

ที่ รง ๐๒๐๙.๔/ ๖ ๑ ๘ ๗ ๓



กระทรวงแรงงาน
ถนนมิตรไมตรี ดินแดง
กรุงเทพมหานคร ๑๐๕๐๐

๒๖ ตุลาคม ๒๕๕๙

เรื่อง การประชาสัมพันธ์เชิญชวนสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ที่ นร ๐๑๐๕.๐๕/ว ๒๖๔๓ ลงวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๕๙

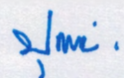
๒. หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก จำนวน ๑ ชุด

ด้วยคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีหนังสือ ที่ นร ๐๑๐๕.๐๕/ว ๒๖๔๓ ลงวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๕๙ แจ้งผลการพิจารณารับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙ จำนวน ๔๑ ศูนย์ จากหน่วยงานที่สมัครขอรับการรับรองมาตรฐานทั้งหมดจำนวน ๑๑๙ ศูนย์ รวมทั้งได้จัดพิธีมอบโล่และตรารับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙ ไปแล้ว เมื่อวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๕๙ และคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ได้ขอความร่วมมือแจ้งเวียนหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน เพื่อประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้สมัครขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

ในการนี้ กระทรวงแรงงาน จึงขอความร่วมมือท่านแจ้งแรงงานจังหวัดประสานหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน เพื่อประชาสัมพันธ์เชิญชวนสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ


(หม่อมหลวงปุนทริก สมิติ)
ปลัดกระทรวงแรงงาน

สำนักงานปลัดกระทรวง
สำนักตรวจและประเมินผล
โทรศัพท์ ๐ ๒๒๓๒ ๑๑๖๒
โทรสาร ๐ ๒๒๔๗ ๔๕๑๗

