



แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก

(Government Easy Contact Center: GECC)

ประจำปี พ.ศ. 2567

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

## 1. ที่มาและความสำคัญของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC)

1. ที่ประชุม ครม. เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2558 กำหนดให้ทุกส่วนราชการจัดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกเพื่อให้มีมาตรฐานการให้บริการที่ “สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย” โดยให้ความสำคัญกับระบบก่อนเข้าสู่จุดบริการ และระบบสนับสนุนงานบริการ โดยครอบคลุมองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ สถานที่ บุคลากร และงานบริการ

2. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) ได้กำหนดปฏิทินในการขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในห้วงเดือน มกราคม – กันยายน เป็นประจำทุกปี พร้อมประกาศหลักเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ในห้วงเดือนธันวาคม ของทุกปี

3. พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดในมาตรา 61/1 (2) ให้อำเภอมีอำนาจหน้าที่ภายในเขตอำเภอ ส่งเสริม สนับสนุน และจัดให้มีการบริการร่วมกันของหน่วยงานของรัฐ ในลักษณะศูนย์บริการร่วม

4. พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ได้กำหนดเกี่ยวกับการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนไว้ใน 2 มาตรา ดังนี้

มาตรา 7 วรรคสี่ กำหนดว่า “เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอ และชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกันตามแนวทางที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด”

มาตรา 14 วรรคแรก กำหนดว่า “ในกรณีจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้คณะรัฐมนตรีมีมติจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับคำขอตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตขึ้น”

## 2. ความหมายของศูนย์ราชการสะดวก

ศูนย์ราชการสะดวก หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการประชาชนที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวก โดยมีมาตรฐานระบบงานเชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน ส่งมอบบริการด้วยใจ เพื่อให้ประชาชนได้รับ “ความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย” ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการของภาครัฐ โดยประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านบริการ ด้านบุคลากร และด้านเทคโนโลยี ซึ่งแบ่งการรับรองมาตรฐานเป็น 3 ระดับ ดังนี้

- ระดับพื้นฐาน (สัญลักษณ์สีฟ้า) หมายถึง การให้บริการสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย
- ระดับก้าวหน้า (สัญลักษณ์สีเงิน) หมายถึง การให้บริการสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย เพิ่มเติมนวัตกรรมและเทคโนโลยีในการให้บริการ

- ระดับเป็นเลิศ (สัญลักษณ์สีทอง) หมายถึง การให้บริการสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย เพิ่มเติมนวัตกรรมและเทคโนโลยีในการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลสะดวกทุกที่ทุกเวลา

## 3. จุดมุ่งหมายของการดำเนินการตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เป็นหน่วยงานราชการที่มีภารกิจเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งเป็นการบริการภาครัฐที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชน ทั้งนี้ ยังมีภารกิจที่สำคัญเกี่ยวกับ

การบริหารจัดการด้านงานบริการนักศึกษาและประชาชนทั่วไป รวมทั้งทำหน้าที่ในการนำนโยบายต่าง ๆ ของภาครัฐจากส่วนกลางไปปฏิบัติให้บรรลุผลในระดับพื้นที่ จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาการให้บริการประชาชนและนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งนักศึกษาและประชาชน สร้างความมั่นใจและความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มาติดต่อและรับบริการจากหน่วยงาน ดังนั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จึงได้ดำเนินการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อใช้เป็นแนวทางในพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนตามแนวทางศูนย์ราชการสะดวก

#### **4. วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)**

- 4.1 เพื่อให้การดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีมาตรฐาน สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายในการให้บริการนักศึกษาและประชาชนได้
- 4.2 เพื่อให้เกิดการยกระดับการพัฒนางานบริการ ให้สอดคล้องความต้องการของนักศึกษา ประชาชน ผู้รับบริการในพื้นที่ และนำมาสู่การสร้าง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 4.3 เพื่อเป็นเครื่องมือในการติดตามการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

5. แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

เกณฑ์ที่ 1 ด้านกายภาพ

ข้อที่	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ผลการดำเนินการ	ข้อเสนอแนะ
			66	66	66	67	67	67	67	67	67	67	67	67		
1.	มีการให้บริการนอกเวลาราชการหรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา 17.00 – 19.00 น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 09.00 – 12.00 น. เป็นต้น	ทุกคณะ/สำนัก/ สถาบัน/กอง													มีการจัดตารางการให้บริการของบุคลากรประจำหน่วยงานทุกหน่วยงานติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้บุคคลทั่วไปทราบ	ควรมีการเพิ่มระยะเวลาในการให้บริการนอกเวลาราชการในบางหน่วยงาน เช่น ห้องสมุด เป็นต้น (จากผลการสำรวจ)
2.	มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง โดยสามารถเข้าถึงสถานที่ด้วยรถสาธารณะ	งานอาคารสถานที่													มีรถสาธารณะรับ – ส่ง ของขนส่งจังหวัดกำแพงเพชร	ควรมีการจัดรถไฟฟ้ารับส่งบุคลากร นักศึกษา และประชาชน ภายในมหาวิทยาลัย เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อราชการ

