



ที่ พร ๐๐๒๓.๓/ว ๗/๕๕

ศาลากลางจังหวัดแพร่
ถนนไชยบูรณ์ พร ๕๔๐๐๐

๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

เรื่อง ขอเชิญสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒
เรียน นายอำเภอ (ทุกอำเภอ) นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ และนายกเทศมนตรีเมืองแพร่

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๘๑๐.๗/ว ๖๐๐
ลงวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑ ชุด

ด้วยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น แจ้งว่า ในการประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ นายกรัฐมนตรีได้มอบนโยบายให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง กำหนดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ ในการนี้ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้เข้าร่วมประชุมชี้แจงทำความเข้าใจหลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก เมื่อวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ทั้งนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้กำหนดเปิดรับสมัครการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ระหว่างวันที่ ๒๕ มกราคม - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

เพื่อให้การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ บรรลุวัตถุประสงค์ จึงขอเชิญองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ภายในวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ผ่านเว็บไซต์ศูนย์บริการประชาชน www.psc.opm.go.th ทั้งนี้ สามารถดาวน์โหลดหลักเกณฑ์การสมัครได้ที่เว็บไซต์ www.psc.opm.go.th ในหัวข้อ “หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก” และสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๒๒๘๓-๑๒๖๑-๒ อนึ่ง เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำการสมัครออนไลน์เรียบร้อยแล้ว ขอให้แจ้งผู้ว่าราชการจังหวัดทราบด้วยโดยสำเนาข้อมูลตามแบบประเมินตนเอง จัดส่งให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดแพร่ จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อขอให้อำเภอ แจ้งเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ สำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ และเทศบาลเมืองแพร่ พิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายโชคดี อมรวิวัฒน์)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน

ผู้ว่าราชการจังหวัดแพร่

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด

กลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่น

โทรศัพท์ ๐-๕๔๕๓-๔๑๑๙, ๐-๕๔๕๓-๔๕๐๔ - ๕ ต่อ ๓๐๒ โทรสาร ๐๕๔๕๓-๔๕๐๔

www.phrae.local.go.th

ที่ มท ๐๘๑๐.๗/ว ๒๐๐



กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
ถนนนครราชสีมา กทม. ๑๐๓๐๐

๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

เรื่อง ขอเชิญสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒
เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

ด้วยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้รับแจ้งจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีว่า ในการประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ นายกรัฐมนตรีได้มอบนโยบายให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง กำหนดให้มี "ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)" เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการ กับหน่วยงานของรัฐ ในการนี้ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้เข้าร่วมประชุมชี้แจงทำความเข้าใจหลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐานการให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก เมื่อวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ทั้งนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้กำหนดเปิดรับสมัครการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก(GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ระหว่างวันที่ ๒๕ มกราคม - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นพิจารณาแล้ว เพื่อให้การรับรองมาตรฐานการให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ บรรลุวัตถุประสงค์ จึงขอความร่วมมือจังหวัด แจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ระหว่างวันที่ ๒๕ มกราคม - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ผ่านเว็บไซต์ศูนย์บริการประชาชน www.psc.opm.go.th และเมื่อทำการสมัครเสร็จเรียบร้อยแล้ว ขอให้แจ้งผู้ว่าราชการจังหวัดทราบด้วย ทั้งนี้ สามารถดาวน์โหลดหลักเกณฑ์การสมัครได้ที่เว็บไซต์ www.psc.opm.go.th และสอบถามรายละเอียด เพิ่มเติมได้ที่ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๒๒๘๓-๑๒๖๑-๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายทวี เสริมภักดีกุล)

รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

กองพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น
ส่วนส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีท้องถิ่น
โทร. ๐-๒๒๕๑-๕๐๐๐ ต่อ ๒๓๑๒
โทรสาร ๐-๒๒๕๑-๖๕๕๖
ผู้ประสานงาน นางแพรวนภา ก้องภพชนดล โทร ๐๘๕-๕๑๕๗๖๑๑



คลิกเพื่อเปิด Adobe Flash Player

ภายในเว็บไซต์ รวมเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

ค้นหา English Thai

หน้าหลัก ข่าวประชาสัมพันธ์ หน่วยงานภายใน สปม. บริการต่างๆ ติดต่อเรา ส่งเว็บไซต์

ศูนย์บริการประชาชน (ศบช.)



