



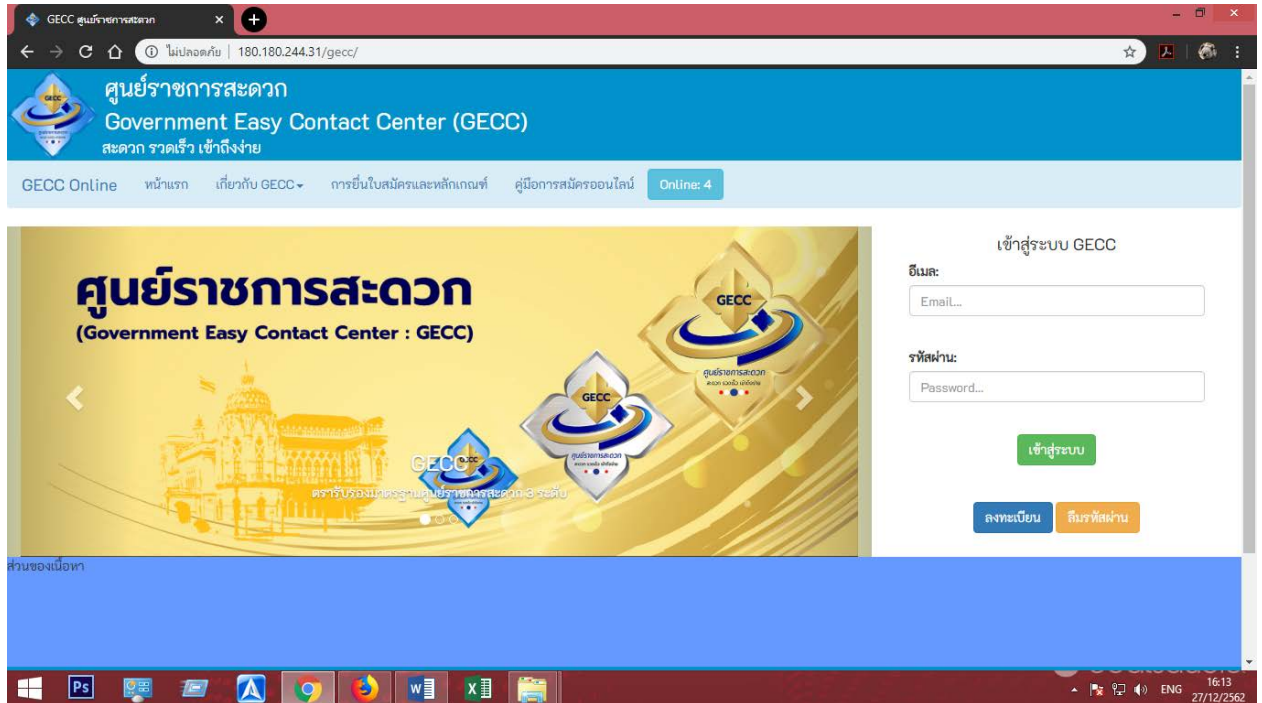
คู่มือสำหรับหน่วยงานที่สมัครขอรับการรับรองมาตรฐาน
การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓
ระยะเวลาการรับสมัคร : ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓
ผ่านระบบ Online เท่านั้น

