



ศูนย์ราชการสะดวก

(Government Easy Contact Center : GECC)

“สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย”





ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)

นายกรัฐมนตรี (พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา)

ได้มอบนโยบายในที่ประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ ให้ทุกกระทรวง กรม และ จังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง จัดให้มีศูนย์ราชการ สะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เกิดการบริการ ที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน ที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ สอดคล้อง กับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

การประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ นายกรัฐมนตรี ได้มอบนโยบายให้ **ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง** กำหนดให้มี “**ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)**” เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและ**สร้างความเชื่อมั่น**ให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

ได้กำหนดเกี่ยวกับการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกในแก่ประชาชนไว้ใน ๒ มาตรา ดังนี้

มาตรา ๗ วรรคสี่ กำหนดว่า “เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้**ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วม**เพื่อรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกันตามแนวทางที่ ก.พ.ร. กำหนด”

มาตรา ๑๔ วรรคหนึ่ง ในกรณีจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้คณะรัฐมนตรีมีมติจัดตั้ง**ศูนย์รับคำขออนุญาต** เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับคำขอตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตขึ้น

ที่มาและความสำคัญ (ต่อ)



พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้มุ่งเน้นการบริหารราชการที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (citizen centered) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและก่อให้เกิดผลกระทบในทางที่ดีต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ โดยในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการต้องมุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก ดังนั้น **จึงต้องมีการสำรวจความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจ**ของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อจะได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกและเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ให้ประชาชนทราบและเข้าใจง่ายเวลาติดต่อ

ทั้งนี้ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดให้มีเรื่อง **การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม** เพื่อลดระยะเวลาของประชาชนในการมาติดต่อราชการโดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อส่วนราชการหลายแห่งเพื่อดำเนินการในเรื่องเดียวกัน **และประชาชนสามารถติดต่อสอบถามงานที่เกี่ยวข้อง ณ ที่แห่งเดียวได้ในทุกเรื่อง** เพื่อให้**ศูนย์ราชการสะดวก** มีการให้บริการที่เป็นไปตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี และมีมาตรฐานเดียวกัน จำเป็นต้องกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการติดตาม ประเมินผลการดำเนินการเพื่อนำไปสู่การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกต่อไป



ศูนย์ราชการสะดวกคืออะไร ?

จุดให้บริการและให้คำแนะนำที่มุ่งเน้นในการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย โดยมีระบบงานบริการที่มีมาตรฐานแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one stop service) เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนที่เข้ามาขอรับบริการ

แนวคิด

ประชาชนได้รับบริการจากหน่วยงานภาครัฐอย่างสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่ายตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี

รูปแบบการบริการของศูนย์ราชการสะดวก

เป็นการบริการที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ราชการ โดยอาจจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวกขึ้นมาใหม่ หรือพัฒนาการบริการของศูนย์บริการประชาชนที่ทุกหน่วยงานมีการจัดตั้งไว้อยู่แล้ว (เช่น ศูนย์บริการร่วมกระทรวง ศูนย์ช่วยเหลือสังคม (OSCC) ศูนย์ดำรงธรรม ศูนย์บริการวิชาและใบอนุญาตทำงาน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นต้น) โดยการเพิ่มคุณลักษณะของศูนย์ราชการสะดวกในการให้ประชาชนที่ไปขอรับบริการจากรัฐตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)

มุมมองที่สำคัญของการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ๔ ด้าน ดังนี้



๑. ด้านสถานที่ สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ไม่สร้างภาระให้แก่ประชาชน



๒. ด้านบุคลากร มีจิตบริการ (Service Mind) ให้บริการด้วยคุณภาพ และประสิทธิภาพเกิดความเชื่อมั่น

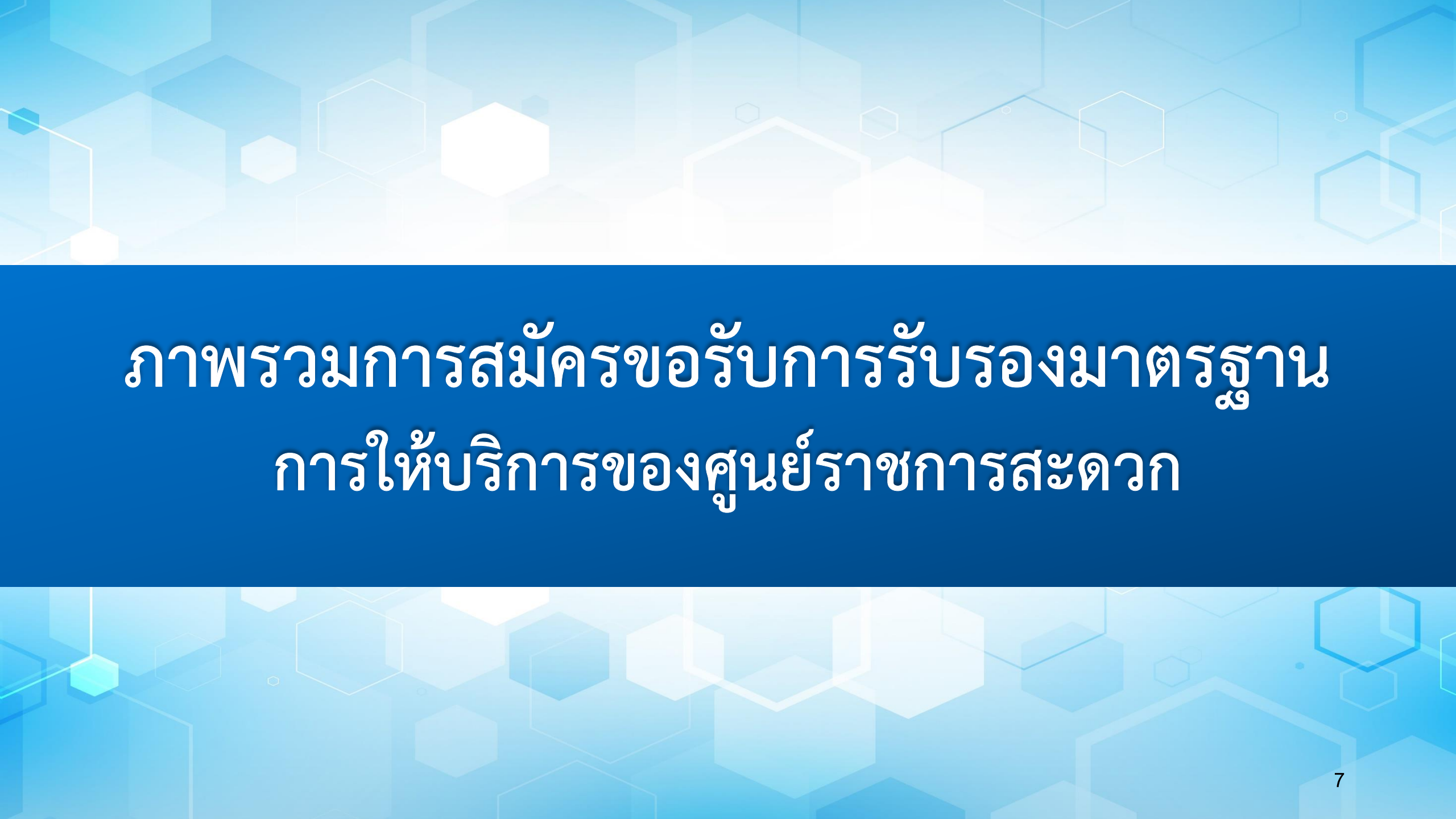


๓. ด้านงานที่ให้บริการ ต้องตอบสนองความต้องการของประชาชน ไม่ยุ่งยากซับซ้อนบริการมีมาตรฐาน



๔. ด้านอื่น ๆ ตามความเหมาะสมตามภารกิจ โดยทุก ๆ ด้าน ต้องมีมาตรฐานในการบริการประชาชน





ภาพรวมการสมัครขอรับการรับรองมาตรฐาน การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

สถิติการตรวจประเมินมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

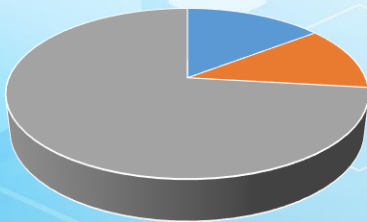


ปี ๒๕๕๙
สมัครขอรับรองมาตรฐานฯ
๑๑๙ ศูนย์

ผ่าน ๔๑ ศูนย์

ส่วนกลาง จำนวน ๖ ศูนย์
ส่วนภูมิภาค จำนวน ๕ ศูนย์
รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๓๐ ศูนย์

(ครบอายุการรับรองมาตรฐานแล้ว)

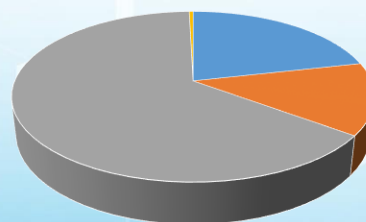


ปี ๒๕๖๐
สมัครขอรับรองมาตรฐานฯ
๔๓๑ ศูนย์

ผ่าน ๒๔๒ ศูนย์

ส่วนกลาง จำนวน ๕๒ ศูนย์
ส่วนภูมิภาค จำนวน ๓๓ ศูนย์
รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๕๖ ศูนย์
หน่วยงานอื่นใดของรัฐ จำนวน ๑ ศูนย์

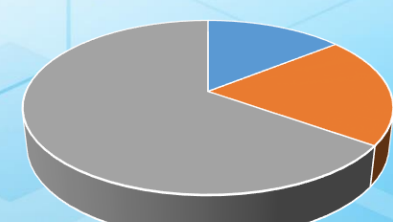
(ครบอายุการรับรองมาตรฐานแล้ว)



ปี ๒๕๖๑
สมัครขอรับรองมาตรฐานฯ
๕๔๑ ศูนย์

ผ่าน ๓๘๕ ศูนย์

ส่วนกลาง จำนวน ๕๕ ศูนย์
ส่วนภูมิภาค จำนวน ๗๙ ศูนย์
รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒๕๑ ศูนย์
(ครบอายุการรับรองมาตรฐานแล้ว)



■ หน่วยงานในส่วนกลาง

■ หน่วยงานในภูมิภาค

■ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ

■ หน่วยงานอื่นใดของรัฐ

สถิติการตรวจประเมินมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (ต่อ)



ปี ๒๕๖๒

สมัครขอรับรองมาตรฐานฯ
๑,๒๖๒ ศูนย์

ผ่าน ๓๔๐ ศูนย์

ส่วนกลาง จำนวน ๑๖ ศูนย์

๑๕ ศูนย์ ๑ ศูนย์

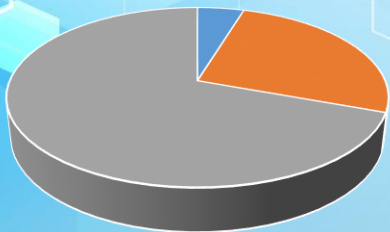
ส่วนภูมิภาค จำนวน ๘๘ ศูนย์

๗๘ ศูนย์ ๑๐ ศูนย์

รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒๓๖ ศูนย์

๒๐๔ ศูนย์ ๓๒ ศูนย์

(ครบอายุการรับรองมาตรฐานแล้ว)



ปี ๒๕๖๓

สมัครขอรับรองมาตรฐานฯ
๑,๔๖๑ ศูนย์

ผ่าน ๔๕๕ ศูนย์

ส่วนกลาง จำนวน ๓๑ ศูนย์

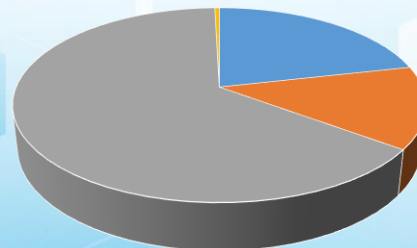
๓๑ ศูนย์

ส่วนภูมิภาค จำนวน ๑๑๒ ศูนย์

๙๓ ศูนย์ ๑๘ ศูนย์ ๑ ศูนย์

รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๓๑๒ ศูนย์

๒๓๑ ศูนย์ ๗๗ ศูนย์ ๔ ศูนย์



ปี ๒๕๖๔

สมัครขอรับรองมาตรฐานฯ
๑,๔๘๒ ศูนย์

ผ่าน ๘๘๘ ศูนย์

ส่วนกลาง จำนวน ๘๘ ศูนย์

๘๐ ศูนย์ ๘ ศูนย์

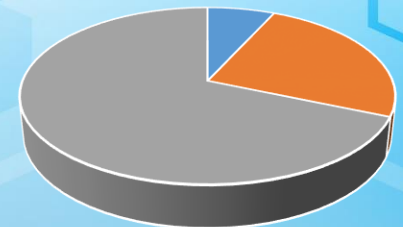
ส่วนภูมิภาค จำนวน ๒๙๘ ศูนย์

๒๗๖ ศูนย์ ๒๐ ศูนย์ ๒ ศูนย์

รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๕๐๑ ศูนย์

๔๒๘ ศูนย์ ๗๓ ศูนย์

หน่วยงานอื่นใดของรัฐ ๑ ศูนย์



■ หน่วยงานในส่วนกลาง

■ หน่วยงานในภูมิภาค

■ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ

■ หน่วยงานอื่นใดของรัฐ

สถิติการตรวจประเมินมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (ต่อ)