- ข่าวและประกาศ
- ข้อมูลหน่วยงาน
- ผู้บริหาร ศบช.
- บุคลากร ศบช.
- กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- แบบฟอร์มต่างๆ
- การประชุมณบริเวณท่าเทียบเรือศาล
- การประชม
- ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
- ศูนย์ราชการสะดวก GECC
- Contact Point
- ติดต่อเรา

รายงานการประชุม ณ บริเวณท่าเทียบเรือศาล



คณะทำงานเครือข่ายคัดค้านร่างพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาและคุ้มครองสถาบันครอบครัว พ.ศ. ... เนื่องจากเห็นว่าร่างพระราชบัญญัติดังกล่าว อาจก่อให้เกิดปัญหาเรื่องการคุ้มครองสวัสดิภาพ เมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2562 คณะทำงานเครือข่ายคัดค้านร่างพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนา และคุ้มครองสถาบันครอบครัว พ.ศ. ... จำนวน 20 คน ได้เดินทางมาที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล จุดบริการประชาชน 1111 เพื่อขอให้พิจารณาถอนร่างพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาและคุ้มครองสถาบันครอบครัว พ.ศ. ... เนื่องจากมีร่างพระราชบัญญัติดังกล่าว อาจก่อให้เกิดปัญหาเรื่องการคุ้มครองสวัสดิภาพความปลอดภัยของเด็ก ผู้สูงอายุ และคนพิการในครอบครัว **อ่านต่อ**



สมาคมผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเหล็กไทย ขอให้พิจารณา แนวทางการช่วยเหลืออุตสาหกรรมเหล็กของประเทศไทย โดยให้ขยายระยะเวลาการบังคับใช้มาตรการปกป้องการนำเข้าสินค้าเหล็กต่อไปอีก 3 ปี เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2562 กลุ่ม 7 สมาคมผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเหล็กไทย จำนวน 70 คน ได้เดินทางมาที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล จุดบริการประชาชน 1111 เพื่อขอให้พิจารณา แนวทางการช่วยเหลืออุตสาหกรรมเหล็กของประเทศไทย โดยให้ขยายระยะเวลาการบังคับใช้มาตรการปกป้องการนำเข้าสินค้าเหล็กต่อไปอีก 3 ปี เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายต่ออุตสาหกรรมเหล็กภายในประเทศ และป้องกันการค้าเสรีกับต่างประเทศ **อ่านต่อ**



เครือข่ายไฟฟ้า ประปาและยา เพื่อชาติประชาชน (คฟปย.) ขอให้เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาคงทุนสำรองเลี้ยงชีพในรัฐวิสาหกิจ เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2562 เครือข่ายไฟฟ้า ประปาและยา เพื่อชาติประชาชน (คฟปย.) จำนวน 70 คน ได้เดินทางมาที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล จุดบริการประชาชน 1111 เพื่อขอให้เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาคงทุนสำรองเลี้ยงชีพในรัฐวิสาหกิจโดยกลุ่มมีข้อเรียกร้อง 3 ข้อ ประกอบด้วย 1. ขอให้พนักงานรัฐวิสาหกิจสามารถกลับไปรับบำนาญและบำนาญเช่นเดียวกับข้าราชการ 2. ขอให้มีการจัดตั้งกองทุนประกันความเสี่ยงโดยให้กองทุนฯ เป็นผู้ชดเชย 3. ขอให้ปรับเพิ่มการส่งเงินสมทบเข้ากองทุนฯ ในส่วนขององค์กรหรือนายจ้างในอัตราสูงสุด ร้อยละ 15 เพื่อเป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิตให้แก่พนักงานต่อไป **อ่านต่อ**