ข้อที่	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ต.ค. 66	พ.ย. 66	ธ.ค. 66	ม.ค. 67	ก.พ. 67	มี.ค. 67	เม.ย. 67	พ.ค. 67	มิ.ย. 67	ก.ค. 67	ส.ค. 67	ก.ย. 67	ผลการ ดำเนินการ	ข้อเสนอแนะ
3.	มีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน	กองกลาง สำนักงาน อธิการบดี						←→							มีการจัดทำป้ายบอกทิศทาง การเข้าถึงจุดบริการอย่างชัดเจนทุกหน่วยงาน	ควรจัดสถานที่ที่บ่งบอกถึงจุดการให้บริการที่ชัดเจนในทุกสถานะ เช่น จุดบริการคนพิการ พระสงฆ์ สตรี มีครรภ์ เป็นต้น
4.	มีการออกแบบสถานที่ที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟต์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้ โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น	งานอาคาร สถานที่/ทุกคณะ/ สำนัก/สถาบัน/ กอง							←→						มีการจัดสถานที่ชุดโต๊ะ เก้าอี้สำหรับผู้พิการ	ควรมีป้ายเฉพาะบ่งบอกการให้บริการในกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว
5.	มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ (หมายเหตุ ต้องโล่งโปร่ง ไม่แออัดและคำนึงถึงการ	ทุกคณะ/สำนัก/ สถาบัน/กอง					←→								มีการออกแบบป้ายจุดก่อนให้บริการและจุดให้บริการในทุกจุดที่มีการให้บริการ	ควรมีการออกแบบผังงาน ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ติดบอร์ดประชาสัมพันธ์

ข้อที่	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ต.ค. 66	พ.ย. 66	ธ.ค. 66	ม.ค. 67	ก.พ. 67	มี.ค. 67	เม.ย. 67	พ.ค. 67	มิ.ย. 67	ก.ค. 67	ส.ค. 67	ก.ย. 67	ผลการ ดำเนินการ	ข้อเสนอแนะ
	ให้บริการผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง)															
6.	มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้ โดยจัดให้มีป้ายชื่อผู้รับผิดชอบ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ แสดงให้ผู้รับบริการเห็นบริเวณจุดให้บริการได้อย่างชัดเจน	ทุกคณะ/สำนัก/ สถาบัน/กอง													มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ โดยจัดทำโครงสร้างองค์กรและโครงสร้างบุคลากรประจำหน่วยงาน	ควรมีช่องทางในการเข้าถึงหรือติดต่อเจ้าหน้าที่ โดยตรงให้เห็นเด่นชัดและติดต่อได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว
7.	มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้ออำนวย (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวย่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	ทุกคณะ/สำนัก/ สถาบัน/กอง													มีการจัดสภาพแวดล้อม การให้บริการ และจัดมุมเอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการสามารถหยิบจับได้โดยง่าย	เนื่องจากการบริการส่วนใหญ่เป็นระบบออนไลน์ ดังนั้น ควรมีขั้นตอนการเข้าถึงระบบติดต่อไว้อธิบายอย่างชัดเจน
8.	ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากล ทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน (เช่น ติดแถบเตือนให้ระมัดระวังบริเวณจุดพื้นที่ต่างระดับ)	ทุกคณะ/สำนัก/ สถาบัน/กอง													จัดให้มีการออกแบบป้ายสติ๊กเกอร์เตือนในด้านต่าง ๆ เช่น ป้ายบอกทางประตูหนีไฟ ป้ายพื้นที่ต่างระดับ เป็นต้น	ควรตรวจเช็คอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นประจำ และติดป้ายเตือนในทุกอาคาร

ข้อที่	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ผลการดำเนินการ	ข้อเสนอแนะ
			66	66	66	67	67	67	67	67	67	67	67	67		
9.	มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอที่จะไม่ทำให้เกิดอันตราย และไม่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ	งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน	←												มีการบำรุงรักษาตรวจเช็คหลอดไฟ และวัดค่าแสงสว่าง ปีละ 1 ครั้ง	ควรมีนโยบายในการติดตั้งโซล่าเซลล์เพื่อใช้ในการผลิตไฟฟ้าให้พื้นที่ในมหาวิทยาลัยมีแสงสว่างมากยิ่งขึ้น
10.	มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น	กองกลางสำนักงานอธิการบดี	←												มีการจัด co-working space สำหรับให้บริการในการนั่งอ่านหนังสือ การติดต่อราชการ	ควรมีการจัดมุมน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ
11.	มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ (กรณีในห้องน้ำไม่อยู่ในอำนาจการบริหารจัดการของหน่วยงานเอง ให้พิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ)	ทุกคณะ/สำนัก/สถาบัน/กอง	←												มีห้องน้ำประจำอาคารทุกอาคาร	ควรมีตารางทำความสะอาดของแม่บ้านและมีการตรวจเช็คเป็นประจำทุกวันเพื่อให้ห้องน้ำสะอาดน่าใช้ เหมาะสำหรับผู้มาติดต่อราชการ

