



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกลาง
ที่ ถล.....๐๐๖...../๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการ “ศูนย์ราชการสะดวก”
(Government Easy Contact Center : GECC)

เพื่อให้การดำเนินการ “ศูนย์ราชการสะดวก” (GECC) ของ กฟอ.กลาง มีการให้บริการที่เป็นไปตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี และมีมาตรฐานตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่การยกระดับการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการ รวมทั้งช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานของรัฐ จึงเห็นควรแต่งตั้งคณะกรรมการ “ศูนย์ราชการสะดวก” (GECC) ของ กฟอ.กลาง ดังนี้

๑. นายบุญธรรม	เจริญพงษ์	ผจก.กฟอ.กลาง	ประธานที่ปรึกษา
๒. นายสุพรรณ	จิตต์จำนงค์	รจก.(ท)	ประธานคณะกรรมการ
๓. นางวันทนา	จักระพงศ์	รจก.(บ)	รองประธานคณะกรรมการ
๔. นายไมตรี	เจริญฤทธิ์	ผชน.๕ (บ)	คณะกรรมการ
๕. นายสมยศ	มะโนรา	ผชน.๕ (ท)	คณะกรรมการ
๖. นายสาธิต	ดำเกิงพันธ์	ทผ.บป.	คณะกรรมการ
๗. นางทิพวรรณ	เจริญพงษ์	ทผ.บท.	คณะกรรมการ
๘. นายทวัฒน์	คงทรัพย์	ทผ.ปป.	คณะกรรมการ
๙. นางโมนีย์	แก้วนิล	ทผ.บค.	คณะกรรมการ
๑๐. นายวิญญู	แววภักดี	ทผ.กส.	คณะกรรมการ
๑๑. นายศักดิ์ดา	ชาติวังสากุล	ทผ.มต.	คณะกรรมการ
๑๒. นายธีรศักดิ์	บุญญาภินิหาร	วศก.๖ ผบค.	คณะกรรมการและเลขานุการ
๑๓. น.ส.จารุวรรณ	หนูแป้น	นกง.๗ ผบป.	คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

โดยคณะกรรมการมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

๑. ควบคุมและกำกับกับการดำเนินงานศูนย์ราชการสะดวก ให้เป็นตามมาตรฐาน หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติ

๒. สนับสนุนส่งเสริมระบบการทำงาน เพื่อนำไปสู่การยกระดับการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

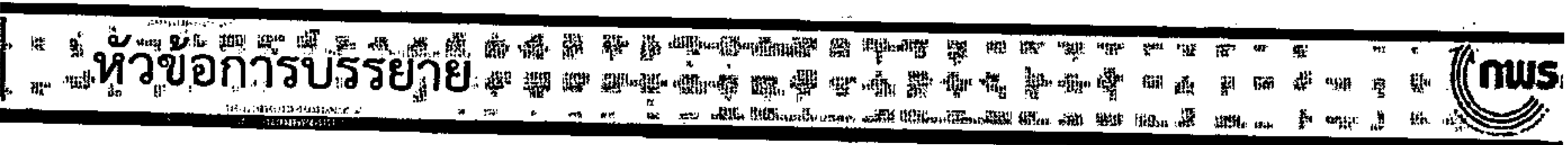
๓. ให้คำปรึกษา และข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติงานของศูนย์ราชการสะดวก

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ เป็นต้นไป จนกว่าจะมีคำสั่งเปลี่ยนแปลง
สั่ง ณ วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐


(นายบุญธรรม เจริญพงษ์)
ผจก.กฟอ.กลาง

**หลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐาน
การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก**

อารีย์พันธ์ เจริญสุข
ที่ปรึกษาการพัฒนาระบบราชการ
สำนักงาน ก.พ.ร.



คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก



1. นิยาม และแนวคิด
2. เกณฑ์การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
3. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก
4. แนวทางการประเมิน และการรับรองมาตรฐาน
5. ปฏิทินการตรวจรับรอง
6. ตัวอย่างกรณีศึกษา

- การประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2558 นายกรัฐมนตรี ได้มอบนโยบายให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง กำหนดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ได้กำหนดเกี่ยวกับการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกในแก่ประชาชนไว้ใน 2 มาตรา ดังนี้

มาตรา 7 วรรคสี่ กำหนดว่า “เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกันตามแนวทางที่ ก.พ.ร. กำหนด”

มาตรา 14 วรรคหนึ่ง ในกรณีจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้คณะรัฐมนตรีมีมติจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับคำขอตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตขึ้น

3

1.3 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้มุ่งเน้นการบริหารราชการที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (citizen centered) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและก่อให้เกิดผลกระทบในทางที่ดีต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ โดยในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการต้องมุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก ดังนั้น จึงต้องมีการสำรวจความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกและเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ให้ประชาชนทราบและเข้าใจง่ายเวลาติดต่อ

ทั้งนี้ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้มีเรื่องการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่อลดระยะเวลาของประชาชนในการมาติดต่อราชการโดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อส่วนราชการหลายแห่งเพื่อดำเนินการในเรื่องเดียวกัน และประชาชนสามารถติดต่อสอบถามงานที่เกี่ยวข้อง ณ ที่แห่งเดียวได้ในทุกเรื่อง

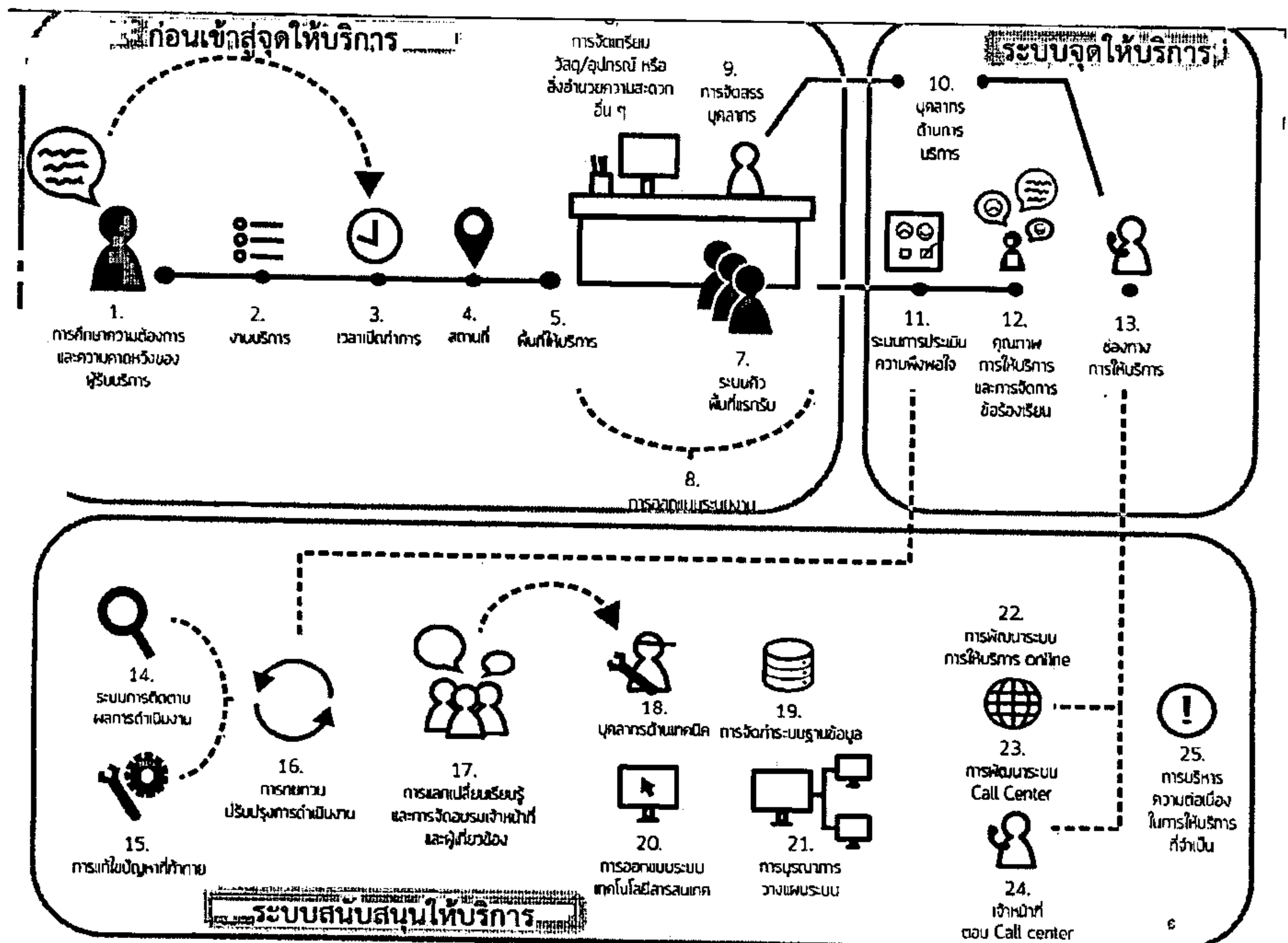
1.4 เพื่อให้ศูนย์ราชการสะดวก มีการให้บริการที่เป็นไปตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี และมีมาตรฐานเดียวกัน จำเป็นต้องกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการติดตาม ประเมินผลการดำเนินการเพื่อนำไปสู่การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกต่อไป