กลุ่มผู้ได้รับความเดือดร้อนจากรถรับจ้างสาธารณะ ขอทราบผลความคืบหน้ากรณีการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของรถรับจ้างสาธารณะ และขอให้แก้ไขปัญหาค่าความเดือดร้อนของผู้ประกอบการอาชีพอิสระ (รถรับจ้างสาธารณะ) เมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2562 กลุ่มผู้ได้รับความเดือดร้อนจากรถรับจ้างสาธารณะ จำนวน 7 คน ได้เดินทางมาที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล จุดบริการประชาชน 1111 ขอทราบผลความคืบหน้ากรณีการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของรถรับจ้างสาธารณะ และขอให้แก้ไขปัญหาค่าความเดือดร้อนของผู้ประกอบการอาชีพอิสระ (รถรับจ้างสาธารณะ) จาการให้บริการรถสาธารณะผ่านแอปพลิเคชัน รวมทั้งขอให้พิจารณาเกี่ยวกับการกำหนดอัตราค่าโดยสาร และค่าบริการตามที่สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) เสนอ **อ่านต่อ**



สมาพันธ์แรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ ขอให้พนักงานรัฐวิสาหกิจสามารถกลับไปรับบำนาญและบำนาญเช่นเดียวกับข้าราชการ เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2562 สมาพันธ์แรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ จำนวน 400 คน ได้เดินทางมาที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล จุดบริการประชาชน 1111 เพื่อขอให้พนักงานรัฐวิสาหกิจสามารถกลับไปรับบำนาญและบำนาญเช่นเดียวกับข้าราชการ ให้มีการจัดตั้งกองทุนประกันความเสี่ยงโดยให้กองทุนฯ เป็นผู้ชดเชย และให้ปรับเพิ่มอัตราการจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนฯ ในส่วนขององค์กรหรือนายจ้างในอัตราสูงสุดเพื่อเป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิตให้แก่พนักงานต่อไป **อ่านต่อ**



ราษฎรผู้ได้รับผลกระทบในพื้นที่ตำบลจำปาสง อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง ขอให้ตรวจสอบปัญหามลพิษทางอากาศของบริษัท ไทยเรยอน จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2562 ราษฎรผู้ได้รับผลกระทบในพื้นที่ตำบลจำปาสง อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง จำนวน 40 คน ได้เดินทางมาที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล จุดบริการประชาชน 1111 ขอให้ตรวจสอบปัญหามลพิษทางอากาศของบริษัท ไทยเรยอน จำกัด (มหาชน) เนื่องจากส่งกลิ่นเหม็นเป็นเหตุให้ราษฎรในพื้นที่ได้รับผลกระทบต่อสุขภาพและการใช้ชีวิตประจำวัน **อ่านต่อ**

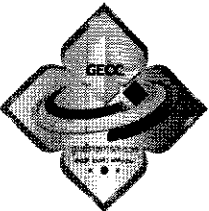


ราษฎรผู้ได้รับผลกระทบจากการสร้างบึงขยะในพื้นที่หมู่ที่ 11 ตำบลหัวรอ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ขอให้เทศบาลฯ ทำการปิดบึงขยะในพื้นที่ และดำเนินการประชาสัมพันธ์เพื่อรับความคิดเห็นของประชาชน เมื่อวันที่ 15 มกราคม 2562 ราษฎรผู้ได้รับผลกระทบจากการสร้างบึงขยะในพื้นที่หมู่ที่ 11 ตำบลหัวรอ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 10 คน ได้เดินทางมาที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล จุดบริการประชาชน 1111 เพื่อขอให้เทศบาลตำบลหัวรอ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ทำการปิดบึงขยะในพื้นที่ และดำเนินการประชาสัมพันธ์เพื่อรับความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ให้ทั่วถึงอีกครั้ง **อ่านต่อ**

- ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล
- บริการรถรับจ้างสาธารณะ
- ข้อมูลสื่อเครือข่ายสมัคร



PSC 1111 Mobile Application



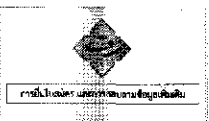
ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC)



GECC Online (ระบบเป็นไปสมัคร ออนไลน์)



คู่มือการสมัครออนไลน์



DOWNLOAD

DOWNLOAD

หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

ดูทั้งหมด...