๑. ผู้ว่าราชการจังหวัดกระบี่
๒. ผู้ว่าราชการจังหวัดกาญจนบุรี
๓. ผู้ว่าราชการจังหวัดกาฬสินธุ์
๔. ผู้ว่าราชการจังหวัดกำแพงเพชร
๕. ผู้ว่าราชการจังหวัดขอนแก่น
๖. ผู้ว่าราชการจังหวัดจันทบุรี
๗. ผู้ว่าราชการจังหวัดฉะเชิงเทรา
๘. ผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรี
๙. ผู้ว่าราชการจังหวัดชัยนาท
๑๐. ผู้ว่าราชการจังหวัดชัยภูมิ
๑๑. ผู้ว่าราชการจังหวัดชุมพร
๑๒. ผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงใหม่
๑๓. ผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงราย
๑๔. ผู้ว่าราชการจังหวัดตรัง
๑๕. ผู้ว่าราชการจังหวัดตราด
๑๖. ผู้ว่าราชการจังหวัดตาก
๑๗. ผู้ว่าราชการจังหวัดนครนายก
๑๘. ผู้ว่าราชการจังหวัดนครปฐม
๑๙. ผู้ว่าราชการจังหวัดนครพนม
๒๐. ผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา
๒๑. ผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช
๒๒. ผู้ว่าราชการจังหวัดนครสวรรค์
๒๓. ผู้ว่าราชการจังหวัดนนทบุรี
๒๔. ผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาส
๒๕. ผู้ว่าราชการจังหวัดน่าน
๒๖. ผู้ว่าราชการจังหวัดบุรีรัมย์
๒๗. ผู้ว่าราชการจังหวัดปทุมธานี
๒๘. ผู้ว่าราชการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
๒๙. ผู้ว่าราชการจังหวัดปราจีนบุรี
๓๐. ผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี
๓๑. ผู้ว่าราชการจังหวัดอุทัย
๓๒. ผู้ว่าราชการจังหวัดพังงา
๓๓. ผู้ว่าราชการจังหวัดพัทลุง
๓๔. ผู้ว่าราชการจังหวัดพิจิตร
๓๕. ผู้ว่าราชการจังหวัดพิษณุโลก
๓๖. ผู้ว่าราชการจังหวัดเพชรบุรี
๓๗. ผู้ว่าราชการจังหวัดเพชรบูรณ์
๓๘. ผู้ว่าราชการจังหวัดแพร่
๓๙. ผู้ว่าราชการจังหวัดพะเยา
๔๐. ผู้ว่าราชการจังหวัดภูเก็ต
๔๑. ผู้ว่าราชการจังหวัดมหาสารคาม
๔๒. ผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอน
๔๓. ผู้ว่าราชการจังหวัดมุกดาหาร
๔๔. ผู้ว่าราชการจังหวัดยะลา
๔๕. ผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธร
๔๖. ผู้ว่าราชการจังหวัดร้อยเอ็ด
๔๗. ผู้ว่าราชการจังหวัดระนอง
๔๘. ผู้ว่าราชการจังหวัดระยอง
๔๙. ผู้ว่าราชการจังหวัดราชบุรี
๕๐. ผู้ว่าราชการจังหวัดลพบุรี
๕๑. ผู้ว่าราชการจังหวัดลำปาง
๕๒. ผู้ว่าราชการจังหวัดลำพูน
๕๓. ผู้ว่าราชการจังหวัดเลย
๕๔. ผู้ว่าราชการจังหวัดศรีสะเกษ
๕๕. ผู้ว่าราชการจังหวัดสกลนคร
๕๖. ผู้ว่าราชการจังหวัดสงขลา
๕๗. ผู้ว่าราชการจังหวัดสตูล
๕๘. ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการ
๕๙. ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสงคราม
๖๐. ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาคร
๖๑. ผู้ว่าราชการจังหวัดสระบุรี
๖๒. ผู้ว่าราชการจังหวัดสระแก้ว
๖๓. ผู้ว่าราชการจังหวัดสิงห์บุรี
๖๔. ผู้ว่าราชการจังหวัดสุโขทัย
๖๕. ผู้ว่าราชการจังหวัดสุพรรณบุรี
๖๖. ผู้ว่าราชการจังหวัดสุราษฎร์ธานี
๖๗. ผู้ว่าราชการจังหวัดสุรินทร์
๖๘. ผู้ว่าราชการจังหวัดหนองคาย
๖๙. ผู้ว่าราชการจังหวัดหนองบัวลำภู
๗๐. ผู้ว่าราชการจังหวัดอ่างทอง
๗๑. ผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรธานี
๗๒. ผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรดิถี
๗๓. ผู้ว่าราชการจังหวัดอุทัยธานี
๗๔. ผู้ว่าราชการจังหวัดอุบลราชธานี
๗๕. ผู้ว่าราชการจังหวัดอำนาจเจริญ
๗๖. ผู้ว่าราชการจังหวัดบึงกาฬ



สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน
วันที่ 13 ต.ค. 2559
รับที่ 15077
เรื่อง 12.36.4

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๕/ว ๒๖๔๓

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๐ ตุลาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ผลการพิจารณารับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙
เรียน ปลัดกระทรวงแรงงาน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๓๕๕/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก จำนวน ๑ ชุด
๒. หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก จำนวน ๑ ชุด
๓. ประกาศคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก เรื่อง การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙ จำนวน ๒ แผ่น

ด้วยนายกรัฐมนตรีได้มีนโยบายในการเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน โดยได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกและได้เชิญให้หน่วยงานของรัฐสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ และ ๒

ในการนี้ คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกในการประชุมครั้งที่ ๔/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๕ กันยายน ๒๕๕๙ ได้มีมติเห็นชอบให้รับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙ จำนวน ๔๑ ศูนย์ จากหน่วยงานที่สมัครขอรับการรับรองมาตรฐานทั้งหมดจำนวน ๑๑๙ ศูนย์ รวมทั้งได้จัดพิธีมอบโล่และตรารับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙ ไปแล้ว เมื่อวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๕๙ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๓ ดังนั้น เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์และกระตุ้นให้หน่วยงานของรัฐมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชนตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี จึงขอเชิญหน่วยงานต่าง ๆ ในภาครัฐสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการในปี พ.ศ. ๒๕๖๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอความร่วมมือในการแจ้งเวียนหน่วยงานและรัฐวิสาหกิจในสังกัดเพื่อประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้สมัครขอรับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ต่อไป ทั้งนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้แจ้งกำหนดการเปิดรับสมัครให้ทราบผ่านเว็บไซต์ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ www.psc.opm.go.th