4

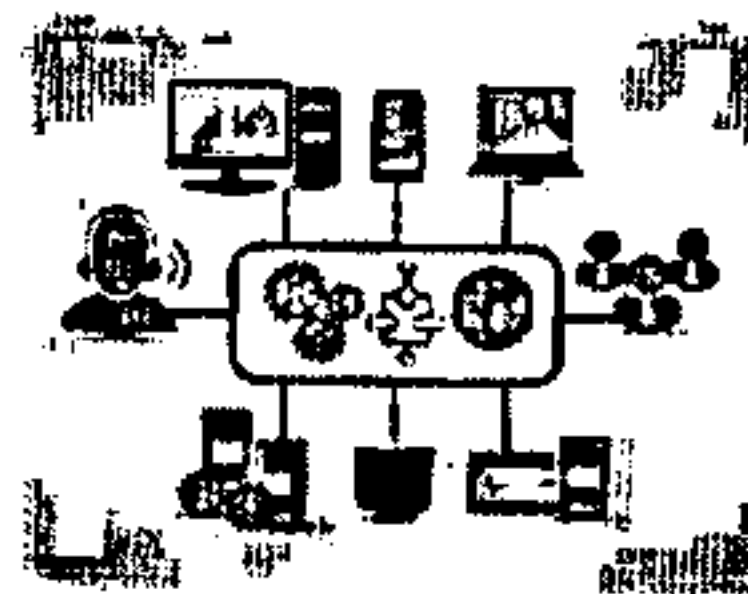
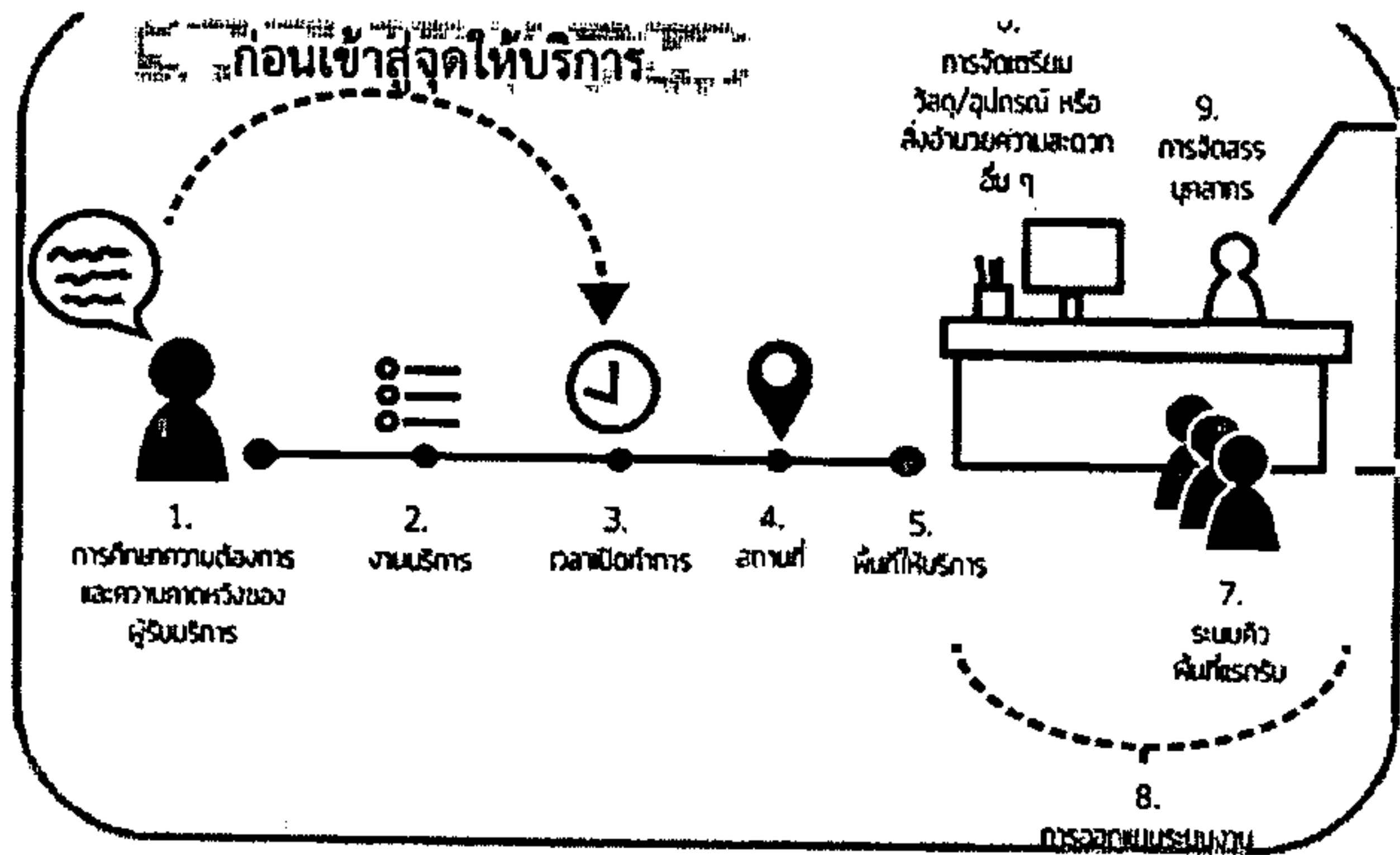
ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวก โดยมีมาตรฐานระบบงาน เชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน ส่งมอบบริการด้วยใจ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการของภาครัฐ



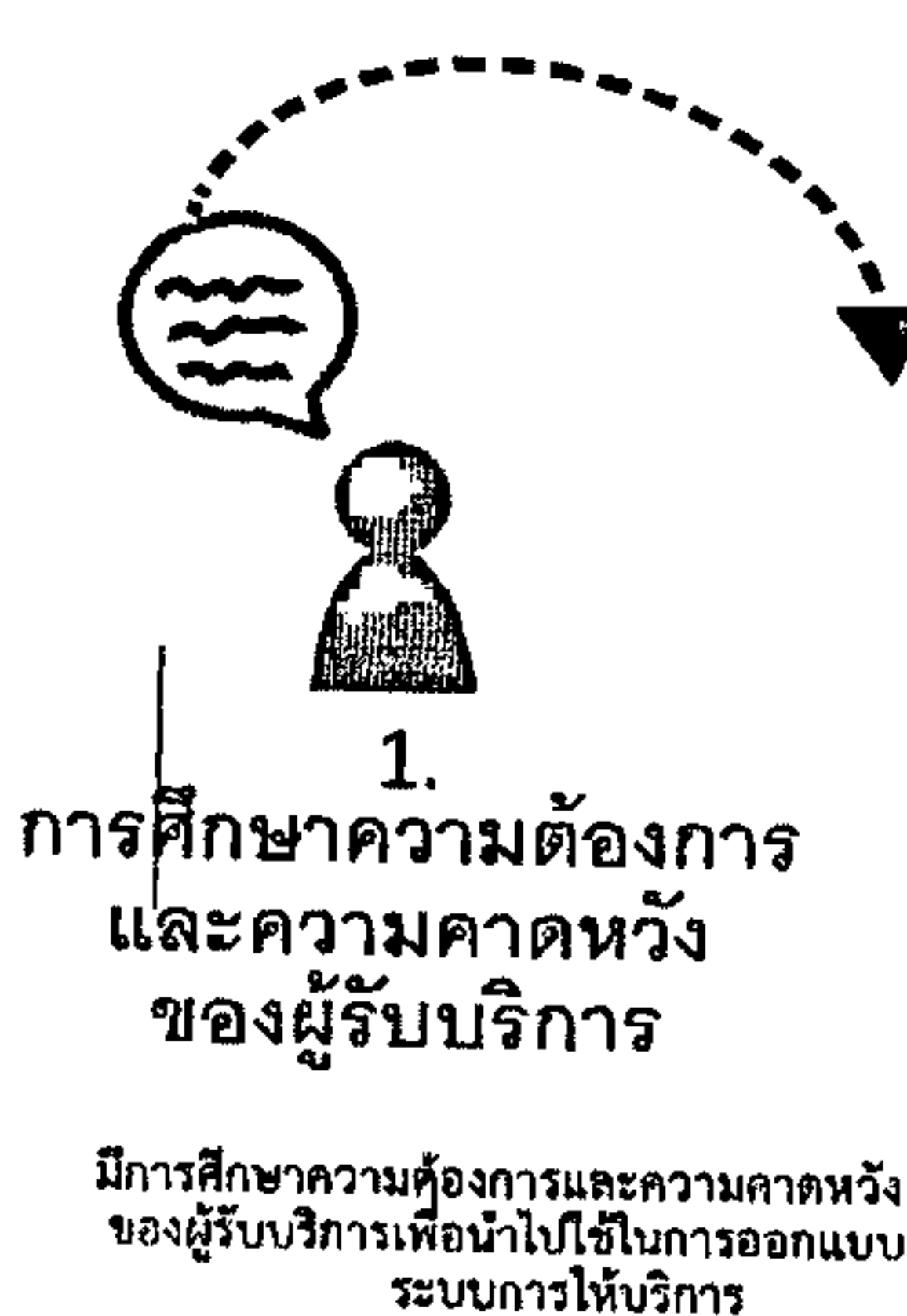
5



6



ก่อนเข้าสู่จุดบริการ



1.1 การสำรวจตามหลักสถิติ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่บริการ ซึ่งควรครอบคลุมประเด็น ดังนี้

- ☐ ประเภทงานบริการ
- ☐ วันและเวลาเปิดให้บริการ
- ☐ สถานที่ให้บริการ
- ☐ ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ
- ☐ สิ่งอำนวยความสะดวก
- ☐ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร



1.2 มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำผลไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ

หมายเหตุ : • สัญลักษณ์ ☹ หมายถึง ภาพที่เห็นราบ • สัญลักษณ์ ☺ หมายถึง ภาพที่เห็นสูง

ตัวอย่าง:

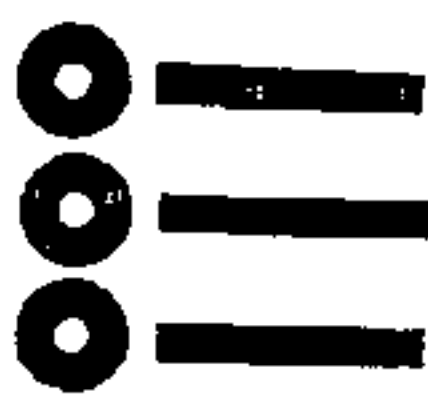
การกำหนดประเด็น

ในการศึกษาข้อมูลที่มีอยู่หรือจากความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน ควรแบ่งออกเป็น 6 ประเด็น ได้แก่

 ระยะเวลา เพื่อให้ทราบระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ มีความล่าช้าหรือไม่	 คุณภาพ เพื่อให้ทราบระดับของคุณภาพผลผลิต (Output) และการให้บริการ (Service) การมีการปรับปรุงในด้านใดบ้าง
 ขั้นตอน เพื่อให้ทราบขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการเพิ่ม ลด หรือปรับเปลี่ยนหรือไม่	 รูปแบบ/การเข้าถึงบริการ เพื่อให้ทราบว่าการเข้าถึง (Accessibility) บริการ มีความสะดวกหรือความยากลำบากมากน้อยเพียงใด
 ความโปร่งใส เพื่อให้ทราบขั้นตอนการให้บริการ มีการเปิดเผยข้อมูลที่เพียงพอและมีการตรวจสอบที่เหมาะสมและรัดกุมหรือไม่	 ค่าใช้จ่าย เพื่อให้ทราบว่าค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับที่เหมาะสมหรือไม่

© 2014 Deloitte Touche Tohmatsu Japan Co., Ltd.

ก่อนเข้าสู่จุดบริการ



2. งานบริการ งานบริการมีความหลากหลาย

๒ 2.1 มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก

ครอบคลุมประเภทงานดังนี้

- งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน
- งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์
- งานบริการอื่นๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ

๓ 2.2 งานบริการที่เหมาะสม หรือตามภารกิจของหน่วยงาน

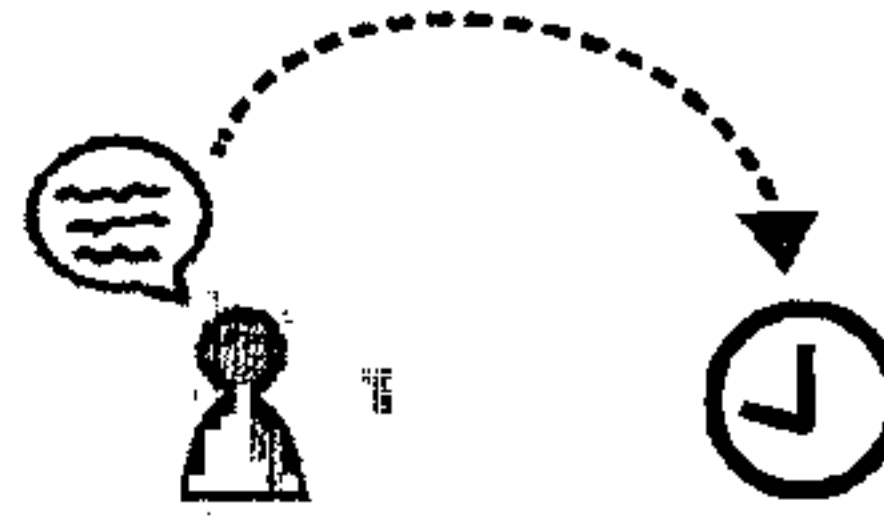
ก่อนเข้าสู่จุดบริการ



3.