ข้อที่	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ผลการดำเนินการ	ข้อเสนอแนะ
			66	66	66	67	67	67	67	67	67	67	67	67		
12.	มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม	สำนักวิทยบริการ/ สำนักส่งเสริม วิชาการ/งานคลัง และบัญชี /กองพัฒนา นักศึกษา													มีการจัดระบบ คิวออนไลน์ สำหรับกิจกรรม ของนักศึกษา และระบบการ จองคิวห้อง ประชุมต่าง ๆ สำหรับ ประชาชนทั่วไป	ควรมีการจัดระบบคิว ที่ตั้ง กรณี มีมาติดต่อ ที่ตั้ง เช่น บัตร คิว เป็นต้น
13.	มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลาการคอย	สำนักวิทยบริการ/ สำนักส่งเสริม วิชาการ/งานคลัง และบัญชี /กองพัฒนา นักศึกษา													มีการจัด บุคลากร ให้บริการในจุด แรกรับทุกจุด	ควรมีการ อบรม พนักงานทุก คน เพื่อสอน งานกัน สามารถ ทำงานแทน กันได้ เพื่อ ช่วยให้ คำแนะนำใน ด้านต่าง ๆ แก่ ผู้มาติดต่อ
14	มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	ทุกคณะ/สถาบัน/ สำนัก/กอง													มีจุดประเมิน ความพึงพอใจ ทั้งออนไลน์บน เว็บไซต์ของ หน่วยงาน และ ณ ที่ตั้ง	ควรมีการปรับ ข้อคำถามการ สำรวจให้ตรงกับ กลุ่มเป้าหมาย และหารือ ร่วมกันในการ ประเมิน เพื่อ



ข้อที่	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ต.ค. 66	พ.ย. 66	ธ.ค. 66	ม.ค. 67	ก.พ. 67	มี.ค. 67	เม.ย. 67	พ.ค. 67	มิ.ย. 67	ก.ค. 67	ส.ค. 67	ก.ย. 67	ผลการ ดำเนินการ	ข้อเสนอแนะ	
																จะได้ประเมิน ในจุดเดียว ครั้งเดียว	
15	มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็น การเฉพาะได้ในบริเวณที่เหมาะสม	กองกลาง สำนักงาน อธิการบดี													←	เนื่องจาก มหาวิทยาลัย เป็น สถาบันอุดมศึก ษาที่ปลอดบุหรี่ แต่เนื่องจากมี ประชาชน บุคคลภายนอก มาติดต่อ ราชการ จึงได้มี การกำหนด พื้นที่เขตสูบ บุหรี่ เพียง 1 จุด เท่านั้น โดย มีต้นไม้ล้อมรอบ เพื่อเป็นการดูด ซับมลพิษ	ควรมีการ รณรงค์การงด สูบบุหรี่ เป็น ประจำทุก กิจกรรม

เกณฑ์ที่ 2 เกณฑ์ด้านคุณภาพ

ข้อที่	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ต.ค. 66	พ.ย. 66	ธ.ค. 66	ม.ค. 67	ก.พ. 67	มี.ค. 67	เม.ย. 67	พ.ค. 67	มิ.ย. 67	ก.ค. 67	ส.ค. 67	ก.ย. 67	ผลการดำเนินการ	ข้อเสนอแนะ
1.	มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการที่ทุกคนสามารถใช้งานร่วมกันได้โดยไม่แบ่งแยกเพศอายุ หรือความแตกต่างทางกายภาพตามแนวคิดอารยสถาปัตย์หรือ Universal design	งานอาคารสถานที่/คณะ/สำนัก/สถาบัน/กอง				↔									มหาวิทยาลัยมีนโยบายในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม เพื่อจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนการสอน และการให้บริการต่าง ๆ	ควรมีการลงพื้นที่ตรวจตราภูมิทัศน์ต่าง ๆ โดยรอบมหาวิทยาลัยเป็นประจำทุกวัน
2.	มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ	กองกลางสำนักงานอธิการบดี						↔			↔				มีระบบและกลไกการจัดการขยะที่ดี และมีการรณรงค์การคัดแยกขยะไปยังบุคลากร และนักศึกษา	ควรเป็นต้นแบบให้กับชุมชนในการจัดการขยะและรณรงค์ให้กับชุมชนตระหนักรู้
3.	มีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน	งานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน						↔			↔				มหาวิทยาลัยมีการส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทน และตระหนักรู้เรื่องการลดใช้พลังงาน	ควรมีการติดป้ายรณรงค์การลดใช้พลังงานในทุกอาคาร และรณรงค์ให้สามารถเข้าถึงนักศึกษาและผู้มาติดต่อได้มากขึ้น