ขอแสดงความนับถือ

(นายจิรชัย มูลทองโร่ย)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

รองประธานกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

ฝ่ายเลขานุการฯ ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๒๖ โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๔

ปลัดกระทรวง

441

๒๕๖๕

รองปลัดกระทรวง
วันที่ ๒๐ ต.ค. ๒๕๕๕
เลขที่รับ ๐๐๖๓
เวลา ๑๑.๓๐ น.

ที่ รง ๐๒๐๙.๔/ ๐๑๐๖๓.๓

เรียน ปลัดกระทรวงแรงงาน

รับได้ 21/10/59

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี แจ้งผลการ

พิจารณารับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการ
สะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙ จำนวน ๔๑ ศูนย์
จากหน่วยงานที่สมัครขอรับการรับรองมาตรฐานทั้งหมด
จำนวน ๑๑๙ ศูนย์ รวมทั้งได้จัดพิธีมอบโล่และ
ตรารับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการ
สะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙ ไปแล้ว เมื่อวันที่
๒๘ กันยายน ๒๕๕๙ โดยมีแคนเตอร์บริการประชาชน
กระทรวงแรงงานได้รับโล่และตรารับรองฯ ด้วย
และคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกได้ขอ
ความร่วมมือแจ้งเวียนหน่วยงานในสังกัดกระทรวง
แรงงานเพื่อประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้สมัครขอรับการ
รับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการ
สะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐

สำนักตรวจและประเมินผล พิจารณาแล้ว
เห็นควรดำเนินการ ดังนี้

๑. มีหนังสือถึงกรม/ สปส. เพื่อประชาสัมพันธ์
เชิญชวนให้สมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการ
ให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ.
๒๕๖๐

๒. มีหนังสือถึงผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อ
ประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวง
แรงงาน สมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการ
ของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบ
ได้โปรดลงนามในหนังสือที่แนบมาพร้อมนี้

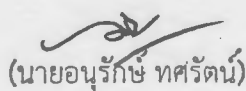


(นางอุดมลักษณ์ สอนสารี)

ผู้อำนวยการสำนักตรวจและประเมินผล

๑๙ ต.ค. ๒๕๕๕

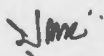
เห็นชอบ-ลงนามแล้ว



(นายอนุรักษ ทศรัตน์)

รองปลัดกระทรวงแรงงาน

๒๑ ต.ค. ๒๕๕๕



(หม่อมหลวงปิ่นตริภิกษิ์ สมิตี)

ปลัดกระทรวงแรงงาน

๒๖ ต.ค. ๒๕๕๕



คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี

ที่ ๓๕๕ / ๒๕๕๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยความสะดวกศูนย์ราชการสะดวก

ด้วยนายกรัฐมนตรีมีนโยบายให้ทุกกระทรวง กรม จังหวัด และรัฐวิสาหกิจ ดำเนินการจัดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” เพื่อทำหน้าที่ให้คำแนะนำ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนต่อการให้บริการจากหน่วยงานของรัฐ

เพื่อให้การบริการประชาชนในรูปแบบศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และเกิดผลเป็นรูปธรรมโดยเร็ว อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ (๖) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยความสะดวก โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ดังนี้