ภาพการประชุม



รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (นายสุรศักดิ์ เรียงเครือ) เป็นประธานการประชุมหารือเพื่อแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนของผู้ประกอบการรถตุ๊กโดยสาธารณะ (12/2/2019) เมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2562 รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (นายสุรศักดิ์ เรียงเครือ) เป็นประธานการประชุมหารือเพื่อแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนของผู้ประกอบการรถตุ๊กโดยสาธารณะ โดยมีที่ปรึกษาด้านการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ (นายสมพาศ นิลพันธ์) หัวหน้าฝ่ายความมั่นคง ศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี (พันเอก ศชาวุธ ขจรกิตติยุทธ) และผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วม



รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (นายสุรศักดิ์ เรียงเครือ) เป็นประธานการประชุมชี้แจง และทำความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2562 (12/2/2019) เมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2562 รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (นายสุรศักดิ์ เรียงเครือ) เป็นประธานการประชุมชี้แจง และทำความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2562 ซึ่งมีผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน (นายอิทธิพล ช่างกลิ้งดี) เป็นผู้กล่าวรายงาน ซึ่งการประชุมครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานของรัฐมีความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก มีการพัฒนาและยกระดับการให้บริการประชาชนตามมาตรฐานที่ชัดเจน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวนประมาณ 350 คน ประกอบด้วยส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และจังหวัด เข้าร่วม



รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (นายสุรศักดิ์ เรียงเครือ) พร้อมด้วย ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน (นายอิทธิพล ช่างกลิ้งดี) ได้ลงพื้นที่ประชุมหารือกับพระปริยัติโสภณ (อิทธิมาวุธ สีวโร ป.ธ. 9) ในการเตรียมงานการจัดโครงการประชุมเชิงเสวนาการพัฒนาสำเนาและดูแลของ (24/1/2019) เมื่อวันที่ 4 มกราคม 2562 รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (นายสุรศักดิ์ เรียงเครือ) พร้อมด้วย ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน (นายอิทธิพล ช่างกลิ้งดี) และคณะได้ลงพื้นที่ประชุมหารือกับพระปริยัติโสภณ (อิทธิมาวุธ สีวโร ป.ธ. 9) เจ้าอาวาสวัดตอนเมืองพระอารามหลวง ในการเตรียมงานการจัดโครงการประชุมเชิงเสวนาการพัฒนาสำเนาและดูแลของ (คลองเปรมประชากร) เพื่อทำถวายในพระราชพิธีบรมราชาภิเษก เข้าร่วม



ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน (นายอิทธิพล ช่างกลิ้งดี) เข้าร่วมการประชุมหารือและติดตามความก้าวหน้าการบูรณาการการให้บริการประชาชนจากฐานข้อมูลของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 (6/12/2018) เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2561 ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน (นายอิทธิพล ช่างกลิ้งดี) เข้าร่วมประชุมหารือและติดตามความก้าวหน้าการบูรณาการการให้บริการประชาชนจากฐานข้อมูลของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ตำรวจนครบาล และศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ณ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เข้าร่วม



รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายสุวพันธุ์ ตันยุวรรธนะ) ได้เป็นประธานการประชุมหารือเพื่อพิจารณาหลักเกณฑ์การจ่ายค่าชดเชยเยียวยาให้แก่ราษฎรผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการก่อสร้างอ่างเก็บน้ำห้วยฝั่งแดง จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีรองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (นายสมพาศ นิลพันธ์) ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน (นายอิทธิพล ช่างกลิ้งดี) และมีผู้แทนส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม เข้าร่วม

ดูทั้งหมด...