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

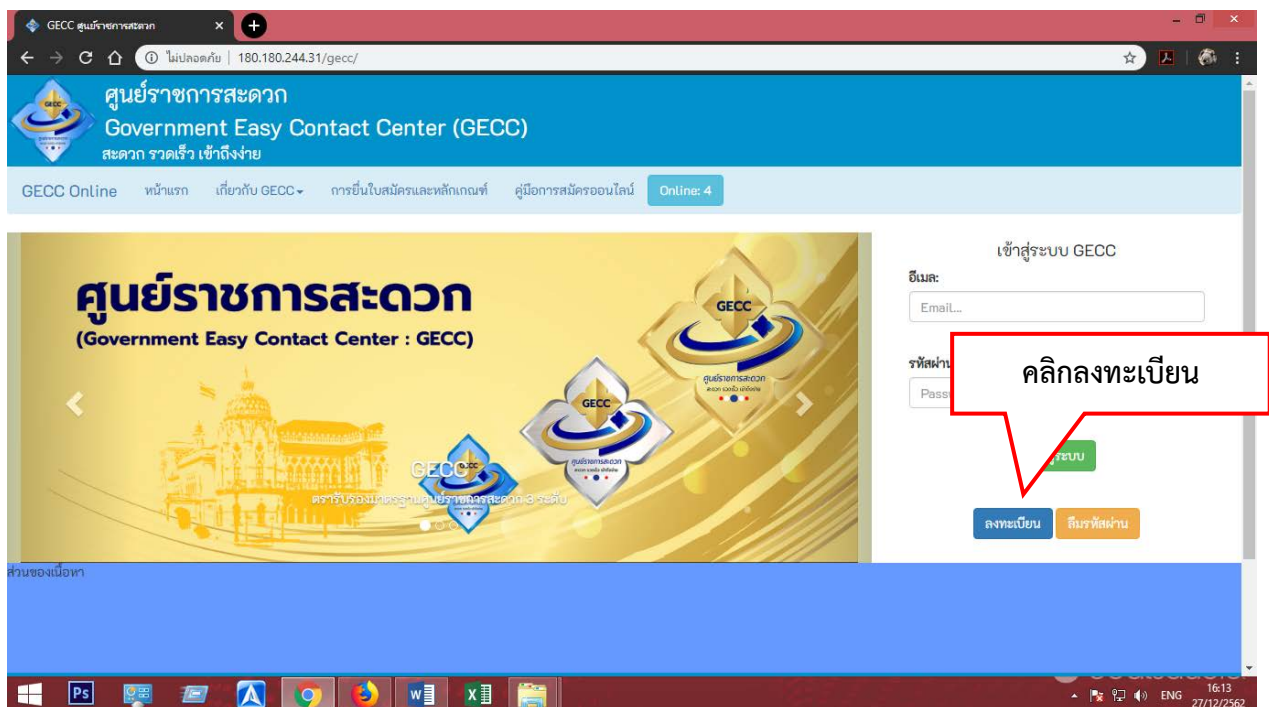
The screenshot shows the GECC website interface. At the top, there is a navigation bar with links: ศูนย์ราชการสะดวก, ตราสัญลักษณ์, คู่มือการรับรองมาตรฐาน, การดำเนินงาน, and ติดต่อ ฝ่ายเลข GECC. Below this is a banner for 'ศูนย์ราชการสะดวก Government Easy Contact Center' with the tagline 'สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย'. The main content area features three tiles. The first tile is 'ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC)'. The second tile, 'GECC Online (ระบบยื่นใบสมัคร ออนไลน์)', is highlighted with a red box and a callout bubble that says 'ระบบสมัคร Online'. The third tile is 'คู่มือการสมัครออนไลน์'.

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 'ลงทะเบียนเพื่อยื่นใบสมัคร GECC Online' (Registration for GECC Online Application) form. The form fields are: ชื่อ (Name), นามสกุล (Surname), เลขบัตรประจำตัวประชาชน (ID Number), กระทรวง/กรม หน่วยงาน (Ministry/Department - dropdown), ไปรษณีย์ (Postcode - dropdown), อีเมล (Email), รหัสผ่าน (Password), and ยืนยันรหัสผ่าน (Confirm Password). Below the form are buttons for 'ลงทะเบียน' (Register) and 'ยกเลิก' (Cancel). A red box highlights the form fields, and a speech bubble points to it with the text '๑. กรอกข้อมูล ให้ครบถ้วน จากนั้น คลิกปุ่ม ลงทะเบียน' (1. Fill in the information completely, then click the Register button). Another red box highlights the 'ลงทะเบียน' button, and a speech bubble points to it with the text '๒. คลิก ลงทะเบียน และระบบจะแสดงข้อความยืนยันการลงทะเบียน' (2. Click Register and the system will display a confirmation message).