๑. องค์ประกอบ

- | | |
|---|------------------|
| ๑.๑ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี
(หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล) | ประธานกรรมการ |
| ๑.๒ ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี | รองประธานกรรมการ |
| ๑.๓ เลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ | รองประธานกรรมการ |
| ๑.๔ ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี
ที่ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมอบหมาย | กรรมการ |
| ๑.๕ ผู้แทนกระทรวงการคลัง | กรรมการ |
| ๑.๖ ผู้แทนกระทรวงคมนาคม | กรรมการ |
| ๑.๗ ผู้แทนกระทรวงพาณิชย์ | กรรมการ |
| ๑.๘ ผู้แทนกระทรวงมหาดไทย | กรรมการ |
| ๑.๙ ผู้แทนกระทรวงสาธารณสุข | กรรมการ |
| ๑.๑๐ ผู้แทนกระทรวงอุตสาหกรรม | กรรมการ |
| ๑.๑๑ ผู้แทนศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี
สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี | กรรมการ |

/๑.๑๒ ผู้แทน...

- | | |
|---|----------------------------|
| ๑.๑๒ ผู้แทนสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย | กรรมการ |
| ๑.๑๓ ผู้แทนสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย | กรรมการ |
| ๑.๑๔ ผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
ที่เลขาธิการ ก.พ.ร. มอบหมาย | กรรมการและเลขานุการร่วม |
| ๑.๑๕ ผู้แทนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ที่ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมอบหมาย | กรรมการและเลขานุการร่วม |
| ๑.๑๖ ผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
ที่เลขาธิการ ก.พ.ร. มอบหมาย | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑.๑๗ ผู้แทนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ที่ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมอบหมาย | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

๒. อำนาจหน้าที่

- ๒.๑ กำหนดแนวทางการจัดตั้งและมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
- ๒.๒ กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
- ๒.๓ ติดตามประเมินผลการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
- ๒.๔ เชิญบุคคลหรือผู้แทนหน่วยงานของรัฐเข้าร่วมประชุมเพื่อชี้แจงข้อมูลและข้อเท็จจริง ตลอดจนขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดส่งข้อมูลหรือเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณา
- ๒.๕ แต่งตั้งคณะอนุกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการตามที่คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกมอบหมาย
- ๒.๖ ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายจากนายกรัฐมนตรี

สำหรับการเบิกจ่ายค่าเบี้ยประชุมและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการอื่นใดที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ หรือคณะทำงานที่แต่งตั้งตามคำสั่งนี้ ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาเบี้ยประชุมกรรมการ พ.ศ. ๒๕๔๗ หรือตามระเบียบของทางราชการ แล้วแต่กรณี โดยให้เบิกจ่ายจากงบประมาณของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๘

พลเอก

(ประยุทธ์ จันทร์โอชา)

นายกรัฐมนตรี

แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภท เกณฑ์
๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ			
๑. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ	มีการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	☐ ๑.๑ มีการสำรวจตามหลักสถิติ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ ซึ่งควรครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	👍
		☐ ๑.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	👍
๒. งานบริการ	งานบริการมีความหลากหลาย	☐ ๒.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ - งานบริการอื่นๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ	👍
		☐ ๒.๒ งานบริการที่เหมาะสม หรือตามภารกิจของหน่วยงาน	😊
๓. เวลาเปิดให้บริการ	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือในช่วงเวลาที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่	☐ ๓.๑ การให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น วันจันทร์-ศุกร์ (เวลา ๑๗.๐๐ - ๑๙.๐๐ น.) วันเสาร์-อาทิตย์ (เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.) วัน-เวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยง เป็นต้น (เชื่อมโยงข้อ ๑)	👍