ปี ๒๕๖๕

สมัครขอรับรองมาตรฐานฯ

๑,๔๙๑ ศูนย์

ผ่าน ๖๖๖ ศูนย์

ส่วนกลาง จำนวน ๒๑ ศูนย์

๑๗ ศูนย์ ๓ ศูนย์ ๑ ศูนย์

ส่วนภูมิภาค จำนวน ๒๘๐ ศูนย์

๒๕๒ ศูนย์ ๒๖ ศูนย์ ๒ ศูนย์

ส่วนท้องถิ่น ๑ ศูนย์

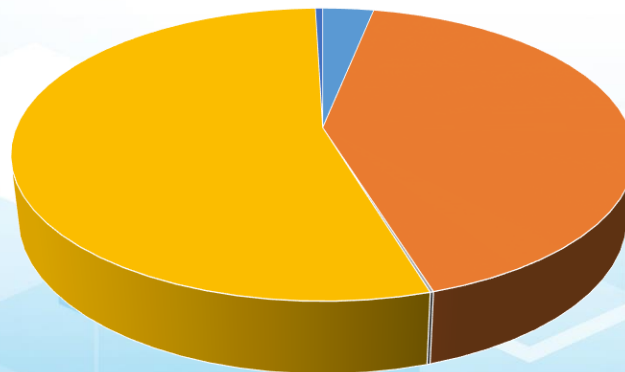
รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๓๖๑ ศูนย์

๓๑๑ ศูนย์ ๕๐ ศูนย์

หน่วยงานอื่นใดของรัฐ ๓ ศูนย์

รวมการรับรองมาตรฐาน GECC : ๓,๐๑๗ ศูนย์

[ครบอายุ ๑,๐๐๘ ศูนย์ คงเหลือ ๒,๐๐๙ ศูนย์]



■ หน่วยงานส่วนกลาง

■ หน่วยงานส่วนภูมิภาค

■ หน่วยงานส่วนท้องถิ่น

■ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ

■ หน่วยงานอื่นใดของรัฐ

การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

ผลการตรวจประเมินเบื้องต้น	จำนวน (ศูนย์)	คิดเป็น ร้อยละ	ได้แก่/เช่น (ศูนย์)
๑. ผ่านการประเมิน แบ่งเป็น	๖๖๖	๔๔.๖๗	โดยมีหน่วยงานราชการประมาณร้อยละ ๔๖ และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจประมาณร้อยละ ๕๔
ระดับเป็นเลิศ (สีทอง) “เพิ่มเติมนวัตกรรมและเทคโนโลยีสำหรับ ให้บริการ ด้วยระบบดิจิทัลสะดวกทุกที่ทุกเวลา”	๓	๐.๔๑	👍 ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ 👍 โรงพยาบาลร้อยเอ็ด 👍 โรงพยาบาลสวนปรุง
ระดับก้าวหน้า (สีเงิน) “เพิ่มเติมนวัตกรรม ให้บริการสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย และเทคโนโลยีในการให้บริการ”	๗๙	๑๐.๗๙	🏛️ กรมการกงสุล สำนักงานเขต หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร ศูนย์ดำรงธรรม ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงพาณิชย์จังหวัด โรงพยาบาล สำนักงานขนส่งจังหวัด สำนักงานออกหนังสือผ่านแดนชั่วคราว สำนักทะเบียนอำเภอ สำนักงานที่ดินจังหวัด สำนักงานคลังจังหวัด สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ การประปานครหลวง การประปาส่วนภูมิภาค การไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และบริษัท โทรคมนาคม แห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นต้น
ระดับพื้นฐาน (สีฟ้า) “ให้บริการสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย”	๕๘๔	๗๙.๗๘	🏛️ สำนักงานศุลกากร กระทรวง/กรม สำนักงานที่ดินจังหวัด สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ศูนย์บริการสาธารณสุข ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จังหวัด โรงพยาบาล สำนักงานขนส่งจังหวัด สำนักทะเบียนอำเภอ สำนักงานที่ดินจังหวัด สำนักงานคลังจังหวัด ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารอาคารสงเคราะห์ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา อุทยานหลวงราชพฤกษ์ องค์การมหาชน เป็นต้น

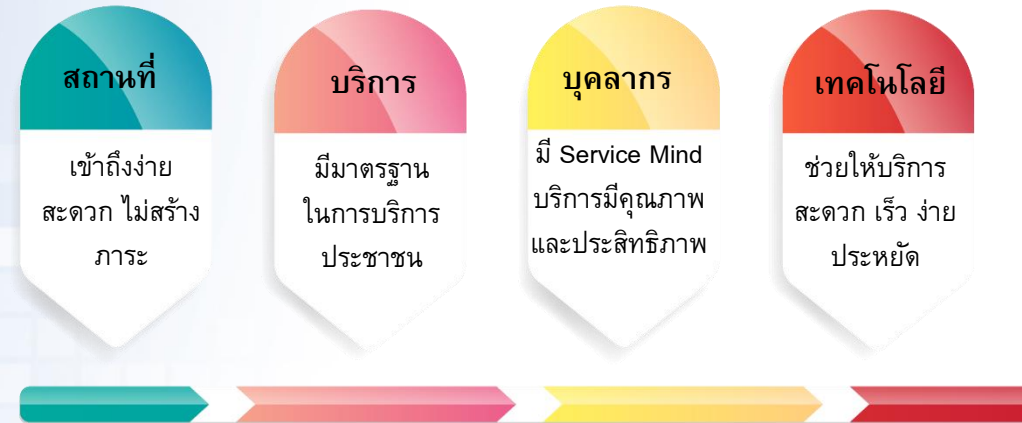
การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

ผลการตรวจประเมินเบื้องต้น	จำนวน (ศูนย์)	คิดเป็น ร้อยละ	ได้แก่/เช่น (ศูนย์)
๒. ไม่ผ่านการประเมิน	๘๒๕	๕๕.๓๓	✕ แขวงทางหลวง ท่าอากาศยาน เทศบาล สำนักงานที่ดิน สำนักงานขนส่ง สำนักงานบังคับคดี สำนักงานจัดหางาน สำนักงานเขต ศูนย์ดำรงธรรม ทะเบียนอำเภอ ศูนย์บริการคนพิการ สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การประปาส่วนภูมิภาค และบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นต้น
รวมทั้งสิ้น	๑,๔๙๑	๑๐๐	

หลักเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2566



องค์ประกอบ/ปัจจัยในการให้บริการ



3

เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

- ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ
- ความสะดวกในการติดต่อราชการ
- การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน

รวม 30 คะแนน

2

เกณฑ์ด้านคุณภาพ



ด้านบุคลากร



ด้านบริการ



ด้านสถานที่



ด้านเทคโนโลยี



ขั้นพื้นฐาน

มี 16 ข้อ ข้อละ 1 คะแนน

รวม 16 คะแนน



ขั้นสูง

มี 23 ข้อ

ข้อละ 2 คะแนน 21 ข้อ

และ 6 คะแนน 2 ข้อ

รวม 54 คะแนน

1

เกณฑ์ด้านกายภาพ

Self Checklist

(ด้านกายภาพและด้านสถานที่) มี 14 ข้อ

*เงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน



70 – 79 คะแนน



80 – 89 คะแนน



90 – 100 คะแนน

เกณฑ์ด้านกายภาพ

แบบประเมินเอง (Self Checklist)

เงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงานจะต้อง
ดำเนินการให้ครบถ้วน มีทั้งหมด

14 ข้อ ดังนี้

☐

มี

☐

ไม่มี

1. เวลาเปิดให้บริการ

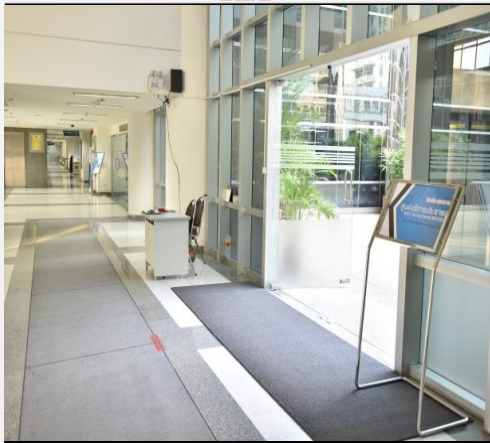
มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับ
ผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น

* วันจันทร์ - ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยง
หรือเวลา 17.00 – 19.00 น.

* วันเสาร์ - อาทิตย์ เวลา 09.00 - 12.00 น. เป็นต้น



2. มีระบบการขนส่งที่เข้าถึงสถานที่บริการ
เพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง



3. มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่ง
ในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน

**4. มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ
สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ** เช่น

- * จุดให้บริการอยู่ชั้น 1 (กรณีไม่มีลิฟท์) มีทางลาดสำหรับรถเข็นมีพื้นที่ว่าง
- * ใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น





5. มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ



6. ขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว



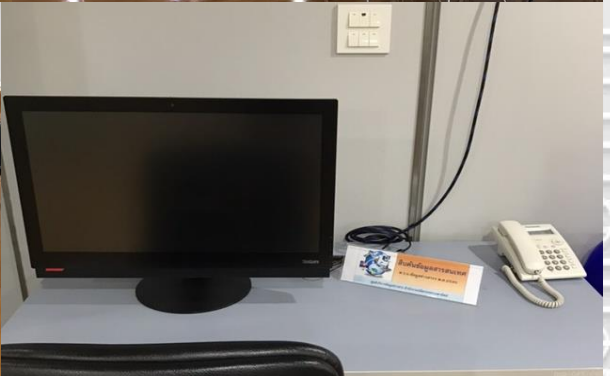


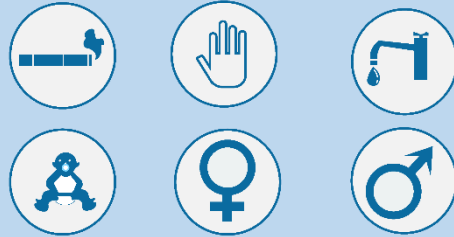
7. ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจน ตามหลักสากล ทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน

8. มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ

9. มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวก

ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม แก้วน้ำนั่งพักรอ เป็นต้น





10. มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ



11. การจัดให้มีระบบคิว เพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม



12. มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวก เพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลาการรอคอย



13. มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ ในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ



safetyhubs.com

"เขตสูบบุหรี่" และ
"เขตปลอดบุหรี่" ตามกฎหมาย

14. มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ
จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะได้ในบริเวณ
ที่เหมาะสม



เกณฑ์เชิงคุณภาพ



ระดับพื้นฐาน

👍 มี 16 ข้อ ข้อละ 1 คะแนน
รวม **16** คะแนน

(จะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน)



ระดับสูง

😊 มี 21 ข้อ ข้อละ 2 คะแนน
และ 2 ข้อ ข้อละ 6 คะแนน
รวม **54** คะแนน
(อย่างน้อยต้องดำเนินการให้ได้ 38 คะแนน)

1. ด้านสถานที่



จัดพื้นที่เว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing)