ข่าว ประกาศ และกิจกรรม ศบข.

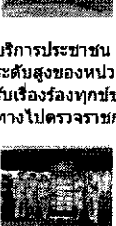


ที่ปรึกษาด้านการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ (นายสมพาศ นิลพันธ์) พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน ได้ร่วมเดินทางลงพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ด และจังหวัดมุกดาหาร เพื่อรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน

ทุกศตอานายกรัฐมนตรีในคราวเดินทางไปตรวจราชการและประชุมคณะรัฐมนตรีอย่างเป็นทางการนอกสถานที่



ที่ปรึกษาด้านการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (นายสมพาศ นิลพันธ์) ได้ร่วมเดินทางลงพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดลำปาง



เมื่อวันที่ 14 มกราคม 2562 ที่ปรึกษาด้านการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (นายสมพาศ นิลพันธ์) และผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน (นายอิทธิพล ช่างกลิ้งดี) พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน และผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ร่วมเดินทางลงพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดลำปาง เพื่อรับเรื่องร้องทุกข์ของกลุ่มมวลชนและประชาชนที่เดินทางไปยื่นเรื่องต่อนายกรัฐมนตรีในคราวเดินทางไปตรวจราชการและประชุมคณะรัฐมนตรีอย่างเป็นทางการนอกสถานที่



สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน พร้อมด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านมวลชน (นางมาลินี ภาวีไล) ให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในคราวนายกรัฐมนตรีเดินทางไปตรวจราชการและพบปะประชาชน

เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2562 สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน พร้อมด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านมวลชน (นางมาลินี ภาวีไล) ผู้อำนวยการส่วนการมีส่วนร่วมของประชาชน (นางศศิลา อ่าง โทศาสดร์) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในคราวนายกรัฐมนตรีเดินทางไปตรวจราชการและพบปะประชาชนในพื้นที่เขตลาดกระบัง และเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร



รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (นายสุรศักดิ์ เรียงเครือ) ได้เป็นประธานเปิดโครงการส่งเสริมและพัฒนาเครือข่ายด้านการประสานมวลชนและการข่าว พร้อมทั้งมอบแนวทางในการปฏิบัติงานให้กับผู้เข้าร่วมโครงการ

เมื่อวันที่ 4 มกราคม 2562 รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (นายสุรศักดิ์ เรียงเครือ) ได้เป็นประธานเปิดโครงการส่งเสริมและพัฒนาเครือข่ายด้านการประสานมวลชนและการข่าว พร้อมทั้งมอบ



หลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก



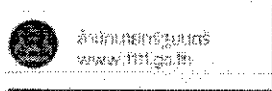
ตัวอย่างแบบฟอร์มแจ้งความประสงค์ขอรับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก



ข้อตกลงระดับการให้บริการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

- ข้อตกลงระดับการให้บริการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
ผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน
ภาคผนวก

เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง



สถิติการเยี่ยมชม ศบข.

Table with 2 columns: Category and Count. Includes: สถิติการเข้าชม::ศูนย์บริการประชาชน, ทั้งหมด (370655), สมาชิก (630), ผู้เยี่ยมชม (370025), Your IP: 101.109.127.151, 103.55.140.30