หมายเหตุ : - สัญลักษณ์ 👍 หมายถึง เกณฑ์พื้นฐาน
- สัญลักษณ์ 😊 หมายถึง เกณฑ์ขั้นสูง

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภท เกณฑ์
๔. สถานที่ บริการ	สถานที่บริการเป็นจุดที่เอื้อต่อ การมาใช้บริการ เข้าถึงได้ง่าย ปลอดภัย และสะดวก	☐ ๔.๑ มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึง สถานที่บริการ เพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง	👍
		☐ ๔.๒ มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือ ตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการอย่างชัดเจน ไม่ติดตั้งในตำแหน่งที่ทำให้เกิดความสับสน	👍
		☐ ๔.๓ เข้าถึงได้สะดวก และจัดให้มีแสงสว่าง อย่างเพียงพอ ณ บริเวณสถานที่บริการ	👍
		☐ ๔.๔ การออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการ อยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟท์) มีทางลาดสำหรับ รถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคน พิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง (ความสูง ๗๐-๗๕ ซม. กว้างไม่น้อยกว่า ๔๐ ซม.)* เป็นต้น	😊
๕. พื้นที่ ให้บริการ	พื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม กับลักษณะและปริมาณงานที่ ให้บริการ	☐ ๕.๑ การออกแบบผังงาน และระบบการ ให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับ เจ้าหน้าที่ และประชาชน เพื่อให้สามารถ ให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึง ลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ	👍
		☐ ๕.๒ ขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการ เอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการ เคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย ไม่น้อยกว่า ๒๘- ๓๐ นิ้ว)** และออกแบบจัดวางเอกสารให้ สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	😊
		☐ ๕.๓ ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายต้องออกแบบ หรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนทั้งขณะ ยืนหรือรถล้อเลื่อน	😊
๖. การ จัดเตรียมวัสดุ/ อุปกรณ์ หรือสิ่ง อำนวยความสะดวกอื่น ๆ	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ สำนักงาน หรืออุปกรณ์อื่น ๆ เพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวก ในการให้บริการทั้งก่อน เข้าสู่บริการ และจุดให้บริการ	☐ ๖.๑ มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่ สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของ ผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากร ที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น	👍
		☐ ๖.๒ การจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาด และถูก สุขลักษณะ	👍

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภท เกณฑ์
๗. ระบบคิว/จุด แรกรับ	ระบบคิว/จุดแรกรับผู้รับบริการ เพื่อคัดกรอง และให้คำแนะนำ แก่ผู้รับบริการ	☐ ๗.๑ การจัดให้มีระบบคิว เพื่อให้บริการได้ อย่างเป็นธรรม	👍
		☐ ๗.๒ มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้ คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วย เตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่างๆ เพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลด ระยะเวลาารอคอย	👍
๘. การ ออกแบบ ระบบงาน	การออกแบบระบบงานให้ สามารถให้บริการได้แบบ เบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ณ จุดเดียว หรือระบบ การให้บริการอื่นๆ ที่สนับสนุน การบริการให้มีความสะดวก	☐ ๘.๑ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่าย ต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	👍
		☐ ๘.๒ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/ เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทาง การติดต่อไว้อย่างชัดเจน	👍
		☐ ๘.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับ เจ้าหน้าที่ ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการ ปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน (การให้คำแนะนำข้อมูลของหน่วยงานอื่น ๆ อาจค้นหาได้ที่เว็บ www.info.go.th)	👍
		☐ ๘.๔ การให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบการบริการของ แต่ละจุด เป็นต้น	👍
		☐ ๘.๕ มีระบบหักทายผู้รับบริการ และระบบ การติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การ ติดตามรอบเวลาการตอบอนุญาตโดยการ ส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาตอบอนุญาต หรือ ออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้า ตรวจสอบขั้นตอนสถานะการรับบริการใน งานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น	😊
		☐ ๘.๖ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบ ออนไลน์	😊
		☐ ๘.๗ มีการปรับปรุงแบบฟอร์มการขอรับ อนุญาตต่าง ๆ ให้ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน	😊

