

ด่วนที่สุด

ที่ ลพ ๐๐๑๘.๑/ว ๒๐๒๐๗



ศาลากลางจังหวัดลำพูน
ถนนอินทโยงยศ ลพ ๕๑๐๐๐

๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรื่อง การขับเคลื่อนโครงการสำคัญของกรมการปกครอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
(10 Flagships for DOPA Excellence 2020) : ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) "อำเภอสะดวก"

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกรมการปกครอง ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๐๕.๑/ว ๓๐๕๗๗

ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

จำนวน ๑ ชุด

จังหวัดลำพูน ขอส่งสำเนาหนังสือกรมการปกครอง ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๐๕.๑/ว ๓๐๕๗๗ ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ เรื่อง การขับเคลื่อนโครงการสำคัญของกรมการปกครอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (10 Flagships for DOPA Excellence 2020) : ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) "อำเภอสะดวก" มาเพื่อให้อำเภอ พัฒนายกระดับการให้บริการประชาชนภายใต้แนวคิด "อำเภอสะดวก" โดยยึดตามแนวทางการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลในระดับประเทศ รวมถึงเป็นข้อบังคับตามระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ และกฎกระทรวงที่ออกตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ เป็นต้น รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

สำหรับการคัดเลือกสำนักทะเบียนอำเภอที่มีผลการดำเนินงานโดดเด่น (Best Practice) จังหวัดละ ๑ แห่ง เพื่อเป็นกลุ่มเป้าหมายนำร่องที่จะดำเนินการสมัครรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) จังหวัดลำพูนพิจารณาแล้ว คัดเลือกให้สำนักทะเบียนอำเภอป่าซาง เป็นสำนักทะเบียนเพื่อเป็นกลุ่มเป้าหมายนำร่องที่จะดำเนินการสมัครรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) จึงขอให้สำนักทะเบียนอำเภอป่าซางกรอกข้อมูลตามแบบรายงานที่กำหนด ส่งให้จังหวัดลำพูน ภายในวันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ ทั้งทางเอกสารและทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ pklamphun@gmail.com เพื่อจักได้รายงานให้กรมการปกครองทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายชาติรี กิตติรัตนดิษฐ์)

นายอำเภอเมืองลำพูน รักษาราชการแทนปลัดจังหวัด
ปฏิบัติราชการแทนผู้ว่าราชการจังหวัดลำพูน

ที่ทำการปกครองจังหวัด

กลุ่มงานปกครอง

โทร./โทรสาร ๐-๕๓๕๑-๑๐๑๗

ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๓๐๕.๑/ว ๓๐๕๗)๗



ที่ทำการปกครองจังหวัดลำพูน
รับที่ 4485
๑๕ พ.ย. ๒๕๖๒
เวลา.....น.

กรมการปกครอง

ถนนอิษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรื่อง การขับเคลื่อนโครงการสำคัญของกรมการปกครอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

(10 Flagships for DOPA Excellence 2020) : ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) “อำเภอสะดวก”

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
- | | |
|---|--------------|
| ๑. แนวทางการยกระดับการให้บริการประชาชน | จำนวน ๑ ชุด |
| ๒. หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) | จำนวน ๑ ชุด |
| ๓. แบบรายงานผลการคัดเลือกสำนักทะเบียนอำเภอ | จำนวน ๑ ฉบับ |

ด้วยกรมการปกครองได้จัดทำโครงการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) “อำเภอสะดวก” โดยเป็นหนึ่งในโครงการสำคัญของกรมการปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (10 Flagships for DOPA Excellence 2020) มีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับงานบริการประชาชนของกรมการปกครองให้มีมาตรฐานสากลในระดับประเทศ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนภายใต้แนวคิด “สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย”

เพื่อให้การขับเคลื่อนโครงการสำคัญดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์ จึงขอความร่วมมือจังหวัดแจ้งที่ทำการปกครองจังหวัดพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