เวลาเปิดให้บริการ

มีการให้บริการนอกเวลาราชการ
หรือในช่วงเวลาที่สอดคล้องกับ
ความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่



- ๒ 3.1 การให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่
สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการใน
แต่ละพื้นที่ เช่น
วันจันทร์-ศุกร์ (เวลา 17.00- 19.00 น.)
วันเสาร์-อาทิตย์ (เวลา 09.00 – 12.00 น.)
วัน-เวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยง เป็นต้น
(เชื่อมโยงข้อ 1)

ก่อนเข้าสู่จุดบริการ



4.

สถานที่บริการ

สถานที่บริการเป็นจุดที่เอื้อต่อ
การมาใช้บริการ เข้าถึงได้ง่าย
ปลอดภัยและสะดวก



- ๒ 4.1 มีระบบการขนส่งสาธารณะ
ที่เข้าถึงสถานที่บริการ เพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง



- ๒ 4.2 มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่ง
ที่ตั้งของจุดให้บริการอย่างชัดเจน ไม่ติดขัดในตำแหน่ง
ที่ทำให้เกิดความสับสน

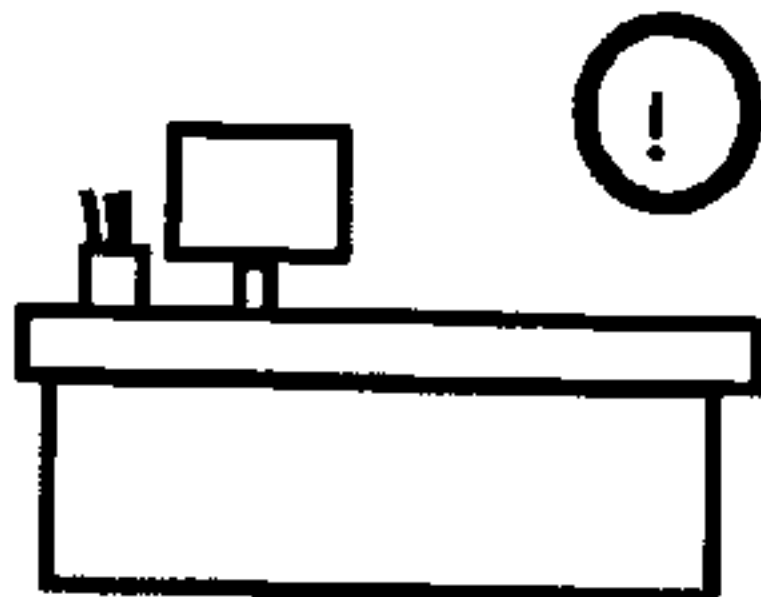


- ๒ 4.3 เข้าถึงได้สะดวก และจัดให้มีแสงสว่างอย่าง
เพียงพอ ณ บริเวณสถานที่บริการ



- ๒ 4.4 การออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ
สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ

ก่อนเข้าสู่จุดบริการ



5.

พื้นที่ให้บริการ

พื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม
กับลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ

๕.1 การออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการ
ระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่
อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่ และประชาชน
เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดย
คำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ

๕.2 ขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ วาง
ด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหว

๕.3 ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายต้องออกแบบหรือจัด
ให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน

ก่อนเข้าสู่จุดบริการ



6.

การจัดเตรียม
วัสดุ/อุปกรณ์ หรือ
สิ่งอำนวยความสะดวก
อื่น ๆ

การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์
สำนักงานหรืออุปกรณ์อื่น ๆ



6.1 มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวก
ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการ
ของผู้รับบริการ และความพร้อมของ
ทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ
 เป็นต้น



6.2 การจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาด
และถูกสุขลักษณะ

ก่อนเข้าสู่จุดบริการ



7. ระบบคิว/จุดแรกรับ



๗ 7.1

การจัดให้มีระบบคิว เพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม

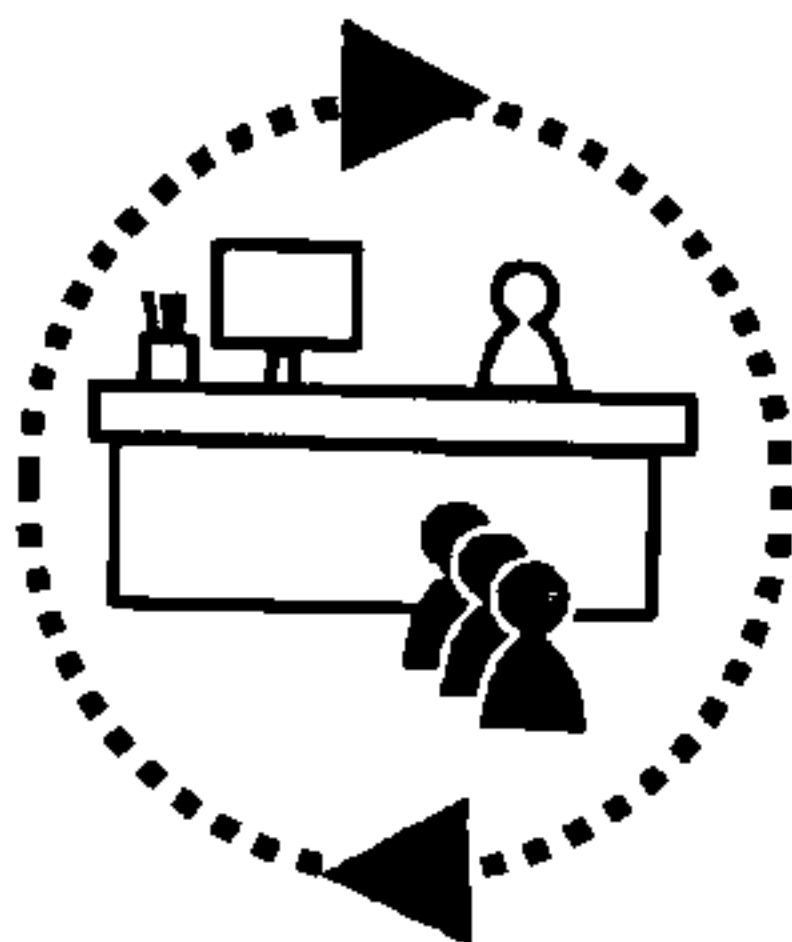


๗ 7.2

มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย

15

ก่อนเข้าสู่จุดบริการ



8. การออกแบบ ระบบงาน

๗ 8.1 มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน

๗ 8.2 มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน

๗ 8.3 มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน

๗ 8.4 การให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบการบริการของแต่ละจุด เป็นต้น

☺ 8.5 มีระบบทักทายผู้รับบริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ

☺ 8.6 มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์

ก่อนเข้าสู่จุดบริการ

- 9.1 มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น

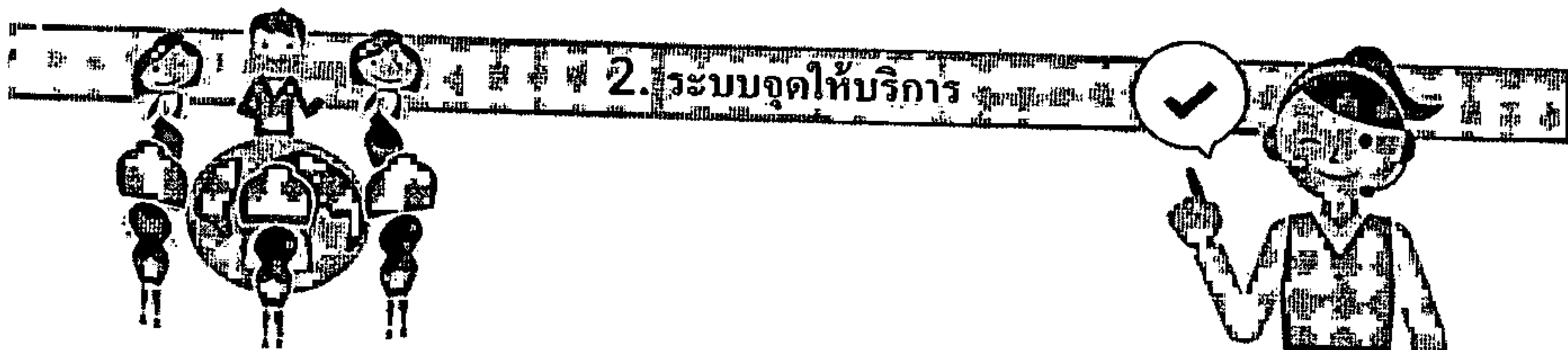
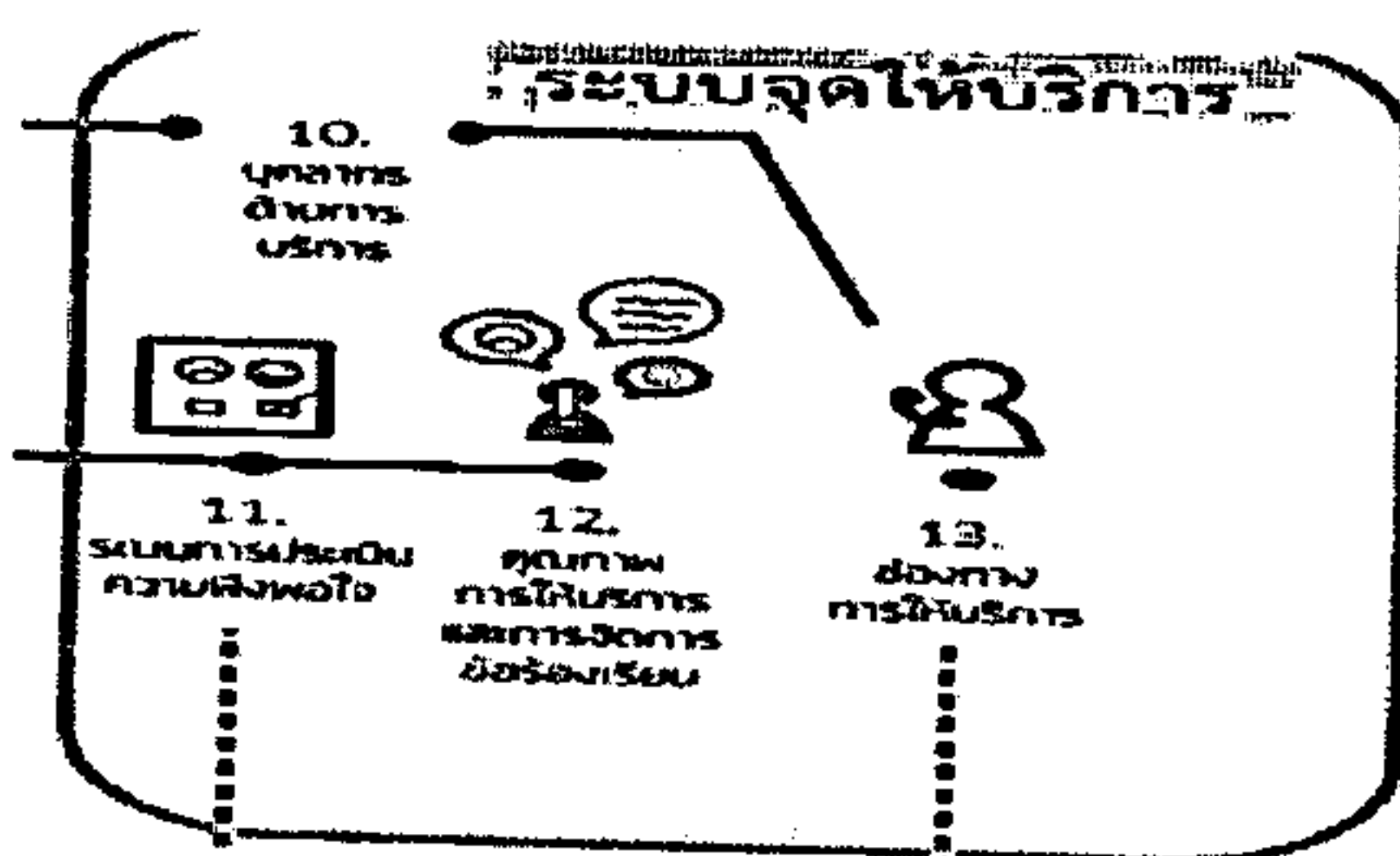


9.

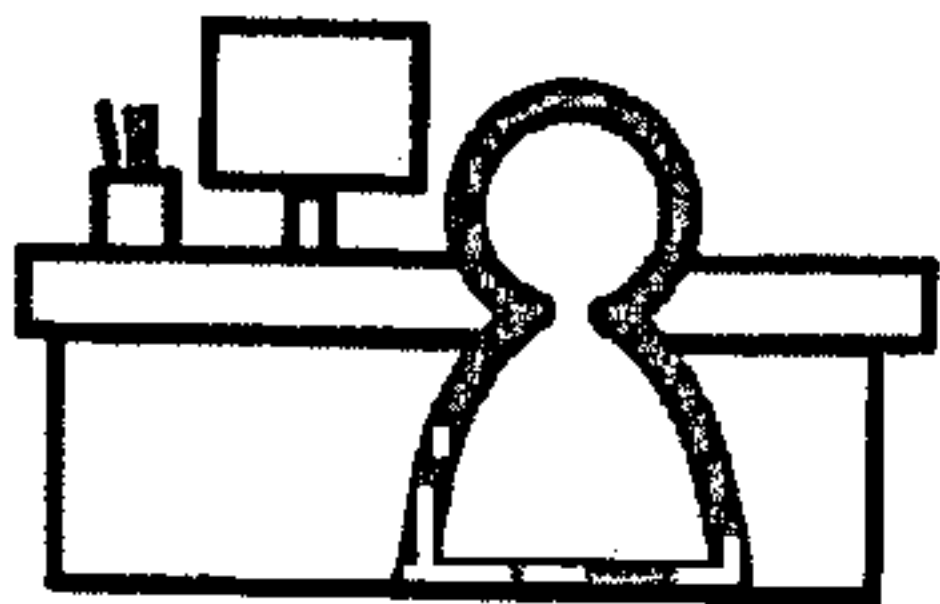
การจัดสรรบุคลากร

- 9.2 มีการจัดตารางการทำงานในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่มียุ้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก เพื่อให้เหมาะสมในการให้บริการ ผู้รับบริการที่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละช่วงของจุดให้บริการ

- 9.3 มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน



ระบบจุดให้บริการ

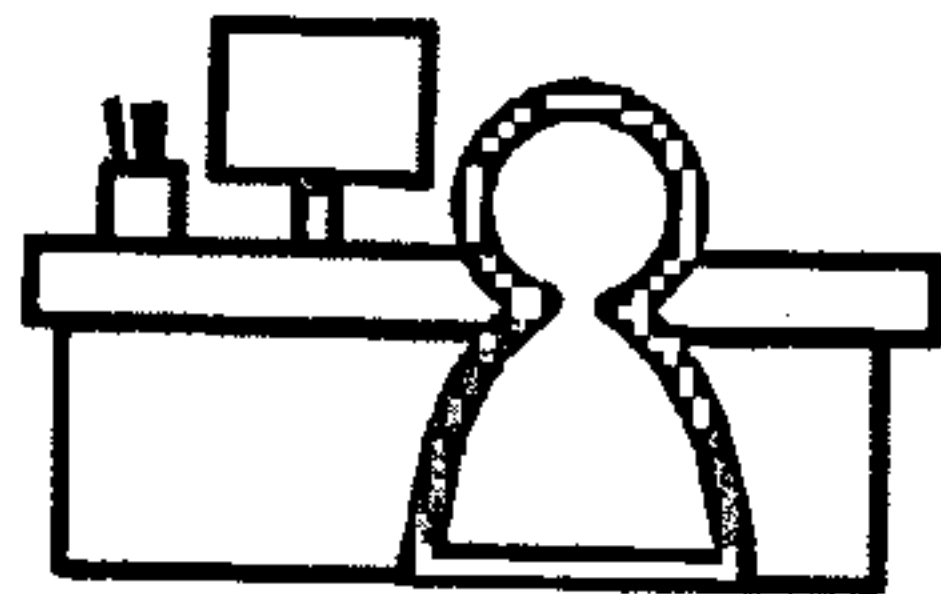


10.