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน		ประเภทเกณฑ์
๙. การจัดสรรบุคลากร	การจัดสรรจำนวนบุคลากรที่เพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	☐	๙.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น	👍
		☐	๙.๒ มีการจัดตารางการทำงานในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก เพื่อให้เหมาะสมในการให้บริการผู้รับบริการที่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละช่วงของจุดให้บริการ	👍
		☐	๙.๓ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน	👍
๒. ระบบจุดให้บริการ				
๑๐. บุคลากรด้านการบริการ	บุคลากรด้านการบริการ /ผู้ให้บริการมีจิตบริการ (Service Mind) และมีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการ รวมทั้งงานที่เกี่ยวข้อง	☐	๑๐.๑ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา ระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ	👍
		☐	๑๐.๒ เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบซอฟต์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จนมีความเข้าใจในด้านการใช้งานระบบ (เชื่อมโยงข้อ ๑๗.๑)	👍
		☐	๑๐.๓ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง	👍
		☐	๑๐.๔ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต	👍
		☐	๑๐.๕ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ เช่น บริการอื่น ๆ เพิ่มเติมในเชิงรุก เป็นต้น	😊

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน		ประเภท เกณฑ์
		☐	๑๐.๖ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตาม มาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของ ระบบ online ที่พัฒนาขึ้น (เชื่อมโยงข้อ ๑๓.๑ และ ๒๑.๑)	😊
๑๑. ระบบการ ประเมินความ พึงพอใจ	ระบบการประเมินความพึง พอใจทันที ณ จุดให้บริการ	☐	๑๑.๑ มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุด ให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อ ผู้ให้บริการ	👍
		☐	๑๑.๒ มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงาน บริการอย่างต่อเนื่อง	👍
		☐	๑๑.๓ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	👍
๑๒. คุณภาพ การให้บริการ และการจัดการ ข้อร้องเรียน	การให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว ไม่เกิดข้อร้องเรียน	☐	๑๒.๑ วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง ตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่ กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน)	👍
		☐	๑๒.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อ ร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการ ติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	👍
		☐	๑๒.๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อ ร้องเรียนในประเด็นเดิมจะต้องไม่เกิดขึ้นซ้ำอีก	😊
๑๓. ช่อง ทางการ ให้บริการ	การมีช่องทางการให้บริการทาง โทรศัพท์ หรือการตั้งเป็นศูนย์ Hotline (ถ้ามี)	☐	๑๓.๑ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการ ให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทาง การรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่ สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	😊
๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ				
๑๔. ระบบการ ติดตามผลการ ดำเนินงาน	การจัดทำแผนการติดตามผล การดำเนินการของศูนย์ราชการ สะดวกที่ชัดเจน และมีระบบ การติดตามที่มีประสิทธิภาพ	☐	๑๔.๑ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการ ดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผล ดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนา ให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	👍

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน		ประเภท เกณฑ์
		☐	๑๔.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาคัดเจน ทั้งนี้ อาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหา (ขึ้นกับลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้น)	👍
๑๕. การแก้ไข ปัญหาที่ท้าทาย	การแก้ไขปัญหาค่าหายที่เกิดขึ้น ในการดำเนินการให้บริการ และนำไปสู่การกำหนดเป็นแนว ทางการดำเนินการต่อไป	☐	๑๕.๑ มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการ ให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และ นำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดีขึ้น	😊
๑๖. การ ทบทวน ปรับปรุงการ ดำเนินงาน	การทบทวนปรับปรุงการ ออกแบบระบบงานและ กระบวนการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง	☐	๑๖.๑ มีการนำผลจากการติดตามงานมา ดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดี อย่างต่อเนื่อง สามารถมีระบบรับส่งเรื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิด คุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ (เชื่อมโยงข้อ ๑๑.๒, ๑๔, ๑๕)	👍
		☐	๑๖.๒ มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย	👍
๑๗. การ แลกเปลี่ยน เรียนรู้ และการ จัดอบรม เจ้าหน้าที่ และ ผู้เกี่ยวข้อง	การจัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดอบรมพัฒนาความรู้ ความชำนาญ และทักษะให้แก่ เจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้องใน กระบวนการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการบรรลุ เป้าหมายของการอำนวยความสะดวก สะดวกแก่ประชาชน	☐	๑๗.๑ การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้าง ภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสำนึก ด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่ เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงาน ใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น	👍
		☐	๑๗.๒ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหา ในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบ งานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	😊
๑๘. บุคลากร ด้านเทคนิค	บุคลากรด้านเทคนิคที่มีหน้าที่ ติดตั้งและบำรุงรักษาอุปกรณ์ และเครื่องคอมพิวเตอร์ มีความรู้ และทักษะสำคัญในการปฏิบัติงาน	☐	๑๘.๑ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการ อบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้ง ระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน (เชื่อมโยงข้อ ๑๗.๑)	👍