๑.๔ ใส่ Email และ Password ที่ลงทะเบียนไว้เพื่อเข้าสู่ระบบ GECC และกดเข้าสู่ระบบ

The screenshot shows the GECC Online login page. The login form has fields for 'อีเมล' (Email) and 'รหัสผ่าน' (Password), and a 'เข้าสู่ระบบ' (Login) button. There are also buttons for 'ลงทะเบียน' (Register) and 'ลืมรหัสผ่าน' (Forgot Password). A red box highlights the 'อีเมล' field with the text '๑. กรอก E-mail' (1. Enter E-mail). Another red box highlights the 'รหัสผ่าน' field with the text '๒. กรอก Password' (2. Enter Password). A third red box highlights the 'เข้าสู่ระบบ' button with the text '๓. คลิก เข้าสู่ระบบ' (3. Click Login). The background of the page features a large image of the Thai Parliament building and the GECC logo.

๑.๗ เมื่อบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ระบบจะแจ้งเลขที่ใบสมัครและชื่อศูนย์ราชการสะดวกจากนั้นให้คลิกกรอกข้อมูลใบสมัคร

คลิก กรอกข้อมูลใบสมัคร

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	26/12/2562 14:12:54		พิมพ์ใบสมัคร

๑.๘ กรอกข้อมูลใบสมัครให้ครบถ้วน แล้วคลิก บันทึกข้อมูล ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถแก้ไขข้อมูลได้จนกว่าจะคลิกส่งใบสมัคร โดยข้อมูลที่หน่วยงานจะต้องกรอก มีดังนี้

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

๑. คลิก

๓. คลิก บันทึกข้อมูล

๒. เลือก มี หรือ ไม่มี

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

๔. แบบไฟล์หลักฐาน

๓) เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ มี ๓ ข้อ รวม ๓๐ คะแนน

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

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 เข้าถึงง่าย	2.1 กรณีศูนย์ราชการสะดวกทั่วไป มีระยะเวลาการรอคอยของผู้ใช้บริการตั้งแต่กดบัตรคิวจนได้เข้ารับบริการไม่เกิน ๕ นาที	อธิบาย

๔) แบบประเมินความพร้อม (ต้องแนบไฟล์ก่อนส่งใบสมัคร)

หน่วยงานจะต้องแนบไฟล์แบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก จึงจะสามารถส่งใบสมัครได้ โดยผู้ประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ จะแบ่งตามพื้นที่ตั้งของหน่วยบริการประชาชน ดังนี้

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

๕. คลิก บันทึกข้อมูล

๑. คลิก

๓. เลือก มี หรือไม่มี

๒. ดาวน์โหลดเอกสาร เสนอผู้ประเมิน

๔. หากเลือก “มี” ขอให้แนบไฟล์แบบประเมินที่ลงนามแล้ว

ใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก เลขที่ G6300 (ถามทุกข้อ) บันทึกข้อมูล กลับสู่หน้าหลัก

