ถอดบทเรียนการยกระดับงานบริการ
สู่การรับรองมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC)
ของหน่วยงานในสังกัดกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

๐ ๒๑๔๑ ๖๔๖๔

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	**๑**
เกณฑ์การประเมินตนเอง	๑
วิธีการตรวจประเมิน	๑
ผลการดำเนินงาน	**๒**
ปัจจัยความสำเร็จของการดำเนินงาน	**๓**
๑. เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist)	๔
๒. เกณฑ์ด้านคุณภาพ	๘
ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน	**๓๑**
แนวทางการแก้ไขตามหลักเกณฑ์	**๓๓**
ข้อเสนอแนะ	**๓๕**
เอกสารหลักฐานประกอบของหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานฯ	**๓๖**

บทนำ

“ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” ให้เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวก โดยมีมาตรฐานระบบงานที่เชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน ส่งมอบบริการด้วยใจ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการของภาครัฐ โดยมีองค์ประกอบ/ปัจจัยในการขับเคลื่อน ได้แก่ ๑) สถานที่เข้าถึงง่าย สะดวก ไม่สร้างภาระ ๒) บริการมีมาตรฐานในการบริการประชาชน ๓) บุคลากรมี Service Mind บริการมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ๔) เทคโนโลยีช่วยให้บริการสะดวก เร็ว ง่าย ประหยัด

โดยคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกได้กำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกปี ๒๕๖๖ ดังนี้

เกณฑ์การประเมินตนเอง			
เกณฑ์ด้านกายภาพ	**เกณฑ์ด้านคุณภาพ**	**เกณฑ์ด้านผลลัพธ์**	**เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม**
มีทั้งหมด ๑๔ ข้อ -หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ -หากดำเนินการไม่ครบถ้วนจะไม่ได้รับการตรวจประเมินในลำดับต่อไป	แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท **เกณฑ์พื้นฐาน สัญลักษณ์ 👍** มี ๑๖ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๑๖ คะแนน หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ ๑๖ คะแนน **เกณฑ์ขั้นสูง สัญลักษณ์ ☺** มี ๒๑ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน และ ๒ ข้อ ข้อละ ๖ คะแนน รวม ๕๔ คะแนน หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ได้อย่างน้อย ๓๘ คะแนน	มี ๓๐ คะแนน -หน่วยงานจะต้องได้คะแนนอย่างน้อย ๑๖ คะแนน	๑ การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ : ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น ๒ การดำเนินการยกระดับศูนย์ราชการสะดวกตามแนวปฏิบัติที่ดี

วิธีการตรวจประเมิน	
ตรวจประเมินคัดกรองเอกสาร	**ตรวจประเมินในพื้นที่ Site Visit**
พิจารณาจากหลักฐานการสมัครผ่านเว็บไซต์ www.psc.opm.go.th หัวข้อศูนย์ราชการสะดวก	-พิจารณาตัดสินโดยคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการตรวจประเมิน ประกอบด้วย (๑) ผู้แทนจากคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก (๒) ผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก (๓) ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี -รูปแบบ Video Conference หรือการลงพื้นที่

ผลการดำเนินงาน

กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนได้ขับเคลื่อนให้หน่วยงานในสังกัดเข้าสู่การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) อย่างต่อเนื่อง โดยได้กำหนดให้เป็นตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการขับเคลื่อนหน่วยงานสู่การรับรองมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ขึ้น เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด โดยมีผลการประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์การขอรับรองมาตรฐาน

การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ดังนี้

- หน่วยงานที่พร้อมสมัคร มีจำนวน ๒๐ แห่ง
- หน่วยงานที่ไม่พร้อมสมัคร มีจำนวน ๗๖ แห่ง
- หน่วยงานที่ไม่ส่งผลการประเมิน มีจำนวน ๑ แห่ง ได้แก่ ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนบ้านกาญจนาภิเษก
- ยกเว้นสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดปัตตานีเนื่องจากอยู่ระหว่างการรักษามาตรฐานระดับพื้นฐาน

หน่วยงานที่มีความพร้อมได้ดำเนินการสมัครขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ผ่านทางเว็บไซต์ www.psc.opm.go.th และหน่วยงานที่ไม่มีความพร้อมได้ดำเนินการจัดทำแผนการปรับปรุงการดำเนินการและจัดส่งมายังกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

ผลการพิจารณาเอกสารใบสมัครจากคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก โดยมีหน่วยงานที่ผ่านการพิจารณาจำนวน ๕ แห่ง และไม่ผ่านการพิจารณาจำนวน ๑๕ แห่ง ดังนี้

ที่	ชื่อหน่วยงาน	ประเภทหน่วยงาน	ผลการพิจารณา
๑	ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน เขต ๓	ศูนย์ฝึกและอบรมฯ	ไม่ผ่าน
๒	ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน เขต ๙	ศูนย์ฝึกและอบรมฯ	ไม่ผ่าน
๓	ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนบ้านบึง	ศูนย์ฝึกและอบรมฯ	ไม่ผ่าน
๔	สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดชลบุรี	สถานพินิจฯ มีสถานแรกรับ	ไม่ผ่าน
๕	สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครปฐม	สถานพินิจฯ มีสถานแรกรับ	ผ่าน
๖	สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครศรีธรรมราช	สถานพินิจฯ มีสถานแรกรับ	ไม่ผ่าน
๗	สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดบุรีรัมย์	สถานพินิจฯ มีสถานแรกรับ	ไม่ผ่าน
๘	สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดระยอง	สถานพินิจฯ มีสถานแรกรับ	ไม่ผ่าน
๙	สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสงขลา	สถานพินิจฯ มีสถานแรกรับ	ไม่ผ่าน
๑๐	สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสมุทรปราการ	สถานพินิจฯ มีสถานแรกรับ	ไม่ผ่าน
๑๑	สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุราษฎร์ธานี	สถานพินิจฯ มีสถานแรกรับ	ไม่ผ่าน

ที่	ชื่อหน่วยงาน	ประเภทหน่วยงาน	ผลการพิจารณา
๑๒	สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุรินทร์	สถานพินิจฯ มีสถานแรกรับ	ไม่ผ่าน
๑๓	สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน	สถานพินิจฯ มีสถานแรกรับ	ผ่าน
๑๔	สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดชุมพร	สถานพินิจฯ ไม่มีสถานแรกรับ	ผ่าน
๑๕	สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดตราด	สถานพินิจฯ ไม่มีสถานแรกรับ	ไม่ผ่าน
๑๖	สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดพังงา	สถานพินิจฯ ไม่มีสถานแรกรับ	ไม่ผ่าน
๑๗	สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย	สถานพินิจฯ ไม่มีสถานแรกรับ	ผ่าน
๑๘	สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง	สถานพินิจฯ ไม่มีสถานแรกรับ	ผ่าน
๑๙	สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอุตรดิตถ์	สถานพินิจฯ ไม่มีสถานแรกรับ	ไม่ผ่าน
๒๐	สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอุทัยธานี	สถานพินิจฯ ไม่มีสถานแรกรับ	ไม่ผ่าน