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภท เกณฑ์
		☐ ๑๘.๒ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้ - ตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ - อธิบายลักษณะปัญหาระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ	👍
๑๙. การจัดทำระบบฐานข้อมูล	การจัดทำระบบฐานข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลให้สามารถใช้งานได้ง่าย และมีข้อมูลจำเป็นเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	☐ ๑๙.๑ มีการออกแบบระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	👍
		☐ ๑๙.๒ มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูล และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	👍
๒๐. การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด	☐ ๒๐.๑ การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด	👍
		☐ ๒๐.๒ การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถามคำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	👍
๒๑. การบูรณาการวางแผนระบบ	การบูรณาการวางแผนระบบไปสู่การให้บริการ ณ จุดเดียวตลอดทั้งกระบวนการ	☐ ๒๑.๑ การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	😊

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภท เกณฑ์
๒๒. การพัฒนาระบบการให้บริการ online	การพัฒนาระบบการให้บริการ online ได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการแต่ละช่องทางที่เป็นระบบ online	☐ ๒๒.๑ มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียน ผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น (เชื่อมโยงข้อ ๑๓.๑)	😊
๒๓. การพัฒนาระบบ Call Center (ถ้ามี)	การพัฒนาระบบ Call Center ให้สามารถรับเรื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพร้อมใช้งาน	☐ ๒๓.๑ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพ ใช้งานได้ เสียงฟังชัดเจน - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลของผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	😊
๒๔. เจ้าหน้าที่ตอบ Call center (ถ้ามี)	การพัฒนาเจ้าหน้าที่ตอบ Call center ให้มีความสามารถในการให้บริการ ตามมาตรฐาน Call Center	☐ ๒๔.๑ มีระบบ/แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ตอบ Call Center อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิตและบริการ	👍

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

เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม : ในกรณีที่มีการริเริ่มและพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ ให้หน่วยงานเขียนคำอธิบายถึงนวัตกรรมบริการ หรือ ความริเริ่มใหม่ ๆ จนเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ (คะแนนในส่วนนี้ถือเป็นคะแนนเพิ่ม นอกเหนือจากเกณฑ์ที่กำหนด)	😊
--	---

หมายเหตุ : - *ที่มา : ช่อเพชร พานระลึก. แนวคิดการออกแบบและบัญชีรายการอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการที่สอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคนพิการ. มหาวิทยาลัยนเรศวร.

** ที่มา : John J.Fruin. Chapter 8 Designing for pedestrians.

http://ntl.bts.gov/DOCS/11877/Chapter_8.html

- สัญลักษณ์ 🇹🇹 หมายถึง เกณฑ์พื้นฐาน
- สัญลักษณ์ 😊 หมายถึง เกณฑ์ขั้นสูง
- เกณฑ์การผ่านการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก คือ คะแนนรวมอย่างน้อย ๖๐ คะแนน โดยมีคะแนนผ่านเกณฑ์พื้นฐาน ๔๐ คะแนน และเกณฑ์ขั้นสูงอย่างน้อย ๒๐ คะแนน



ประกาศคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก
เรื่อง การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙

ตามที่คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ได้จัดให้มีการขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙ เพื่อให้การบริการประชาชนของทุกหน่วยงานของรัฐมีความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย เป็นไปตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี และมีมาตรฐานในการพัฒนาหรือยกระดับการให้บริการประชาชนตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก นั้น