สถิติการเยี่ยมชมเว็บ



การยื่นใบสมัคร และการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม

๑. การสมัคร : สมัครผ่านเว็บไซต์ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ที่ www.psc.opm.go.th เท่านั้น
๒. ระยะเวลาการรับสมัคร : เปิดรับสมัคร ๒๕ มกราคม ๒๕๖๒
ปิดรับสมัคร ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒
๓. เงื่อนไขการยื่นใบสมัคร :
ผู้สมัครขอรับการรับรองมาตรฐานต้องเป็นผู้กรอกข้อมูลการสมัครด้วยตนเอง
 - ๓.๑ หน่วยงานส่วนกลาง : กระทรวง และกรม สมัครได้โดยตรง
หน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งในภูมิภาค : สมัครได้โดยตรง และขอให้ผ่านการรับรองจาก
หน่วยงานต้นสังกัดก่อน กับแจ้งให้ผู้ว่าราชการจังหวัดทราบด้วย
 - ๓.๒ หน่วยงานส่วนภูมิภาค : จังหวัด อำเภอ และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สมัครได้โดยตรง
และขอให้ผ่านการรับรองจากจังหวัดก่อน
 - ๓.๓ หน่วยงานส่วนท้องถิ่น :
 - ๓.๓.๑ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา สมัครได้โดยตรง
 - ๓.๓.๒ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลนคร และเทศบาลเมือง สมัครได้โดยตรง และ
ขอให้แจ้งผู้ว่าราชการจังหวัดทราบด้วย
 - ๓.๔ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ : สมัครได้โดยตรง และขอให้ผ่านการรับรองจากรัฐวิสาหกิจ
ต้นสังกัดก่อน
 - ๓.๕ หน่วยงานอื่นใดของรัฐ : สมัครได้โดยตรง
๔. สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่
หมายเลขโทรศัพท์: ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๖๑ และ ๑๒๖๒
หมายเลขโทรสาร: ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๖๐

เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist)

เป็นเงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน

ข้อที่	การดำเนินการ	มี	ไม่มี
๑.	เวลาเปิดให้บริการ : มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา ๑๗.๐๐ - ๑๙.๐๐ น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น. เป็นต้น		
๒.	สถานที่บริการ : มีระบบการขนส่งที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง		
๓.	สถานที่บริการ : มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน		
๔.	สถานที่บริการ : มีการออกแบบสถานที่ค้ำนั่งถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟท์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น		
๕.	พื้นที่ให้บริการ : มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ		
๖.	พื้นที่ให้บริการ : มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว		
๗.	พื้นที่ให้บริการ : ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากลทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน		
๘.	พื้นที่ให้บริการ : มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ		
๙.	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ : มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม แก้วน้ำ นั่งพักรอ เป็นต้น		
๑๐.	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ : มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ		
๑๑.	ระบบคิว/จุดแรกรับ : มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม		
๑๒.	ระบบคิว/จุดแรกรับ : มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลาารอคอย		
๑๓.	ระบบการประเมินความพึงพอใจ : มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ		

เกณฑ์ที่ ๒ เกณฑ์ด้านคุณภาพ

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ		
๑. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ	<input type="checkbox"/> (๑)	๑.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ
	<input type="checkbox"/> (๑)	๑.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ
๒. งานบริการ	<input type="checkbox"/> (๑)	๒.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์
	<input type="checkbox"/> (๑)	๒.๒ มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการ
	<input type="checkbox"/> (๑)	๒.๓ งานบริการที่เหมาะสม / งานบริการอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ
๓. สถานที่บริการ	<input type="checkbox"/> (๑)	๓.๑ มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ ตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
๔. การออกแบบระบบงาน	<input type="checkbox"/> (๑)	๔.๑ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน
	<input type="checkbox"/> (๑)	๔.๒ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน
	<input type="checkbox"/> (๑)	๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอนระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน
	<input type="checkbox"/> (๑)	๔.๔ การให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถามรูปแบบการบริการของแต่ละจุด เป็นต้น