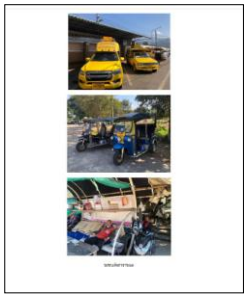
ผลการตรวจประเมินมาตรฐานในรูปแบบ Video Conference หรือการลงพื้นที่ จำนวน ๕ หน่วยงาน มีหน่วยงานที่ผ่านการรับรองฯ ระดับพื้นฐาน จำนวน ๓ หน่วยงาน ได้แก่ ๑) สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครปฐม ๒) สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน ๓) สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย และหน่วยงานที่ไม่ผ่านการรับรองฯ จำนวน ๒ หน่วยงาน ได้แก่ ๑) สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดชุมพร ๒) สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง

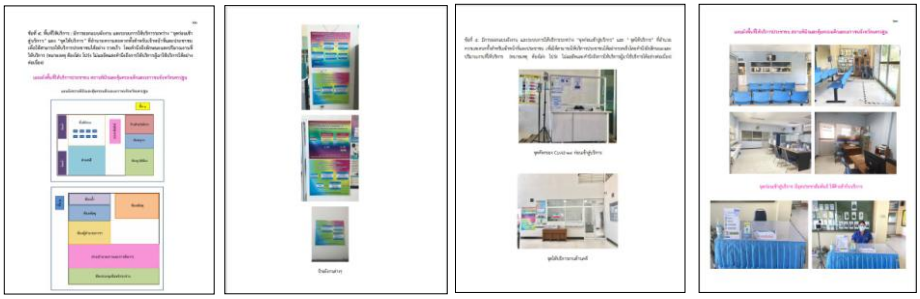
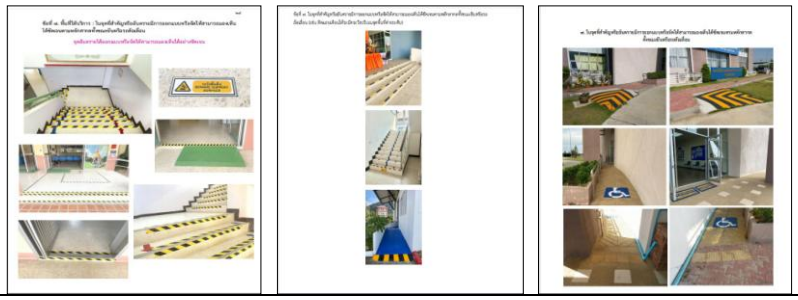
ที่	ชื่อหน่วยงาน	ประเภทหน่วยงาน	ผลการพิจารณา
๑	สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครปฐม	สถานพินิจฯ มีสถานแรกรับ	ผ่าน
๒	สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน	สถานพินิจฯ มีสถานแรกรับ	ผ่าน
๓	สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย	สถานพินิจฯ ไม่มีสถานแรกรับ	ผ่าน
๔	สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดชุมพร	สถานพินิจฯ ไม่มีสถานแรกรับ	ไม่ผ่าน
๕	สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง	สถานพินิจฯ ไม่มีสถานแรกรับ	ไม่ผ่าน

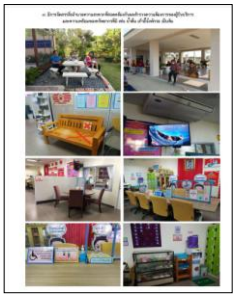
ปัจจัยความสำเร็จของการดำเนินงาน

การดำเนินงานของหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ระดับพื้นฐาน จำนวน ๓ แห่ง นั้น หน่วยงานมีการประเมินตนเองเป็นไปตามหลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกครบในทุกด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านบริการ ด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยี และมีหลักฐานประกอบในแต่ละหัวข้อแสดงให้คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกได้เห็นอย่างชัดเจน ดังนี้

๑.เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist) * เงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน

ข้อที่	การดำเนินการ
๑.	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา ๑๗.๐๐ – ๑๙.๐๐ น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๒.๐๐ น. เป็นต้น
๒.	มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง โดยสามารถเข้าถึงสถานที่ด้วยรถสาธารณะ 
๓.	มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน (ให้อนุกรรมการฯ พิจารณาจากป้ายบอกทิศทางหรือตำแหน่งจุดให้บริการภายในหน่วยงาน)

ข้อที่	การดำเนินการ
๔.	มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟต์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้ โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น (หมายเหตุ ควรพิจารณาในเรื่องการใช้ได้จริงของสถานที่โดยให้อนุกรรมการฯ ทดสอบด้วย)
๕.	มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ (หมายเหตุ ต้องโล่ง โปร่ง ไม่แออัดและคำนึงถึงการให้บริการผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง) 
๖.	มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว
๗.	ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากลทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน (เช่น ติดแถบเตือนให้ระมัดระวังบริเวณจุดพื้นที่ต่างระดับ) 

ข้อที่	การดำเนินการ
๘.	มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอที่จะไม่ทำให้เกิดอันตราย และไม่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ
๙.	มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น 
๑๐.	มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ (กรณีที่ห้องน้ำไม่อยู่ในอำนาจการบริหารจัดการของหน่วยงานเอง ให้พิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ)
๑๑.	มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม

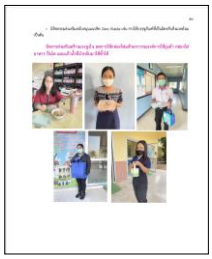
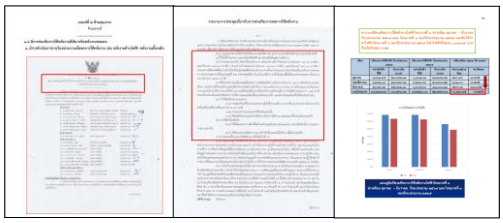
ข้อที่	การดำเนินการ
๑๒.	มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย
๑๓.	มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ
๑๔.	มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะได้ในบริเวณที่เหมาะสม

๒. เกณฑ์ด้านคุณภาพ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท เกณฑ์พื้นฐาน สัญลักษณ์ 👍 มี ๑๖ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๑๖ คะแนน หน่วยงานจะต้องดำเนินการ ให้ครบถ้วนทุกข้อ ๑๖ คะแนน เกณฑ์ขั้นสูง สัญลักษณ์ ☺ มี ๒๑ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน และ ๒ ข้อ ข้อละ ๖ คะแนน รวม ๕๔ คะแนน หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ได้อย่างน้อย ๓๘ คะแนน

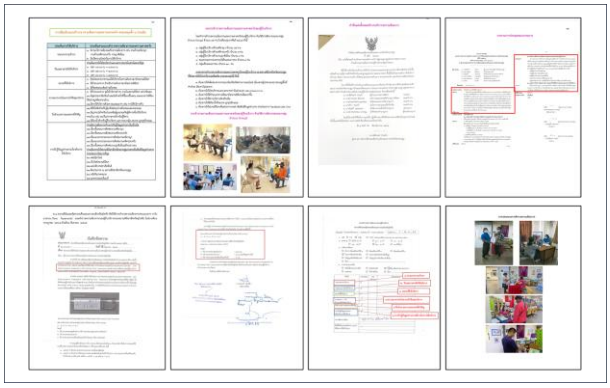
๑. ด้านสถานที่

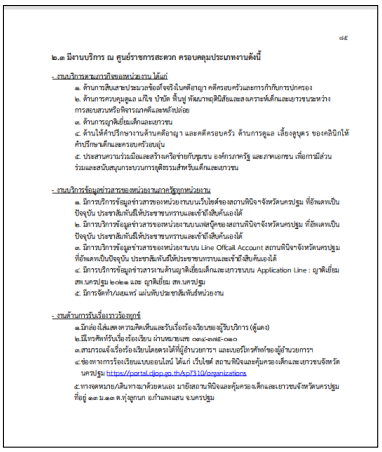
หัวข้อประเมิน		การดำเนินงาน
☑ (👍)	๑.๑ มีการดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายของเชื้อโรค ให้กับประชาชนที่มาติดต่อและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสถานที่ให้บริการ	☑ การควบคุมเกี่ยวกับสุขลักษณะอาคารและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีอยู่ในอาคาร ☑ การจัดอุปกรณ์ทำความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค ☑ การป้องกันสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ☑ การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing)