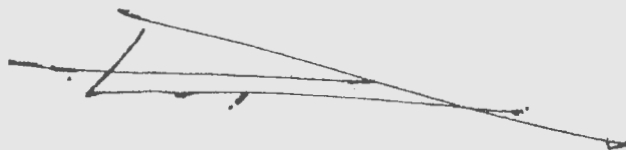
บัดนี้ คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกได้พิจารณาผลการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙ เสร็จสิ้นแล้ว จึงขอประกาศรายชื่อศูนย์ราชการสะดวกที่ผ่านการรับรองมาตรฐานดังกล่าว จำนวน ๔๑ ศูนย์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ที่	ศูนย์ราชการสะดวกที่ได้รับการรับรอง	ชื่อหน่วยงาน
หน่วยงานส่วนกลาง จำนวน ๖ ศูนย์		
๑.	ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์	กระทรวงพาณิชย์
๒.	ศูนย์ช่วยเหลือสังคม	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
๓.	เคาน์เตอร์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน	กระทรวงแรงงาน
๔.	ศูนย์บริการร่วมคมนาคม	กระทรวงคมนาคม
๕.	กรมการขนส่งทางบก	กรมการขนส่งทางบก
๖.	ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิทยาศาสตร์บริการ	กรมวิทยาศาสตร์บริการ
หน่วยงานส่วนภูมิภาค จำนวน ๕ ศูนย์		
๑.	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี	จังหวัดราชบุรี
๒.	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร	จังหวัดยโสธร
๓.	ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนนทบุรี	จังหวัดนนทบุรี
๔.	โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์	โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์
๕.	โรงพยาบาลร้อยเอ็ด	โรงพยาบาลร้อยเอ็ด
หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๓๐ ศูนย์		
๑.	ศูนย์บริการข่าวสารท่องเที่ยว ททท.	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
๒.	การประปาส่วนภูมิภาคสาขาปทุมธานี	การประปาส่วนภูมิภาค
๓.	การประปาส่วนภูมิภาคสาขาอุดรธานี	การประปาส่วนภูมิภาค
๔.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาญจนบุรี	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
๕.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

/๖. การไฟฟ้า...

ที่	ศูนย์ราชการสะดวกที่ได้รับการรับรอง	ชื่อหน่วยงาน
๖.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครนายก	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
๗.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกำแพงเพชร	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
๘.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำปาง	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
๙.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครพนม	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
๑๐.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
๑๑.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
๑๒.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุรินทร์	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
๑๓.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
๑๔.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุราษฎร์ธานี	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
๑๕.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะกง	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
๑๖.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอดาคลี	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
๑๗.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอ้อมน้อย	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
๑๘.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งสิต	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
๑๙.	การไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี	การไฟฟ้านครหลวง
๒๐.	การไฟฟ้านครหลวงเขตราชบุรีบูรณะ	การไฟฟ้านครหลวง
๒๑.	การไฟฟ้านครหลวงเขตบางขุนเทียน	การไฟฟ้านครหลวง
๒๒.	การไฟฟ้านครหลวงเขตบางใหญ่	การไฟฟ้านครหลวง
๒๓.	การไฟฟ้านครหลวงเขตบางบัวทอง	การไฟฟ้านครหลวง
๒๔.	การไฟฟ้านครหลวงเขตนนทบุรี	การไฟฟ้านครหลวง
๒๕.	การไฟฟ้านครหลวงเขตบางพลี	การไฟฟ้านครหลวง
๒๖.	การไฟฟ้านครหลวงเขตประเวศ	การไฟฟ้านครหลวง
๒๗.	การไฟฟ้านครหลวงเขตสมุทรปราการ	การไฟฟ้านครหลวง
๒๘.	การไฟฟ้านครหลวงเขตสามเสน	การไฟฟ้านครหลวง
๒๙.	การไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน	การไฟฟ้านครหลวง
๓๐.	การไฟฟ้านครหลวงเขตยานนาวา	การไฟฟ้านครหลวง

ประกาศ ณ วันที่ ๑๒ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๙



(หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล)

รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

ประธานกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก