



ที่ พง ๐๐๑๗.๓ / ว๓๕๖

ศาลากลางจังหวัดพังงา
ถนนพังงา-ทับปุด พง ๘๒๐๐๐

๒๕ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการประชุมชี้แจงทำความเข้าใจหลักเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน หัวหน้าส่วนราชการทุกส่วนราชการ หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจทุกแห่ง นายอำเภอทุกอำเภอ
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา นายกเทศมนตรีเมืองพังงา และนายกเทศมนตรีเมืองตะกั่วป่า

อ้างถึง หนังสือจังหวัดพังงา ที่ พง ๐๐๑๗.๓/ว๖๒๙๕ ลงวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สรุปผลการประชุมฯ จำนวน ๑ ชุด
๒. ประกาศการรับสมัครฯ จำนวน ๑ ชุด

ตามที่จังหวัดพังงาได้ประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้หน่วยงานที่มีความพร้อมและสนใจสมัคร เพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ และขอให้หน่วยงานรับฟังการประชุมชี้แจงทำความเข้าใจหลักเกณฑ์มาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) นั้น

ในการนี้ จังหวัดพังงา ได้จัดทำสรุปผลการประชุมชี้แจงทำความเข้าใจหลักเกณฑ์มาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ หากหน่วยงานใดมีความประสงค์จะสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ขอให้ตรวจสอบเงื่อนไขการสมัคร รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒ โดยสามารถดาวน์โหลดเอกสาร ได้ที่เว็บไซต์ศูนย์บริการประชาชน หัวข้อ “ศูนย์ราชการสะดวก” และ Facebook Page : คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ทั้งนี้ หน่วยงานที่สมัครเพื่อขอรับการรับรองฯ ขอให้รายงานจังหวัดทราบ อีกทางหนึ่ง สำหรับอำเภอ ขอให้แจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่ทราบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายจำเริญ ทิพญพงศ์ธาดา)
ผู้ว่าราชการจังหวัดพังงา

สำนักงานจังหวัดพังงา

กลุ่มงานอำนวยการ

โทร ๐ ๗๖๔๘ ๑๔๒๔

โทรสาร ๐ ๗๖๔๘ ๑๔๔๘

สำเนาส่ง ๑. เทศบาลตำบลทุกแห่ง

๒. องค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่ง

สรุปผลการประชุม
ชี้แจงทำความเข้าใจหลักเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
วันอังคาร ที่ ๒๘ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕
โดยวิธีการประชุมทางไกล (Video Conference)
ณ ห้องประชุมตึกบุก ชั้น ๓ ศาลากลางจังหวัดพังงา

ผู้มาประชุม

๑. นายนันท์ศักดิ์	บุณนาค	ผู้อำนวยการกลุ่มงานอำนวยการ	ประธาน
		สำนักงานจังหวัดพังงา	
๒. นายสุภัทรพงษ์	สุวรรณมณี	แทน	ปลัดจังหวัดพังงา
๓. นายณัฐชัย	สุดตาชาติ	แทน	พัฒนาการจังหวัดพังงา
๔. นายเอกภพ	วงศ์สร้างสรรค์	แทน	ท้องถิ่นจังหวัดพังงา
๕. นางสาวสายสุภา	โกยกุล	แทน	หัวหน้าสำนักงานป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัยจังหวัดพังงา
๖. นางกรกนก	สนใจ	แทน	เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดพังงา
๗. นางสาวฤดี	สมมิตร	แทน	โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดพังงา

ผู้เข้าร่วมประชุม

๑. นางสาวบุษกร	สิงหาร	พนักงานบริหารงานทั่วไป สำนักงานจังหวัดพังงา
----------------	--------	---

เริ่มประชุม เวลา ๑๓.๐๐ น.