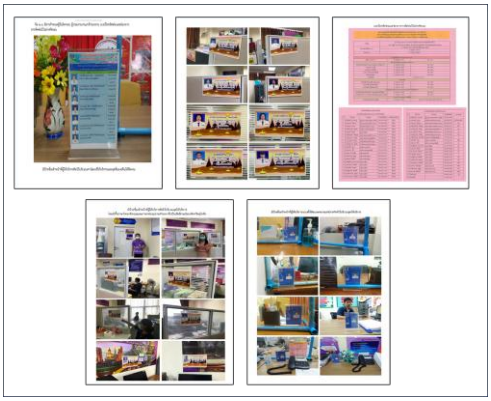
	หัวข้อประเมิน	การดำเนินงาน
☑ (☺)	๑.๒ มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถ**เข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ** ตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ **๑ คะแนน** = สามารถใช้ได้จริงตั้งแต่ (๖-๑๐ รายการ (โดยต้องประกอบด้วย ๖ รายการที่มี*) **๒ คะแนน** = สามารถใช้ได้จริงตั้งแต่ ๑๑ รายการขึ้นไป (โดยต้องประกอบด้วย ๖ รายการที่มี*) และต้องสร้างภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน โดยจัดให้มีพื้นที่สีเขียวสาธารณะ ร่มรื่น สวยงามตามธรรมชาติ เช่น สวนสาธารณะ สวนหย่อม เป็นต้น 	มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการ เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ (ตามกฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่หรือบริการสาธารณะอื่นเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๕ ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๕) ☐ ที่จอดรถสำหรับคนพิการ* ☐ ทางลาด* ☐ สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ* ☐ ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ* ☐ ห้องน้ำสำหรับคนพิการ* ☐ ประตูสำหรับคนพิการ* ☐ ที่นั่ง/พื้นที่จอดรถเข็นสำหรับคนพิการ ☐ โทรศัพท์สาธารณะ ☐ จุดบริการน้ำดื่ม ☐ ลิฟท์สำหรับคนพิการ ☐ สัญญาณเสียงและแสงขอความช่วยเหลือ ☐ พื้นที่สำหรับหนีภัยสำหรับคนพิการ ☐ การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญลักษณ์สำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ☐ เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการอย่างน้อย ๑ คน เพื่อให้บริการสำหรับคนพิการ ☐ ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ ☐ ราวกันตกหรือผนังกันตก ☐ พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับผู้พิการทางการเห็น ☐ บันไดเลื่อนสำหรับคนพิการ ☐ ตู้บริการเงินด่วน (ATM) สำหรับคนพิการ ☐ ทางสัญจรสำหรับคนพิการ ☐ ตู้ไปรษณีย์สำหรับคนพิการ ☐ ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ ☐ ๑ คะแนน = สามารถใช้ได้จริงตั้งแต่ (๖-๑๐ รายการ (โดยต้องประกอบด้วย ๖ รายการที่มี*) ☐ ๒ คะแนน = สามารถใช้ได้จริงตั้งแต่ ๑๑ รายการขึ้นไป (โดยต้องประกอบด้วย ๖ รายการที่มี*) <u>และ</u>ต้องสร้างภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน โดยจัดให้มีพื้นที่สีเขียวสาธารณะ ร่มรื่น สวยงามตามธรรมชาติ เช่น สวนสาธารณะ สวนหย่อม เป็นต้น

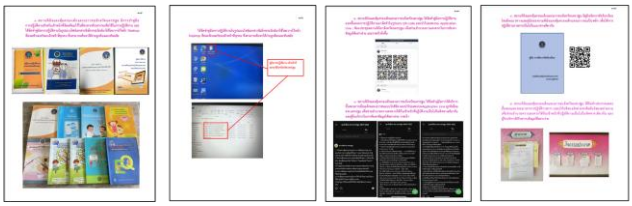
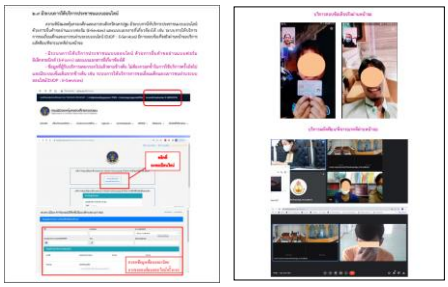
หัวข้อประเมิน		การดำเนินงาน
☑ (☺)	๑.๓ มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ คำสั่งคณะทำงานปฏิบัติการด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอย "ประจำปีงบประมาณพศ..... 	☐ ๑ คะแนน = มีการคัดแยกขยะในหน่วยงาน และดำเนินการตามแนวทางลดขยะให้เป็นศูนย์ (Zero Waste) ทั้ง Reduce Reuse และ Recycle ☐ ๒ คะแนน = มีการสร้างสรรค์กิจกรรมภายในหน่วยงานเพื่อการจัดการขยะอย่างยั่งยืนร่วมกับเจ้าหน้าที่หรือผู้รับบริการ 
☑ (☺)	๑.๔ มีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน -คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานด้านการลดใช้พลังงานของหน่วยงานประจำปีงบประมาณพศ..... ... ... -รายงานการประชุมการด้านการลดใช้พลังงานของหน่วยงาน -ตารางเปรียบเทียบการใช้พลังงานไฟฟ้าไตรมาสที่ ๑ ช่วงเดือน ตุลาคม – ธันวาคม ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ และไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ค่าไฟฟ้าไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๕ -ตารางเปรียบเทียบการใช้พลังงานน้ำมันเชื้อเพลิงไตรมาสที่ ๑ ช่วงเดือน ตุลาคม – ธันวาคม ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ และ ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๕ แสดงให้เห็นการใช้พลังงานที่ลดลง 	☐ ๑ คะแนน = มีการดำเนินการภายในหน่วยงานเพื่อลดการใช้พลังงาน ☐ ๒ คะแนน = มีการดำเนินการตามแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความเป็นกลางของคาร์บอน (Carbon Neutrality) เช่น การติดตั้ง Solar Rooftop การใช้งานอาคารและการบำรุงรักษาอาคารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่อง

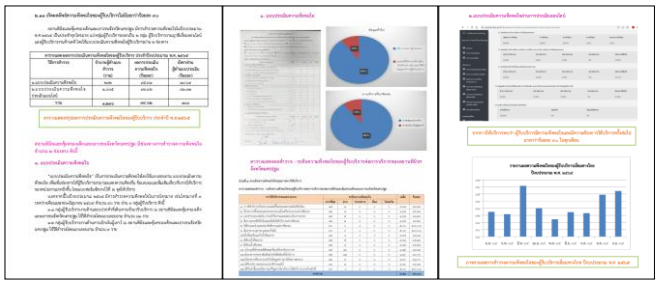
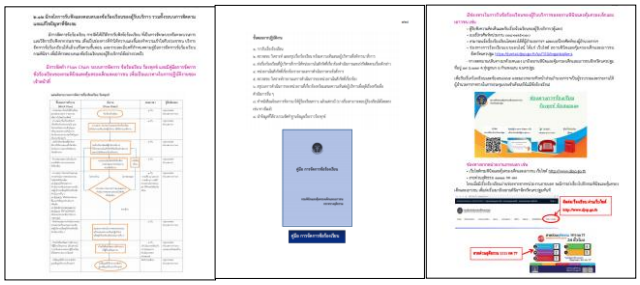
๒. ด้านบริการ