บุคลากรด้านการบริการ

- ๑ 10.1 มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา ระดมสมอง ศึกษา ดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ
- ๑ 10.2 เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบ ซอฟต์แวร์ และการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนมีความเข้าใจในด้านการใช้งานระบบ
- ๑ 10.3 เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง
- ๑ 10.4 เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้
 - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้
 - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ
 - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต

ระบบจุดให้บริการ

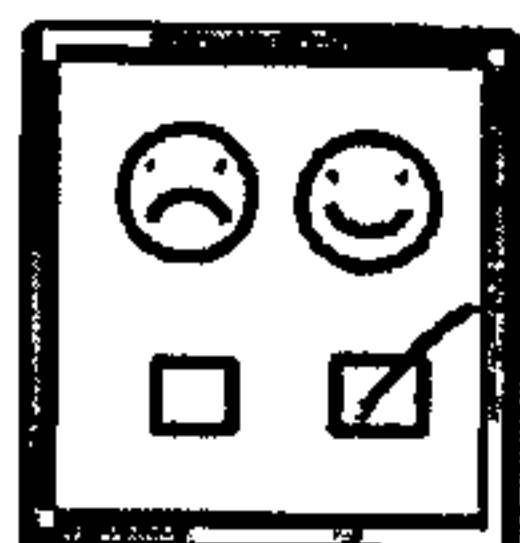


10.

บุคลากรด้านการบริการ

- ๑ 10.5 เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนางานให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ เช่น บริการอื่น ๆ เพิ่มเติมในเชิงรุก เป็นต้น
- ๑ 10.6 เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น

ระบบจุดให้บริการ



11.

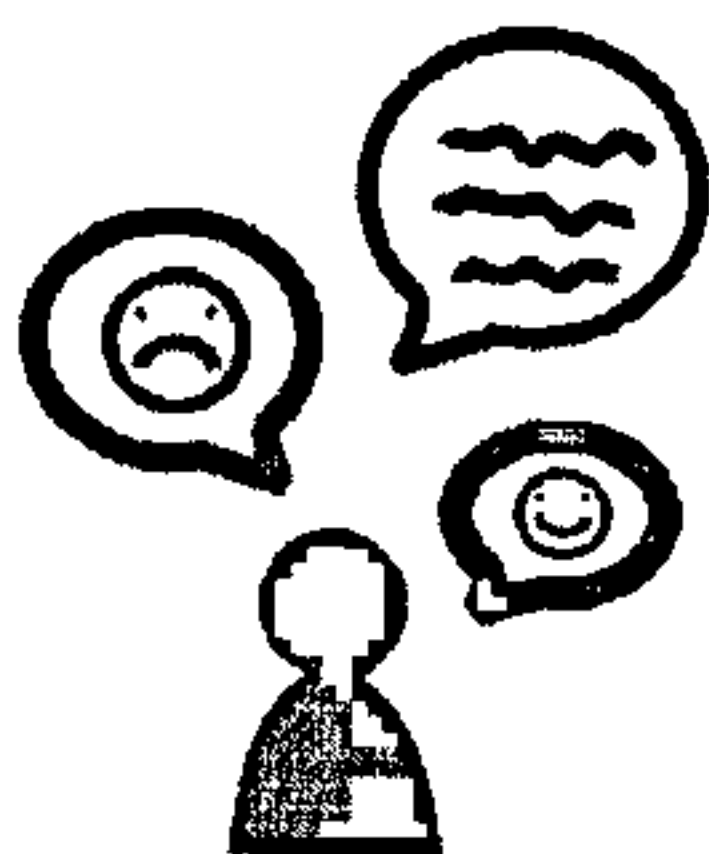
ระบบการประเมิน
ความพึงพอใจ

11.1 มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ
ในรูปแบบทั้งายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ

11.2 มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการ
อย่างต่อเนื่อง

11.3 เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

ระบบจุดให้บริการ



12.

คุณภาพการให้บริการ
และการจัดการข้อร้องเรียน

12.1 วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมาย
กำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่
กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน)

12.2 มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของ
ผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน

12.3 กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนใน
ประเด็นเดิมจะต้องไม่เกิดขึ้นซ้ำอีก

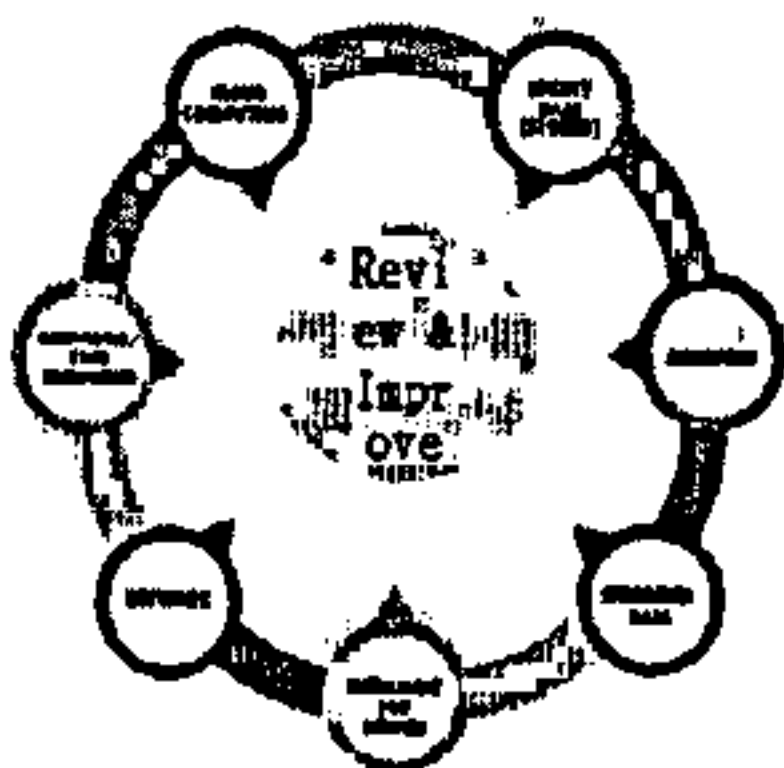
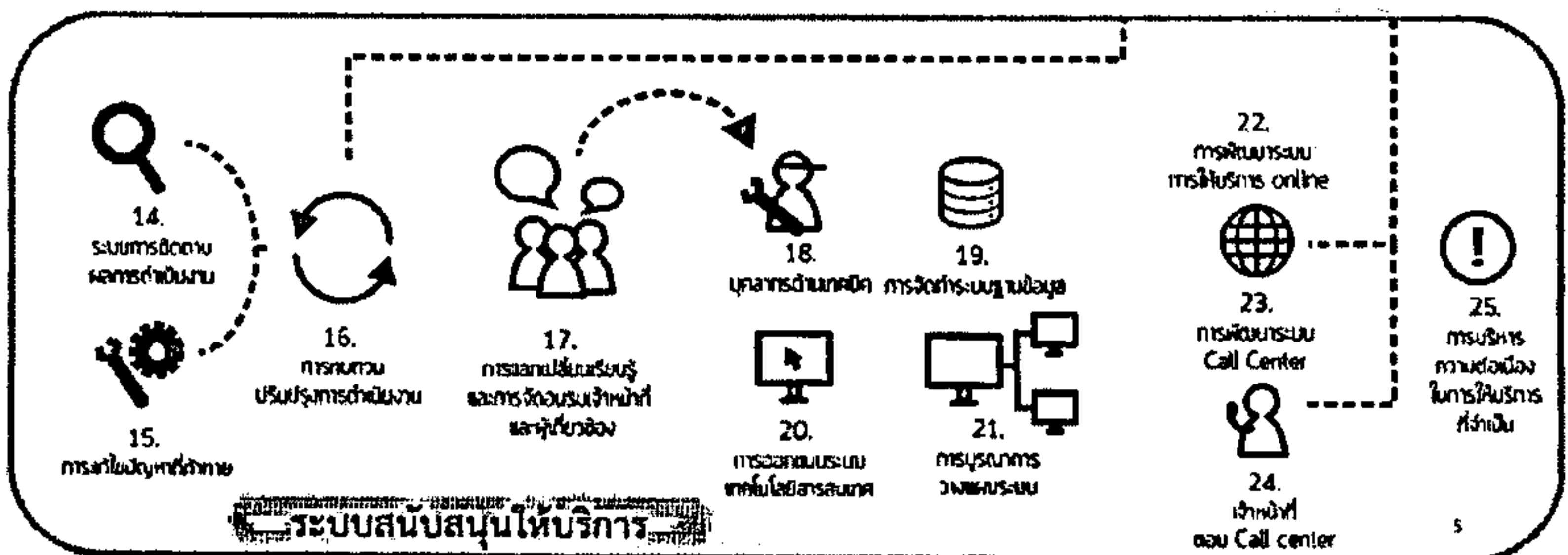
ระบบจุดให้บริการ