ข้อที่	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ต.ค. 66	พ.ย. 66	ธ.ค. 66	ม.ค. 67	ก.พ. 67	มี.ค. 67	เม.ย. 67	พ.ค. 67	มิ.ย. 67	ก.ค. 67	ส.ค. 67	ก.ย. 67	ผลการดำเนินการ	ข้อเสนอแนะ
4.	มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและแก้ไขปัญหาการให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ ประเภทงานบริการ วันและเวลาเปิดให้บริการ สถานที่ให้บริการ ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	กองกลาง สำนักงาน อธิการบดี	←—————→												มีการสำรวจความต้องการในการให้บริการในด้านต่างๆ ไปยังนักศึกษาและผู้มาติดต่อราชการ	ควรมีการสำรวจความต้องการแบบเรียลไทม์
5.	มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	กองกลาง สำนักงาน อธิการบดี											↔		มีการวิเคราะห์ผลสำรวจความต้องการและนำมาจัดทำมาตรการปรับปรุงในปีถัดไป	ควรมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
6.	มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงาน ดังนี้ งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน งานด้านการรับเรื่องรารี้องทุกข์	กองกลาง สำนักงาน อธิการบดี/ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน/สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี	←—————→												มีงานบริการที่ครอบคลุมภารกิจของหน่วยงาน เช่น งานบริการนักศึกษา งานบริการประชาชน งานบริการข้อมูลข่าวสาร การจัดทำ	ควรมีการจัดทำระบบการให้บริการต่างๆ พัฒนาเป็น one stop service และมีการปรับระบบการติดตาม

ข้อที่	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ต.ค. 66	พ.ย. 66	ธ.ค. 66	ม.ค. 67	ก.พ. 67	มี.ค. 67	เม.ย. 67	พ.ค. 67	มิ.ย. 67	ก.ค. 67	ส.ค. 67	ก.ย. 67	ผลการดำเนินการ	ข้อเสนอแนะ
		สารสนเทศ/ สำนักบริการ วิชาการและ จัดหารายได้/ คณะ/สำนัก/ สถาบัน/กอง													เว็บไซต์เปิดเผย ข้อมูลข่าวสาร และ งานจัดการเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์	สถานะการ ให้บริการที่ สามารถติดตาม ได้ตลอดเวลา
7.	มีการจัดลำดับขั้นตอนการ บริการที่ง่ายต่อการให้บริการ และรับบริการ เพื่อให้ประชาชน ไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	กองกลาง สำนักงาน อธิการบดี/ สำนักส่งเสริม วิชาการและงาน ทะเบียน/สำนัก วิทยบริการและ เทคโนโลยี สารสนเทศ/ สำนักบริการ วิชาการและ จัดหารายได้/ คณะ/สำนัก/ สถาบัน/กอง													มีการปรับปรุงคู่มือ การ และขั้นตอน การให้บริการและ ขั้นตอนการ ปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ ให้ สอดคล้องและ เหมาะสมต่อการ ให้บริการ โดยไม่ ต้องรอนาน	ควรมีการจัดทำ ระบบการ ให้บริการต่าง ๆ พัฒนาเป็น one stop service
8.	มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการ ระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็น สำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือ ฯ อย่างชัดเจน และทบทวน ปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ	กองกลาง สำนักงาน อธิการบดี/ สำนักส่งเสริม วิชาการและงาน ทะเบียน/สำนัก วิทยบริการและ เทคโนโลยี สารสนเทศ/													มีการปรับปรุงคู่มือ การ และขั้นตอน การให้บริการและ ขั้นตอนการ ปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ ให้ สอดคล้องและ เหมาะสมต่อการ	ควรมีการจัดทำ ระบบการ ให้บริการต่าง ๆ พัฒนาเป็น one stop service

ข้อที่	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ต.ค. 66	พ.ย. 66	ธ.ค. 66	ม.ค. 67	ก.พ. 67	มี.ค. 67	เม.ย. 67	พ.ค. 67	มิ.ย. 67	ก.ค. 67	ส.ค. 67	ก.ย. 67	ผลการดำเนินการ	ข้อเสนอแนะ
		สำนักบริการ วิชาการและ จัดการรายได้													ให้บริการ โดยไม่ ต้องรอนาน	
9.	มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะ ผู้รับบริการ เช่น การติดตาม รอบเวลาการตอบใบอนุญาต โดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มา ตอบใบอนุญาต หรือออกแบบ ระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการ เข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะ การรับบริการในงานที่ไม่แล้ว เสร็จในพื้นที่ เป็นต้น	กองกลาง สำนักงาน อธิการบดี/ สำนักส่งเสริม วิชาการและงาน ทะเบียน/สำนัก วิทยบริการและ เทคโนโลยี สารสนเทศ/ สำนักบริการ วิชาการและ จัดการรายได้	←—————→											มีระบบการแจ้ง เตือนสถานะการ ให้บริการ เช่น การ พิมพ์ – คัดลอก หนังสือ ต่าง ๆ	มีการปรับระบบ การติดตาม สถานะการ ให้บริการที่ สามารถติดตาม ได้โดยแบ่งเป็น ดำเนินการแล้ว อยู่ระหว่างการ ดำเนินการ และ ยังไม่ได้ ดำเนินการ พร้อมเบอร์ ติดต่อเจ้าหน้าที่ โดยตรง	
10.	มีระบบการให้บริการประชาชน แบบออนไลน์	สำนักส่งเสริม วิชาการและงาน ทะเบียน/สำนัก วิทยบริการและ เทคโนโลยี สารสนเทศ	←—————→											มีระบบการ ให้บริการ E- Service แบบ ออนไลน์ ที่ครอบคลุม กลุ่มถึงผู้บริหาร บุคลากร นักศึกษา และประชาชน	ควรมีการ ประเมิน ประสิทธิภาพ ของระบบ	
11.	มีการนำผลจากการติดตามงาน มาดำเนินการปรับปรุงงานจน เกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลด	กองกลาง สำนักงาน อธิการบดี/ สำนักส่งเสริม วิชาการและงาน										←—————→			มีการวิเคราะห์กลุ่ม ลูกค้า และมีการ สำรวจความพึงใจใน การให้บริการใน ด้านต่าง ๆ มา	ควรมีการจัดทำ แผนพัฒนา คุณภาพด้าน ผลลัพธ์ของ ลูกค้า