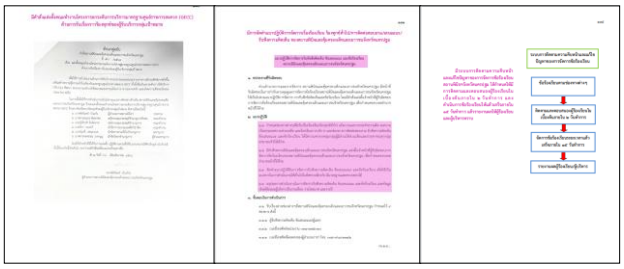
	หัวข้อประเมิน	การดำเนินงาน
☑ (👍)	๒.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและแก้ไขปัญหาการให้บริการ ซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	หน่วยงานต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้เทคนิคหรือวิธีการเพื่อให้ทราบความคาดหวังของผู้รับบริการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการโดยกลุ่มตัวอย่างมีขนาดที่เหมาะสม และต้องกำหนดครอบคลุมทั้ง ๖ ประเด็น ดังนี้ ☑ ประเภทงานบริการ ☑ วันและเวลาเปิดให้บริการ ☑ สถานที่ให้บริการ ☑ ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ ☑ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ☑ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ -ผลการสำรวจที่ได้รับคืออะไร (ผลการสำรวจไม่ควรนานกว่า ๒ ปี) * ให้พิจารณาแบบสำรวจของหน่วยงานว่าครบทั้ง ๖ ประเด็นหรือไม่ และแบบสำรวจของหน่วยงานทำให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ 
☑ (👍)	๒.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	☑ มีรายงานผลการวิเคราะห์ตามข้อ ๒.๑ ☑ สามารถนำมาออกแบบการให้บริการ

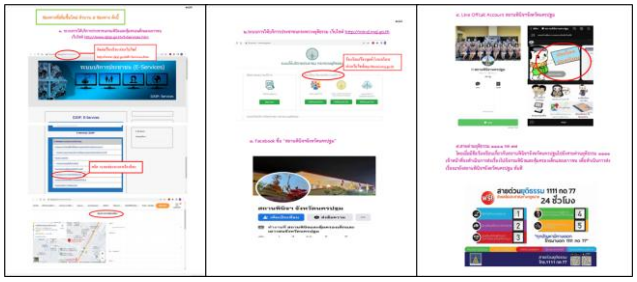
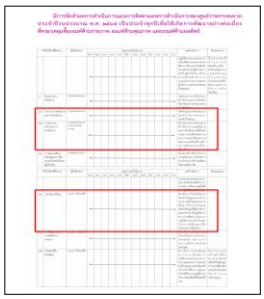
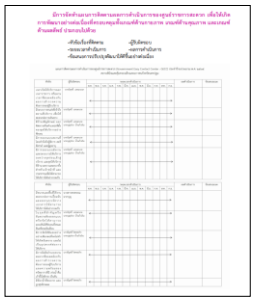
	หัวข้อประเมิน	การดำเนินงาน
☑ (✍)	๒.๓ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ *****ยกตัวอย่างภารกิจของสถานพินิจฯ** 	☑ งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน ☑ งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน (รูปแบบในการให้บริการข้อมูลดังกล่าว สามารถนำข้อมูลไปแสดงบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน โดยติด QR Code ที่มีขนาดมองเห็นชัดเจน และในกรณีเป็นประกาศสำคัญให้ติดประกาศ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าถึงสืบค้นเองได้ โดยไม่จำเป็นต้องตั้งคอมพิวเตอร์) ☑ งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์* ต้องมีงานบริการครอบคลุมทั้ง ๓ ประเภทงานบริการ
☑ (✍)	๒.๔ มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการ	☑ ทุกงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ตามข้อ ๒.๓ ไม่ร้องขอสำเนา ☑ หน่วยงานเป็นผู้ถ่ายสำเนาให้ผู้รับบริการ ☑ มีติดประกาศยกเลิกการใช้สำเนา ☑ อาจยังยกเลิกไม่ครบถ้วน เนื่องจาก <u>ยังคงต้องใช้สำเนาในการประกอบการรายงานศาลฯ</u>

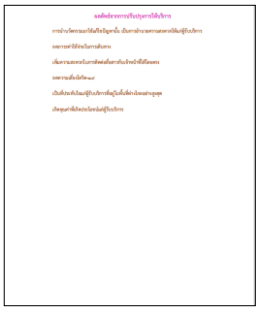
หัวข้อประเมิน		การดำเนินงาน
☑ (👍)	๒.๕ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	☑ มีผังภาพหรือขั้นตอนแสดงการให้บริการที่ชัดเจน
☑ (👍)	๒.๖ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน	☑ มีป้ายชื่อผู้รับผิดชอบ เบอร์โทรติดต่อ แสดงให้ผู้รับบริการเห็นได้อย่างชัดเจน ☑ กรณีที่ผู้รับบริการมีปัญหาสามารถติดต่อผู้ให้บริการได้โดยตรง 
☑ (☺)	๒.๗ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลาค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน และทบทวนปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ	☐ ๑ คะแนน = มีการจัดทำคู่มือ ประกอบด้วย ๑) คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ๒) คู่มือการให้บริการที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น คู่มือคำถาม – คำตอบ (FAQ) ๓) คู่มือสำหรับการจัดการข้อร้องเรียน

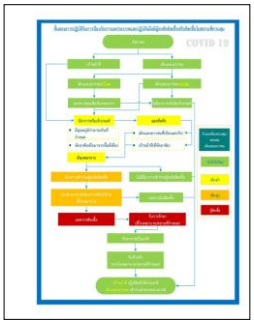
หัวข้อประเมิน		การดำเนินงาน
	***ยกตัวอย่างภารกิจของสถานพินิจฯ 	☐ ๒ คะแนน = มีคู่มือข้างต้นที่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย เช่น อยู่บนระบบออนไลน์ เป็นต้น และเคยมีการปรับปรุงคู่มือใด ๆ ในช่วง ๒ ปีที่ผ่านมา 
☑ (☺)	๒.๘ มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะ การรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น	☐ ๑ คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางปกติ เช่น หนังสือแจ้งเตือน โทรศัพท์ ☐ ๒ คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางดิจิทัล เช่น SMS E-mail Application
☑ (☺)	๒.๙ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์	☐๑ คะแนน = มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ ด้วยการยื่นคำขอผ่านแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) และแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องได้  ☐ ๒ คะแนน = ข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วตามข้างต้น ไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการให้บริการต้องเป็น Fully Digital

