริการเฉพาะหน่วย
๒๔. การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ	☐ (☺)	ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น	ลักษณะของศูนย์ราชการสะดวกมีความโดดเด่นที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น

๓.๓ เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

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

คำอธิบายเกณฑ์การประเมินด้านผลลัพธ์

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
๑. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ (๑๐ คะแนน)	มีการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น โดยมีผลเกินร้อยละ ๘๐	
๒. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง (๑๐ คะแนน)	๒.๑ กรณีศูนย์ราชการสะดวกทั่วไป มีระยะเวลาการรอคอยของผู้ใช้บริการตั้งแต่กดบัตรคิวจนได้รับบริการ ต่อคนต่อครั้งกึ่งนาที ยกตัวอย่างผู้ให้บริการอย่างน้อย ๓ คน ๒.๒ กรณีสถานพยาบาล/โรงพยาบาล มีระยะเวลาการรอคอยของผู้ใช้บริการตั้งแต่การรับบัตรคิวจนถึงการพบแพทย์ ต่อคนต่อครั้งกึ่งนาที ยกตัวอย่างผู้ให้บริการอย่างน้อย ๓ คน ๒.๓ มีจำนวนช่องทางการให้บริการกี่ช่องทาง โดยแบ่งเป็นช่องทางหลัก และช่องทางอื่นๆ	
๓. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (๑๐ คะแนน)	๓.๑ มีระบบอะไรบ้างที่สามารถให้บริการได้จากทุกที่ และมีการวิเคราะห์ผลจากระบบมาปรับปรุงการให้บริการอย่างไร ๓.๒ ร้อยละของผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละเท่าใดของกลุ่มเป้าหมาย	

๔. แนวทางการเตรียมพร้อมเบื้องต้น

๔.๑ หลักฐานการสมัคร Online

หน่วยงานจะต้องส่งเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์ที่เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์การให้บริการของศูนย์ราชการที่หน่วยงานได้ดำเนินการแล้วผ่านระบบ Online การรับสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี เพื่อประกอบการพิจารณาตรวจคัดกรองเอกสารเบื้องต้นและการตรวจประเมินในพื้นที่

๔.๒ การเตรียมพร้อมในการตรวจประเมินในพื้นที่

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

- **รับการตรวจประเมินในพื้นที่ :** คณะอนุกรรมการฯ จะพิจารณาพื้นที่การให้บริการประชาชน การสัมภาษณ์/ซักถามผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ รวมทั้งพิจารณาข้อมูลเพิ่มเติมอื่น ๆ ซึ่งหน่วยงานอาจดำเนินการดังนี้

๑. ชี้แจงข้อมูลการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ อาจเป็นการนำเสนอโดย power point หรือ presentation ที่เน้นการให้บริการและสิ่งโดดเด่นของหน่วยงาน โดยใช้ระยะเวลาสั้น ๆ

๒. เตรียมเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับคณะอนุกรรมการฯ ใช้ประกอบการพิจารณา

๓. ชี้แจงเพิ่มเติมตามที่คณะอนุกรรมการฯ ซักถาม (สั้น กระชับ และตรงประเด็น)

- **หลังรับการตรวจประเมินฯ** หน่วยงานสามารถสอบถามข้อมูลและติดตามข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการตรวจประเมิน มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ได้ที่ Facebook : คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

๕. การรับรองมาตรฐาน

๕.๑ ระยะเวลารับรอง

การให้การรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก มีระยะเวลา ๓ ปี

๕.๒ จุดติดตั้ง ตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

ติดไว้บริเวณที่ประชาชนเห็นได้อย่างชัดเจน ณ จุดให้บริการที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก เพื่อเป็นเครื่องหมายที่แสดงให้รู้ว่าประชาชนจะได้รับการบริการที่มีมาตรฐาน GECC สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

๖. ปฏิทินการดำเนินการของคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

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

๗. ช่องทางการติดต่อสื่อสารคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ที่อยู่ : เลขที่ ๑ ทำเนียบรัฐบาล ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

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

หมายเลขโทรสาร : ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

Facebook : คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก