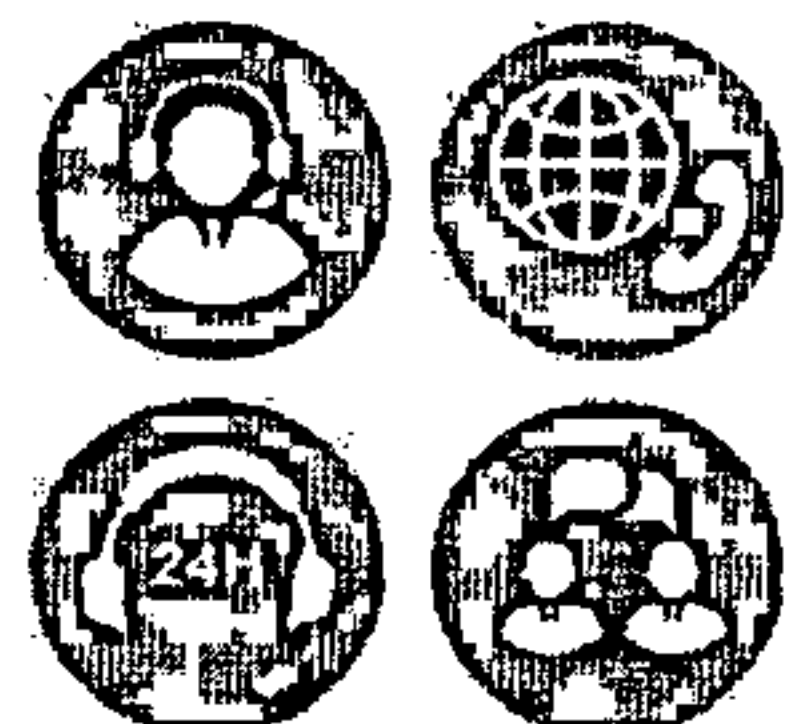
13.

ช่องทางการให้บริการ

มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่นๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ



3. ระบบสนับสนุนการให้บริการ



ระบบสนับสนุนการให้บริการ



14.

ระบบการติดตาม
ผลการดำเนินงาน

14.1 มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการ
สะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ
ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้
ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

14.2 มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ
รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน
ทั้งนี้ อาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหา (ขึ้นกับลักษณะ
ปัญหาที่เกิดขึ้น)

ระบบสนับสนุนการให้บริการ



15.

การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย

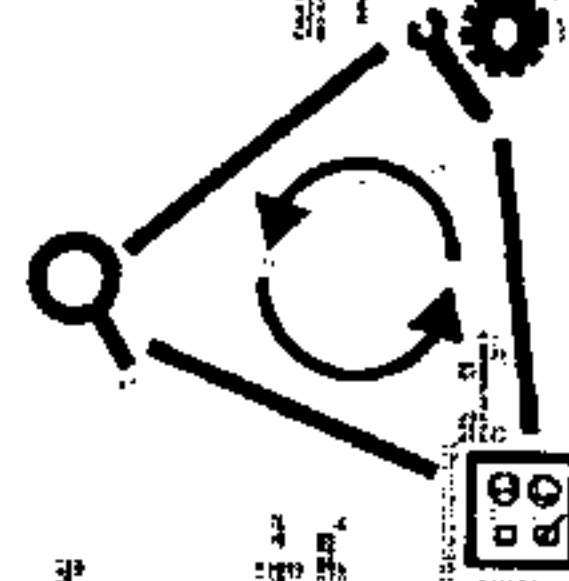
15.1 มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่
เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้
การบริการดียิ่งขึ้น

ระบบสนับสนุนการให้บริการ



16.

การทบทวน
ปรับปรุงการดำเนินงาน



16.1 มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง สามารถมีระบบรับส่งเรื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุนลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ



16.2 มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย

ระบบสนับสนุนการให้บริการ



17.

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้
และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่
และผู้เกี่ยวข้อง

17.1 การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

17.2 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ

ระบบสนับสนุนการให้บริการ



18. บุคลากรด้านเทคนิค



- ๑ 18.1 เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน



- ๑ 18.2 เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้
 - "ตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ"
 - อธิบายลักษณะปัญหาในระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ



19. การจัดทำระบบฐานข้อมูล

ระบบสนับสนุนการให้บริการ

- ๑ 19.1 มีการออกแบบระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูล สอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

- ๑ 19.2 มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูล และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป

ระบบสนับสนุนการให้บริการ



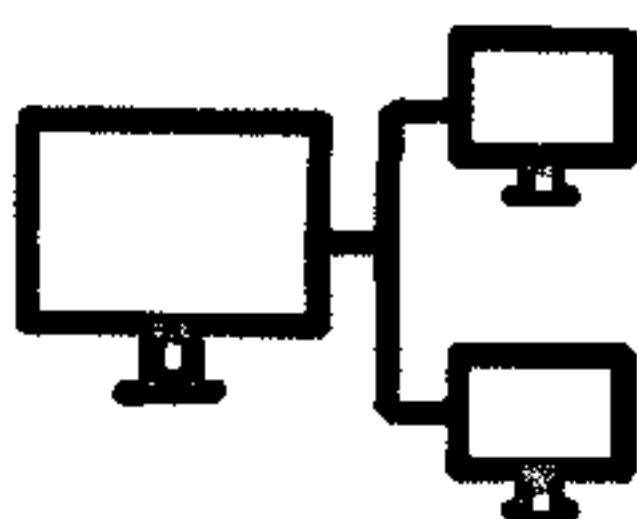
20.

การออกแบบระบบ
เทคโนโลยีสารสนเทศ

- 20.1 การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่องและปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด

- 20.2 การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ระบบสนับสนุนการให้บริการ



21.