รักษามาตรฐานในสถานการณ์ปกติ



ปรับบริการในสถานการณ์ COVID-19



แผนผู้ป่วยนอกแบบ One Stop Service ครอบคลุมทุก OPD

ติดตั้งตู้ประชาสัมพันธ์ด้านหน้าอาคาร เพื่อลดความเสี่ยงการแพร่กระจาย COVID - 19

มีฉากกั้นหน้าช่องบริการ



มีจุดคัดกรองก่อนเข้าพื้นที่บริการ



พ่นยาฆ่าเชื้อป้องกัน COVID-19 ภายในสำนักงาน



ที่จอดรถคนพิการ



ห้องน้ำคนพิการ

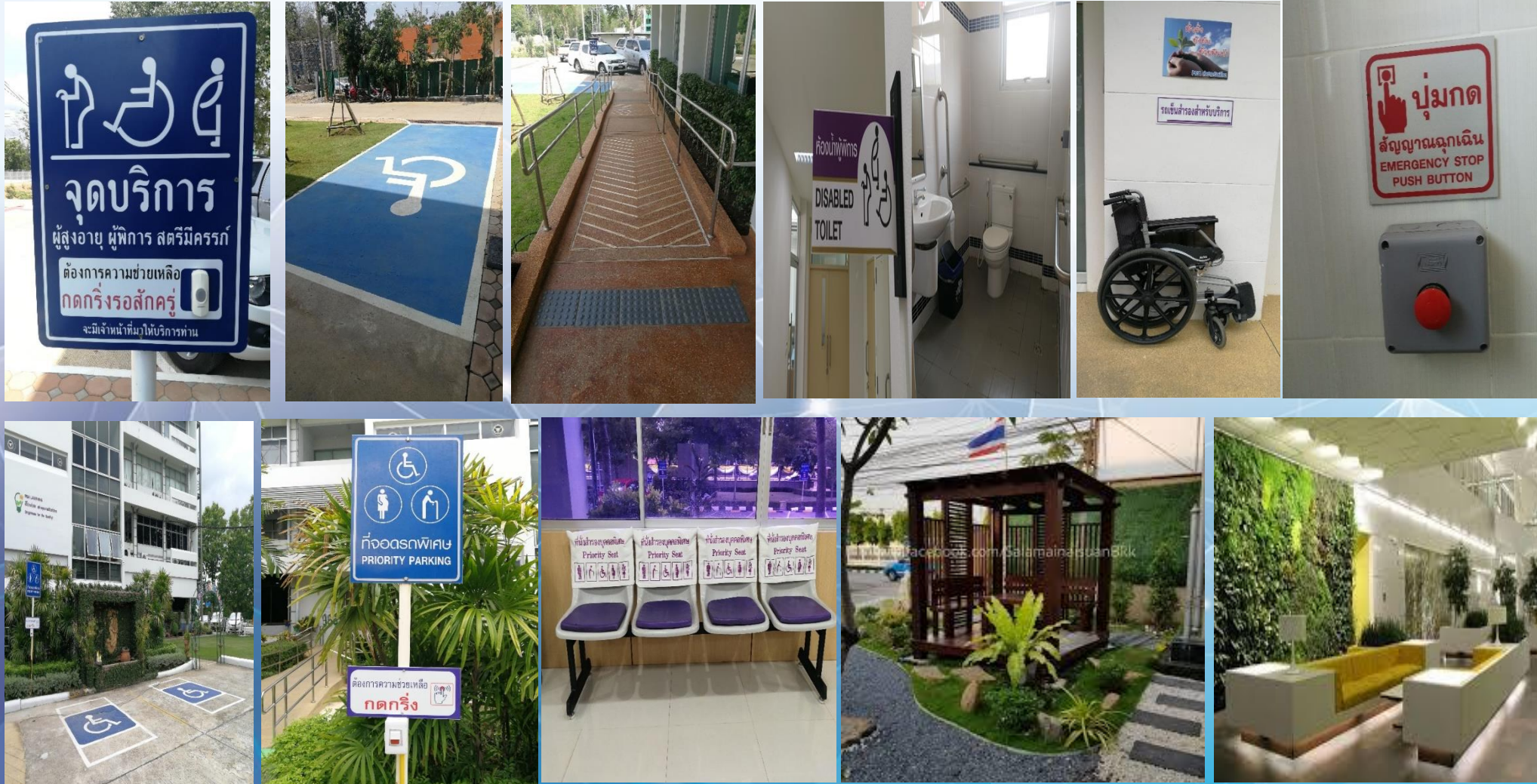
1. สถานที่บริการ

(👍) 1.1 การดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายของเชื้อโรค ให้กับประชาชนที่มาติดต่อ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสถานที่ให้บริการ



- + ให้มีการตั้งจุดคัดกรองบุคคลในการเข้าออกอาคารโดยมีการ ตรวจวัดไข้เบื้องต้น
- + จัดเตรียมอุปกรณ์แอลกอฮอล์เจลทำความสะอาดไว้บริเวณพื้นที่ ส่วนกลาง
- + ให้มีระยะห่างทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (Social Distancing) เพื่อป้องกันภาวะความเสี่ยงต่างๆ
- + ให้มีการทำความสะอาดอาคารโดยเฉพาะจุดหรือบริเวณที่มีการใช้ร่วมกัน เช่น ลูกบิดประตูราวจับ ราวบันได ด้วยน้ำยาทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ
- + ห้องน้ำต้องสะอาด โดยเฉพาะบริเวณอ่างล้างมือจัดให้มีสบู่ล้างมืออย่างเพียงพอ และทำความสะอาดบริเวณที่อาจมีการปนเปื้อน หรือสัมผัสบ่อย

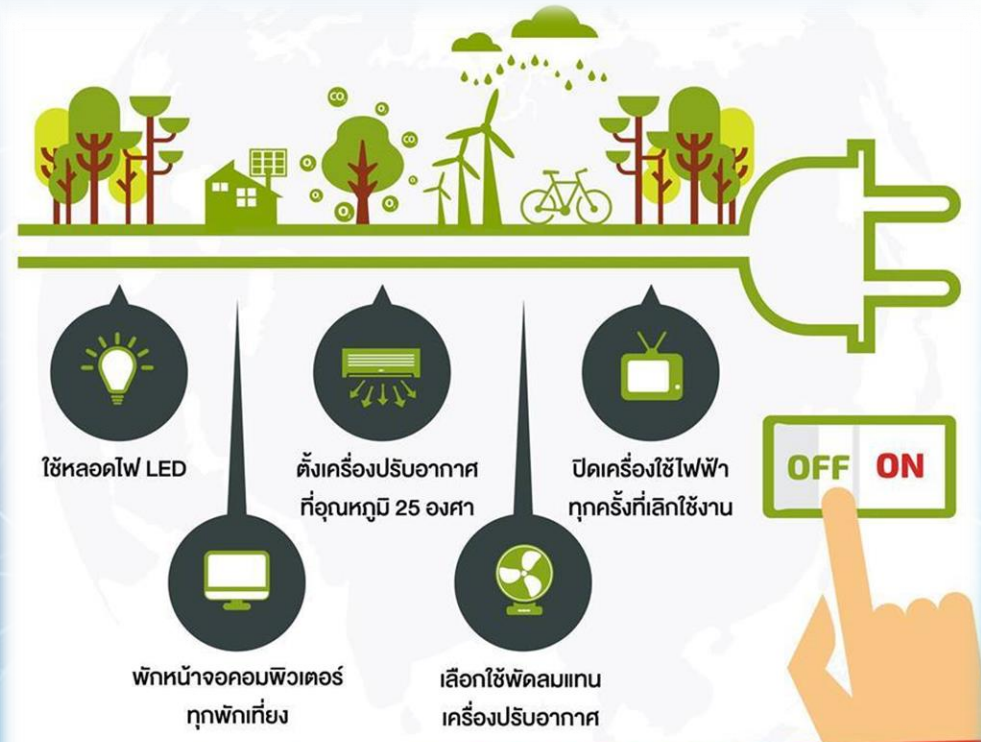
- (😊) 1.2 มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย 11 รายการ ตามข้อ 5 ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์



(😊) 1.3 มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ



(😊) 1.4 มีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน



2. ด้านบริการ



การสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อนำมาใช้ออกแบบการให้บริการ



งานบริการด้านข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ



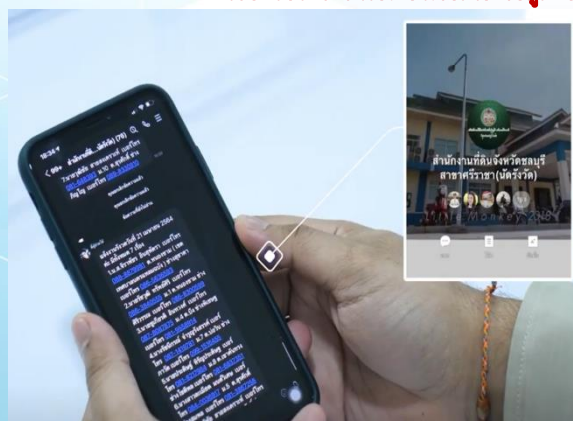
การกำหนดผู้รับผิดชอบ



ใช้บัตรประชาชนใบเดียวเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นสู่บริการแบบเบ็ดเสร็จ One Stop Service



ระบบร้องเรียนออนไลน์



ระบบการแจ้งเตือนการให้บริการ



มีศูนย์ไกล่เกลี่ยประณอมข้อพิพาท



ระบบ Call Center ตลอด 24 ชั่วโมง

(👍) 2.1 มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ ให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและแก้ไขปัญหา การให้บริการ ซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้

- ☐ ประเภทงานบริการ
- ☐ วันและเวลาเปิดให้บริการ
- ☐ สถานที่ให้บริการ
- ☐ ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ
- ☐ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ
- ☐ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ ให้บริการ

(👍) 2.2 มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจ และนำไปใช้ในการ ออกแบบระบบการให้บริการ



01

2.3 มีงานบริการครอบคลุมประเภทงานดังนี้

- งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน
- งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน
- งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์



02

2.4 มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้รับบริการ



03

2.5 มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ





2.9 มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์

2.8 มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ

2.7 มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย

2.6 มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์ติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน

2.10 มีการนำผลจากการติดตาม
งานมาปรับปรุงงานจนเกิด
ผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง



2.11 เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการไม่น้อยกว่า
ร้อยละ 80





2.12 มีกลไกการรับฟังและตอบสนอง
ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบ
การติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน



2.13 กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ
ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติ
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

(😊) 2.14 มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ



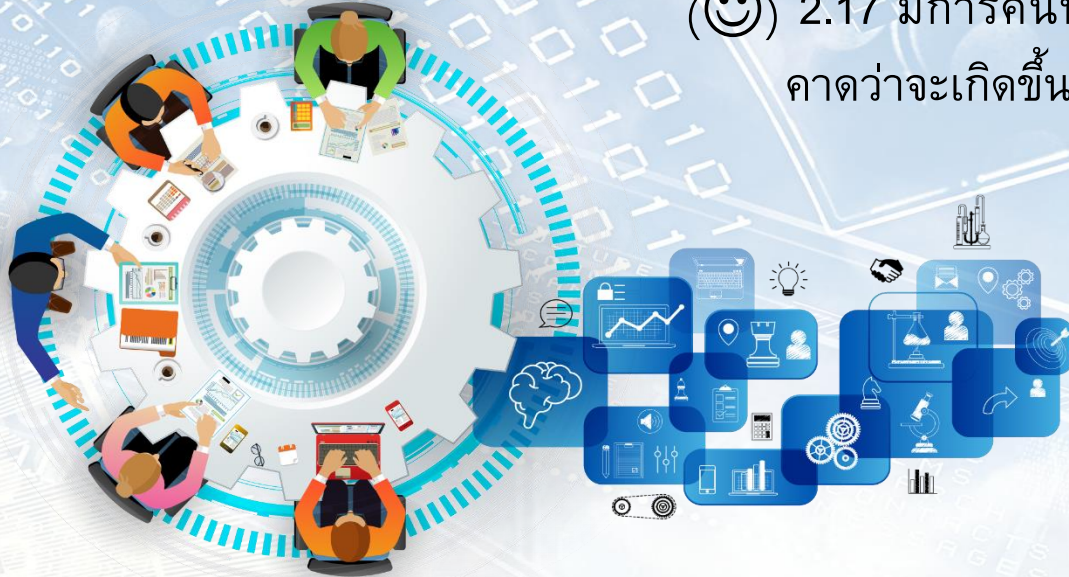


- (👍) 2.15 มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของ ศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่อง ที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และ ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง



- (👍) 2.16 มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน (monitoring) ทั้งนี้ กรณีเกิดปัญหา มีการแก้ไขปัญหอย่าง ทันทีทันที่ (take action) เช่น การจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ ปัญหาตามความเหมาะสม

(😊) 2.17 มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและ
คาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น



(😊) 2.18 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน
และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงาน
เพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ



- (😊) 2.19 มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้งการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า





(😊) 2.20 มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบ
Call center ตลอดจนกำหนดมาตรฐาน
และพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง



2.21 มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศลูกค้า หรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น



2.22 มีการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่อง

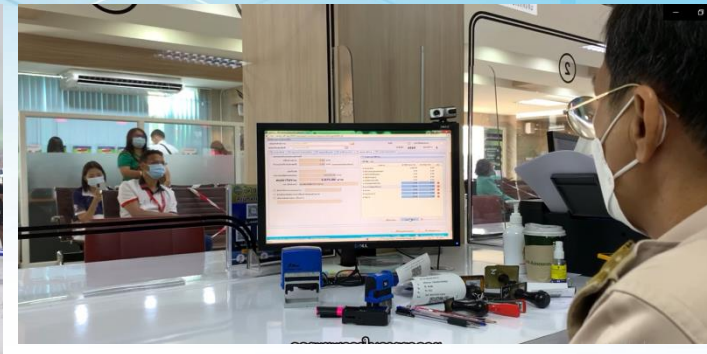


2.23 มีการสร้างความเข้าใจ และสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ



2.24 มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน

3. ด้านบุคลากร



เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้แก่ผู้รับบริการ รวมทั้งสามารถแก้ไขและรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้



มีงานบริการนอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน

เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต



มีเจ้าหน้าที่ให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์

บริการใบแทนเคลื่อนที่ Delivery ถึงบ้าน

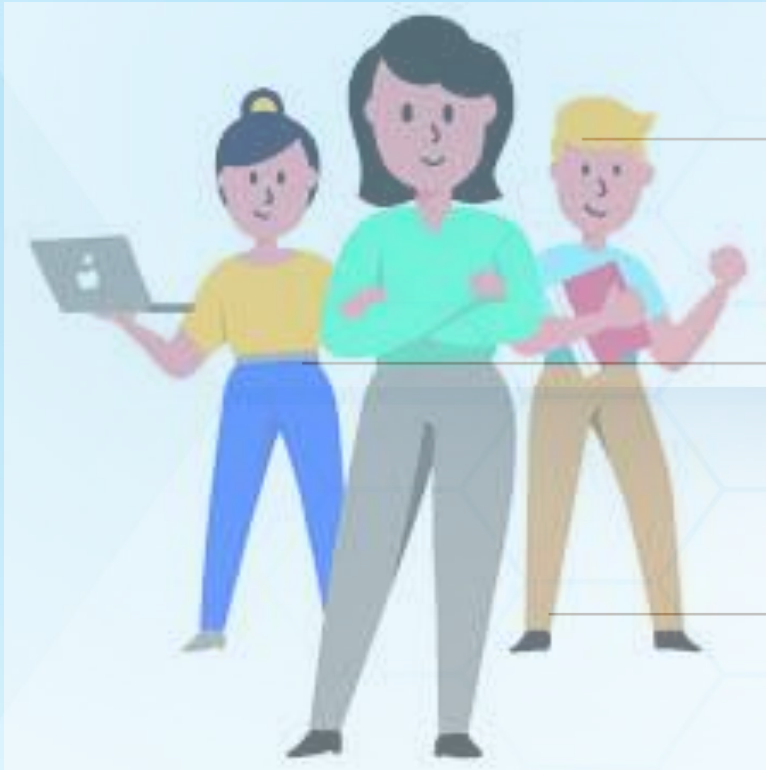
มีการจัดประชุมระดมสมองอย่างต่อเนื่อง

(☺) 3.3 มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็น
และทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง

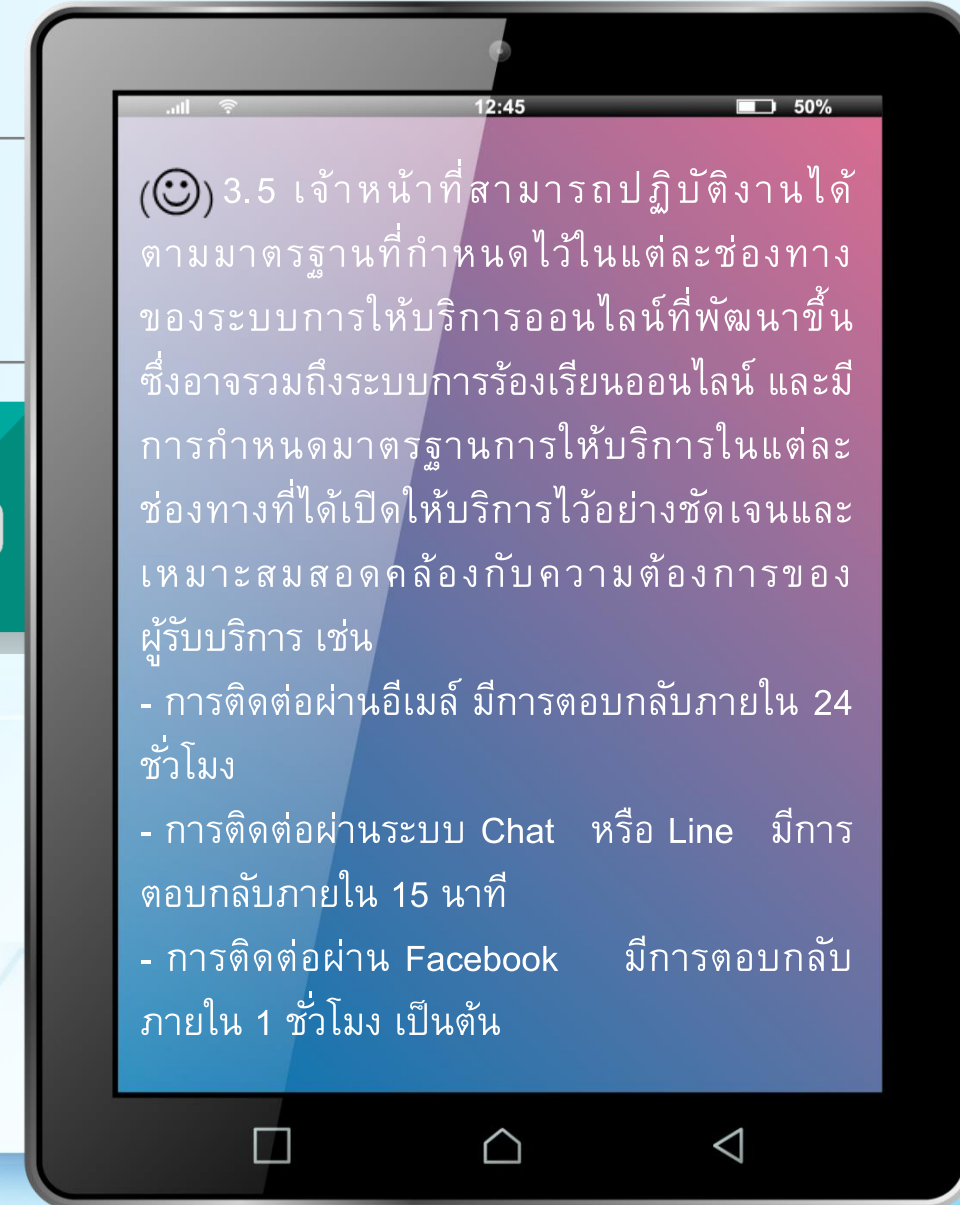
👍 3.2 มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน นอกเหนือจากการ
ประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ

👍 3.1 มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการ
ด้านกำลังคนที่จำเป็น และจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสม





(😊) 3.4 เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ
เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ และริเริ่ม
พัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจ
แก่ผู้รับบริการ



4. ด้านเทคโนโลยี



แผนกวิศวกรรม ระบบ Telemedicine และ Application หมอรู้จักคุณ
ตรวจติดตามอาการ : สั่งจ่ายยา : ลงนัด จบได้ในระบบออนไลน์



แผนกวิศวกรรม ระบบ Telemedicine และ Application หมอรู้จักคุณ
ตรวจติดตามอาการ : สั่งจ่ายยา : ลงนัด จบได้ในระบบออนไลน์



MENU Delivery Robot หุ่นยนต์ผู้ช่วย แพทย์ พยาบาล

แผนกวิศวกรรมระบบ Telemedicine และ Application หมอรู้จักคุณ ในการตรวจติดตามอาการ



Application IHEART ผู้ป่วยโรคหัวใจ



Application NU MED
ปรึกษาแพทย์ทุกที่ ทุกเวลา



การตรวจ CT-SCAN



ห้องจ่ายยาแบบระบบคิวอัตโนมัติ

ห้องจ่ายยาด้วยระบบคิวอัตโนมัติ พร้อมบอ และเสียงเรียกคิวชัดเจน



ระบบการตรวจรักษาเสมือนจริงด้วย Hololens อยู่ไหนก็ได้พบแพทย์เฉพาะทาง



ตรวจสอบสิทธิ์ออนไลน์



Application Smart (Thai) Cleft Care



ระบบติดตามสถานงานแบบเรียลไทม์



☺ 4.1 มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลที่มีความครอบคลุมถูกต้อง และทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป

☺ 4.2 มีระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคง ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ

- (☺) 4.3 คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ
- (☺) 4.4 ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในตลอดเวลาและสถานที่ ตลอดจนสามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทางทุกอุปกรณ์

ต้องดำเนินการมาไม่น้อยกว่า 6 เดือน มีแผนการดำเนินการ มีผู้รับผิดชอบ และมีหลักฐานการดำเนินการที่ให้การพิจารณาได้

- ☑ ศูนย์ราชการสะดวกมีการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้อง ในรูปแบบดิจิทัล (Digitization)
- ☑ ศูนย์ราชการสะดวกมีการปรับปรุงบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้อง ให้มีขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียมที่ลดลง (Business Process Reengineering : BPR) โดยคิดจาก Service Level Agreement (ต้องดำเนินการจริงและต่อเนื่อง)
- ☑ ศูนย์ราชการสะดวกมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการของบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้อง โดยให้มีความเชื่อมโยงกันในรูปแบบ **Multi Channel**
- ☑ ศูนย์ราชการสะดวกมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการของบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้อง ในรูปแบบ **Omni Channel**
- ☑ ศูนย์ราชการสะดวกมีงานบริการที่เพิ่มเติมนอกเหนือจากงานบริการหลักของหน่วยงาน 3 บริการขึ้นไป
- ☑ ศูนย์ราชการสะดวกมีการใช้การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ หรือสร้างบริการใหม่ โดยต้องแสดงหลักฐานการใช้ข้อมูลเชิงวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

5.1 การพัฒนา

ศูนย์ราชการสะดวก

สู่ความเป็นเลิศ :

ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของ

ศูนย์ราชการสะดวก

ที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์
ราชการแห่งอื่น





การดำเนินการตามแนวปฏิบัติที่ดี มุ่งหวังให้ศูนย์ราชการสะดวกดำเนินการพัฒนาการให้บริการตามแนวปฏิบัติที่ดี ที่สามารถรับประกันผลสำเร็จของการดำเนินการ นอกจากนี้หน่วยงานจะมียุทธศาสตร์ความรู้ที่ทำให้หน่วยงานสามารถนำแนวทางไปปฏิบัติได้จริง ภายใต้สภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน

- ☑ ศูนย์ราชการสะดวกมีการให้บริการเชิงรุก สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงบริการได้ง่าย ตลอด 24 ชั่วโมง รวมถึงการจัดให้มี Call Center และ/หรือ ระบบตอบรับอัตโนมัติ เพื่อสนับสนุนการให้บริการ
- ☑ ศูนย์ราชการสะดวกมีเครือข่ายความร่วมมือบูรณาการในการให้บริการ โดยจัดให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการของหน่วยงานเครือข่าย (Data Sharing, Omni Channel)
- ☑ ศูนย์ราชการสะดวกเป็นศูนย์บริการร่วมอำนวยความสะดวกให้บริการประชาชน ณ จุดเดียวในรูปแบบกายภาพและออนไลน์ (One Stop Service)
- ☑ ศูนย์ราชการสะดวกมีการพัฒนาการให้บริการโดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Engagement)
- ☑ ศูนย์ราชการสะดวกมีการพัฒนาการให้บริการโดยใช้การสร้างความเป็นผู้ประกอบการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (Entrepreneurship)
- ☑ ศูนย์ราชการสะดวกพัฒนานวัตกรรมและนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดภาระให้กับเจ้าหน้าที่และประชาชน ทั้งเรื่อง ระยะเวลา ขั้นตอน และค่าใช้จ่าย โดยหน่วยงานสามารถเผยแพร่องค์ความรู้ไปยังหน่วยงานเครือข่ายในการปฏิบัติงานได้ (Excellent Center)

เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

รวม **30** คะแนน



ความพึงพอใจของประชาชน
ในการรับบริการ



ความสะดวกในการติดต่อราชการ



การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ
ประชาชน



เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

1. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ (10 คะแนน)

ประเมินจาก

1.1 พิจารณาจากวิธีการสำรวจและความน่าเชื่อถือในการจัดเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น เช่น สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างกับผู้มารับบริการทั้งหมด ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล เป็นต้น (6 คะแนน)

1.2 คณะอนุกรรมการฯ พิจารณาผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก **Google review** และ/หรือ **Facebook review** ร่วมกับการสุ่มสัมภาษณ์ผู้รับบริการ (**Spot Check**) เกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ อย่างน้อย 3 คน และให้คะแนนตามตาราง (4 คะแนน)

เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

2. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง (10 คะแนน)

ประเมินจาก

2.1 ระยะเวลา (5 คะแนน) (ใช้งานบริการหลัก หรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด) พิจารณาจากระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนดไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด โดยสุ่มสัมภาษณ์อย่างน้อย 3 คน และลงคะแนนทั้ง 3 คน จากนั้นให้ทำการหาค่าเฉลี่ยของคะแนนทั้ง 3 คน

2.2 จำนวนช่องทางการให้บริการ (5 คะแนน) (ใช้งานบริการหลักหรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด) ช่องทางหลัก หมายถึง ช่องทางการให้บริการปกติ เช่น ช่องทาง **walk-in** ช่องทางการให้บริการอื่น ๆ เช่น **e-service** การยื่นเอกสารทาง **online** หรือ **e-payment** เป็นต้น (ยกเว้นคู่มือประชาชน)

3. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (10 คะแนน)

ประเมินจาก

3.1 การมีระบบเพื่อให้บริการได้จากทุกที่ เช่น ระบบการจองคิว ระบบการให้บริการ ระบบการชำระเงิน ระบบการให้ข้อมูลเพื่อติดตามสถานะการให้บริการ ระบบการร้องเรียน และมีการวิเคราะห์ผลจากระบบ (5 คะแนน)