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

๒. คัดเลือกสำนักทะเบียนอำเภอที่มีผลงานโดดเด่น (Best Practice) จังหวัดละ ๑ แห่ง เพื่อเป็นกลุ่มเป้าหมายนำร่องที่จะดำเนินการสมัครขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) จากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยรายงานผลการคัดเลือกให้กรมการปกครอง (กองวิชาการและแผนงาน) ทราบภายในวันศุกร์ที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ ทั้งทางเอกสารและทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ pmcp2dopa@gmail.com (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๓.) ทั้งนี้ กรมการปกครอง ได้มอบหมายผู้ตรวจราชการกรมการปกครอง สนับสนุนการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวด้วย

/ กรมการปกครอง ...

กรมการปกครองขอเรียนว่า การขับเคลื่อนโครงการดังกล่าวเป็นภารกิจสำคัญสำหรับ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ซึ่งจำเป็นต้องดำเนินการให้บรรลุผลอย่างเป็นรูปธรรม จึงขอให้จังหวัดให้ความสำคัญ
กรณีมีปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ขอให้แจ้งกรมการปกครองทราบ ทั้งนี้ จักได้วางแนวทางในการ
สนับสนุนการดำเนินงานของที่ทำการปกครองจังหวัดและอำเภออย่างเป็นระบบเพิ่มเติมต่อไป รายละเอียด
ปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ


(นายณาศักดิ์ จงจิระ)
อธิบดีกรมการปกครอง



สิ่งที่ส่งมาด้วย

กองวิชาการและแผนงาน
ส่วนแผนงานยุทธศาสตร์
โทร./โทรสาร ๐๒ ๒๒๕ ๔๘๘๖

แนวทางการยกระดับการให้บริการประชาชน
ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) “อำเภอสะดวก”

ให้ที่ทำการปกครองจังหวัดและที่ทำการปกครองอำเภอ ยกระดับการให้บริการประชาชนตามหลักเกณฑ์
มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประกอบด้วยเกณฑ์ ๓ ด้าน จำนวน ๗๑ ข้อย่อย ดังนี้

๑. เกณฑ์ด้านกายภาพ จำนวน ๑๓ ข้อย่อย

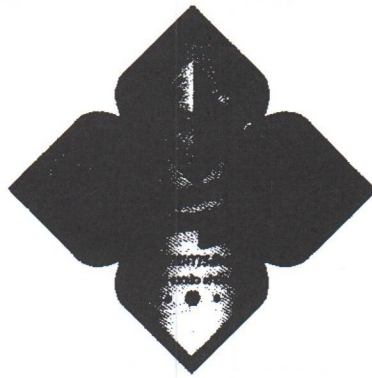
๒. เกณฑ์ด้านคุณภาพ ประกอบด้วย ๒๔ หัวข้อ จำนวน ๕๒ ข้อย่อย โดยแบ่งเป็น ๒ ประเภท ได้แก่

๒.๑ (๑) เกณฑ์พื้นฐาน จำนวน ๓๔ ข้อย่อย

๒.๒ (๒) เกณฑ์ขั้นสูง จำนวน ๑๘ ข้อย่อย

๓. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ ประกอบด้วย ๓ หัวข้อ จำนวน ๖ ข้อย่อย

ทั้งนี้ รายละเอียดหลักเกณฑ์ฯ ขอให้ศึกษาได้จากสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒



หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของ
ศูนย์ราชการสะดวก
(Government Easy Contact Center : GECC)

เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist)

เป็นเงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน

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 บอกรหัสทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน		
๔.	สถานที่บริการ : มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟท์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น		
๕.	พื้นที่ให้บริการ : มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ		
๖.	พื้นที่ให้บริการ : มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้ออำนวย (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว		
๗.	พื้นที่ให้บริการ : ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากลทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน		
๘.	พื้นที่ให้บริการ : มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ		
๙.	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ : มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้ นั่งพักรอ เป็นต้น		
๑๐.	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ : มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ		
๑๑.	ระบบคิว/จุดแรกรับ : มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม		
๑๒.	ระบบคิว/จุดแรกรับ : มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลาการรอคอย		
๑๓.	ระบบการประเมินความพึงพอใจ : มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ		