ข้อที่	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ต.ค. 66	พ.ย. 66	ธ.ค. 66	ม.ค. 67	ก.พ. 67	มี.ค. 67	เม.ย. 67	พ.ค. 67	มิ.ย. 67	ก.ค. 67	ส.ค. 67	ก.ย. 67	ผลการดำเนินการ	ข้อเสนอแนะ
	การสูญเสียและเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	ทะเบียน/สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ/สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้													ปรับปรุงการดำเนินงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดี	
12.	มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	กองกลางสำนักงานอธิการบดี/สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน/สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ/สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้/คณะ/สำนัก/สถาบัน/กอง	←—————→											มีระบบและกลไกการรับฟังเสียงของลูกค้าและมีแนวปฏิบัติด้านการจัดการร้องเรียนที่ถูกต้อง	ควรมีการปรับปรุงระบบการติดตามสถานะของกรร้องเรียนต่าง ๆ ให้ชัดเจน	
13.	กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	งานบริหารทรัพยากรบุคคลและนิติการ	←—————→											มีแนวปฏิบัติและขั้นตอนการร้องเรียนที่ถูกต้องและมีการให้หน่วยงานรายงานผลการร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน หากเกิดข้อร้องเรียนใน	ควรมีการรายงานสถิติการร้องเรียนในการให้บริการผ่านเว็บไซต์สายตรงอธิการบดีเพื่อให้	



ข้อที่	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ต.ค. 66	พ.ย. 66	ธ.ค. 66	ม.ค. 67	ก.พ. 67	มี.ค. 67	เม.ย. 67	พ.ค. 67	มิ.ย. 67	ก.ค. 67	ส.ค. 67	ก.ย. 67	ผลการดำเนินการ	ข้อเสนอแนะ
	ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ดำเนินการ ผลดำเนินการ และ ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง														ของศูนย์ราชการ สะดวก ที่ ประกอบด้วยหัวข้อ เรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ดำเนินการ ผล ดำเนินการ และ ข้อเสนอการ ปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	จากทุก หน่วยงาน
16	มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิด จากการให้บริการที่ชัดเจน	กองกลาง สำนักงาน อธิการบดี/ สำนักส่งเสริม วิชาการและงาน ทะเบียน/สำนัก วิทยบริการและ เทคโนโลยี สารสนเทศ/ สำนักบริการ วิชาการและ จัดหารายได้/ คณะ/สำนัก/ สถาบัน/กอง	←—————→												มีการจัดกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ การยกระดับ คุณภาพการ ให้บริการเพื่อ แลกเปลี่ยนขั้นตอน การให้บริการและ ติดตามปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดจากการ ให้บริการ	ควรมีการจัดทำ แผนการ ปรับปรุงการ พัฒนาการ ให้บริการที่ สามารถ ยกระดับ คุณภาพการ ให้บริการที่ดีขึ้น
17	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับ ปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการ ร่วมกันทบทวนระบบงาน	กองกลาง สำนักงาน อธิการบดี/ สำนักส่งเสริม				↔									มีการจัดกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ การยกระดับ คุณภาพการ	ควรมีการจัดทำ แผนการ ปรับปรุงการ พัฒนาการ



ข้อที่	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ต.ค. 66	พ.ย. 66	ธ.ค. 66	ม.ค. 67	ก.พ. 67	มี.ค. 67	เม.ย. 67	พ.ค. 67	มิ.ย. 67	ก.ค. 67	ส.ค. 67	ก.ย. 67	ผลการดำเนินการ	ข้อเสนอแนะ
	เพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	วิชาการและงานทะเบียน/สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ/สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้/คณะ/สำนัก/สถาบัน/กอง													ให้บริการเพื่อแลกเปลี่ยนขั้นตอนการให้บริการและติดตามปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดจากการให้บริการ	ให้บริการที่สามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น
18	มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	กองกลาง สำนักงานอธิการบดี/สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ/สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้/สถาบันวิจัยและพัฒนา													มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอก เช่น การปรับปรุงสภาพแวดล้อมการให้บริการ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ และพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการออนไลน์ที่สะดวก รวดเร็วขึ้น สำหรับการบูรณาการกับหน่วยงานภายนอก เช่น การทำงานร่วมกันกับธนาคารกรุงไทยใน	ควรมีการบูรณาการกับภาคีเครือข่าย ทางด้านการพัฒนางานบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในทุกหน่วยงาน