๑. แบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2563

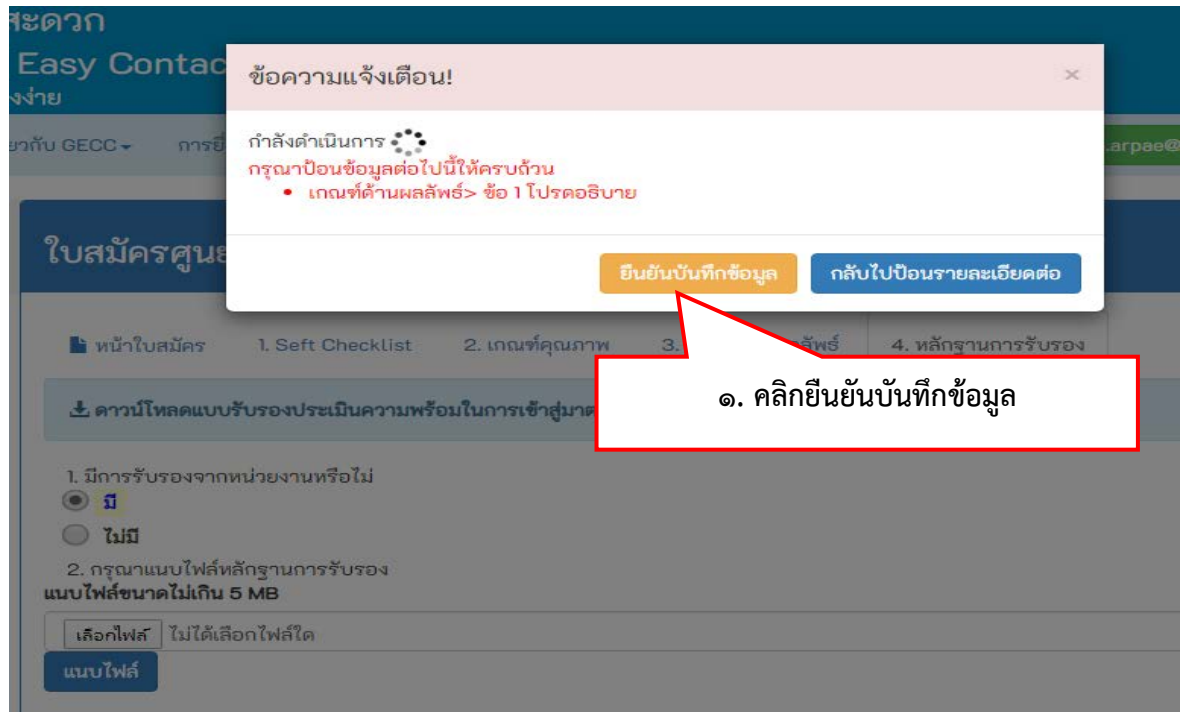
๒. กรุณาแนบไฟล์แบบประเมินความพร้อม

แนบไฟล์ขนาดไม่เกิน 5 MB

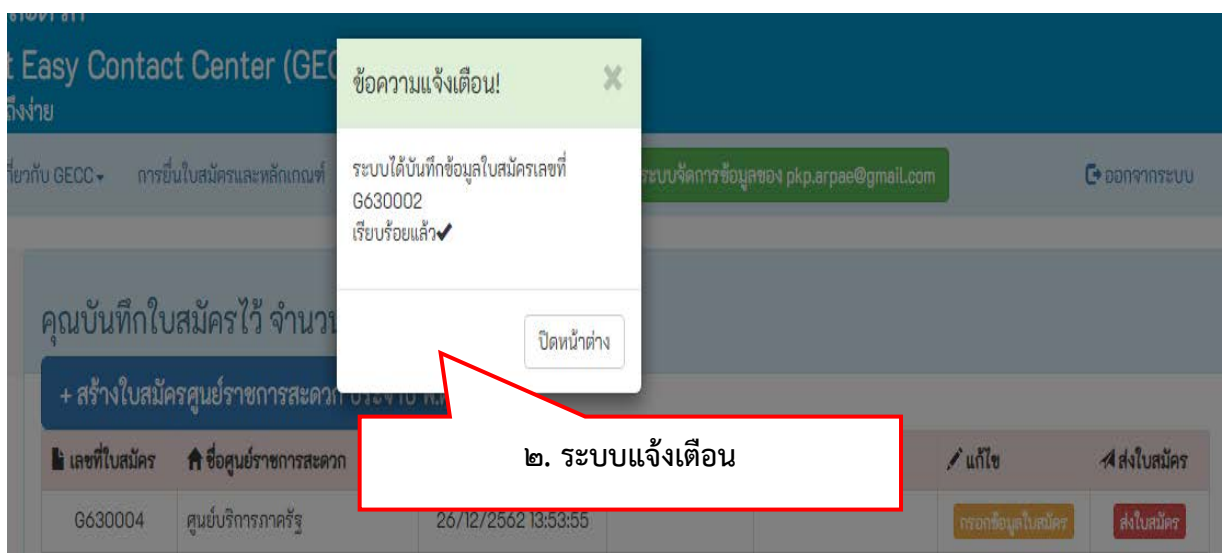
Choose File No file chosen

แนบไฟล์

- 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			กรอกข้อมูลใบสมัคร ส่งใบสมัคร
G630002	ศูนย์บริการประชาชน 1111 TEST	20/12/2562 12:55:13		30/12/2562 20:41:42	กรอกข้อมูลใบสมัคร ส่งใบสมัคร

๑. คลิก ส่งใบสมัคร

๒. คลิก ยืนยันส่งใบสมัคร

ยืนยันส่งใบสมัคร กลับสู่หน้าหลัก

ใบสมัครเลขที่ G630002 [ดูประวัติการดำเนินการ](#)

ชื่อศูนย์ราชการสะดวก: ศูนย์บริการประชาชน 1111 TEST

สถานะที่เลือก/ใบสมัคร: เลขที่ 1

จังหวัด: กรุงเทพมหานคร เขต/อำเภอ: กรุงเทพมหานคร อำเภอ: บางพลี

ประเภทการขอสมัคร: ส่วนกลาง

ชื่อหน่วยงาน/สาขา: สำนักงานอธิบดี (ส่วนกลาง)

ชื่อผู้ประสานงาน/สาขา: ศูนย์บริการประชาชน (1111)

ชื่อผู้ประสานงาน/สาขา: นายสมชาย 12345

ข้อความแจ้งเตือน!

คุณแน่ใจหรือไม่??

หากยืนยันส่งใบสมัครแล้ว จะไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้อีก

๓. ระบบแจ้งเตือน

ยืนยัน กลับไปกรอกข้อมูล ปิด

ข้อความแจ้งเตือน!

การยืนยันใบสมัครเลขที่ G630002 เสร็จสมบูรณ์ 100%

พิมพ์ใบสมัคร ปิดหน้าต่าง