เกณฑ์ที่ ๒ เกณฑ์ด้านคุณภาพ

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
๑. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ	<input type="checkbox"/> (๕)	๑.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ
	<input type="checkbox"/> (๕)	๑.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ
๒. งานบริการ	<input type="checkbox"/> (๕)	๒.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์
	<input type="checkbox"/> (๕)	๒.๒ มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการ
	<input type="checkbox"/> (๕)	๒.๓ งานบริการที่เหมาะสม / งานบริการอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ
๓. สถานที่บริการ	<input type="checkbox"/> (๕)	๓.๑ มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ ตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
๔. การออกแบบระบบงาน	<input type="checkbox"/> (๕)	๔.๑ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน
	<input type="checkbox"/> (๕)	๔.๒ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน
	<input type="checkbox"/> (๕)	๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอนระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน
	<input type="checkbox"/> (๕)	๔.๔ การให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถามรูปแบบการบริการของแต่ละจุด เป็นต้น

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
	<input type="checkbox"/> (☺)	๔.๕ มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาต โดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะการรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น
	<input type="checkbox"/> (☺)	๔.๖ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์
	<input type="checkbox"/> (☺)	๔.๗ มีแบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ ที่ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน หรือใช้แบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์
๕. การจัดสรรบุคลากร	<input type="checkbox"/> (๑)	๕.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น
	<input type="checkbox"/> (๑)	๕.๒ มีการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก
	<input type="checkbox"/> (๑)	๕.๓ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน
๖. บุคลากรด้านการบริการ	<input type="checkbox"/> (๑)	๖.๑ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็น และทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา ระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ
	<input type="checkbox"/> (๑)	๖.๒ เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบซอฟต์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
	<input type="checkbox"/> (๑)	๖.๓ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง
	<input type="checkbox"/> (๑)	๖.๔ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต
	<input type="checkbox"/> (☺)	๖.๕ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการ จนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ
	<input type="checkbox"/> (☺)	๖.๖ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น
๗. ระบบการประเมิน	<input type="checkbox"/> (๑)	๗.๑ มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง

หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน
ความพึงพอใจ	<input type="checkbox"/> (๑)	๗.๒ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐
๘. คุณภาพการให้บริการ และการจัดการข้อร้องเรียน	<input type="checkbox"/> (๑)	๘.๑ วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน)
	<input type="checkbox"/> (๑)	๘.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน
	<input type="checkbox"/> (๑)	๘.๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐
๙. ช่องทางการให้บริการ	<input type="checkbox"/> (๑)	๙.๑ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้ปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
๑๐. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน	<input type="checkbox"/> (๑)	๑๐.๑ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
	<input type="checkbox"/> (๑)	๑๐.๒ มีระบบการติดตามการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งนี้ กรณีเกิดปัญหาอาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาตามความเหมาะสม
๑๑. การแก้ไขปัญหาที่ทักทาย	<input type="checkbox"/> (๑)	๑๑.๑ มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น
๑๒. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน	<input type="checkbox"/> (๑)	๑๒.๑ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้องรวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสียและเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ
	<input type="checkbox"/> (๑)	๑๒.๒ มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและค้นหาข้อมูลได้ง่าย

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
<p>๑๓. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง</p>	<input type="checkbox"/> (๑)	<p>๑๓.๑ การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น</p>
	<input type="checkbox"/> (๒)	<p>๑๓.๒ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ</p>
<p>๑๔. บุคลากรด้านเทคนิค</p>	<input type="checkbox"/> (๑)	<p>๑๔.๑ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน</p>
	<input type="checkbox"/> (๒)	<p>๑๔.๒ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ - อธิบายลักษณะปัญหาหรือข้อขัดข้องเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ
<p>๑๕. ระบบฐานข้อมูล</p>	<input type="checkbox"/> (๑)	<p>๑๕.๑ มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ</p>
	<input type="checkbox"/> (๒)	<p>๑๕.๒ มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป</p>
<p>๑๖. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</p>	<input type="checkbox"/> (๑)	<p>๑๖.๑ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด</p>
	<input type="checkbox"/> (๒)	<p>๑๖.๒ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่</p>