3.2 ร้อยละของผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละเท่าใด (5 คะแนน) ทั้งนี้ ต้องเป็นระบบการให้บริการออนไลน์ที่ให้บริการมาไม่น้อยกว่า 6 เดือน โดยอาจเป็นงานบริการใดบริการหนึ่งในห่วงโซ่การให้บริการได้ เช่น หน่วยงาน ก เปิดให้มีระบบการยื่นเอกสารแบบ **Online** ผ่าน **Website** แต่ยังคงไปชำระเงินด้วยตนเอง

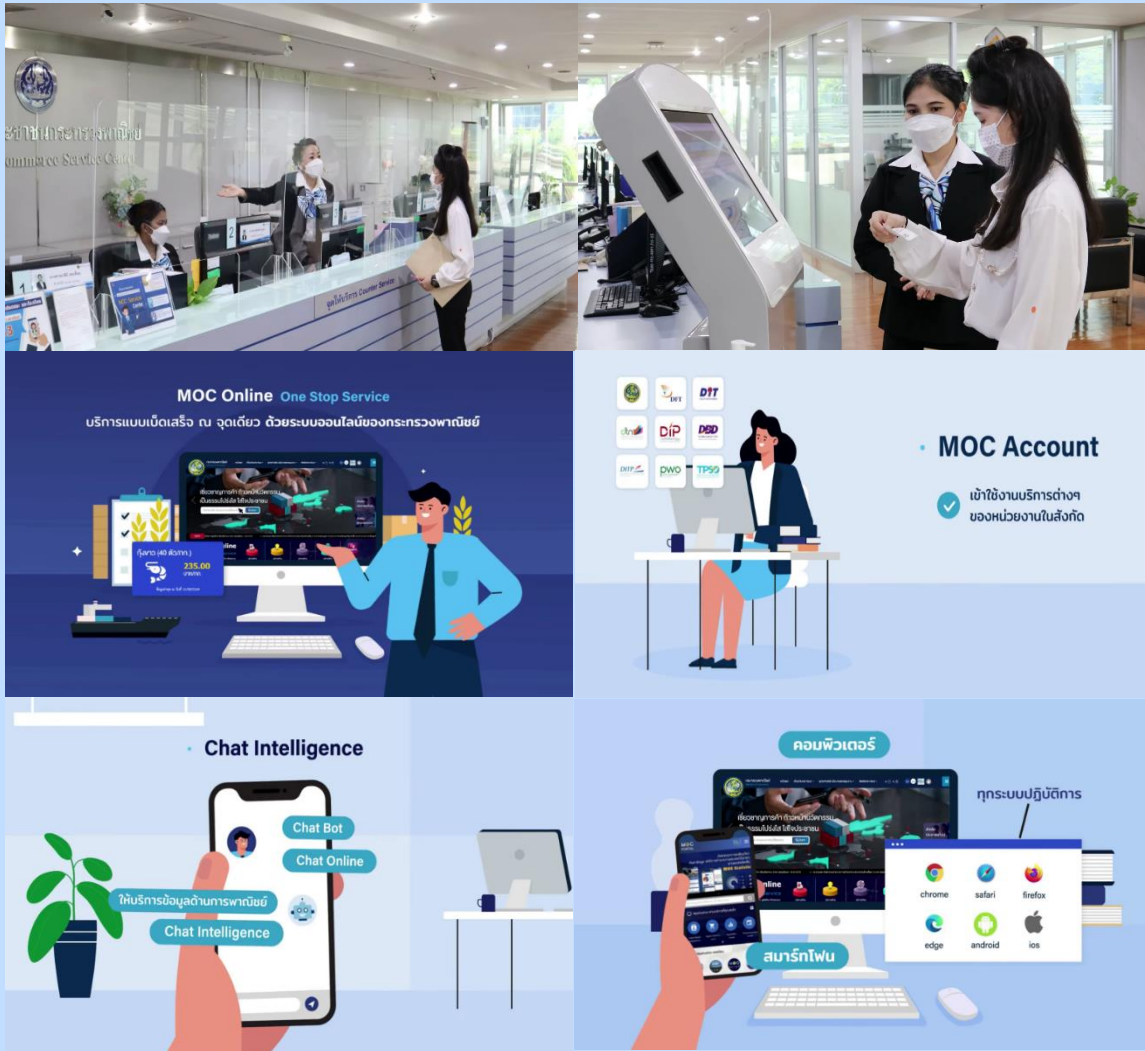
****หมายเหตุ :** การขออนุญาตหน่วยงาน ก อาจมีบริการที่เป็นดิจิทัล ได้แก่ การยื่นยันตัวตน และการชำระเงิน ให้กรรมการพิจารณาแยกเป็น 2 บริการ และนับเปรียบเทียบกับช่องทางปกติ**

ตัวอย่างศูนย์ราชการสะดวก ระดับเป็นเลิศ





ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ 2565



ความโดดเด่น

- ระบบ MOC Online One Stop Service บริการ E-Service รวม 124 งานบริการ
- Chat Intelligence ให้บริการ 24 ชั่วโมง ผ่านระบบ Chat Bot และ Chat Online
- MOC Mobile Application Portal เป็นศูนย์รวมของทุกกรมในสังกัด
- ผู้ใช้บริการระบบออนไลน์ร้อยละ 99.43
- ผลความพึงพอใจร้อยละ 97.40



โรงพยาบาลสวนปรุง จังหวัดเชียงใหม่ 2565



ความโดดเด่น

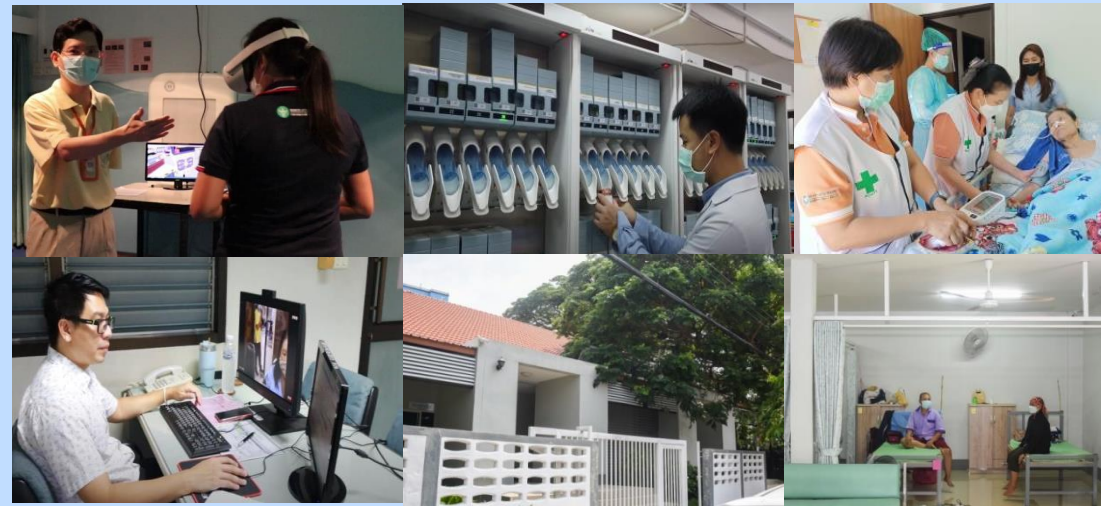
- เปิดหอผู้ป่วยจิตเวชและยาเสพติด ใน รพท./รพช./รพศ.
- ออกหน่วยบริการตรวจวัดความแปรปรวนของหัวใจ (HRV) หรือระบบอัตโนมัติต่อความเครียด (Biofeedback)
- ระบบจิตเวชทางไกล (Tele-psychiatry)
- รับยาไปรษณีย์ และ Tele-pharmacy /ร้านยาใกล้บ้าน
- พัฒนาระบบบริการผู้ต้องขังจิตเวชให้ได้รับการดูแลต่อเนื่องเท่าเทียมประชาชนทั่วไป
- ผลความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยนอกร้อยละ 99.88
- ผลความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในร้อยละ 99.71
- ได้รับการรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
- ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ (HS4) ระดับคุณภาพเพียงแห่งเดียวของ รพ.ในสังกัดกรมสุขภาพจิต
- ผ่านเกณฑ์การประเมิน Green and Clean ระดับดีมาก
- ผ่านการประเมิน COVID Free Setting THAI STOP COVID 2 PLUS





ความโดดเด่น

- พัฒนาภาคีเครือข่ายรณรงค์คัดกรองมะเร็งในส่วนราชการและชุมชน และมีกระบวนการดูแลผู้ป่วยมะเร็งแบบองค์รวม ครบวงจร
- MOU หลักสูตรโรคพยาธิใบไม้ตับและมะเร็งท่อน้ำดีในโรงเรียน
- ตรวจสุขภาพเชิงรุก/จองแปลผ่านระบบออนไลน์
- One stop service : NCD Clinic , ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ Wellness Center
- รับยาทางไปรษณีย์และปรึกษาผ่าน Application Line
- การประสานแพทย์ถึงบ้านคนไข้ด้วยระบบ Tele-medical Referral system”
- บริการบ้านพักผู้ป่วยมะเร็งและญาติที่มาับการรักษาโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย
- ผลความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกร้อยละ ๘๓.๕๘
- ผลความพึงพอใจของผู้ป่วยในร้อยละ ๙๐.๖๓
- ผลความพึงพอใจของผู้ป่วยในชุมชนร้อยละ ๙๓.๓/๐
- รางวัลหน่วยงานที่มีการกำกับดูแลองค์การที่ดี ระดับดีมาก
- ได้รับการรับรองมาตรฐาน Green and Clean Hospital ระดับดีมาก Plus
- ได้รับรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐประจำปี ๒๕๖๑ และ ๒๕๖๓
- ร่วมกับหน่วยงานภาคีเครือข่ายในการพัฒนาผลงาน “ร่วมพัฒนาร่วมใช้ฐานข้อมูล เพื่าระวังโรคและภัย ราชทัณฑ์หนึ่งเดียว” ในพื้นที่เรือนจำจังหวัดร้อยเอ็ด



สำนักงานที่ดินจังหวัด ชลบุรี สาขาศรีราชา 2564

บริการเชิงรุก

มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อนำมาใช้ออกแบบการให้บริการ และจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสม พร้อมสร้างกลไกการรับฟัง จัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาที่ท้าทาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง พัฒนาเป็นกลยุทธ์การบริการเชิงรุก ในโมเดล S SQAMDLE



ความทันสมัย

ออกแบบสถานที่ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ในช่วงโควิด-19 โดยเน้นการใช้เทคโนโลยีและดิจิทัล เพื่อรองรับชีวิตวิถีใหม่ และมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนแบบเรียลไทม์ผ่าน 13 ช่องทาง พร้อมช่องทางการการสืบค้นข้อมูล (E-library DOL) ในรูปแบบดิจิทัลที่ทันสมัย สืบค้นได้ง่าย



เข้าถึงง่าย

มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการ และบริการเสริม Carpool to go “ทางเดียวกันไปด้วยกัน” อีกทั้งจัดให้มีระบบการให้บริการ จำนวน 16 ช่องบริการ ช่องทางให้คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียน จำนวน 13 ช่องทาง และแจกนามบัตรให้แก่ประชาชน เพื่อติดต่อกลับหลังจากการรับบริการ



ความสะอาด

– ออกแบบสถานที่พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกที่คำนึงถึงผู้พิการ และมีห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ ตามมาตรฐาน HAS ติดต่อราชการโดยแสดงบัตรประชาชน พร้อมมีศูนย์บริการร่วม One Stop Service

– มีศูนย์ไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท และเพิ่มช่องทางรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ 13 ช่องทาง และจัดตั้งหน่วยเคลื่อนที่เร็วลงพื้นที่แก้ปัญหา พร้อมมีระบบ Call Center ตลอด 24 ชั่วโมง



สำนักงานที่ดินจังหวัด ชลบุรี สาขาศรีราชา 2564 (ต่อ)

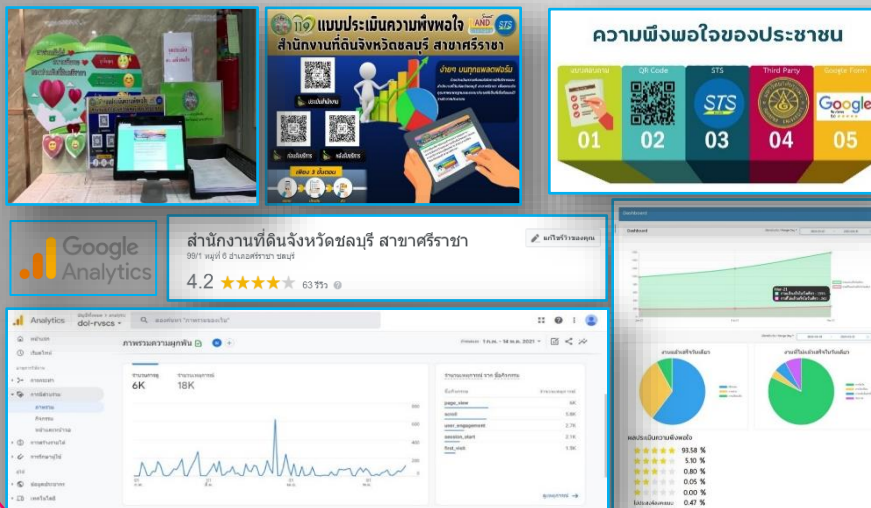
ดิจิทัล

มีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการสะดวก รวดเร็ว และบูรณาการฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ครอบคลุมทุกภารกิจสู่ความ เป็นดิจิทัล พร้อมทั้งให้บริการจองคิวแบบออนไลน์ ผ่านระบบ e-Qlands และระบบ e-service ให้บริการประชาชน on mobile ด้วย 18 บริการ



