



- ศูนย์บริการ : สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร
- 1. ประชาสัมพันธ์
 - 2. การเงินและบัญชี
 - 3. ภาษีอากร
 - 4. การคลัง
 - 5. การคลัง
 - 6. การคลัง
 - 7. การคลัง
 - 8. การคลัง
 - 9. การคลัง
 - 10. การคลัง

หลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล
และการรับรองมาตรฐาน
การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

โดย

สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร



24 ตุลาคม 2561



ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)



พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา
นายกรัฐมนตรี

นายกรัฐมนตรีได้มอบนโยบายในที่ประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ ให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจ ที่เกี่ยวข้อง กำหนดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก Government Easy Contact Center : GECC” เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ

เมื่อวันที่ ๘ เมษายน ๒๕๕๙ นายกรัฐมนตรี ได้กล่าวในรายการ “คืนความสุขให้คนในชาติ” มีข้อความตอนหนึ่งว่า “สิ่งที่พี่น้องประชาชนจะได้เห็นการเปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัดในช่วงเวลานี้ ได้แก่ การปฏิรูปการเข้าถึงบริการภาครัฐ เพื่อลดความเหลื่อมล้ำด้วยการจัดตั้ง “ศูนย์ราชการสะดวก” ที่เน้นความ “สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย” ในการให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจทุกแห่ง จึงเป็นเรื่องสำคัญที่รัฐบาลนี้ให้ความเร่งด่วนเพื่อจะแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ได้”



หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล

ประธานกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก (GECC)



นายกรัฐมนตรีได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๓๕๕/๒๕๕๘

ลงวันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

โดยให้มีอำนาจหน้าที่สำคัญในการกำหนดแนวทางการจัดตั้งและมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC Standard) กับกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผลและการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก โดยมี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล) เป็นประธานกรรมการ ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกับเลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เป็นรองประธานกรรมการ หัวหน้าผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้แทนกระทรวงการคลัง ผู้แทนกระทรวงคมนาคม ผู้แทนกระทรวงพาณิชย์ ผู้แทนกระทรวงมหาดไทย ผู้แทนกระทรวงสาธารณสุข ผู้แทนกระทรวงอุตสาหกรรม ผู้แทนศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี ผู้แทนสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย ผู้แทนสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เป็นกรรมการ และสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เป็นกรรมการและเลขานุการร่วม



คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก (GECC)



คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ได้กำหนดมาตรฐานการให้บริการประชาชน ของศูนย์ราชการสะดวก และจะนำไปใช้เป็นเกณฑ์การพิจารณารับรองมาตรฐานการให้บริการประชาชน และมอบตราสัญลักษณ์ให้แก่หน่วยงานของรัฐที่มีการให้บริการประชาชนได้ตามเกณฑ์มาตรฐานดังกล่าว ทั้งนี้ เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๙ นายกรัฐมนตรีได้มอบหมายให้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เป็นประธานในพิธีเปิดตราศูนย์ราชการสะดวก ณ ตึกสันติไมตรี ทำเนียบรัฐบาล

ศูนย์ราชการสะดวกคืออะไร

ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป็นหน่วยงาน ที่ให้บริการประชาชนที่มุ่งเน้น การอำนวยความสะดวก โดยมี มาตรฐานระบบงาน เชื่อมโยงการทำงาน ร่วมกัน ส่งมอบ บริการด้วยใจ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย ประชาชนได้รับความพึงพอใจต่อบริการของภาครัฐ





สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย



“สะดวก” เห็นได้จาก การให้บริการก่อนที่ผู้รับบริการจะเข้าถึงบริเวณจุดให้บริการ ซึ่งเป็นบริเวณที่มีการออกแบบการบริการหรือจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการสามารถดำเนินกิจกรรมเบื้องต้นก่อนเข้าสู่จุดบริการได้ เช่น มีระบบการจัดคิว การจัดให้มีที่นั่งพักรอ การจัดทำสื่อให้ข้อมูล การช่วยเหลือ ให้คำแนะนำแบบฟอร์มที่เข้าใจง่าย เป็นต้น