๔. ระบบแจ้งเตือนการส่งใบสมัครเสร็จสมบูรณ์ และพิมพ์ใบสมัคร

คุณบันทึกใบสมัครไว้ จำนวน 2 รายการ

๑.๑๑ หน้าจอการส่งใบสมัครสมบูรณ์ และการตรวจสอบสถานะใบสมัคร

หน่วยงานสามารถตรวจสอบสถานะใบสมัครของตนเองได้ที่แถบคำว่า “สถานะใบสมัคร” หากระบุคำว่า “ส่งใบสมัครแล้ว” คือระบบได้จัดเก็บข้อมูลใบสมัครของท่านเพื่อเข้าสู่กระบวนการตรวจประเมินเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถพิมพ์ใบสมัครของตนเองได้

+ สร้างใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2563

เลขที่ใบสมัคร	ชื่อศูนย์ราชการสะดวก	วันที่บันทึกใบสมัคร	สถานะใบสมัคร	วันที่ยื่นใบสมัคร	แก้ไข	ส่งใบสมัคร
G630004	ศูนย์บริการภาครัฐ	26/12/2562 13:53:55			กรอกข้อมูลใบสมัคร	ส่งใบสมัคร
G630002	ศูนย์บริการประชาชน IIIT 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 เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น		
๑๐.	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ : มีห้องน้ำที่สะอาดและถูกสุขลักษณะ		
๑๑.	ระบบคิว/จุดแรกรับ : มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม		
๑๒.	ระบบคิว/จุดแรกรับ : มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลาการรอคอย		
๑๓.	ระบบการประเมินความพึงพอใจ : มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ		