หัวข้อประเมิน		การดำเนินงาน
☑ (👍)	๒.๑๐ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสียและเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	☑ มีการติดตามปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ ☑ ตัวอย่างการปรับปรุงแก้ไขปัญหา ☑ผลลัพธ์ของการแก้ไขปัญหา เช่น ลดระยะเวลา
☑ (👍)	๒.๑๑ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	☑ ผลลัพธ์ความพึงพอใจ โดยได้จากการสำรวจของหน่วยงานเองหรือหน่วยงานภายนอก (third party) เฉลี่ยในรอบปีไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ 
☑ (👍)	๒.๑๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	☑ มีการจัดการข้อร้องเรียน การจัดให้มีวิธีการรับฟังข้อร้องเรียนที่เป็นการจัดระบบหรือกระบวนการ และวิธีการรับฟังจากประชาชนเพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ทราบและชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชน 

หัวข้อประเมิน		การดำเนินงาน
		☑ มีการกำหนดช่องทางการรับเรื่อง ขั้นตอนการดำเนินการ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน และมีระบบการติดตามความคืบหน้า 
☑ (☺)	๒.๑๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ****กรณีหน่วยงานไม่มีข้อร้องเรียนให้ใส่ขั้นตอนปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หรือรายงานข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**	☐ ๑ คะแนน = ข้อร้องเรียนในการให้บริการจะต้องได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติ ตามเวลาที่กำหนดไว้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ☐ ๒ คะแนน = หน่วยงานมีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงานอันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน
☑ (☺)	๒.๑๔ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	☐ ๑ คะแนน = มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการรับเรื่องร้องเรียน ๔ ช่องทาง (เช่น อีเมล โทรศัพท์ จดหมาย และการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หน่วยงาน) ☐ ๒ คะแนน = มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการและการให้คำปรึกษา และรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายและเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ มากกว่า ๔ ช่องทาง (เพิ่มเติมจากที่ระบุไว้ข้างต้น

หัวข้อประเมิน		การดำเนินงาน
		
☑ (👍)	๒.๑๕ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	มีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน ซึ่งต้องประกอบด้วย ☑ หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ☑ ผู้รับผิดชอบ ☑ ระยะเวลาดำเนินการ ☑ ผลดำเนินการ ☑ ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง  
☑ (👍)	๒.๑๖ มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน	☑ มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน (monitoring) ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ ๒.๑๕ ☐ กรณีที่เกิดปัญหา มีการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที (take action) เช่น การจัดชุดเฉพาะกิจลงพื้นที่แก้ปัญหาตามความเหมาะสม

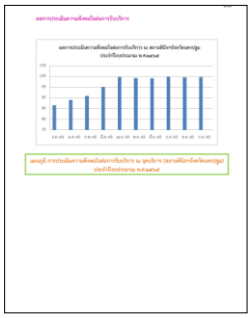
	หัวข้อประเมิน	การดำเนินงาน
☑ (☺)	๒.๑๗ มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น 	☐ ๑ คะแนน = มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการอย่างน้อย ๑ เรื่อง ☐ ๒ คะแนน = มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย
☑ (☺)	๒.๑๘ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ 	☑ มีบันทึก/รูปภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้องค์ความรู้ เพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือเพื่อออกแบบหรือสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ ☐ ๑ คะแนน = มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีระบบสารสนเทศของการจัดการความรู้เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงได้ ☐ ๒ คะแนน = มีการนำกระบวนงานที่ถูกออกแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม
☑ (☺)	๒.๑๙ มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	☐ ๑ คะแนน = มีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานภายนอก (ต่างสังกัด) ☐ ๒ คะแนน = มีการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อประโยชน์ในการให้บริการ (ต่างสังกัด)

	หัวข้อประเมิน	การดำเนินงาน
☑ (☺)	๒.๒๐ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบ Call center ตลอดจนกำหนดมาตรฐานและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	☐ ๑ คะแนน = หน่วยงานมีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบ Call center ให้เป็นไปตามมาตรฐาน โดย - สามารถประสานส่งต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง - มีระบบเก็บข้อมูลผู้รับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน ☐ ๒ คะแนน = หน่วยงานมีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการของ Call center อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่ามีมาตรฐานสู่ความเป็นเลิศอย่างไร
☑ (☝)	๒.๒๑ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศคู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น 	☑ มีแผนการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ โดยเน้นเรื่อง ☑ ข้อมูลการให้บริการ ☑ สถานที่ ☑ บุคลากร ☑ วัสดุอุปกรณ์
☑ (☝)	๒.๒๒ มีการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่อง	☑ มีการฝึกซ้อมแผนการบริหารความต่อเนื่อง (อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง)

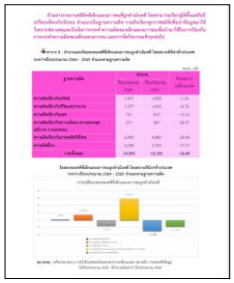
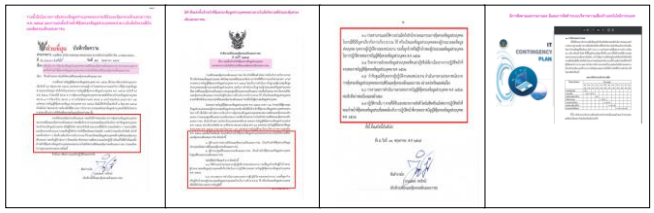
หัวข้อประเมิน		การดำเนินงาน
☑ (☺)	๒.๒๓ มีการสร้างความเข้าใจ และสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ	☐ ๑ คะแนน = มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการบริหารความต่อเนื่องให้เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานได้ทราบ ☐ ๒ คะแนน = มีการเผยแพร่ สื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบผลกระทบในการให้บริการของหน่วยงานเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติเช่น รูปแบบอินโฟกราฟิก คลิปวิดีโอ เป็นต้น
☑ (☺)	๒.๒๔ มีการทบทวนแผนการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐ ๑ คะแนน = มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องให้เป็นปัจจุบัน ☐ ๒ คะแนน = แผนบริหารความต่อเนื่องรองรับการปฏิบัติงานในภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างครอบคลุม ไม่ว่าจะเกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร

๓.ด้านบุคลากร

หัวข้อประเมิน		การดำเนินงาน
☑ (👍)	๓.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น และจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	☑ มีการวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนของหน่วยงานที่เหมาะสมกับปริมาณงานโดยจัดทำเป็นแผนกำลังคน ☑ มีการเสนอความต้องการกำลังคนให้ผู้บริหารที่มีอำนาจพิจารณา ☑ มีคำสั่งหรือตารางงานการให้บริการที่สอดคล้องกับผลสำรวจหรือในช่วงพักทานอาหารหรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก
☑ (👍)	๓.๒ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงานนอกเหนือจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ	☑ มีวิธีการ หรือแนวทางในการพิจารณาให้สิ่งจูงใจ เช่น ผลการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชน หรือผู้บังคับบัญชา พนักงานดีเด่นประจำเดือน มีการแสดงมุทิตาจิตในวันเกษียณอายุราชการ เป็นต้น
☑ (☺)	๓.๓ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา ระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ	☐ ๑ คะแนน = เจ้าหน้าที่ผ่านการฝึกอบรมหรือได้รับความรู้ด้านการให้บริการ ที่มีความสอดคล้องกับข้อ ๓.๑ และมีผลการประเมินสมรรถนะเกี่ยวกับการบริการ เช่น คะแนนสอบ คะแนนการประเมิน ใบประกาศนียบัตร เป็นต้น ☐๒ คะแนน = ผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