“รวดเร็ว” เห็นได้จาก การให้บริการตั้งแต่เจ้าหน้าที่เริ่มดำเนินการให้บริการจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ เช่น การให้บริการในจุดบริการเดียว หรือ การบริการที่เกี่ยวข้องกันถูกจัดให้อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกัน ด้วยความเหมาะสม มีความทันสมัย และสะอาดตา การจัดเครื่องมือ-อุปกรณ์ และเอกสาร/แบบฟอร์มที่เพียงพอต่อการให้บริการ การดำเนินการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว และตอบสนองคำขอหรือข้อร้องเรียนของประชาชนที่มาใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่เกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า รวมทั้งระบบสนับสนุนการให้บริการ ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรม หรือความคิดริเริ่มใหม่ ๆ

“เข้าถึงง่าย” เห็นได้จาก การจัดสถานที่และพื้นที่บริการ เพื่อการเดินทางของประชาชนผู้รับบริการไปยังสถานที่และพื้นที่บริการได้ง่าย และไม่เป็นภาระของประชาชน เช่น สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในเส้นทางที่มีระบบขนส่งสาธารณะ จุดบริการตั้งอยู่บริเวณชั้น ๑ เข้าออกหรือสังเกตเห็นได้โดยง่าย และการกำหนดพื้นที่เฉพาะสำหรับสตรี คนชรา และผู้พิการ เป็นต้น

แนวทางการประเมิน และการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

เกณฑ์การประเมิน

เกณฑ์พื้นฐาน มีทั้งหมด ๔๐ ข้อ ให้คะแนนเต็มแต่ละข้อ ๑ คะแนน รวม ๔๐ คะแนน



เกณฑ์ขั้นสูง มีทั้งหมด ๒๐ ข้อ ให้คะแนนเต็มแต่ละข้อ ๒ คะแนน รวม ๔๐ คะแนน



ดังนั้น คะแนนเต็มทั้งหมด เท่ากับ ๘๐ คะแนน

คะแนนต่ำสุดที่ศูนย์ราชการสะดวกจะได้รับการรับรอง คือ ๖๐ คะแนน

โดยมีคะแนนผ่านเกณฑ์พื้นฐาน ๔๐ คะแนน และเกณฑ์ขั้นสูงอย่างน้อย ๒๐ คะแนน

การขอรับการประเมิน

- ให้เป็นความสมัครใจของส่วนราชการในการเสนอขอรับการประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
- การสมัครให้จัดส่งเป็นรายงานการดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกที่กำหนด



แนวทางการประเมิน และการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก



สำหรับปี พ.ศ. ๒๕๖๒

เปิดรับสมัครช่วง
มกราคม – กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

หมายเหตุ : ระยะเวลาในการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ๓ ปี