ข้อที่	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ผลการดำเนินการ	ข้อเสนอแนะ
			66	66	66	67	67	67	67	67	67	67	67	67	การโอนจ่ายชำระ เงินต่าง ๆ เป็นต้น	
19	มีการพัฒนาและดูแลรักษา ระบบ Call center ตลอดจน กำหนดมาตรฐานและ พัฒนาการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	ฝ่ายสื่อสาร องค์กร													มีการกำหนด ผู้รับผิดชอบในการ ดูแลระบบ Call center เพื่อให้ ผู้รับบริการสามารถ เข้าถึงได้ง่าย	ควรมีการ พัฒนาการ ให้บริการเข้าถึง ง่าย สะดวก และรวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย
20	มีแผนการบริหารความต่อเนื่อง ในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะ ฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียม ทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศคู่ค้าหรือผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ ต่าง ๆ เป็นต้น และมีการ ฝึกซ้อมแผนอย่างต่อเนื่อง	งานอาคาร สถานที่													มีการจัดทำแผน บริหารความ ต่อเนื่องในการ ให้บริการ นำเสนอ ต่อคณะ กรรมการบริหาร มหาวิทยาลัยเพื่อ เห็นชอบ และ ดำเนินการตาม แผนการฝึกซ้อม เป็นประจำทุกปี	ควรมีการ กำหนด ผู้รับผิดชอบ หลักในการเกิด เหตุสภาวะการ ต่าง ๆ
21	มีการทบทวนแผนการบริหาร ความต่อเนื่องของหน่วยงาน ตลอดจนสร้างความเข้าใจ และ สื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ และผู้ มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ	งานอาคาร สถานที่													มีการทบทวนแผน บริหารความ ต่อเนื่องที่ได้มาจาก ความคิดเห็นของ ผู้แทนทุกหน่วยงาน ในการจัดกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ การพัฒนางาน บริการ	ควรมีการจัดทำ แผนพัฒนา คุณภาพด้าน ความปลอดภัย

ข้อที่	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ต.ค. 66	พ.ย. 66	ธ.ค. 66	ม.ค. 67	ก.พ. 67	มี.ค. 67	เม.ย. 67	พ.ค. 67	มิ.ย. 67	ก.ค. 67	ส.ค. 67	ก.ย. 67	ผลการดำเนินการ	ข้อเสนอแนะ
22	มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็นและจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	งานบริหารทรัพยากรบุคคลและนิติการ ทุกคณะ/สำนัก/สถาบัน/กอง	↔												มีการวิเคราะห์อัตรากำลังคนทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน และจัดสรรบุคลากรในการให้บริการในเวลาราชการโดยไม่พักเที่ยง	มีการจัดตารางบุคลากรในการให้บริการติดป้ายบอร์ดหน้าห้องสำนักงาน เพื่อให้ผู้รับบริการทราบ
23	มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน นอกเหนือจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ	งานบริหารทรัพยากรบุคคลและนิติการ ทุกคณะ/สำนัก/สถาบัน/กอง	←												มหาวิทยาลัยมีการสร้างสิ่งจูงใจให้แก่บุคลากร เช่น การมอบรางวัลบุคคลที่ประพฤติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพดีเด่น ประจำปี การมอบรางวัลนักวิจัยดีเด่น การมอบรางวัลผู้ปฏิบัติงานดีเด่น การมอบช่อดอกไม้สำหรับผู้ที่ได้รับตำแหน่งทางวิชาการ หรือวิชาชีพเฉพาะที่สูงขึ้น เป็นต้น	ควรมีการกำหนดเป็นประกาศมหาวิทยาลัยในการสร้างสิ่งจูงใจต่าง ๆ ให้กับบุคลากรเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจมากขึ้น

ข้อที่	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ผลการดำเนินการ	ข้อเสนอแนะ
			66	66	66	67	67	67	67	67	67	67	67	67		
24	มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ	กองกลาง สำนักงาน อธิการบดี ทุกคณะ/สำนัก/ สถาบัน/กอง	←												มหาวิทยาลัยมีการสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมในทักษะวิชาชีพ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง และสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และจิตบริการ	ควรมีแผนการรักษาคนดี คนเก่ง ในการปฏิบัติงานให้กับมหาวิทยาลัย
25	เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ และริเริ่มพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	ทุกคณะ/สำนัก/ สถาบัน/กอง	←												มีการจัดโครงการอบรมจิตบริการให้กับบุคลากรสายสนับสนุนที่ให้บริการเป็นประจำทุกปี	ควรมีบัตรพนักงานและการประเมินความพึงพอใจพนักงานรายบุคคลเพื่อยกระดับการให้บริการระดับบุคคล
26	เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบการให้บริการออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนออนไลน์ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิด	ทุกคณะ/สำนัก/ สถาบัน/กอง	←												มหาวิทยาลัยกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละหน่วยงานในการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์	ควรมีการตอบกลับทันทีเมื่อมีการติดต่อสอบถามรายละเอียดต่าง ๆ