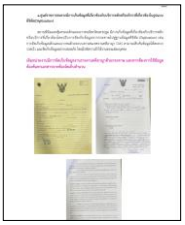
		
☑ (☺)	๓.๔ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ และริเริ่มพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	☐ ๑ คะแนน = เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไขและรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ - มีการสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต ☐ ๒ คะแนน = เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจากประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหามาพัฒนาแก้ไข ซึ่งเป็นสิ่งที่<u>นอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน</u> โดยริเริ่มและพัฒนาการให้บริการขึ้นเพิ่มเติมจากนโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ-มีการให้บริการนอกสถานที่ตั้งของหน่วยงาน
☑ (☺)	๓.๕ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบการให้บริการออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนออนไลน์ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น	☐ ๑ คะแนน = มีการกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทางของการให้บริการระบบออนไลน์ และเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ** คณะอนุกรรมการฯ อาจให้เจ้าหน้าที่สาธิตให้ชม** ☐ ๒ คะแนน = มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในระบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่าปรับปรุงแล้วดีขึ้นอย่างไร

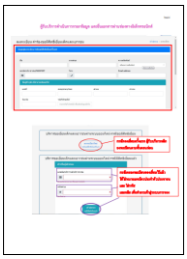
๔. ด้านเทคโนโลยี

	หัวข้อประเมิน	การดำเนินงาน
☑ (☺)	๔.๑ มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป 	☐ ๑ คะแนน = มีการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้งานระบบเสนอส่วนกลางทราบ สำหรับกรณีที่ส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) หน่วยงานต้องมีระบบจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ เพื่อส่งให้ส่วนกลางวิเคราะห์หรือดำเนินการต่อได้ ☐ ๒ คะแนน = หน่วยงานสามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลดังกล่าว ตลอดจนต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานหรือเสนอแนะปรับปรุงระบบฐานข้อมูลต่อส่วนกลางในกรณีที่ส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User)
☑ (☺)	๔.๒ มีระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคง ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ	☑ หน่วยงานมีกระบวนการกำกับดูแล นโยบาย การป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ ที่สามารถระบุความเสี่ยง (identify) ป้องกัน (protect) ตรวจพบ (detect) รับมือ (respond) กู้ระบบคืนสู่สภาวะปกติ (recover) และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ☐ ๑ คะแนน = มีแผนการกำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) และปฏิบัติตามแผนอย่างเคร่งครัด 

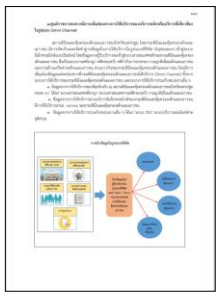
		☐ ๒ คะแนน = มีการประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน ทั้งนี้ การประเมินประสิทธิภาพ หน่วยงานสามารถกระทำได้โดยหน่วยตรวจสอบภายในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานเอง (IT Audit) หรือผู้ตรวจสอบภายนอก เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการรักษาความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน
☑ (☺)	๔.๓ คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ	☐ ๑ คะแนน = หน่วยงานนำนวัตกรรม วิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ในการให้บริการจากที่อื่นมาพัฒนาต่อยอดในการปรับปรุงและออกแบบงานบริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ ☐ ๒ คะแนน = หน่วยงานมีการคิดค้น และแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ
☑ (☺)	๔.๔ ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ ตลอดจนสามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์	☐ ๑ คะแนน = มีการจัดทำฐานข้อมูลในการให้บริการเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบเรียลไทม์ หรือภายใน ๒๔ ชั่วโมง ☐ ๒ คะแนน = มีการวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ

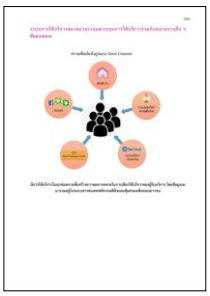
๕. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม

หัวข้อประเมิน		การดำเนินงาน
☑ (☺)	๕.๑ การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ : ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น ***ต้องมีการดำเนินการมาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน มีแผนการดำเนินการ มีผู้รับผิดชอบ และมีหลักฐานการดำเนินการที่ให้กรรมการพิจารณาได้ จะพิจารณาให้ข้อละ ๑ คะแนน ตามที่กำหนด ซึ่งแต่ละหน่วยงานจะมีการดำเนินงานแตกต่างกัน ***ยกตัวอย่างของหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานฯ	☑ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้อง ในรูปแบบดิจิทัล (Digitization) <u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานมีการปรับข้อมูลจากกระดาษไปสู่ฐานข้อมูลดิจิทัล โดยเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ หรือใช้ในการพัฒนาการให้บริการ และต้องมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลดังกล่าว รวมถึงระบบรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลด้วย โดยหน่วยงานจะต้องสามารถแสดงชุดข้อมูลที่มีการปรับไปสู่ข้อมูลดิจิทัลให้กรรมการพิจารณา และข้อมูลที่นำมาดำเนินการปรับข้อมูลฯ จะต้องมีการดำเนินการตามแนวทางธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance) ได้แก่ ๑) การกำหนดสิทธิ หน้าที่ ความรับผิดชอบต่อชุดข้อมูล ๒) การบริหารและกระบวนการจัดการคุ้มครองข้อมูล ๓) มาตรการในการควบคุม วัดผลในการบริหารจัดการข้อมูล ๔) กำหนดนโยบายหรือกฎเกณฑ์ข้อมูล และ ๕) จัดทำคำอธิบายชุดข้อมูล 

หัวข้อประเมิน		การดำเนินงาน
		☑ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการปรับปรุงบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้อง ให้มีขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียมที่ลดลง (Business Process Reengineering : BPR) โดยคิดจาก Service Level Agreement (ต้องดำเนินการจริงและต่อเนื่อง) <u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานมีการปรับปรุงการให้บริการ และหรือการรับบริการ และต้องสามารถแสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการด้วยวิธีการใด ๆ เช่น การเชื่อมข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือปรับแบบคำร้องให้มีความง่ายมากขึ้นโดยสามารถแสดงผลเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างที่ดีขึ้นจากการปรับปรุง (ทั้งขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียมที่ลดลง) แสดงช่องทางการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการ (คู่มือประชาชน) แสดงช่องทางเพื่อให้ประชาชนแจ้งข้อมูล หากหน่วยงานไม่สามารถดำเนินการได้ตาม SLA ในกรณีดังกล่าวหน่วยงานควรนำเสนอในรูปแบบห่วงโซ่การให้บริการ (Value chain) และแสดงให้เห็นว่ามีการเปลี่ยนแปลง หรือปฏิรูปในจุดให้บริการใด (Touch point)  ☑ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการของบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้อง ในรูปแบบ Omni Channel <u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานมีช่องทางการให้บริการเพิ่มขึ้นในรูปแบบ Omni-Channel ที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลการให้บริการของแต่ละช่องทางการให้บริการทำให้สามารถรับบริการข้ามช่องทางต่าง ๆ ได้ ทั้งนี้ หน่วยงานต้องแสดงให้เห็นว่ามีช่องทางเพิ่มขึ้นจากช่องทางหลัก และธุรกรรมที่สามารถดำเนินการได้ผ่านช่องทางที่เพิ่มขึ้น เช่น การใช้ช่องทาง Online ในการรับเอกสารคำร้อง และสามารถรับใบอนุญาตตัวจริงผ่านทางไปรษณีย์ โดยเกณฑ์การพิจารณาว่าเป็น Omni-Channel คือ ๑) เป็นช่องทางการให้บริการในจุดบริการ