การประชุมครั้งนี้ จัดโดย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ร่วมกับ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) พิธีเปิดการประชุมโดย นายมงคลชัย สมอุดร รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งได้กล่าวถึง วัตถุประสงค์และที่มาของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ว่าเป็นนโยบายของนายกรัฐมนตรี ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งต้องการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐมีความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย สร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน โดยได้กำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก และกำหนดเงื่อนไขการผ่านเกณฑ์ประเมิน ซึ่งในแต่ละปี จะมีการเปิดให้หน่วยงานสมัครเข้ารับการประเมิน โดยให้ประเมินตนเองตามมาตรฐานและส่งเอกสารก่อน หากผ่านกระบวนการการประเมินจากคณะกรรมการตรวจการประเมินจาก ก.พ.ร. จะได้รับโล่ตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวกจากสำนักงานสำนักนายกรัฐมนตรี

๑. แนวทางการสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานผ่านระบบออนไลน์

๑.๑ หน่วยงานที่สนใจต้องสมัครผ่านระบบ Online ที่เว็บไซต์ www.psc.opm.go.th โดยให้กรอกรายละเอียดให้ครบถ้วน ถูกต้อง พร้อมแนบไฟล์เอกสาร หลักฐาน และกดส่งใบสมัครได้ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๕ เวลา ๐๙.๐๐ น. ถึงวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ เวลา ๒๓.๕๙ น. ทั้งนี้ หน่วยงานที่เคยลงทะเบียนแล้วสามารถสมัครได้โดยใช้ User Name และ Password เดิม สำหรับหน่วยงานที่ยังไม่เคยลงทะเบียน ให้ลงทะเบียนใหม่ โดยจะได้รับ User Name และ Password เพื่อเข้าสู่ระบบ

๑.๒ เงื่อนไขการสมัครมาตรฐาน GECC ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

๑.๒.๑ หน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC มาแล้ว = ได้โล่ + ตรา ๓ สี

เกณฑ์ ๓ ด้าน ---> กายภาพ : มี/ไม่มี

---> พื้นฐาน : มี/ไม่มี

---> ขั้นสูง : กรอกข้อมูล + แนบเอกสาร

---> ผลลัพธ์ : กรอกข้อมูล + แนบเอกสาร

๑.๒.๒ หน่วยงานที่ขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC ปีแรก = ขอใหม่/ไม่เคยได้โล่ + ตรา ๓ สี/ไม่ผ่านเอกสาร-พื้นที่/ย้ายสถานที่

เกณฑ์ ๓ ด้าน ---> กายภาพ : มี/ไม่มี

---> พื้นฐาน : กรอกข้อมูล + แนบเอกสาร

---> ขั้นสูง : กรอกข้อมูล + แนบเอกสาร

---> ผลลัพธ์ : กรอกข้อมูล + แนบเอกสาร

๑.๒.๓ แบบฟอร์มประเมินความพร้อมต้องแนบไฟล์พร้อมใบสมัคร ซึ่งหัวหน้าหน่วยงานที่ขอรับการรับรองเป็นผู้ประเมิน โดยขอให้

๑) หน่วยบริการประชาชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัด ให้นำเรียนผู้ว่าราชการจังหวัด หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัด รับทราบการประเมินความพร้อม

๒) หน่วยบริการประชาชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้นำเรียนอธิบดี/รองอธิบดีขึ้นไป รับทราบการประเมินความพร้อม

๑.๓ เกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) แบ่งเป็น ๓ ด้าน ได้แก่

๑.๓.๑ เกณฑ์ด้านกายภาพ (Self Checklist) มี ๑๔ ข้อ เงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน

๑.๓.๒ เกณฑ์ด้านคุณภาพ แบ่งเป็น ๒ ระดับ ได้แก่

- ระดับพื้นฐาน มี ๒๐ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน

- ระดับสูง มี ๒๒ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน ๒๐ ข้อ และข้อละ ๕ คะแนน ๒ ข้อ หน่วยงานต้องดำเนินการให้ได้อย่างน้อย ๓๔ คะแนน

๑.๓.๓ เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ มี ๓ ข้อ หน่วยงานต้องดำเนินการให้ได้อย่างน้อย ๑๖ คะแนน