ข้อที่	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ต.ค. 66	พ.ย. 66	ธ.ค. 66	ม.ค. 67	ก.พ. 67	มี.ค. 67	เม.ย. 67	พ.ค. 67	มิ.ย. 67	ก.ค. 67	ส.ค. 67	ก.ย. 67	ผลการดำเนินการ	ข้อเสนอแนะ
	<p>ให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมง</li> <li>- การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน 15 นาที</li> <li>- การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน 1 ชั่วโมง เป็นต้น</li> </ul>															
27	<p>มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป</p>	<p>กองกลาง สำนักงาน อธิการบดี/ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ/ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน/สำนักบริการวิชาการ และจัดหา รายได้/ สถาบันวิจัยและพัฒนา</p>	←												<p>1. มีการจัดเก็บข้อมูลสำรวจความต้องการ ความพึงพอใจ และสถิติการให้บริการทั้งในรูปแบบออนไลน์ และที่ตั้ง</p> <p>2. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการรวบรวม บันทึก จัดเก็บ วิเคราะห์ และจัดส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลกลางของมหาวิทยาลัย</p>	<p>ควรมีการพัฒนาปรับปรุงข้อมูลในการให้บริการต่าง ๆ ให้ถูกต้อง ทันสมัย และเป็นปัจจุบัน</p>

ข้อที่	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ต.ค. 66	พ.ย. 66	ธ.ค. 66	ม.ค. 67	ก.พ. 67	มี.ค. 67	เม.ย. 67	พ.ค. 67	มิ.ย. 67	ก.ค. 67	ส.ค. 67	ก.ย. 67	ผลการดำเนินการ	ข้อเสนอแนะ
28	มีระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคง ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ/สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	←												มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีแผนงาน และระบบการจัดการป้องกันความเสี่ยง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความมั่นคง ปลอดภัย โดยมีกระบวนการและวิธีการ เกี่ยวกับบุคลากรที่เป็นผู้ดูแลเว็บไซต์ภายในมหาวิทยาลัยแต่งตั้งบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ และปฏิบัติงานด้าน IT ของแต่ละหน่วยงานเข้ามาเป็นทีมงาน และมีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การพัฒนาเว็บไซต์ตามเกณฑ์ Webometrics แนวปฏิบัติการพัฒนาเว็บไซต์หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ให้	ควรมีการประชุมติดตามการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือนเพื่อสรุปผลการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ



ข้อที่	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ต.ค. 66	พ.ย. 66	ธ.ค. 66	ม.ค. 67	ก.พ. 67	มี.ค. 67	เม.ย. 67	พ.ค. 67	มิ.ย. 67	ก.ค. 67	ส.ค. 67	ก.ย. 67	ผลการดำเนินการ	ข้อเสนอแนะ
	บริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน													ระบบฐานข้อมูลเครื่องมืออำนวยความสะดวกฐานข้อมูลความร่วมมือภาครัฐและเอกสาร และบริการอื่นๆ ซึ่งเป็นระบบให้บริการที่ถึงตรงต่อ บุคคลภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย และทางมหาวิทยาลัยได้จัดเก็บและรวบรวมเพื่อนำมาประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงาน	สถานที่เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน
31	การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ : ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น	กองกลางสำนักงานอธิการบดี													มีการจัดประชุมหัวหน้าหน่วยงานทุกหน่วยงานในการร่วมมือการพัฒนา ศูนย์ราชการสะดวกเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการโดยตรง โดย	ควรมีการจัดโครงการยกระดับการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก



ข้อที่	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ต.ค. 66	พ.ย. 66	ธ.ค. 66	ม.ค. 67	ก.พ. 67	มี.ค. 67	เม.ย. 67	พ.ค. 67	มิ.ย. 67	ก.ค. 67	ส.ค. 67	ก.ย. 67	ผลการดำเนินการ	ข้อเสนอแนะ
															เปลี่ยนแปลงตั้งแต่ ตัวบุคคล บุคลิกภาพ ตลอดจนการลด รอบระยะเวลาการ ให้บริการที่รวดเร็ว	
32	การดำเนินการยกระดับศูนย์ ราชการสะดวกตามแนวปฏิบัติ ที่ดี	กองกลาง สำนักงาน อธิการบดี	↔												มีการจัดประชุม หัวหน้าหน่วยงาน ทุกหน่วยงานในการ ร่วมมือการพัฒนา ศูนย์ราชการสะดวก เพื่อยกระดับ คุณภาพการ ให้บริการของ บุคลากรสาย สนับสนุนที่ปฏิบัติ หน้าที่เกี่ยวกับการ ให้บริการโดยตรง โดยการ เปลี่ยนแปลงตั้งแต่ ตัวบุคคล บุคลิกภาพ ตลอดจนการลด รอบระยะเวลาการ ให้บริการที่รวดเร็ว	ควรมีการจัด โครงการ ยกระดับการ พัฒนาการ ให้บริการของ ศูนย์ราชการ สะดวก
33	การดำเนินการด้วยวิธีการทาง อิเล็กทรอนิกส์ตาม พระราชบัญญัติการปฏิบัติ	กองกลาง สำนักงาน อธิการบดี/ สำนักวิทย	←-----→											มหาวิทยาลัยมีการ ออกนโยบาย คุ้มครองข้อมูลส่วน บุคคล (Personal	ควรมีการ กำหนด หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบที่	

ข้อที่	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ต.ค. 66	พ.ย. 66	ธ.ค. 66	ม.ค. 67	ก.พ. 67	มี.ค. 67	เม.ย. 67	พ.ค. 67	มิ.ย. 67	ก.ค. 67	ส.ค. 67	ก.ย. 67	ผลการดำเนินการ	ข้อเสนอแนะ
	ราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565	บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ													Data Privacy Policy) เพื่ออธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 โดยเฉพาะหมวด 2 การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (มาตรา 19 ถึงมาตรา 29) และหมวด 3 สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล (มาตรา 30 ถึงมาตรา 42) <a href="https://www.kpru.ac.th/pdpa/">https://www.kpru.ac.th/pdpa/</a>	ชัดเจนในการดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

เกณฑ์ที่ 3 ด้านผลลัพธ์

ข้อ ที่	การดำเนินการ	ผู้รับ ผิดชอบ	ต.ค. 66	พ.ย. 66	ธ.ค. 66	ม.ค. 67	ก.พ. 67	มี.ค. 67	เม.ย. 67	พ.ค. 67	มิ.ย. 67	ก.ค. 67	ส.ค. 67	ก.ย. 67	ผลการดำเนินงาน	ข้อเสนอการ ปรับปรุง
1	ความพึงพอใจของ ประชาชนในการรับ บริการ	กองกลาง สำนักงาน อธิการบดี/สำนัก วิทยบริการและ เทคโนโลยี สารสนเทศ/สำนัก ส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน/ สำนักบริการ วิชาการและจัดหา รายได้/ สถาบันวิจัยและ พัฒนา													หน่วยงานที่ทำหน้าที่ ให้บริการมีการสำรวจ ความพึงพอใจในการรับ บริการเป็นประจำทุกปี เพื่อนำมาปรับปรุงและ พัฒนางานบริการให้มี คุณภาพที่ดีขึ้น	การลงพื้นที่ ให้บริการประชาชน หน่วยงานที่ รับผิดชอบควรมีการ ประเมินความพึง พอใจในการ ให้บริการองค์ ความรู้หรือการจัด กิจกรรมต่าง ๆ ดังกล่าวด้วย
2	ความสะดวกในการติดต่อ ราชการ โดยพิจารณาจาก ความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลาย ช่องทาง	กองกลาง สำนักงาน อธิการบดี/สำนัก วิทยบริการและ เทคโนโลยี สารสนเทศ/สำนัก ส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน/ สำนักบริการ วิชาการและจัดหา รายได้/ สถาบันวิจัยและ พัฒนา													มหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร ได้นำ เทคโนโลยีมาใช้ในการ ปฏิบัติงานเพื่อลดภาระ ให้กับเจ้าหน้าที่ ประชาชน และนักศึกษา ทั้งเรื่องระยะเวลา ขั้นตอน และค่าใช้จ่าย โดยสามารถยื่นคำร้อง การบริการผ่านช่องทาง แอปพลิเคชันต่าง ๆ เพื่อสะดวก รวดเร็ว	ควรพัฒนาระบบ การให้บริการต่าง ๆ ให้สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย และควร มีช่องทางพิเศษที่ สามารถเข้าถึงได้ ง่าย

ข้อ ที่	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ต.ค. 66	พ.ย. 66	ธ.ค. 66	ม.ค. 67	ก.พ. 67	มี.ค. 67	เม.ย. 67	พ.ค. 67	มิ.ย. 67	ก.ค. 67	ส.ค. 67	ก.ย. 67	ผลการดำเนินงาน	ข้อเสนอการ ปรับปรุง
3	การนำเทคโนโลยีมาช่วย ในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการ ได้จากทุกที่ทุกเวลา การ ติดตามสถานะงานบริการ ได้ ระบบการร้องเรียนที่มี ประสิทธิภาพ	กองกลาง สำนักงาน อธิการบดี/สำนัก วิทยบริการและ เทคโนโลยี สารสนเทศ/สำนัก ส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน/ สำนักบริการ วิชาการและจัดท รายได้/ สถาบันวิจัยและ พัฒนา													มหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร ได้นำ เทคโนโลยีมาใช้ในการ ปฏิบัติงานเพื่อลดภาระ ให้กับเจ้าหน้าที่ ประชาชน และนักศึกษา ทั้งเรื่องระยะเวลา ขั้นตอน และค่าใช้จ่าย โดยสามารถยื่นคำร้อง การบริการผ่านช่องทาง แอปพลิเคชันต่าง ๆ เพื่อสะดวก รวดเร็ว	ควรพัฒนาระบบ การให้บริการต่าง ๆ ให้สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย และควร มีช่องทางพิเศษที่ สามารถเข้าถึงได้ ง่าย