ในห่วงโซ่การให้บริการ ๒) เป็นช่องทางการให้บริการที่หน่วยให้บริการอื่น ๆ ที่ให้บริการแบบเดียวกันยังไม่มีการดำเนินการ หรือเป็นช่องทางการให้บริการใหม่ที่ส่วนกลางพัฒนาขึ้นมานอกเหนือจากช่องทางการให้บริการปกติ ๓) มีการดำเนินการมาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน หรือหากดำเนินการมาน้อยกว่า ๖ เดือนจะต้องมีจำนวนผู้ใช้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ เมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางปกติ ๔) จะต้องมีขั้นตอนปฏิบัติมาตรฐาน (SOP) และ/ หรือคำถามที่พบบ่อย (FAQ) ของช่องทางดังกล่าว ๕) มีการเชื่อมโยงข้อมูลได้ทั้งแบบ Online และ/หรือ offline ระหว่างช่องทางการให้บริการ และนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการให้บริการ





☑ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีงานบริการที่เพิ่มเติมนอกเหนือจากงานบริการหลักของหน่วยงาน ๓ บริการขึ้นไป

<u>คำอธิบาย</u> : การพิจารณาว่าเป็นงานบริการที่เพิ่มเติมนอกเหนือจากงานบริการหลัก ได้แก่ ๑) เป็นงานบริการที่ไม่ได้ระบุไว้ในคู่มือประชาชนของหน่วยงาน ๒) เป็นงานบริการที่ต่อเนื่องกับบริการของหน่วยงาน หรือถ้าไม่เป็นงานบริการที่ต่อเนื่องกับบริการของหน่วยงานหน่วยงานควรนำเสนอเหตุผลที่จัดให้มีงานบริการนั้นๆ เพิ่มเติม เช่น การให้บริการด้านงานทะเบียนและประกันภัยที่โรงพยาบาล

☑ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

		(Data Analytics) เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ หรือสร้างบริการใหม่ โดยต้องแสดงหลักฐานการใช้ข้อมูลเชิงวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ <u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานต้องแสดงหลักฐานการนำเข้าข้อมูล แผนการใช้ข้อมูล วิธีการวิเคราะห์และนำข้อมูลไปใช้ รวมถึงผลที่ได้รับหลังการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการผ่าน Google review การวิเคราะห์ความนิยมของการให้บริการหรือปัญหาในการให้บริการจาก Google trend การวิเคราะห์ผลป้อนกลับ (Feedback) ของการใช้บริการผ่าน Social listening มาใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการ
☑ (☺)	๕.๒ การดำเนินการยกระดับศูนย์ราชการสะดวกตามแนวปฏิบัติที่ดี ****การดำเนินการตามแนวปฏิบัติที่ดี มุ่งหวังให้ศูนย์ราชการสะดวกดำเนินการพัฒนาการให้บริการตามแนวปฏิบัติที่ดีที่สามารถรับประกันผลสำเร็จของการดำเนินการ นอกจากนี้หน่วยงานจะมีองค์ความรู้ที่ทำให้หน่วยงานสามารถนำแนวทางไปปฏิบัติได้จริงภายใต้สภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันหากมีการดำเนินการจะพิจารณาให้ข้อละ ๑ คะแนน ซึ่งแต่ละหน่วยงานจะมีการดำเนินงานแตกต่างกัน ***ยกตัวอย่างของหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานฯ	☑ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการให้บริการเชิงรุก สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงบริการได้ง่าย ตลอด ๒๔ ชั่วโมง รวมถึงการจัดให้มี Call Center และ/หรือ ระบบตอบรับอัตโนมัติ เพื่อสนับสนุนการให้บริการ <u>คำอธิบาย</u> : ประเมินจากการทดสอบใช้บริการจริงจากหน้า Website รวมทั้งการดูจากรีวิวการให้บริการใน Google review โดยหน่วยงานต้องแสดงแผนการดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ สถิติการใช้งานผ่านระบบ รวมถึงการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive maintenance) ของระบบดังกล่าวให้กรรมการพิจารณา

☑ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีเครือข่ายความร่วมมือบูรณาการในการให้บริการ โดยจัดให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการของหน่วยงานเครือข่าย (Data Sharing, Omni Channel)

<u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานต้องแสดงการเชื่อมโยงข้อมูลช่องทางการให้บริการ และข้อมูลการให้บริการให้กรรมการ รวมทั้งหลักฐานการดำเนินงาน คู่มือการดำเนินการ รวมถึงคำถามที่พบบ่อยให้กรรมการ และกรรมการอาจซักถามถึงปัญหาหรือข้อเสนอแนะที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ

☑๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกเป็นศูนย์บริการร่วมอำนวยความสะดวกให้บริการประชาชน ณ จุดเดียวในรูปแบบกายภาพและออนไลน์ (One Stop Service)

<u>คำอธิบาย</u> : การดำเนินการให้เกิด One stop service หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ทั้งภายในหน่วยงาน หรือเป็นการดำเนินการระหว่างหน่วยงาน โดยหน่วยงานจะต้องมีการประสานข้อมูล ระบบนิเวศการให้บริการ เช่น การยืนยันตัวตน และจัดการเรื่องระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น หน่วยงานที่พัฒนา One stop service จะต้องมีการให้บริการในรูปแบบกายภาพและออนไลน์ (One Stop Service) จัดให้มีจุดบริการที่สามารถให้ข้อมูล และทำธุรกรรมได้ในจุดเดียว เช่น ศูนย์ OSS ที่ให้บริการข้อมูล รับเรื่องอนุมัติ อนุญาตของทุกส่วนราชการในสังกัด และรับเรื่องร้องเรียนในจุดเดียว พร้อมแสดงหลักฐานการดำเนินงาน คู่มือการดำเนินการ รวมถึงคำถามที่พบบ่อยต่อกรรมการ

		☑ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการพัฒนาการให้บริการโดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Engagement) <u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานสามารถสร้างการมีส่วนร่วมของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งผู้ให้บริการ และผู้รับบริการจนถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงบริการ หรือภารกิจของหน่วยงาน โดยหน่วยงานต้องแสดงหลักฐานการมีส่วนร่วม ได้แก่ นวัตกรรมที่เกิดขึ้นจากการมีส่วนร่วม รวมถึงกิจกรรมที่ใช้ในการสร้างการมีส่วนร่วม เช่น โรงพยาบาล ก จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาการให้บริการ โดยเชิญผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโรงพยาบาลมาร่วมกิจกรรมเพื่อพัฒนาการให้บริการ

ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน

หน่วยงานที่ไม่มีความพร้อม/หน่วยงานที่ไม่ผ่านการพิจารณาเอกสาร ในการสมัครขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) มีประเด็นปัญหาที่สำคัญ ดังนี้

- เกณฑ์ด้านกายภาพ หัวข้อ การออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟต์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง

- เกณฑ์คุณภาพด้านสถานที่ หลักเกณฑ์จะต้องมีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ ตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เช่น ที่จอดรถสำหรับคนพิการ ทางลาด ห้องน้ำสำหรับคนพิการ ประตูสำหรับคนพิการ เป็นต้น ทั้งนี้ สาเหตุที่หน่วยงานไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจาก ๑) ปัญหาทางด้านงบประมาณซึ่งบางรายการต้องใช้งบลงทุนในการดำเนินการ จึงจำเป็นต้องขอรับการจัดสรรงบประมาณ (งบลงทุน) จากกรม ทำให้ในปัจจุบันหน่วยงานยังไม่สามารถดำเนินการปรับปรุงได้ ๒) หน่วยงานที่เช่าอาคารพาณิชย์ของเอกชน ผู้ให้เช่าไม่อนุญาตให้ต่อเติมอาคาร เช่น การสร้างห้องน้ำสำหรับผู้พิการ ประตูสำหรับผู้พิการ ๓) มีพื้นที่จำกัดเนื่องจากเป็นอาคารรูปแบบเก่า จึงทำให้การปรับปรุงสถานที่ ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ ไม่สามารถดำเนินการได้