การบูรณาการ
วางแผนระบบ

- 21.1 การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมี การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้งการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า

ระบบสนับสนุนการให้บริการ



22.
การพัฒนาระบบ
การให้บริการ online

- ☺ 22.1 มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการ
ร้องเรียน ผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนด
มาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้
อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของ
ผู้รับบริการ เช่น
- การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมง
 - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน 15 นาที
 - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน 1 ชั่วโมง เป็นต้น

ระบบสนับสนุนการให้บริการ



23.
การพัฒนาระบบ
Call Center
(ถ้ามี)

- ☺ 23.1 มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้
- มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพ ใช้งานได้ เสียงฟัง
ชัดเจน
 - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที
 - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติ
การขอรับบริการ
 - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลสำหรับผู้รับบริการสอบถาม และมีการ
ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

ระบบสนับสนุนการให้บริการ



24.
เจ้าหน้าที่
ตอบ Call center

๒ 24.1 มีระบบ/แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ตอบ Call Center อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ

☺ 24.2 มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น

- โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง
- อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน 5%
- การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก

๒ 24.3 เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด

ระบบสนับสนุนการให้บริการ



25.
การบริหารความต่อเนื่อง
ในการให้บริการที่จำเป็น

☺ 25.1 มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศ คู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ เป็นต้น

เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม

คำอธิบายถึงนวัตกรรมบริการหรือความริเริ่มใหม่ ๆ จนเป็นที่ยอมรับ



26.

การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก
สู่ความเป็นเลิศ



37

1) การขอรับการประเมิน

ให้เป็นความสมัครใจ จัดส่งเป็นรายงานการดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานฯ

2) เกณฑ์การประเมิน

เกณฑ์พื้นฐาน มีทั้งหมด 40 ข้อ ให้คะแนนเต็มแต่ละข้อ 1 คะแนน รวม 40 คะแนน

เกณฑ์ขั้นสูง มีทั้งหมด 20 ข้อ ให้คะแนนเต็มแต่ละข้อ 2 คะแนนรวม 40 คะแนน

-3) วิธีการตรวจประเมิน 2 ขั้นตอน (1. ตรวจประเมินในพื้นที่ 2. พิจารณาตัดสินโดย กกก.ฯ)

โดยคณะกรรมการตรวจประเมิน ประกอบด้วย

- (1) ผู้แทนจากคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก
- (2) ผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก
- (3) ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี

4) การให้สิ่งจูงใจ แก่หน่วยงานที่ผ่านการประเมินมาตรฐานฯ ได้แก่

- (1) ตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวก และ
- (2) รางวัลศูนย์ราชการสะดวก

ปฏิทินการตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกในแต่ละปี



มกราคม

(สำหรับปี 2560 เปิดรับสมัครช่วง 1 - 31 ม.ค. 2560)

เปิดรับสมัครการขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

กุมภาพันธ์

มีนาคม

กรกฎาคม

ออกตรวจประเมินในพื้นที่

เสนอผลตรวจให้คกก.ฯ

สิงหาคม

กันยายน

ประกาศผลฯ

จัดพิธีมอบรางวัลฯ

หมายเหตุ : ระยะเวลาในการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก 3 ปี

การสมัครและการจัดส่งเอกสาร



สามารถดาวน์โหลดใบสมัครได้จากเว็บไซต์ ศูนย์บริการประชาชน
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ www.psc.opm.go.th



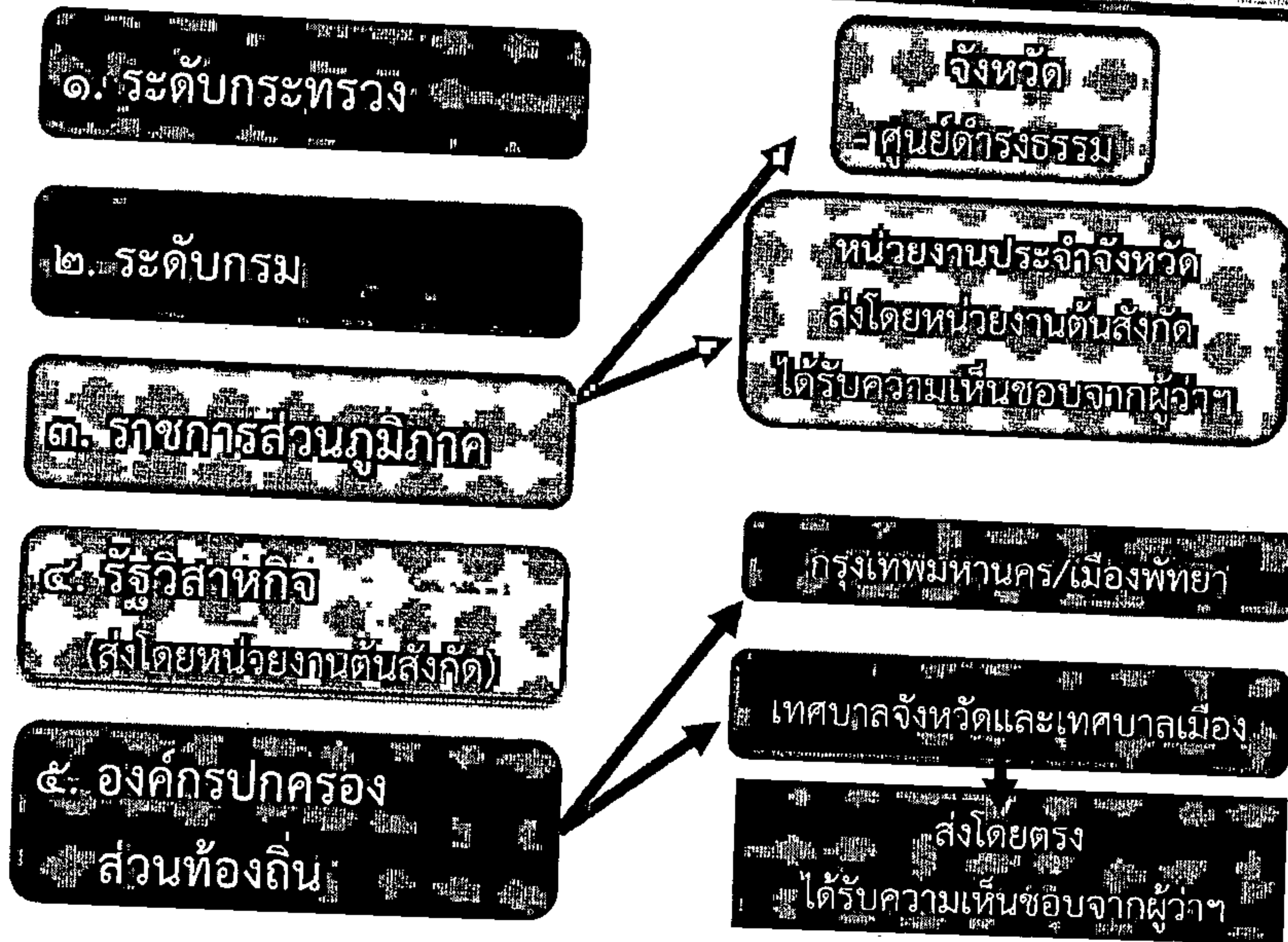
ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล เลขที่ ๑ ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต
กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๐
หรือทาง E-mail Address : supaluk.t@opm.go.th

โดยจัดส่งเอกสารจำนวน ๒ ชุด ดังนี้

File word จำนวน ๑ ชุด

File PDF จำนวน ๑ ชุด

หมายเหตุ : จะถือวันประทับตราไปรษณีย์ หรือวันที่สำนักงานปลัด
สำนักนายกรัฐมนตรีประทับ (ภายในวันที่ ๓๑ มกราคม)



คณะกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก กพร
ประจำภาคกลาง