ความพึงพอใจของประชาชน

มีความพึงพอใจผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 90 ในทุกเดือน และมีผล Google Review ในระดับ 4.2



นวัตกรรม/ความโดดเด่น

- มีการคิดค้นนวัตกรรมครอบคลุมทุกภารกิจ ด้วยแผนกลยุทธ์ S SQAMDLE เพื่อยกระดับการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ พร้อมทั้งจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อักษรเบลล์ พื้นผิวต่างสัมผัส ที่นั่งรอรับบริการ และมีโมเดลค่าเช็ก่อนเข้ารับบริการ และตู้ประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ในช่วงสถานการณ์โควิด-19

- กิจกรรมตอบแทนสังคม



กิจกรรมตอบแทนสังคม



ผลลัพธ์

ได้รับรางวัลการันตีครอบคลุมทุกด้าน และมีระบบเพื่อให้บริการได้จากทุกที่ ซึ่งมีผู้ใช้บริการผ่านระบบ มากกว่าร้อยละ 80 เช่น e-Qlands ให้บริการได้มากกว่า 4,900 ราย ติดอันดับ 2 ของประเทศ และแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นที่ยุติ ได้มากกว่าร้อยละ 90 อีกทั้งสามารถลดระยะเวลาในการให้บริการได้มากกว่า 50% คิดเป็นจำนวนเงินที่หน่วยงานประหยัดได้เท่ากับ 12,300,000 บาท





โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร คณะแพทยศาสตร์ 2564

นวัตกรรม เทคโนโลยี ที่ให้บริการประชาชน สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

การตรวจรักษาผ่าน Tele medicine



ส่งยาทางไปรษณีย์



ชำระเงินออนไลน์



E-Certificate



ปรึกษาเรื่องยา Tele pharmacy



รับยา รพ.สต. ใกล้บ้าน



ร้องเรียนออนไลน์



Operator 24 ชั่วโมง

นวัตกรรมบริการในโรงพยาบาล อื่นๆ

1. ระบบ slot เลาะเลือก
2. ช่องทางด่วนกลุ่มพิเศษ
3. Fast Admit/ Fast discharge
4. บริการผู้พิการตลอดเส้นทาง
5. Community aging กิจกรรมระหว่างรอรับบริการ

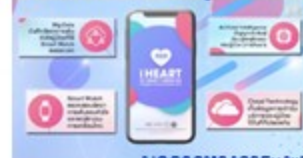


บริการด้วยระบบดิจิทัล สะดวกทุกที่ ทุกเวลา

ลงทะเบียนออนไลน์



Application IHEART ผู้ป่วยโรคหัวใจ



บุคลากรทางการแพทย์ดูแล ผู้ป่วยโควิดได้ทุกที่ ทุกเวลา

คัดกรองโควิดออนไลน์



ระบบการตรวจรักษาเสมือนจริงด้วย Hololen อยู่ไหนก็ได้พบแพทย์เฉพาะทาง



Application Smart (Thai) Cleft Care



Robot



บริการอื่นๆ ได้แก่ จิตอาสาบริการ บริการอาหารเครื่องดื่มฟรี ดนตรีในสวน





โรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย 2563



ความโดดเด่น :

โรงพยาบาลมะขามเตี้ย เป็นต้นแบบของโรงพยาบาลของรัฐที่ทันสมัยเทียบเท่าโรงพยาบาลเอกชน เป็น Digital Hospital ที่ทุกระบบตั้งแต่ต้นจนจบตอบโจทย์ความสะดวกและคุณภาพการบริการ



การประสานภูมิภาคสาขาเชียงใหม่ (ชั้นพิเศษ) 2563



ความโดดเด่น : บริหารจัดการองค์การเชิงรุก พัฒนาคุณภาพบริการที่เป็นเลิศในทุกด้านให้เหนือมาตรฐาน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว หลากหลายมากกว่า 6 ช่องทาง ส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาความรู้คิดค้นนวัตกรรมด้านการผลิตและด้านบริการ ได้รับรางวัล ตั้งแต่ปี 2560 - 2562 และคิดค้นนวัตกรรมเพื่อการบริการที่เกิดขึ้นตามสถานการณ์จนถึงปัจจุบัน ส่งเสริมให้ผู้รับบริการใช้ระบบ E-Service ซึ่งมียอดผู้ใช้เป็นอันดับ 1 ของ กปภ. ทั้งประเทศ มี Call Center ศูนย์ประสานใจ ซึ่งเป็นสาขาแรกที่น่ามาใช้งาน เข้าร่วมโครงการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดูแลพื้นที่ต้นน้ำอย่างยั่งยืน เช่นการสร้างฝายชะลอน้ำ ปลุกป่าทำแนวกันไฟ ร่วมกับสำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจจากฐานชีวภาพได้รับรางวัล ผู้ทำความดีในการตอบแทนคุณระบบนิเวศ



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงราย 2563



ความโดดเด่น :

นอกเหนือจากการพัฒนาอาคารสถานที่ ด้านนวัตกรรม ระบบดิจิทัลในการให้บริการ และ Service mind แล้ว ยังมีการตอบสนองนโยบายสำคัญของรัฐบาลที่ว่า "กินดี อยู่ดี มีสุข" โดยดำเนินโครงการต่างๆ เช่น โครงการมิเตอร์ผู้ยากไร้ ระบบไฟฟ้าลานกีฬา สถานที่ออกกำลังกาย โครงการก่อสร้างฝายชะลอน้ำ ทั้งนี้ โดยร่วมกับประกอบการรายใหญ่ในพื้นที่จังหวัดเชียงราย รวมทั้ง สนับสนุนภารกิจด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในพื้นที่





การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ 2563



ความโดดเด่น : หน่วยงานมีการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน การสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม ได้รับรางวัลชนะเลิศเหรียญทองระดับองค์กร จากงาน PEA Innovation 2019 23-24 SEP 2019 ได้รับการคัดเลือกให้เข้าร่วมประกวดและจัดนิทรรศการในงานเวทีนานาชาติ ณ นครเจนีวา สมาพันธรัฐสวิส “The 48th International Exhibition of Inventions Geneva” 16-20 SEP 2019



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุบลราชธานี 2563



ความโดดเด่น : หน่วยงานมีการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน การสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น การคิดค้นนวัตกรรมเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติ “รอกจีวพาดสายแรงต่ำ ได้รับรางวัลระดับ GOLD จากงาน INTERNATIONAL QUALITY & PRODUCTIVITY CONVENTION 2017 ประเทศอินโดนีเซีย” และเป็นตัวแทนประเทศไทยเข้าร่วมการประชุมวิชาการคุณภาพนานาชาติ ณ เมืองเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน (APQC – 2015)

นวัตกรรมการให้บริการประชาชน





ตัวอย่างนวัตกรรมการให้บริการประชาชน



นวัตกรรมกรมการปกครอง

ระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (DOPA – Digital ID) ซึ่งเป็นโครงการนำร่องในการสร้างต้นแบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลของประเทศ เป็นนวัตกรรมหนึ่งที่ประเทศไทยกำหนดเป้าประสงค์ การพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล เป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญที่จะเชื่อมต่อการยืนยันตัวตนจากทุกภาคส่วน





สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี
UTATHANI PROVINCIAL PUBLIC HEALTH OFFICE

ตัวอย่างนวัตกรรมการให้บริการประชาชน



ข้อมูลการให้บริการที่แสดงถึงความโดดเด่นของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

1

นวัตกรรม เทคโนโลยี ที่รองรับการให้บริการประชาชนให้สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

1.1

นวัตกรรมเพื่อลดระยะเวลาการรอคอยและลดความแออัดของผู้มารับบริการ



- 1) จัดแบ่งช่วงเวลาต่ออายุใบอนุญาตแต่ละประเภท
- 2) ระบบจองคิว online และเรียกคิวอัตโนมัติ
- 3) เพิ่มช่องทางการติดตามสถานะใบอนุญาต online
- 4) บริการจัดส่งใบอนุญาตทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

1.2

นวัตกรรมเพื่อลดขั้นตอนการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ



- 1) ใช้ระบบกรอกคำขออัตโนมัติโดยใช้ mail merge
- 2) พัฒนา Web Application สำหรับส่งต่อข้อมูลการชำระเงินเพื่อลดขั้นตอนของผู้ประกอบการ
- 3) ใช้ระบบจอกคอมพิวเตอร์สองหน้าในการทำธุรกรรม

2

การให้บริการด้วยระบบดิจิทัลสะดวกทุกที่ ทุกเวลา



1. ยื่นคำขออนุญาตผลิตภัณฑอาหารและเครื่องสำอาง online โดยใช้ระบบ E-submission



2. การจองคิวรับบริการ online



3. ติดตามสถานะใบอนุญาต online



4. ระบบแจ้งเตือนการต่ออายุใบอนุญาต (โดยใช้ฐานข้อมูล IT)



5. บูรณาการฐานข้อมูลกับหน่วยงานอื่น (เช่น ตรวจสอบใบประกอบวิชาชีพ ทะเบียนพาณิชย์ ระบบยืนยันตัวตน E-Authentication)

3

งานบริการอื่นๆ ที่ริเริ่มหรือพัฒนาจากประสบการณ์การให้บริการ และนำมาพัฒนาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น (เหนือจากภารกิจหลัก)

3.1

ให้คำแนะนำและช่วยประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น

- ❖ พาณิชย์จังหวัด (ทะเบียนพาณิชย์)
- ❖ ที่ดินจังหวัด (การตรวจสอบที่ดิน)
- ❖ การชุดเจาบน้ำบาดาล
- ❖ อุตสาหกรรมจังหวัด (การจัดตั้งโรงงาน)
- ❖ เกษตรจังหวัด (การจัดตั้งวิสาหกิจชุมชน)

3.2

พัฒนาช่องทางการให้บริการเชิงรุก



- 1) รับขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการ ณ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน
- 2) ออกหน่วยประชาสัมพันธ์และบริการให้คำปรึกษาเคลื่อนที่ โดยการออกหน่วยจังหวัดเคลื่อนที่ และการออกหน่วยพ.สว.

4

อื่นๆ



4.1

มีแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ในการให้บริการที่ครอบคลุมทุกด้าน (บุคลากร สถานที่ ข้อมูลการให้บริการ การรักษาความมั่นคงและปลอดภัยของระบบสารสนเทศการเชื่อมโยงแผนฉุกเฉิน)

4.2

มีกระบวนการพัฒนาระบบบริการ ทดสอบ ปรับปรุงและ CQI อย่างต่อเนื่อง

4.3

มีแผนการพัฒนาระบบบริการในอนาคต (เช่น การต่ออายุใบอนุญาตขยาย online การให้บริการต่ออายุใบอนุญาตเชิงรุกในอำเภอห่างไกล และการออกใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์)

4.4

มีการจัดกิจกรรมสร้างจิตสำนึกต่อส่วนรวม (โครงการ “ห่วงนั้น ฉันทขอได้ไหม”)



ตัวอย่างระบบการจองคิวออนไลน์และการให้บริการผ่านระบบออนไลน์



สำนักทะเบียนอำเภอเจาะไอร้อง

สำนักทะเบียนอำเภอเจาะไอร้อง เปิดบริการงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชนในรูปแบบใหม่ “New Normal” โดยประชาชนสามารถจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ ทางเว็บไซต์ <https://Q-online.bora.dopa.go.th> ได้แก่ งานบริการต่างๆ ดังนี้

1. งานทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนครอบครัว และทะเบียนชื่อบุคคล จำนวน 15 งานบริการ
2. การขอคัดและรับรองเอกสารล่วงหน้าเกี่ยวกับเอกสารทะเบียนราษฎร สำเนารายการบัตรประจำตัวประชาชน ข้อมูลการจดทะเบียนครอบครัว และข้อมูลการจดทะเบียนชื่อบุคคล จำนวน 14 เอกสาร

q-online.bora.dopa.go.th

เมนู 3960500744153

ช่วงเช้า (เวลา 10:00 น. ถึง 12:00 น.)