๒. แนวทางการตรวจประเมิน

๒.๑ หน่วยงานที่ต้องการสมัครต้องดำเนินการกรอกข้อมูลให้ครบทุกช่อง โดยการกรอกข้อมูลต้องอธิบายให้ตรงประเด็นมากที่สุด

๒.๒ วิธีการตรวจประเมิน

• วันที่ ๑ มกราคม - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ เปิดรับสมัคร GECC ผ่านเว็บไซต์ ศูนย์บริการประชาชน www.psc.opm.go.th

• มีนาคม - เมษายน ๒๕๖๕ ตรวจสอบคัดกรองเอกสารและรับรองผลการตรวจคัดกรองเอกสาร

• เมษายน - กรกฎาคม ๒๕๖๕ ลงพื้นที่ตรวจประเมินมาตรฐานทั่วประเทศ ในรูปแบบการประชุม Video Conference และการลงพื้นที่ Site Visit

/• ภายใน...

- ภายในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๕ ประกาศและแจ้งผลการรับรองมาตรฐานผ่านเว็บไซต์ ศูนย์บริการประชาชน www.psc.opm.go.th และ Facebook : คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก
- ภายในเดือนกันยายน ๒๕๖๕ จัดพิธีมอบโล่และตราสัญลักษณ์ให้แก่ศูนย์ราชการสะดวกที่ผ่านการรับรอง

๒.๓ การตรวจรักษามาตรฐาน GECC (อายุการรับรอง ๓ ปี นับตั้งแต่ปีที่ได้รับการรับรอง มาตรฐาน)

๒.๓.๑ ผู้ตรวจประเมิน ตลอดระยะเวลา ๓ ปี ที่ได้รับการรับรอง ได้แก่

- ๑) คณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก จำนวน ๑๐ คณะ
- ๒) ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี
- ๓) ผู้ตรวจราชการกระทรวง/กรม

๒.๓.๒ ประเด็นที่ตรวจประเมิน

- ๑) งานบริการ
- ๒) การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ
- ๓) ระบบคิว/จุดแรกรับ
- ๔) การออกแบบระบบงาน
- ๕) ระบบการประเมินความพึงพอใจ
- ๖) คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน
- ๗) การบริการที่เพิ่มขึ้นจากเดิมและเป็นเรื่องใหม่

๓.๓ การพิจารณา มีหนังสือแจ้งหน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่ไม่ผ่านการตรวจ ประเมินการรักษามาตรฐานเพื่อพิจารณาแก้ไขปรับปรุงการให้บริการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน/ตรวจซ้ำ/เสนอ คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกพิจารณา

๓.๔ การประเมินผล โดยคณะกรรมการ จะประเมินการผ่านเกณฑ์ โดยแบ่งเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

๓.๔.๑ ระดับพื้นฐาน “ให้บริการสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย” ผลคะแนนที่ได้ ๗๐ - ๗๙ คะแนน ได้รับโล่ตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวก สีฟ้า

๓.๔.๒ ระดับก้าวหน้า “เพิ่มเติมนวัตกรรม ให้บริการสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย และเทคโนโลยีในการให้บริการ” ผลคะแนนที่ได้ ๘๐ - ๘๙ คะแนน ได้รับโล่ตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการ สะดวก สีเงิน

๓.๔.๓ ระดับเป็นเลิศ “เพิ่มเติมนวัตกรรมและเทคโนโลยีสำหรับการให้บริการ ด้วยระบบดิจิทัลสะดวกทุกที่ทุกเวลา” ผลคะแนนที่ได้ ๙๐ - ๑๐๐ คะแนน ได้รับโล่ตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการ สะดวก สีทอง

เลิกประชุม ๑๖.๓๐ น.



การรับสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2565

ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกโดยมีมาตรฐานระบบงานเชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน ส่งมอบบริการด้วยใจเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาครัฐ

หลักเกณฑ์การประเมิน

ขอเชิญชวน หน่วยงานของรัฐที่สนใจ
เข้ารับการรับรองมาตรฐานการให้บริการ
ของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2565

เปิดรับสมัครตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 28 กุมภาพันธ์ 2565

ผ่านทางเว็บไซต์ศูนย์บริการประชาชน
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

www.psc.opm.go.th ในหัวข้อ "GECC Online"

การเลือกสมัคร

1. ใบสมัครลูกค้าเก่า (หน่วยงานที่เคยได้รับการรับรองมาตรฐานแล้ว)



2. ใบสมัครลูกค้าใหม่ (หน่วยงานที่ขอรับรองมาตรฐานเป็นครั้งแรกหรือไม่ผ่านการรับรองมาตรฐาน)

เงื่อนไขการสมัคร

1. ครบหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก Government Easy Contact Center : GECC	2. หน่วยงานประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2565
1.1 เกณฑ์ด้านกายภาพ Self Checklist มี 14 ข้อ *เงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน 1.2 เกณฑ์ด้านคุณภาพ มีทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านบริการ ด้านบุคลากร และด้านเทคโนโลยี แบ่งออกเป็น - ระดับพื้นฐาน มี 20 ข้อ ข้อละ 1 คะแนน รวม 20 คะแนน (ต้องดำเนินการให้ครบถ้วน) - ระดับสูง มี 22 ข้อ รวม 50 คะแนน (ต้องดำเนินการให้ได้อย่างน้อย 34 คะแนน) 1.3 เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ คะแนนรวม 30 คะแนน (ต้องดำเนินการให้ได้อย่างน้อย 16 คะแนน)	โดยขอให้ 1. หน่วยบริการประชาชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัด ให้นำเรียนผู้ว่าราชการจังหวัด รับทราบการประเมินความพร้อมด้วย 2. หน่วยบริการประชาชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้นำเรียนอธิบดี หรือรองอธิบดีขึ้นไป รับทราบการประเมินความพร้อมด้วย

ปฏิทินการตรวจประเมิน GECC

- เปิดรับสมัคร GECC ผ่านเว็บไซต์ศูนย์บริการประชาชน
www.psc.opm.go.th
1 มกราคม - 28 กุมภาพันธ์ 2565
- ตรวจคัดกรองเอกสารและรับรองผลการตรวจคัดกรองเอกสาร
มีนาคม - เมษายน 2565
- ลงพื้นที่ตรวจสอบประเมินมาตรฐานทั่วประเทศในรูปแบบการประชุม
Video Conference และการลงพื้นที่ Site Visit
เมษายน - กรกฎาคม 2565
- ประกาศและแจ้งผลการรับรองมาตรฐานผ่านเว็บไซต์
ศูนย์บริการประชาชน www.psc.opm.go.th และ Facebook
คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก
ภายในเดือนสิงหาคม 2565
- จัดพิธีมอบโล่และตราสัญลักษณ์ให้แก่ศูนย์ราชการสะดวก
ที่ผ่านการรับรอง
ภายในเดือนกันยายน 2565

ระดับมาตรฐานการให้บริการ



ระดับพื้นฐาน

ให้บริการสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย
คะแนนรวม 70 - 79 คะแนน



ระดับก้าวหน้า

เพิ่เติมนวัตกรรมและเทคโนโลยีการให้บริการ
คะแนนรวม 80 - 89 คะแนน



ระดับเป็นเลิศ

เพิ่เติมนวัตกรรมและเทคโนโลยีการให้บริการ
ด้วยระบบดิจิทัล สะดวกทุกที่ทุกเวลา
คะแนนรวม 90 - 100 คะแนน

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม

ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ที่อยู่ : เลขที่ 1 ว่างเนียบรัฐบาล ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

หมายเลขโทรศัพท์ : 0 2283 4473 , 0 2283 4475 , 0 2283 4485 , 0 2283 4526

หมายเลขโทรสาร : 0 2283 4524 - 25

Facebook : คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

Email : opm.gecc00@gmail.com