- เกณฑ์คุณภาพด้านบริการ

๑. หน่วยงานยังไม่ได้ดำเนินการสำรวจ หรือข้อมูลการสำรวจยังไม่เพียงพอ เพื่อทราบความต้องการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและแก้ไขปัญหาการให้บริการ ซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ๖ ประเด็น ดังนี้ ๑) ประเภทงานบริการ ๒) วันและเวลาเปิดให้บริการ ๓) สถานที่ให้บริการ ๔) ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ ๕) สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ๖) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

๒. หน่วยงานยังไม่มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ

๓. หน่วยงานยังไม่มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

๔. หน่วยงานยังไม่มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการ ได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสียและเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

๕. หน่วยงานยังไม่มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบ Call center ตลอดจนกำหนดมาตรฐานและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องให้เป็นไปตามมาตรฐาน ดังนี้ ๑) สามารถประสานส่งต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ๒) มีระบบเก็บข้อมูลผู้รับบริการ ๓) มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน

- เกณฑ์ด้านบุคลากร

๑.หน่วยงานยังไม่มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น และจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก

๒. หน่วยงานยังไม่มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน นอกเหนือจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ

๓. หน่วยงานยังไม่มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ

๔. หน่วยงานยังไม่มีการจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ และริเริ่มพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

๕. หน่วยงานยังไม่มีการกำหนดเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบการให้บริการออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนออนไลน์ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น ๑) การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง ๒) การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที ๓) การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น

-เกณฑ์ด้านเทคโนโลยี ตามหลักเกณฑ์**ข้อ ๔.๑-๔.๔** หน่วยงานในสังกัดจะต้องนำข้อมูลการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจากส่วนกลางนำไปเป็นข้อมูล หรือหลักฐานประกอบการพิจารณา เนื่องจากหน่วยงานส่วนกลางเป็นผู้ดำเนินการจัดทำระบบเพื่อให้หน่วยงานในสังกัดเป็นผู้ใช้งาน

แนวทางการแก้ไขตามหลักเกณฑ์

เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินการขอรับรองมาตรฐานฯ (GECC) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จึงขอเสนอแนวทางการแก้ไขตามหลักเกณฑ์ โดยมีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

- เกณฑ์ด้านกายภาพ หน่วยงานต้องดำเนินการประเมินตนเองอย่างสม่ำเสมอ และจัดทำแผนการปรับปรุงการดำเนินงานในข้อที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ เพื่อจะได้ทราบถึงการดำเนินการด้านกายภาพข้อที่ยังไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ในกรณีบางหัวข้อที่หน่วยงานไม่สามารถใช้งบประมาณในการดำเนินการด้วยตนเองได้ ให้จัดทำคำของบประมาณเข้ามาที่กรม เพื่อรอการจัดสรรให้ดำเนินการต่อไป

- เกณฑ์คุณภาพด้านบริการ หน่วยงานต้องดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความต้องการเพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและแก้ไขปัญหาการให้บริการ ซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ๖ ประเด็น ดังนี้ ๑) ประเภทงานบริการ ๒) วันและเวลาเปิดให้บริการ ๓) สถานที่ให้บริการ ๔) ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ ๕) สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ๖) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ โดยสามารถดำเนินการจัดเก็บผลสำรวจเป็นรายเดือน/๓ เดือน /๖ เดือน และนำผลมาวิเคราะห์ความต้องการเพื่อมาออกแบบงานบริการให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ และให้มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในส่วนการพัฒนาและดูแลรักษาระบบ Call center ให้มีกำหนดมาตรฐานและพัฒนาการให้เป็นไปตามมาตรฐาน ดังนี้ ๑) มีการจัดทำข้อมูลผู้ประสานงานในแต่ละหัวข้อเพื่อส่งต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ๒) มีการจัดทำระบบเก็บข้อมูลผู้รับบริการ เช่น สมุดบันทึกการรับโทรศัพท์ หรือบันทึกเป็นไฟล์เอกสารในคอมพิวเตอร์ ๓) มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน

-เกณฑ์ด้านบุคลากร

๑. หน่วยงานต้องดำเนินการนำข้อมูลบุคลากรมาวิเคราะห์เพื่อประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น และจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก

๒. หน่วยงานควรมีกิจกรรมในการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน นอกเหนือจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ เช่น การมอบประกาศนียบัตรให้กับเจ้าหน้าที่ที่สร้างชื่อเสียงใหกับหน่วยงาน กิจกรรมวันเกิดของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

๓. หน่วยงานต้องมีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้รับการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง ศึกษาดูงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ อาจจะเป็นรูปแบบการอบรมออนไลน์ของสถานบันที่เปิดให้เข้าอบรมฟรี

๔. หน่วยงานให้เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ และริเริ่มพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ โดยหน่วยงานอาจจะเริ่มจากการทำการ KM เรื่องงานของแต่ละกลุ่มเพื่อให้เพื่อนร่วมงานสามารถได้ศึกษาเพิ่มเติม และมีกิจกรรมที่สามารถปรับทัศนคติเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องการให้บริการ

๕. หน่วยงานต้องมีการกำหนดเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบการให้บริการออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนออนไลน์ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

-เกณฑ์ด้านเทคโนโลยี หน่วยงานในสังกัดติดตามการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจากส่วนกลางอยู่เสมอ และหน่วยงานควรกำหนดผู้รับผิดชอบด้านสารสนเทศ หรือดูแลข้อมูลทางเว็บไซต์ ช่องทางโซเชี่ยลมีเดีย เช่น Facebook Chat หรือ Line เพื่อทำหน้าที่รายงานปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศของหน่วยงานไปยังส่วนกลาง และทำหน้าที่คอยกำกับติดตามงานบริการทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานด้วย

ข้อเสนอแนะ

๑. ให้หน่วยงานศึกษาหลักเกณฑ์การประเมินการขอรับรองมาตรฐานฯ (GECC) ให้มีความเข้าใจในหลักเกณฑ์ และมีการจัดทำแผนการดำเนินงานการขอรับรองมาตรฐานฯ (GECC) ของหน่วยงาน

๒. ให้หน่วยงานที่เคยเข้ารับการสมัครขอรับรองมาตรฐานฯ (GECC) ในปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ที่ไม่ผ่านการพิจารณาเอกสาร และไม่ผ่านการพิจารณาการตรวจประเมินลงพื้นที่ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการฯ และสมัครขอรับรองมาตรฐานฯ อีกครั้งในปีถัดไป

๓. ให้หน่วยงานปรับปรุงงานบริการของหน่วยงานตามแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในการสมัครขอรับรองมาตรฐานฯ (GECC) ได้ในปีต่อๆ ไป

เอกสารหลักฐานประกอบของหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานฯ

https://drive.google.com/drive/folders/18Cdo3QmEyjR9YBdL8fdLN9D7RqXLoOSK?usp=drive_link

ประมวลภาพพิธีมอบโล่และตรารับรองมาตรฐานการให้บริการ
ของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