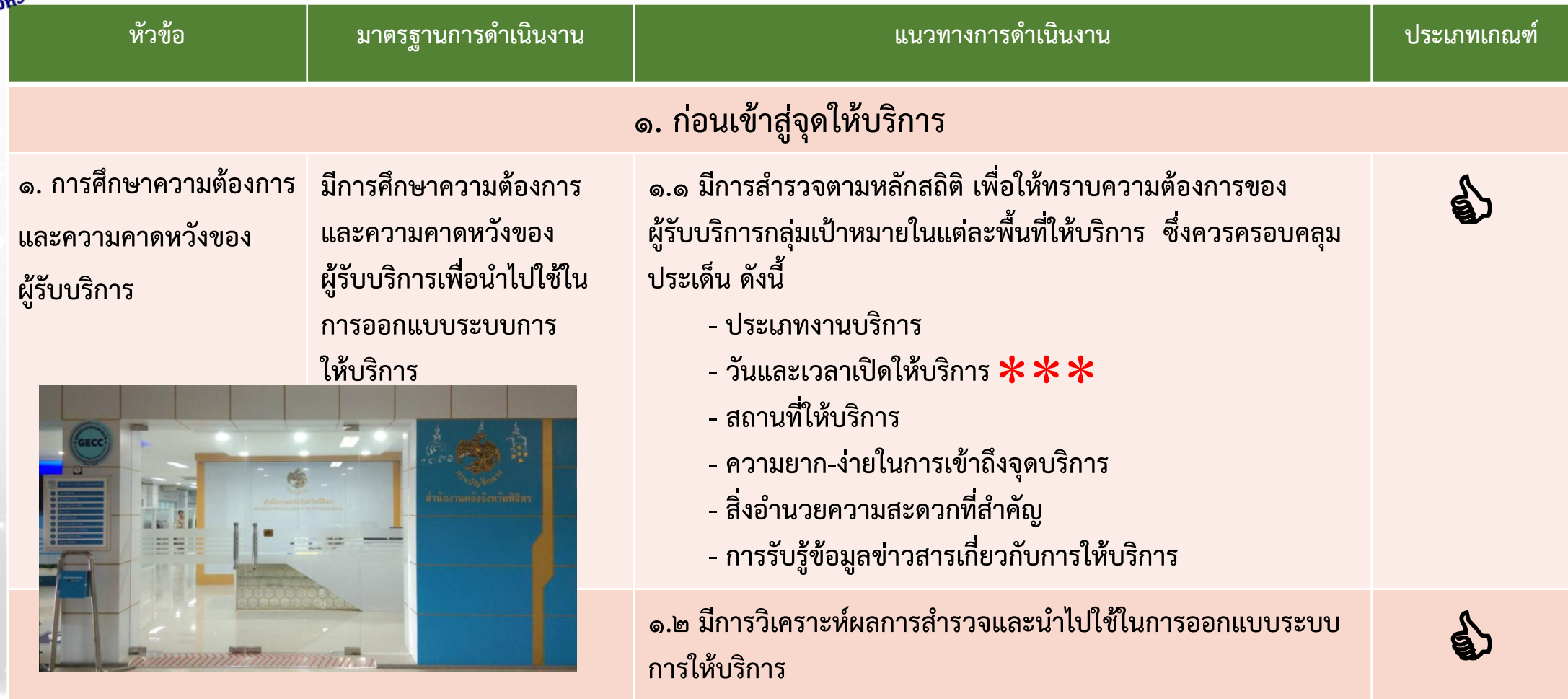
ระบบการให้บริการ

ระบบการให้บริการมี ๓ องค์ประกอบ

๑. ระบบก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ

๒. ระบบจุดให้บริการ

๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ



หมายเหตุ : - สัญลักษณ์ (มือ) 👍 หมายถึง เกณฑ์พื้นฐาน
- สัญลักษณ์ (ยิ้ม) 😊 หมายถึง เกณฑ์ขั้นสูง

แนวทางการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก GECC

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๒. งานบริการ 	งานบริการมีความหลากหลาย	๒.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงาน ดังนี้ - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ - งานบริการอื่นๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ	
		๒.๒ งานบริการที่เหมาะสม หรือตามภารกิจของหน่วยงาน	
๓. เวลาเปิดให้บริการ 	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือในช่วงเวลาที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่	๓.๑ การให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ (เวลา ๑๗.๐๐ - ๑๙.๐๐ น.) - วันเสาร์-อาทิตย์ (เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.) - วัน-เวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยง เป็นต้น (เชื่อมโยงข้อ ๑)	 



แนวทางการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก GECC

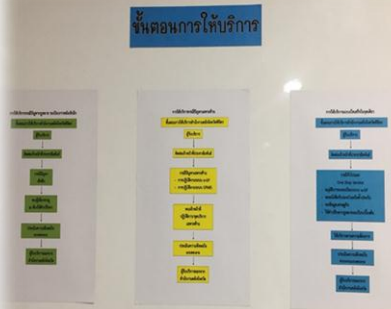


หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๔. สถานที่บริการ		๔.๑ มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการ เพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง ***	
		๔.๒ มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการอย่างชัดเจน ไม่ติดตั้งในตำแหน่งที่ทำให้เกิดความสับสน	
		๔.๓ เข้าถึงได้สะดวก และจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ ณ บริเวณสถานที่บริการ	
		๔.๔ การออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟท์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง (ความสูง ๗๐-๗๕ ซม. กว้างไม่น้อยกว่า ๔๐ ซม.)* เป็นต้น	



แนวทางการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก GECC

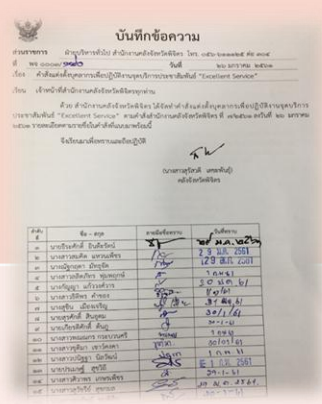
หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๕. พื้นที่ให้บริการ	พื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสมกับลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ	๕.๑ การออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ	
		๕.๒ ขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย ไม่น้อยกว่า ๒๘-๓๐ นิ้ว)** และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	
		๕.๓ ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายต้องออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน	
๖. การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ สำนักงาน หรืออุปกรณ์อื่น ๆ เพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการให้บริการทั้งก่อนเข้าสู่บริการ และจุดให้บริการ	๖.๑ มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่ สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น	
		๖.๒ การจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ	





แนวทางการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก GECC



หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๗. ระบบคิว/จุดแรกรับ 	ระบบคิว/จุดแรกรับผู้รับบริการ เพื่อคัดกรอง และให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ	๗.๑ การจัดให้มีระบบคิว เพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม	
		๗.๒ มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และลดระยะเวลาารอคอย	
๘. การออกแบบระบบงาน 	การออกแบบระบบงานให้สามารถให้บริการได้แบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ณ จุดเดียว หรือระบบการให้บริการอื่นๆ ที่สนับสนุนการบริการให้มีความสะดวก	๘.๑ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	
		๘.๒ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน	

แนวทางการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก GECC

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
		๘.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน (การให้คำแนะนำข้อมูลของหน่วยงานอื่น ๆ อาจ ค้นหาได้ที่เว็บ www.info.go.th)	
		๘.๔ การให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบการบริการของแต่ละจุด เป็นต้น	
		๘.๕ มีระบบทักทายผู้รับบริการ และระบบการติดตามสถานะ ผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาตโดยการ ส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบ สารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะการรับ บริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น	

แนวทางการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก GECC

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๙. การจัดสรรบุคลากร		๘.๖ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์	
		๘.๗ มีการปรับปรุงแบบฟอร์มการขอรับอนุญาตต่าง ๆ ให้ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน	
	การจัดสรรจำนวนบุคลากรที่เพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	๙.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น	
		๙.๒ มีการจัดตารางการทำงานในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก เพื่อให้เหมาะสมในการให้บริการผู้รับบริการที่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละช่วงของจุดให้บริการ	
		๙.๓ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน ***	



แนวทางการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก GECC

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๒. ระบบจุดให้บริการ			
๑๐. บุคลากรด้านการบริการ	บุคลากรด้านการบริการ / ผู้ให้บริการมีจิตบริการ (Service Mind) และ มีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการ รวมทั้งงานที่เกี่ยวข้อง	๑๐.๑ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ	
		๑๐.๒ เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบ ซอฟต์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนมีความเข้าใจในด้านการใช้งานระบบ (เชื่อมโยงข้อ ๑๗.๑)	
		๑๐.๓ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง	

แนวทางการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก GECC

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
		๑๐.๔ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ครบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต	
		๑๐.๕ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนากการให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ เช่น บริการอื่น ๆ เพิ่มเติมในเชิงรุก เป็นต้น	
		๑๐.๖ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น (เชื่อมโยงข้อ ๑๓.๑ และ ๒๑.๑)	

 ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น			
หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๑๑. ระบบการประเมินความพึงพอใจ	ระบบการประเมินความพึงพอใจทันที ณ จุดให้บริการ 	๑๑.๑ มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ ๑๑.๒ มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง ๑๑.๓ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	👍 👍 👍
๑๒. คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน	การให้บริการมีความถูกต้องรวดเร็ว ไม่เกิดข้อร้องเรียน 	๑๒.๑ วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน) ๑๒.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน ๑๒.๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนในประเด็นเดิมจะต้องไม่เกิดขึ้นซ้ำอีก	👍 👍 😊

แนวทางการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก GECC

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๑๓. ช่องทางการให้บริการ	การมีช่องทางการให้บริการทางโทรศัพท์ หรือการตั้งเป็นศูนย์ Hotline (ถ้ามี)	๑๓.๑ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษารวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือศูนย์Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	
๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ			
๑๔. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน	การจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน และมีระบบการติดตามที่มีประสิทธิภาพ	๑๔.๑ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	
		๑๔.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน ทั้งนี้ อาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหา (ขึ้นกับลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้น)	

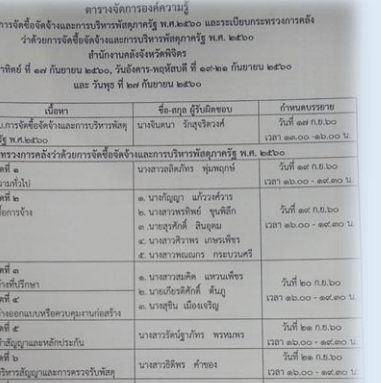


แนวทางการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก GECC

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๑๕. การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย	การแก้ไขปัญหาท้าทายที่เกิดขึ้นในการดำเนินการให้บริการ และนำไปสู่การกำหนดเป็นแนวทางการดำเนินการต่อไป	๑๕.๑ มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น	
๑๖. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน	การทบทวนปรับปรุงการออกแบบระบบงานและกระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๑๖.๑ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง สามารถมีระบบรับส่งเรื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ (เชื่อมโยงข้อ ๑๑.๒, ๑๔, ๑๕)	
		๑๖.๒ มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย	





หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๑๗. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง 	การจัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดอบรมพัฒนาความรู้ ความชำนาญ และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการบรรลุเป้าหมายของการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	๑๗.๑ การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น	👍
		๑๗.๒ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	😊

แนวทางการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก GECC

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๑๘. บุคลากรด้านเทคนิค	บุคลากรด้านเทคนิคที่มีหน้าที่ติดตั้งและบำรุงรักษาอุปกรณ์และเครื่องคอมพิวเตอร์ มีความรู้และทักษะสำคัญในการปฏิบัติงาน	๑๘.๑ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน(เชื่อมโยงข้อ ๑๗.๑)	
		๑๘.๒ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้ - ตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ - อธิบายลักษณะปัญหาในระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ	





แนวทางการดำเนินการตรวจประเมินมาตรฐาน GECC



หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๒๐. การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด	๒๐.๑ การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด	
		๒๐.๒ การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	



ระบบฐานข้อมูลการคลังและเศรษฐกิจของจังหวัด

ระบบสารสนเทศการคลัง	ระบบบัญชี	ระบบงบประมาณ	ระบบเงินคงคลัง	ระบบเงินคงคลัง	ระบบเงินคงคลัง	ระบบเงินคงคลัง
ระบบสารสนเทศการคลัง	ระบบบัญชี	ระบบงบประมาณ	ระบบเงินคงคลัง	ระบบเงินคงคลัง	ระบบเงินคงคลัง	ระบบเงินคงคลัง

๑. ข้อมูลด้านเศรษฐกิจและการคลัง

- ๑.๑ ข้อมูลด้านเศรษฐกิจและการคลัง
- ๑.๒ ข้อมูลด้านเศรษฐกิจและการคลัง
- ๑.๓ ข้อมูลด้านเศรษฐกิจและการคลัง
- ๑.๔ ข้อมูลด้านเศรษฐกิจและการคลัง
- ๑.๕ ข้อมูลด้านเศรษฐกิจและการคลัง
- ๑.๖ ข้อมูลด้านเศรษฐกิจและการคลัง
- ๑.๗ ข้อมูลด้านเศรษฐกิจและการคลัง
- ๑.๘ ข้อมูลด้านเศรษฐกิจและการคลัง
- ๑.๙ ข้อมูลด้านเศรษฐกิจและการคลัง
- ๑.๑๐ ข้อมูลด้านเศรษฐกิจและการคลัง

๒. ข้อมูลด้านงบประมาณ

- ๒.๑ ข้อมูลด้านงบประมาณ
- ๒.๒ ข้อมูลด้านงบประมาณ
- ๒.๓ ข้อมูลด้านงบประมาณ
- ๒.๔ ข้อมูลด้านงบประมาณ
- ๒.๕ ข้อมูลด้านงบประมาณ
- ๒.๖ ข้อมูลด้านงบประมาณ
- ๒.๗ ข้อมูลด้านงบประมาณ
- ๒.๘ ข้อมูลด้านงบประมาณ
- ๒.๙ ข้อมูลด้านงบประมาณ
- ๒.๑๐ ข้อมูลด้านงบประมาณ

๓. ข้อมูลด้านบัญชี

- ๓.๑ ข้อมูลด้านบัญชี
- ๓.๒ ข้อมูลด้านบัญชี
- ๓.๓ ข้อมูลด้านบัญชี
- ๓.๔ ข้อมูลด้านบัญชี
- ๓.๕ ข้อมูลด้านบัญชี
- ๓.๖ ข้อมูลด้านบัญชี
- ๓.๗ ข้อมูลด้านบัญชี
- ๓.๘ ข้อมูลด้านบัญชี
- ๓.๙ ข้อมูลด้านบัญชี
- ๓.๑๐ ข้อมูลด้านบัญชี