๓.๒ คำอธิบายเกณฑ์คุณภาพ

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ			
๑. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ	☐ (๑)	๑.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ ให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	หน่วยงาน ต้องมีการสำรวจความต้องการ ของผู้รับบริการ โดยใช้เทคนิคหรือวิธีการเพื่อให้ทราบความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีขนาดที่เหมาะสม และ ต้องกำหนดครอบคลุมทั้ง ๖ ประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ (ผลการสำรวจไม่ครบถ้วนกว่า ๒ ปี)
	☐ (๑)	๑.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	หน่วยงานจะต้องมีรายงานผลการวิเคราะห์ตามข้อ ๑.๑ และนำผลมาออกแบบการระบบให้บริการได้
๒. งานบริการ	☐ (๑)	๒.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ ทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์	หน่วยงานต้องมีงานบริการครบทั้ง ๓ ประเภท ดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ ทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์
	☐ (๑)	๒.๒ มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้รับบริการ	หน่วยงานมีงานบริการอะไรบ้างที่ไม่ต้องร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้รับบริการ
	☐ (๑)	๒.๓ งานบริการที่เหมาะสม / งานบริการอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ	หน่วยงานมีการปรับปรุงงานบริการหลักตามผลการสำรวจในข้อ ๑.๑ และ/หรือมีการให้บริการอื่นที่ไม่ใช่ภารกิจหลักของหน่วยงานซึ่งเป็นผลจากการสำรวจในข้อ ๑.๑
๓. สถานที่บริการ	☐ (๑)	๓. มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ ตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	หน่วยงาน ต้องมีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ โดยสามารถใช้ได้จริง (ตามกฎหมายกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่หรือบริการสาธารณะอื่นเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๕ ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๕) ดังต่อไปนี้ - ที่นั่ง/พื้นที่จอดรถขึ้นสำหรับคนพิการ - ทางลาด - พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับผู้พิการทางการมองเห็น - บันไดเลื่อน

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
			- ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ - ราวกันตกหรือผนังกันตก - ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ - สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ - โทรศัพท์สาธารณะ - จุดบริการน้ำดื่ม - ตู้บริการเงินด่วน (ATM) สำหรับคนพิการ - ประตูสำหรับคนพิการ - ห้องน้ำสำหรับคนพิการ - ลิฟต์สำหรับคนพิการ - ที่จอดรถสำหรับคนพิการ - สัญญาณเสียงและแสงขอความช่วยเหลือ - ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก - ทางสัญจรสำหรับคนพิการ - ตู้ไปรษณีย์สำหรับคนพิการ - พื้นที่สำหรับหนีภัยสำหรับคนพิการ - การประกาศเตือนภัยและตัวอักษรไฟวิ่งสัญญาณไฟเตือนภัย - 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 โดยหน่วยงานสามารถใช้แบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องกรอกแบบฟอร์มในการติดต่อ
๕. การจัดสรรบุคลากร	☐ (๑)	๕.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น	หน่วยงานมีการวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนให้เหมาะสมกับปริมาณงาน/เวลา โดยต้องจัดทำเป็นแผนกำลังคน และมีการเสนอความต้องการให้ผู้บริหารที่มีอำนาจพิจารณา
	☐ (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/รูปภาพการอบรมการใช้งานระบบงานที่เกี่ยวข้องซอฟต์แวร์และเหมาะสมกับการให้บริการสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
	☐ (๑)	๖.๓ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานที่มีลักษณะเดียวกัน หรือประเภทเดียวกัน