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
	<input type="checkbox"/> (☺)	๔.๕ มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาต โดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะการรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น
	<input type="checkbox"/> (☺)	๔.๖ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์
	<input type="checkbox"/> (☺)	๔.๗ มีแบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ ที่ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน หรือใช้แบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์
๕. การจัดสรรบุคลากร	<input type="checkbox"/> (๑)	๕.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น
	<input type="checkbox"/> (๑)	๕.๒ มีการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก
	<input type="checkbox"/> (๑)	๕.๓ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน
๓. ระบบจุดให้บริการ		
๖. บุคลากรด้านการบริการ	<input type="checkbox"/> (๑)	๖.๑ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็น และทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา ระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ
	<input type="checkbox"/> (๑)	๖.๒ เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบซอฟต์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
	<input type="checkbox"/> (๑)	๖.๓ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง
	<input type="checkbox"/> (๑)	๖.๔ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต
	<input type="checkbox"/> (☺)	๖.๕ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการ จนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ
	<input type="checkbox"/> (☺)	๖.๖ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น
๗. ระบบการประเมินความพึงพอใจ	<input type="checkbox"/> (๑)	๗.๑ มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง
	<input type="checkbox"/> (๑)	๗.๒ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
๘. คุณภาพการให้บริการ และการจัดการข้อร้องเรียน	<input type="checkbox"/> (๑)	๘.๑ วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน)
	<input type="checkbox"/> (๑)	๘.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน
	<input type="checkbox"/> (๑)	๘.๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐
๙. ช่องทางการให้บริการ	<input type="checkbox"/> (๑)	๙.๑ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้บริการรวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ		
๑๐. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน	<input type="checkbox"/> (๑)	๑๐.๑ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
	<input type="checkbox"/> (๑)	๑๐.๒ มีระบบการติดตามการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งนี้ กรณีเกิดปัญหาอาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาตามความเหมาะสม
๑๑. การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย	<input type="checkbox"/> (๑)	๑๑.๑ มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น
๑๒. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน	<input type="checkbox"/> (๑)	๑๒.๑ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้องรวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสียและเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ
	<input type="checkbox"/> (๑)	๑๒.๒ มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและค้นหาข้อมูลได้ง่าย
๑๓. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง	<input type="checkbox"/> (๑)	๑๓.๑ การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
	<input type="checkbox"/> (😊)	๑๓.๒ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ
๑๔. บุคลากรด้านเทคนิค	<input type="checkbox"/> (😊)	๑๔.๑ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน
	<input type="checkbox"/> (😊)	๑๔.๒ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้ - ตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ - อธิบายลักษณะปัญหาในระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ
๑๕. ระบบฐานข้อมูล	<input type="checkbox"/> (😊)	๑๕.๑ มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูล สอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ
	<input type="checkbox"/> (😊)	๑๕.๒ มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและพัฒนากระบวนการให้บริการต่อไป
๑๖. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	<input type="checkbox"/> (😊)	๑๖.๑ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด
	<input type="checkbox"/> (😊)	๑๖.๒ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหา ในแต่ละสถานการณ์เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
๑๗. การบูรณาการวางแผนระบบ	<input type="checkbox"/> (😊)	๑๗.๑ มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
๑๘. การพัฒนาระบบการให้บริการ online	<input type="checkbox"/> (☺)	๑๘.๑ มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการเรียน ผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น <ul style="list-style-type: none"> - การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น
๑๙. เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์	<input type="checkbox"/> (👍)	๑๙.๑ มีระบบ/แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ
	<input type="checkbox"/> (👍)	๑๙.๒ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพ ใช้งานได้เสียงฟังชัดเจน - สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไปได้ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลของผู้รับบริการ สอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
๒๐. การพัฒนาระบบ Call center	<input type="checkbox"/> (☺)	๒๐.๑ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call center ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งต่อ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลของผู้รับบริการ สอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
	<input type="checkbox"/> (☺)	๒๐.๒ มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น <ul style="list-style-type: none"> - โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน ๕% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
	<input type="checkbox"/> (☺)	๒๐.๓ เจ้าหน้าที่ Call center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด
๒๑. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น	<input type="checkbox"/> (☹)	๒๑.๑ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญเช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น
๔. เจือจางพิเศษเพิ่มเติม		
๒๒. การขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรม	<input type="checkbox"/> (☺)	คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ
๒๓. การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (เกนซ์เพื่อรองรับไทยแลนด์ ๔.๐)	<input type="checkbox"/> (☺)	<ul style="list-style-type: none"> - ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในตลอดเวลาและสถานที่ - วิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์
๒๔. การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ	<input type="checkbox"/> (☺)	ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น