กรุณาแจ้ง หมายเลขนัดหมายล่วงหน้า หรือ เลขประจำตัวประชาชน ต่อเจ้าหน้าที่เมื่อเข้ารับบริการตามวันเวลาที่จอง

พิมพ์

Copyright © 2018-2020 by BORA-DOPA All Rights Reserved. Powered by CDT-MOI v 1.0.58

รายการอื่นที่คนสนใจ

ทำบัตรประชาชนแบบ “New Normal” ก่อนไปอำเภอ ต้องลงทะเบียนออนไลน์จองคิวล่วงหน้า

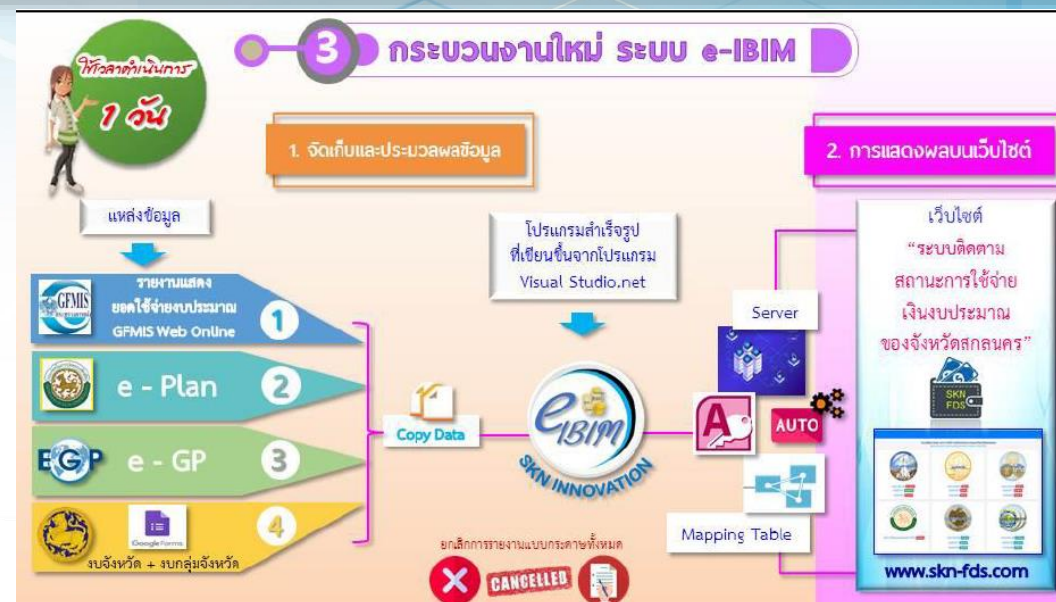


ตัวอย่างระบบการจูงใจออนไลน์และการให้บริการผ่านระบบออนไลน์



สำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร

1. มีระบบการติดตามสถานะการใช้จ่ายงบประมาณของจังหวัด (e-IBIM) และระบบการให้บริการผ่านช่องทาง Online ซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับได้ตลอด 24 ชั่วโมง
2. มีระบบนัดหมายการปรึกษาหารือและระบบการร้องเรียนออนไลน์บนเว็บไซต์สำนักงานคลังจังหวัดสกลนครผ่านระบบ Google Form
3. มีระบบยื่นคำขออิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้
 - 1) การยื่นขอบำเหน็จบำนาญด้วยตนเองทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e-filing
 - 2) การลงทะเบียนผู้ค้ากับภาครัฐ หัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ การขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการ งานก่อสร้าง ผ่านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP)



4. มีระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้
 - 1) การรับชำระเงินผ่านเครื่อง EDC QR Code และ Bill payment
 - 2) การจ่ายเงินและนำส่งเงินผ่านระบบ KTB Corporate Online
5. มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยการออกหนังสือรับรองสิทธิในบำเหน็จตกทอดเพื่อใช้เป็นหลักทรัพย์ประกันการกู้เงิน ผ่านระบบ e-pension



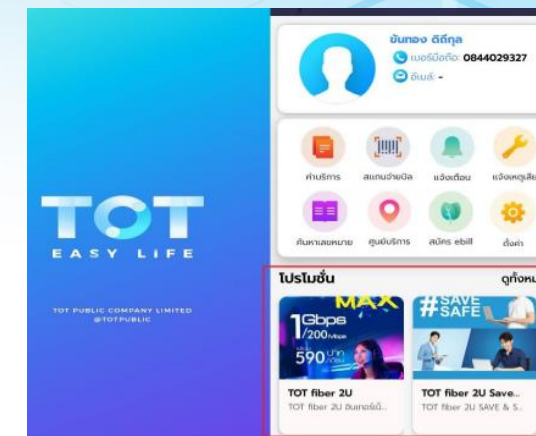
ตัวอย่างระบบการจูงใจออนไลน์และการให้บริการผ่านระบบออนไลน์



บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ สาขาอุดรธานี 1

บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบ Online ดังนี้

1. ผู้รับบริการสามารถใช้บริการต่าง ๆ เช่น ขอดัดตั้ง ขอเปลี่ยนโปรโมชั่น และบริการอื่น ๆ (e-Form) และแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ ผ่านช่องทางออนไลน์ ได้ทั้งผ่าน เว็บไซต์ www.ntplc.co.th หรือ ผ่านแอปพลิเคชัน TOT eService
2. ระบบ TOT Easy life ให้สามารถรับชำระ (e-Payment) ในรูปแบบด่วนผ่านช่องทางออนไลน์(Quick Pay) และยังเพิ่มช่องทางการชำระค่าบริการผ่าน Application Shopee ซึ่งเป็น Application ที่มีผู้นิยมเข้าใช้บริการทั้งการซื้อสินค้าเติมเงิน และการชำระค่าบริการต่างๆ ซึ่งผู้ใช้บริการจะได้รับสิทธิพิเศษเพิ่มเติม เช่น การชำระค่าบริการ TOT ผ่าน Application Shopee จะได้รับส่วนลดในช่วงเวลาที่กำหนด
3. มีระบบ TOT Chatbot ซึ่งสามารถให้บริการได้แบบ 24 ชั่วโมงทุกวัน (24x7) โดยให้ข้อมูลด้านโปรโมชั่น บริการสอบถามจุดติดตั้ง สมัครใช้ FTTx Online บริการรับแจ้งเหตุเสียเหตุขัดข้อง ตอบคำถามอื่นๆ เช่น การสอบถามช่องทางและวิธีการชำระค่าบริการ
4. มีบริการต่างๆบนระบบ Online ผ่าน Line OA @ NT TOT udon wifi ซึ่งจะมี admin คอยตอบและแก้ปัญหาในเบื้องต้นให้กับผู้รับบริการ



Best Practice: ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น



Pain Point

- ขาดการบูรณาการในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของชุดเคลื่อนที่เร็ว
- ไม่มีระบบติดตามเรื่องร้องเรียน ทำให้ประชาชนไม่ทราบสถานะ

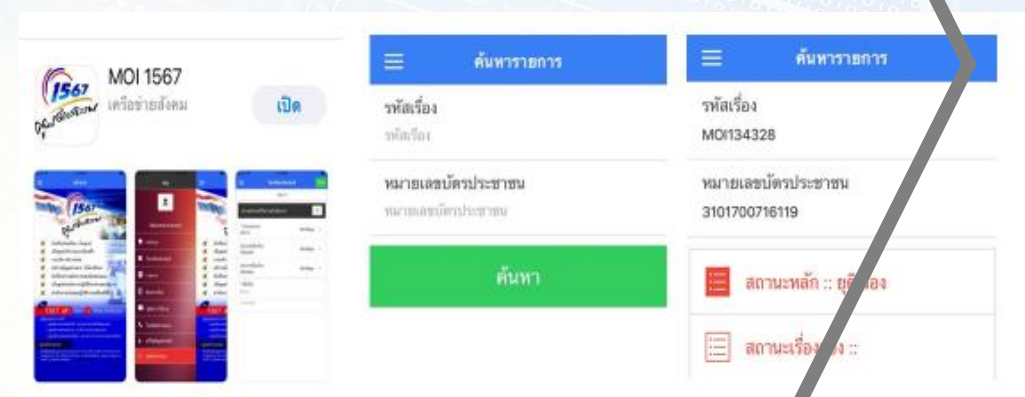


Impact

- ประชาชน "สามารถร้องเรียนและติดตามเรื่องผ่านการสแกน QR Code" ได้ทุกที่ ทุกเวลา ด้วยระบบออนไลน์
- สามารถประเมินความพึงพอใจและแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการด้วยการสแกน QR Code บนบัตรประชาชน สามารถโทรสอบถามได้อย่างสะดวก รวดเร็ว



- นวัตกรรมการให้บริการในรูปแบบ "บัตรคลายทุกข์" ประชาชนสามารถใช้บริการ "ร้องเรียนและติดตามเรื่องผ่าน QR Code"
- มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้รับบริการ





Pain Point

- ผู้ใช้ไฟที่ไม่มีใบแจ้งค่าไฟฟ้า
- ไม่ได้รับความสะดวกในการชำระค่าไฟฟ้า

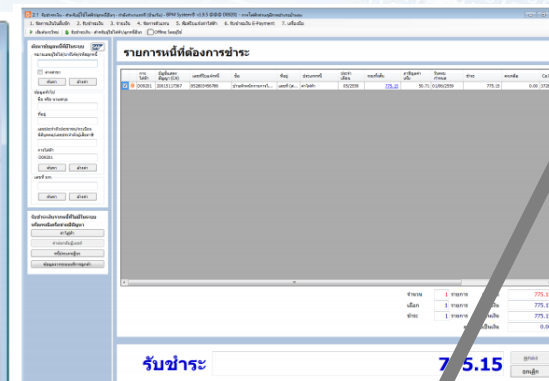
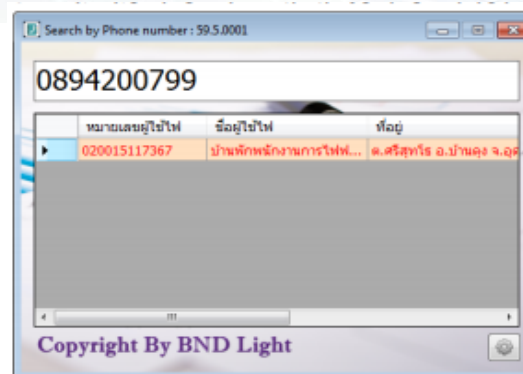
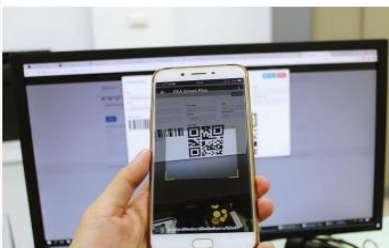


Impact

- ผู้ใช้ไฟได้รับบริการที่รวดเร็ว ลดเวลาในการให้บริการ จาก 4 นาที เหลือเพียง 44 วินาที
- บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ ไม่เกินความผิดพลาด
- ลดขั้นตอนในการรับชำระเงินค่าไฟฟ้ากรณีผู้ใช้ไฟฟ้าไม่นำใบแจ้งค่าไฟฟ้า จาก 12 ขั้นตอนเหลือ 5 ขั้นตอน

solution

- การพัฒนา QR Code ในการให้บริการเพิ่มสถานที่ใช้ฟ้าน PEA Smart Plus สำหรับผู้ใช้ไฟที่ไม่มีใบแจ้งค่าไฟฟ้า
- ปรับปรุง PEA CARD มาเป็น Search by phone number เพื่อบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยการบอกเบอร์โทรศัพท์ของผู้มารับบริการที่ผูกไว้กับหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า





Pain Point

- รับแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับค่าน้ำสูงผิดปกติ
- การยื่นขอตรวจสอบตามระเบียบการประปาส่วนภูมิภาคจะต้องเสียค่าธรรมเนียมในการตรวจสอบตามขนาดมาตรวัดน้ำ
- ผู้ใช้น้ำต้องรับภาระเพิ่ม



Impact

- เป็นจุดบริการตรวจสอบเบื้องต้นที่จะช่วยสร้างความเข้าใจ เรียนรู้วิธีการตรวจสอบเบื้องต้น สะดวกและง่ายต่อการรับบริการมากขึ้น



- ออกแบบระบบงานบริการ“จุดตรวจสอบน้ำรั่วภายใน”เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ได้เรียนรู้วิธีการตรวจสอบที่ถูกต้อง
- จัดพื้นที่ “จุดตรวจสอบน้ำรั่วภายใน” ไว้บริการลูกค้าโดยทำการติดตั้งมาตรวัดน้ำไว้ตรงบริเวณหน้าห้องงานบริการฯ เสมือนเป็นจุดติดตั้งมาตรวัดน้ำหน้าบ้านของลูกค้าเอง



ประตูน้ำหลังมาตร



Best Practice: ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์



Pain Point

- เพิ่มช่องทางในการติดต่อภาครัฐให้กับประชาชน และลดภาระในการให้ประชาชนเข้ามาติดต่อ ณ หน่วยงาน
- ภาครัฐต้องการรวบรวมข้อมูลเพื่อปรับปรุงบริการ



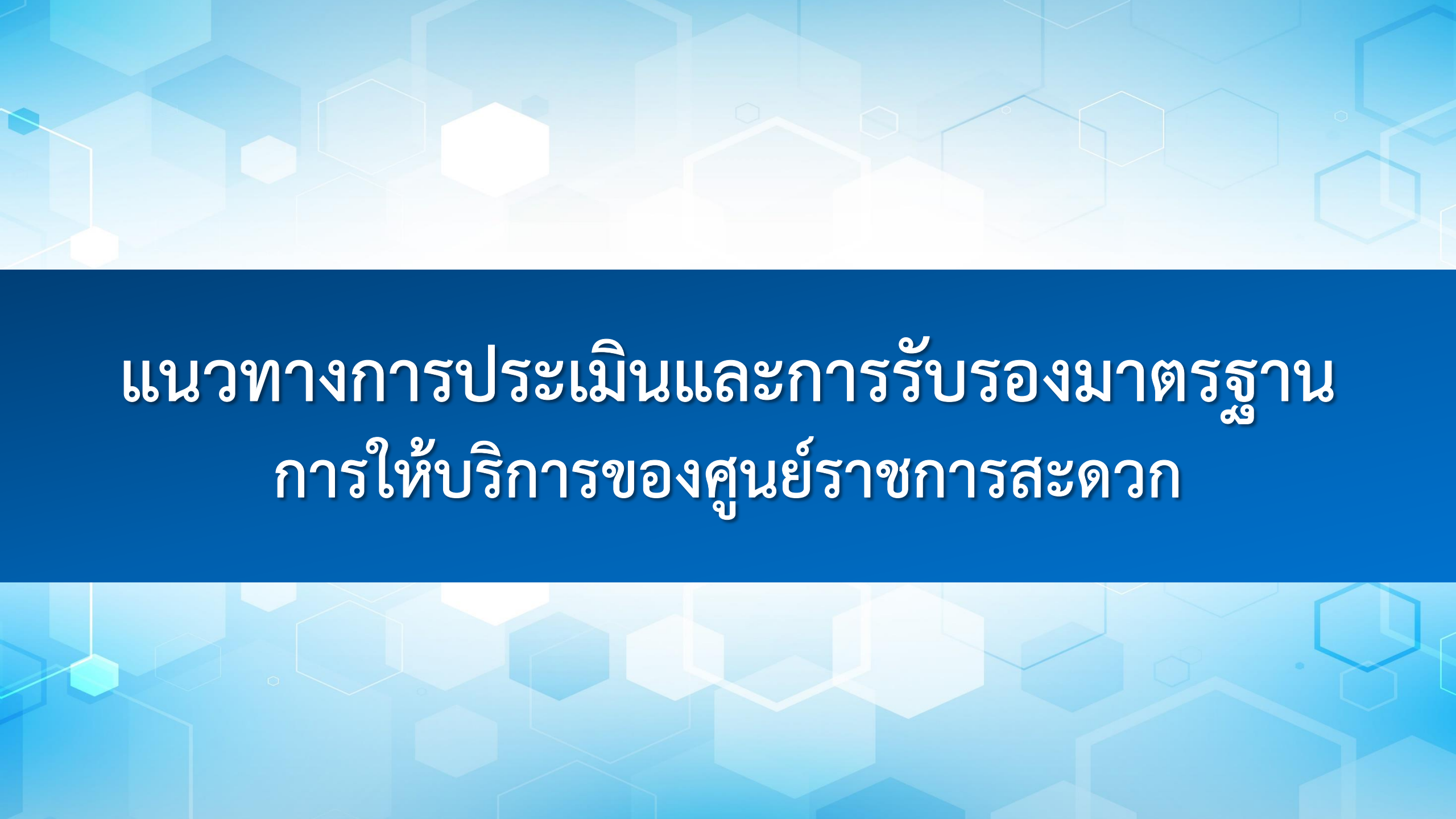
Impact

- มีช่องทางเพื่อให้คำปรึกษา/แนะนำ/ตอบข้อสอบถามด้านต่าง ๆ และเป็นศูนย์กลางรับ เรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดเพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว และลดต้นทุน ของผู้รับบริการ



- MOC chat bot ในการให้บริการ เพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับผู้รับบริการ อีกทางหนึ่ง เช่น การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของกระทรวงพาณิชย์
- Mobile Application จำนวน 4 Application เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารและงานบริการของกระทรวงพาณิชย์ เช่น MOC-LIFE เป็นศูนย์รวมบริการของกระทรวงพาณิชย์ที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตประจำวันของคนไทย
- มีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ให้บริการปรึกษา/แนะนำ/ตอบข้อสอบถามด้านต่าง ๆ
- มีระบบ CRM ที่สามารถบันทึกข้อมูลสำหรับเป็นฐานข้อมูลของผู้รับบริการ และมีการติดตามผลความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากที่ได้รับบริการ





แนวทางการประเมินและการรับรองมาตรฐาน การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

การสมัครขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖

การขอรับการประเมิน

๑. ให้เป็น “ความสมัครใจ” ของส่วนราชการในการเสนอขอรับการประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
๒. การสมัครขอรับการประเมินให้หน่วยงานสมัครและแนบเอกสารที่เกี่ยวข้อง ผ่านช่องทางออนไลน์ (Online)

ที่เว็บไซต์ www.psc.opm.go.th เท่านั้น

มกราคม

กุมภาพันธ์

เปิดรับสมัครการขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม (๐๘.๓๐ น.) – ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ (๑๖.๓๐ น.)

การตรวจประเมิน

ตรวจประเมินโดยคณะกรรมการการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
ที่ได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

การตรวจประเมินแบ่งเป็น ๒ ขั้นตอน

มีนาคม

ขั้นตอนที่ ๑ ตรวจคัดกรองเอกสารใบสมัครเบื้องต้น

เมษายน

ขั้นตอนที่ ๒ ตรวจประเมินในพื้นที่ แบ่งออกเป็น ๒ แบบ ดังนี้

กรกฎาคม

๑. การตรวจประเมินแบบ
Video Conference

๒. การตรวจประเมินแบบ
Site Visit ในพื้นที่



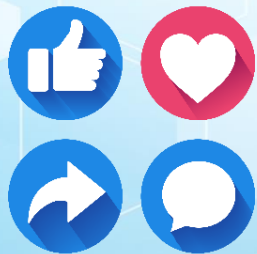
การเตรียมความพร้อมสำหรับการตรวจประเมินมาตรฐาน GECC ทั่วประเทศ



๑. การตรวจประเมินแบบ Video Conference

ก่อนรับการตรวจประเมิน :

- ๑.๑ เตรียมความพร้อมตามวัน และเวลา ที่ฝ่ายเลขานุการฯ คณะอนุกรรมการฯ ประสานแจ้งให้ทราบ
- ๑.๒ เตรียมเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับคณะอนุกรรมการฯ ใช้ประกอบการพิจารณา
- ๑.๓ เตรียมความพร้อมด้านต่าง ๆ โดยการจัดทำคลิปวิดีโอใช้ระยะเวลาสั้น ๆ เพื่อให้นำเสนอผลงานการให้บริการ และสิ่งที่น่าสนใจ (เตรียมโปรแกรม ZOOM หรือโปรแกรมอื่น ๆ ที่ฝ่ายเลขานุการฯ แจ้ง) ให้มีความพร้อมสำหรับการรับตรวจด้วย
- ๑.๔ จัดเจ้าหน้าที่นำชมภาพพร้อมบรรยายสถานที่การให้บริการประชาชน (Live สด)



ขณะรับการตรวจประเมิน : คณะอนุกรรมการฯ จะพิจารณาจากคลิปวิดีโอการให้บริการประชาชน และจากการสัมภาษณ์/ซักถาม ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการผ่าน Video Conference รวมทั้งพิจารณาข้อมูลจากการ Live สดด้วย

๒. การตรวจประเมินแบบ Site Visit ในพื้นที่

ก่อนรับการตรวจประเมินฯ :

๒.๑ เตรียมความพร้อมตามวัน และเวลา ที่ฝ่ายเลขานุการฯ คณะอนุกรรมการฯ ประสานแจ้งให้ทราบ

๒.๒ เตรียมเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับคณะอนุกรรมการฯ ใช้ประกอบการพิจารณา

๒.๓ เตรียมความพร้อมด้านพื้นที่/เอกสาร/บุคลากรและจัดทำคลิปวิดีโอเพื่อใช้สำหรับนำเสนอการให้บริการและสิ่งที่ดีเด่น

รับการตรวจประเมินฯ ในพื้นที่ :

คณะอนุกรรมการฯ จะพิจารณาพื้นที่การให้บริการประชาชนการสัมภาษณ์/ซักถามผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ รวมทั้งพิจารณาข้อมูลเพิ่มเติมอื่น ๆ ซึ่งหน่วยงานอาจดำเนินการดังนี้

๑. ชี้แจงข้อมูลการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ อาจเป็นการนำเสนอโดย power point หรือ presentation ที่เน้นการให้บริการและสิ่งที่ดีเด่นของหน่วยงาน โดยใช้ระยะเวลาสั้น ๆ

๒. เตรียมเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับคณะอนุกรรมการฯ ใช้ประกอบการพิจารณา

๓. ชี้แจงเพิ่มเติมตามที่คณะอนุกรรมการฯ ซักถาม (สั้น กระชับ และตรงประเด็น)



การให้สิ่งจูงใจ



มอบรางวัลแก่หน่วยงานที่ผ่านการประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก โดยสิ่งจูงใจที่มอบให้ มี ๒ ส่วน ได้แก่

ตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวก

กันยายน

โล่รางวัลเพื่อการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก



จุดติดตั้ง ตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ติดไว้บริเวณที่ประชาชนเห็นได้อย่างชัดเจน ณ จุดให้บริการที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก เพื่อเป็นเครื่องหมายที่แสดงให้รู้ว่าประชาชนจะได้รับการบริการที่มีมาตรฐาน GECC สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย



โล่รางวัล : เป็นสิ่งที่ย้ำเตือนให้ผู้บริหารหน่วยงานของรัฐตระหนักและมุ่งมั่นพัฒนา ปรับปรุง และรักษามาตรฐาน

การให้บริการตามมาตรฐาน GECC

การตรวจประเมินการรักษามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก โดยมีแนวทางการตรวจประเมิน ดังนี้



ที่	หัวข้อ	มาตรฐาน	ผลการประเมิน	
			มี	ไม่มี
๑.	งานบริการ	๑.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงาน ดังนี้ - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน (อาจแสดงบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือติด QR Code โดยประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ) - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน		
๒.	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ	๒.๑ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกตามที่ผู้รับบริการต้องการและตามความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น		
		๒.๒ การจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ		
		๒.๓ มีมาตรการและการปฏิบัติเพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายของเชื้อโรคให้กับประชาชนที่มาติดต่อและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในสถานที่ให้บริการ		
๓.	ระบบคิว/จุดแรกรับ	๓.๑ การจัดให้มีระบบคิว เพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม		
		๓.๒ มีจุดแรกรับในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสารกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย		
๔.	การออกแบบระบบงาน	๔.๑ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน		
		๔.๒ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงานเบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน		
๕.	ระบบการประเมินความพึงพอใจ	๕.๑ มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ให้บริการ		
๖.	คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน	๖.๑ มีจุดรับเรื่องราวร้องเรียนของผู้รับบริการและมีระบบติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน		
๗.	การพัฒนาที่เพิ่มขึ้นจากเดิมและเป็นเรื่องใหม่			

- การตรวจประเมินการรักษามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก โดยมีแนวทางการตรวจประเมินในหัวข้อ ดังนี้
- ๑. งานบริการ
 - ๒. การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ
 - ๓. ระบบคิว/จุดแรกรับ
 - ๔. การออกแบบระบบงาน
 - ๕. ระบบการประเมินความพึงพอใจ
 - ๖. คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน
 - ๗. การพัฒนาที่เพิ่มขึ้นจากเดิมและเป็นเรื่องใหม่

กรณีไม่ผ่านการตรวจประเมินการรักษามาตรฐาน คณะกรรมการฯมีแนวทางการดำเนินการดังนี้

- ขั้นที่ ๑ แจ้งหน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่ไม่ผ่านการตรวจประเมินฯ แก้ไขปรับปรุงการให้บริการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน
- ขั้นที่ ๒ ลงพื้นที่สุ่มตรวจประเมินฯ อีกครั้ง
- ขั้นที่ ๓ กรณีไม่ผ่านการตรวจประเมินฯ จะพิจารณาสั่งการตามสมควร แก่กรณี หรือเพิกถอนการรับรองมาตรฐานดังกล่าว

ปฏิทินการตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกในแต่ละปี



มกราคม

กุมภาพันธ์

- ประชุมชี้แจงทำความเข้าใจเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
- เปิดรับสมัครการขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

มีนาคม

ตรวจคัดกรองเอกสาร

เมษายน

กรกฎาคม

ลงพื้นที่ตรวจประเมินฯ + สรุปผลการตรวจประเมินฯ

สิงหาคม

ประกาศผลฯ

กันยายน

จัดพิธีมอบโล่ฯ

หมายเหตุ : ระยะเวลาในการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ๓ ปี

ช่องทางการติดต่อ

ฝ่ายเลขานุการฯ คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

๐ ๒๒๘๓ ๔๔๘๕ ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๖ ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๓ ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๒๖

Email : opm.gecc00@gmail.com



Facebook : คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

ประเด็นซักถาม ?

//ขอบคุณ