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
๑๗. การบูรณาการวางแผนระบบ	<input type="checkbox"/> (๑)	๑๗.๑ มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า
๑๘. การพัฒนาระบบการให้บริการ online	<input type="checkbox"/> (๒)	๑๘.๑ มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียน ผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น <ul style="list-style-type: none"> - การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น
๑๙. เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์	<input type="checkbox"/> (๑)	๑๙.๑ มีระบบ/แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ
	<input type="checkbox"/> (๒)	๑๙.๒ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพ ใช้งานได้เสียงฟังชัดเจน - สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไปได้ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลของผู้รับบริการ สอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
๒๐. การพัฒนาระบบ Call center	<input type="checkbox"/> (๒)	๒๐.๑ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call center ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งต่อ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลของผู้รับบริการ สอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
	<input type="checkbox"/> (☺)	๒๐.๒ มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น <ul style="list-style-type: none"> - โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน ๕% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก
	<input type="checkbox"/> (☺)	๒๐.๓ เจ้าหน้าที่ Call center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด
๒๑. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น	<input type="checkbox"/> (☹)	๒๑.๑ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญเช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น
๒๒. การขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรม	<input type="checkbox"/> (☺)	คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ
๒๓. การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (เกณฑ์เพื่อรองรับไทยแลนด์ ๔.๐)	<input type="checkbox"/> (☺)	<ul style="list-style-type: none"> - ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ - วิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์
๒๔. การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ	<input type="checkbox"/> (☺)	ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น

เกณฑ์ที่ ๓ เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

เป็นผลการประเมินจากคณะกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

คำอธิบายเกณฑ์การประเมินด้านผลลัพธ์

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ	ประเมินจาก ๑. การวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น โดยมีผลเกินร้อยละ ๘๐ ๒. การสัมภาษณ์ผู้เข้ารับบริการ
ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจาก ความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง	ประเมินจาก ๑. การสร้างนวัตกรรมเพื่อการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยต้องมีการศึกษาความเจ็บปวด (Pain point) และความต้องการ (Need) ของประชาชนในการเข้ารับบริการ ๒. ประเมินจากผลลัพธ์ ณ สถานที่ดำเนินการผ่านการสัมภาษณ์ และการสังเกต
การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ	ประเมินจาก ๑. นำนวัตกรรมช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ โดยต้องมีการศึกษาความเจ็บปวด (Pain point) และความต้องการ (Need) ของประชาชนในการเข้ารับบริการ ๒. ประเมินจากจำนวนผู้ใช้บริการดังกล่าว

แบบรายงานผลการคัดเลือกสำนักทะเบียนอำเภอ
เพื่อเป็นกลุ่มเป้าหมายนำร่องในการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวก (GECC) “อำเภอสะดวก”
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

๑. จังหวัด	
๒. ผลการพิจารณา	สำนักทะเบียนอำเภอ..... (ระบุแห่ง ๑ แห่งเท่านั้น)	
๓. รูปภาพสถานที่/งานบริการของ สำนักทะเบียนที่ได้รับคัดเลือก		
๔. ปัญหา/อุปสรรค/ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)	

ผู้รับรองข้อมูล
(.....)
ตำแหน่ง ปลัดจังหวัด.....

กรุณาส่งแบบรายงานผลการพิจารณาฯ ให้กองวิชาการและแผนงาน
ภายในวันศุกร์ที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ ทั้งทางเอกสารและทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
pmqa2.dopa@gmail.com หรือทางโทรสาร ๐ ๒๒๒๕ ๔๘๘๖
โดยมอบหมายให้นายปฐวี กาญจนอุดม ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
ส่วนแผนงานยุทธศาสตร์ กองวิชาการและแผนงาน เป็นผู้ประสานงาน
หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖ ๓๙๐๓ ๒๐๓๐