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
	☐ (๑)	๖.๔ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ได้ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วย ไมตรีจิต	เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานได้ - สามารถแก้ไขและรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต
	☐ (๒)	๖.๕ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนา การให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ ผู้รับบริการ	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสามารถริเริ่มหรือพัฒนางานบริการ เกิดจากประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหามาพัฒนา แก้ไขซึ่งเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน
	☐ (๓)	๖.๖ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐาน ที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น	หน่วยงานมีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการในทุก ช่องทางของระบบ online ที่จัดให้มีขึ้น และเจ้าหน้าที่ รับทราบมาตรฐานนั้น
๗. ระบบการ ประเมินความ พึงพอใจ	☐ (๑)	๗.๑ มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการ อย่างต่อเนื่อง	มีการนำผลการสำรวจมาปรับปรุงงานบริการให้เห็น อย่างชัดเจน
	☐ (๒)	๗.๒ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	ผลลัพธ์ความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่ได้จากการสำรวจ ของหน่วยงานเองหรือหน่วยงานภายนอก (third party) ต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ (หน่วยงานต้องระบุเป็นร้อยละ ของผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ)
๘. คุณภาพการ ให้บริการ และ การจัดการ ข้อร้องเรียน	☐ (๑)	๘.๑ วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่ กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตาม มาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือ การปฏิบัติงาน)	หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง กับการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทราบ แนวทางการปฏิบัติงานนั้น
	☐ (๒)	๘.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนอง ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบ การติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	- หน่วยงานมีกลไกการจัดการข้อร้องเรียน มีการกำหนด ช่องทางการรับเรื่อง ขั้นตอนการดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ เรื่องร้องเรียน และจัดให้มีวิธีการรับฟังข้อร้องเรียน รวมทั้งมีระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน
	☐ (๓)	๘.๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	หน่วยงานมีการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนในการให้บริการ และข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อย กว่าร้อยละ ๘๐ โดยดูจากสถิติข้อมูลข้อร้องเรียนและ สามารถนำมาจัดทำเป็นองค์ความรู้ เพื่อเป็นแนวทางใน การปฏิบัติงานต่อไป
๙. ช่องทางการ ให้บริการ	☐ (๓)	๙. มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้บริการรวมทั้งช่องทางการรับเรื่อง ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการ ของผู้รับบริการ	มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการและการให้คำปรึกษา รวมทั้งมีการจัดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่เหมาะสม กับกลุ่มผู้รับบริการ หรือสอดคล้องกับผลสำรวจ ความต้องการของผู้รับบริการ

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 หรือเป็นการแก้ไขปัญหามิใช่ในภาพรวม หรือในกรณีที่เกิดปัญหา อาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาตามความเหมาะสม
๑๑. การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย	☐ (😊)	๑๑. มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น	มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้น และมีวิธีการแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น หรือป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต
๑๒. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน	☐ (๑)	๑๒.๑ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสียและเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	มีการนำผลจากการติดตามงานปรับปรุงงานตามที่ได้มีการสำรวจ หรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานและสามารถแก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงงานบริการได้ตามเป้าหมาย
	☐ (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 (ไม่ใช่คุณวุฒิตะดับวิชาชีพ ตามวุฒิการศึกษา)
	☐ (๑)	๑๔.๒ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้ - ตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ - อธิบายลักษณะปัญหาหรือระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีการตอบคำถาม แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบ และประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องกรณีเกิดปัญหา
๑๕. ระบบฐานข้อมูล	☐ (๑)	๑๕.๑ มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	มีการรวบรวม วิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ หรือกรณีมีปัญหาจากการใช้งาน หน่วยงานจัดทำข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้งานระบบเพื่อเสนอแนวทางปรับปรุง
	☐ (๑)	๑๕.๒ มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	เจ้าหน้าที่สามารถนำเข้าข้อมูลได้ และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลดังกล่าวได้ รวมถึงมีการนำผลมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานหรือเสนอแนะปรับปรุงระบบฐานข้อมูล
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	มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งหมายถึงหน่วยงานภายนอก
๑๘. การพัฒนาระบบการให้บริการ online	☐ (๑)	๑๘. มีการพัฒนาระบบการให้บริการซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสม	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/แผนการพัฒนาคู่มือและทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ	- มีแผนการพัฒนาคู่มือและทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ - มีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ
	☐ (๑) ๑๙.๒ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพใช้งานได้เสียงฟังชัดเจน - สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไปได้ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการเพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูล que ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบ ของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ที่ต้องมีคุณสมบัติครบทั้ง 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 - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูล que ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	มีระบบ Call Center และมีการส่งต่อ โดยจะใช้เบอร์โทรศัพท์หมายเลข ๔ หลัก หรือใช้เบอร์โทรศัพท์ในพื้นที่ก็ได้ แต่ต้องมีคุณสมบัติครบทั้ง ๓ ข้อ ดังนี้ ๑. สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ ๒. มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ ๓. มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการ และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
	☐ (๑) ๒๐.๒ มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในกาติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน ๕% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก	มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการของ Call Center ที่ชัดเจน และเจ้าหน้าที่รับทราบมาตรฐานนั้น