เกณฑ์ที่ ๓ เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

เป็นผลการประเมินจากคณะกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท

๑. ศูนย์ราชการทั่วไป

๒. โรงพยาบาลหรือสถานพยาบาล

คำอธิบายเกณฑ์การประเมินด้านผลลัพธ์

ศูนย์ราชการทั่วไป (คะแนนเต็ม ๓๐ คะแนน)

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชน ในการรับบริการ (๑๐ คะแนน)	ประเมินจาก ๑. การวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น โดยมีผลเกินร้อยละ ๘๐ (๕ คะแนน) ๒. การสัมภาษณ์ผู้เข้ารับบริการ (๕ คะแนน)
ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจาก ความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง (๑๐ คะแนน)	ประเมินจาก ๑. การสร้างนวัตกรรมเพื่อการอำนวยความสะดวก ในการติดต่อราชการ โดยต้องมีการศึกษาความเจ็บปวด (Pain point) และความต้องการ (Need) ของประชาชน ในการเข้ารับบริการ (๕ คะแนน) ๒. ประเมินจากผลลัพธ์ ณ สถานที่ดำเนินการผ่าน การสัมภาษณ์ และการสังเกต (๕ คะแนน)
การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ ประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จาก ทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (๑๐ คะแนน)	ประเมินจาก ๑. นำนวัตกรรมช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถ ใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ โดยต้องมีการศึกษาความ เจ็บปวด (Pain point) และความต้องการ (Need) ของประชาชนในการเข้ารับบริการ (๕ คะแนน) ๒. ประเมินจากจำนวนผู้ใช้บริการดังกล่าว (๕ คะแนน หากมีผู้ใช้งานระบบดังกล่าวเกินร้อยละ ๓๐ ของจำนวน ผู้รับบริการ)

โรงพยาบาลหรือสถานพยาบาล (คะแนนเต็ม ๓๐ คะแนน)

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชน ในการรับบริการ (๘ คะแนน)	ประเมินจาก ๑. การวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น โดยมีผลเกินร้อยละ ๘๐ (๔ คะแนน) ๒. การสัมภาษณ์ผู้เข้ารับบริการ (๔ คะแนน)
การได้รับมาตรฐานสากลเพื่อให้เกิดคุณภาพ การให้บริการ (๘ คะแนน)	ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไทย (Hospital Accreditation-HA) หรือมาตรฐานเทียบเคียง (๘ คะแนน)
ลดความแออัดในการรับบริการ โดยมี การออกแบบระบบงานที่ช่วยใน การให้ข้อมูล การจัดระบบคิว การให้การส่งต่อผู้รับบริการไปยัง แผนกต่าง ๆ มีความคล่องตัว (๗ คะแนน)	ประเมินจาก ๑. การมีนวัตกรรมใหม่เพื่อลดความแออัดในการรับบริการ โดยมี การออกแบบระบบงานที่ช่วยในการให้ข้อมูล การจัดระบบคิว การให้การส่งต่อผู้รับบริการไปยังแผนกต่าง ๆ มี ความคล่องตัว (๔ คะแนน) ๒. การสังเกตและสัมภาษณ์ ณ สถานที่ให้บริการ (๓ คะแนน)
การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ ประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จาก ทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการ ได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (๗ คะแนน)	ประเมินจาก ๑. นวัตกรรมช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถ ใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะ งานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ โดยต้อง มีการศึกษาความเจ็บปวด (Pain point) และความต้องการ (Need) ของประชาชนในการเข้ารับบริการ (๔ คะแนน) ๒. ประเมินจากจำนวนผู้ใช้บริการดังกล่าว (๓ คะแนน หากมี ผู้ใช้งานระบบดังกล่าวเกินร้อยละ ๓๐ ของจำนวนผู้รับบริการ)