๔. ข้อมูลด้านเงินคงคลัง

- ๔.๑ ข้อมูลด้านเงินคงคลัง
- ๔.๒ ข้อมูลด้านเงินคงคลัง
- ๔.๓ ข้อมูลด้านเงินคงคลัง
- ๔.๔ ข้อมูลด้านเงินคงคลัง
- ๔.๕ ข้อมูลด้านเงินคงคลัง
- ๔.๖ ข้อมูลด้านเงินคงคลัง
- ๔.๗ ข้อมูลด้านเงินคงคลัง
- ๔.๘ ข้อมูลด้านเงินคงคลัง
- ๔.๙ ข้อมูลด้านเงินคงคลัง
- ๔.๑๐ ข้อมูลด้านเงินคงคลัง

แนวทางการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก GECC

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๒๑. การบูรณาการวางแผนระบบ	การบูรณาการวางแผนระบบไปสู่การให้บริการ ณ จุดเดียวตลอดทั้งกระบวนการ	๒๑.๑ การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	
๒๒. การพัฒนาระบบการให้บริการ online	การพัฒนาระบบการให้บริการ online ได้ สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการแต่ละช่องทางที่เป็นระบบ online	๒๒.๑ มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียน ผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น (เชื่อมโยงข้อ ๑๓.๑)	 



แนวทางการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก GECC

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๒๓. การพัฒนาระบบ Call Center (ถ้ามี) 	การพัฒนาระบบ Call Center ให้สามารถรับเรื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพร้อมใช้งาน	๒๓.๑ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพ ใช้งานได้ เสี่ยงพังชัดเจน - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	
๒๔. เจ้าหน้าที่ตอบ Call center (ถ้ามี)	การพัฒนาเจ้าหน้าที่ตอบ Call center ให้มีความสามารถในการให้บริการ ตามมาตรฐาน Call Center	๒๔.๑ มีระบบ/แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ตอบ Call Center อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ	



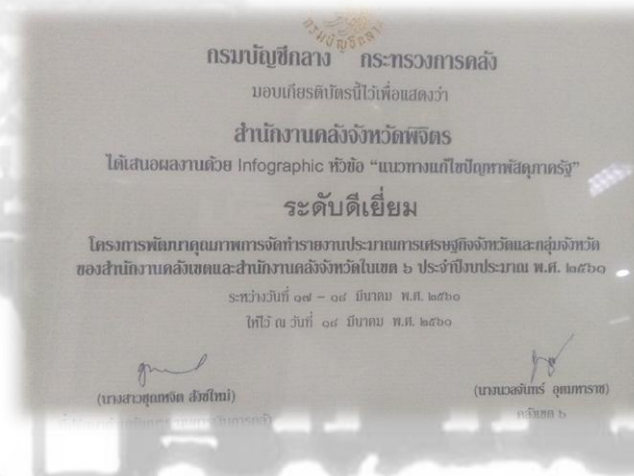
แนวทางการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก GECC



หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
		๒๔.๒ มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ดิ่งไม่เกิน ๓ ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน ๕% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก	
		๒๔.๓ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด (เชื่อมโยงข้อ ๒๔.๒)	
๒๕. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น	การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็นเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับภาวะฉุกเฉิน และสามารถให้บริการงานที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต	๒๕.๑ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศ คู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น	

แนวทางการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก GECC

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๒๖.เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม :ในกรณีที่มีการริเริ่มและพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ ให้หน่วยงานเขียนคำอธิบายถึงนวัตกรรมบริการ หรือ ความริเริ่มใหม่ ๆ จนเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ (คะแนนในส่วนนี้ถือเป็นคะแนนเพิ่ม นอกเหนือจากเกณฑ์ที่กำหนด)			





วิธีการตรวจประเมินมาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก (GECC)



ขั้นตอนที่ ๑ ตรวจประเมินในพื้นที่

ขั้นตอนที่ ๒ พิจารณาตัดสินโดยคณะกรรมการ
อำนวยการศูนย์ราชการสะดวก



พิธีมอบโล่และตรารับรองมาตรฐานการให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑



(นายวิษณุ เครืองาม)
รองนายกรัฐมนตรี



เมื่อวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๑ ได้จัดพิธีมอบโล่และตรารับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ให้แก่หน่วยงานของรัฐที่ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๓๘๕ ศูนย์ โดยมีรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เป็นประธานในพิธี



การรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก



ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 จำนวน 41 หน่วยงาน



ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จำนวน 242 หน่วยงาน



ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จำนวน 385 หน่วยงาน



มีเป้าหมายให้ทุกหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ ผ่านการรับรองมาตรฐาน
ศูนย์ราชการสะดวก