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
	☐ (☺)	๒๐.๓ เจ้าหน้าที่ Call center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด	มีรายงานหรือสถิติการปฏิบัติงานรายบุคคลแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ Call center ปฏิบัติงานตามมาตรฐานนั้น
๒๑. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น	☐ (๑๖)	๒๑. มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญเช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น	มีแผนการบริหารจัดการความเสี่ยง กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ โดยเน้นเรื่อง - ข้อมูลการให้บริการ - สถานที่ - บุคลากร - วัสดุอุปกรณ์ และมีการซักซ้อมแผนดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง
๔. เจือ้นไขพิเศษเพิ่มเติม			
๒๒. การขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรม	☐ (☺)	คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ	มีการคิดค้น และแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ
๒๓. การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (เกณฑ์เพื่อรองรับไทยแลนด์ ๔.๐)	☐ (☺)	- ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ - วิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทันที ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์	มีงานบริการที่เชื่อมโยงแบบเรียลไทม์สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทันทีทุกที่ทุกเวลาและสามารถนำมาพัฒนาการให้บริการเฉพาะหน่วย
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 มีระยะเวลาการรอคอยของผู้ใช้บริการตั้งแต่กัปตรคิวจนได้รับบริการ ต่อคนต่อครั้งกั้นที่ ยกตัวอย่างผู้ให้บริการอย่างน้อย ๓ คน ๒.๒ กรณีสถานพยาบาล/โรงพยาบาล มีระยะเวลาการรอคอยของผู้ใช้บริการตั้งแต่การรับบัตรคิวจนถึงการพบแพทย์ ต่อคนต่อครั้งกั้นที่ ยกตัวอย่างผู้ให้บริการอย่างน้อย ๓ คน ๒.๓ มีจำนวนช่องทางการให้บริการที่ช่องทาง โดยแบ่งเป็นช่องทางหลัก และช่องทางอื่น ๆ	
๓. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (๑๐ คะแนน)	๓.๑ มีระบบอะไรบ้างที่สามารถให้บริการได้จากทุกที่ และมีกรวิเคราะห์ผลจากระบบมาปรับปรุงการให้บริการอย่างไร ๓.๒ ร้อยละของผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละเท่าใดของกลุ่มเป้าหมาย	

๔. แนวทางการเตรียมพร้อมเบื้องต้น

๔.๑ หลักฐานการสมัคร Online

หน่วยงานจะต้องส่งเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์ที่เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์การให้บริการของศูนย์ราชการที่หน่วยงานได้ดำเนินการแล้วผ่านระบบ Online การรับสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี เพื่อประกอบการพิจารณาตรวจสอบคัดกรองเอกสารเบื้องต้นและการตรวจประเมินในพื้นที่

๔.๒ การเตรียมพร้อมในการตรวจประเมินในพื้นที่

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

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

๑. ชี้แจงข้อมูลการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ อาจเป็นการนำเสนอโดย power point หรือ presentation ที่เน้นการให้บริการและสิ่งที่โดดเด่นของหน่วยงาน 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
