



รายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study)

เรื่อง การพัฒนางานด้านการทะเบียนเพื่อเข้าสู่การรับรองมาตรฐาน
การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

จัดทำโดย นางสาวพร ศรีศาสนวงศ์
ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตสะพานสูง

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๙
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

ข้อมูลส่วนบุคคล

ชื่อ นางสุภาพร ศรีศาสนวงศ์
วันเดือนปีเกิด วันที่ ๑๐ เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๐๖
สถานที่ทำงานปัจจุบัน ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๔๐

ประวัติการศึกษา
พ.ศ. ๒๕๒๗ ระดับปริญญาตรี จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประวัติรับราชการ

พ.ศ. ๒๕๓๓	ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครอง ๓	ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน
พ.ศ. ๒๕๔๑	ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครอง ๖	ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน
พ.ศ. ๒๕๔๖	ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครอง ๖	ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองสามวา
พ.ศ. ๒๕๕๑	ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครอง ๗	ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองสามวา
พ.ศ. ๒๕๕๔	ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ	ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตคลองสามวา
พ.ศ. ๒๕๕๖	ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ	ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว
พ.ศ. ๒๕๕๘	ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ	ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตสะพานสูง

รางวัลหรือผลงาน (เฉพาะที่สำคัญ)

พ.ศ. ๒๕๕๑ บุคลากรดีเด่นสำนักงานเขตคลองสามวา
พ.ศ. ๒๕๕๕ บุคลากรดีเด่นด้าน BMA EXCELLENCE สำนักงานเขตคลองสามวา

แบบแสดงข้อเสนอ แนวคิด วิธีการเพื่อพัฒนางานหรือปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เรื่อง การพัฒนางานด้านการทะเบียนเพื่อเข้าสู่การรับรองมาตรฐานการให้บริการของ
ศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

ของ นางสาวภาพร ศรีศาสนวงศ์
เพื่อประกอบการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๙

๑. วิสัยทัศน์

มุ่งเน้นให้ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตสะพานสูงเป็นส่วนราชการที่ให้บริการด้านการทะเบียน
อย่างมีมาตรฐานดีเยี่ยมในปี ๒๕๖๐

๒. เป้าหมาย

- ๒.๑ ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติอำนาจความ
สะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย
หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖
- ๒.๒ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของสภาพสังคมที่
เปลี่ยนแปลงไป
- ๒.๓ พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี โดยเฉพาะโซเซียลมีเดีย และด้านอื่นๆ
ที่เกี่ยวข้อง

๓. แนวทางดำเนินการ

๓.๑ ความหมาย

ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป็นหน่วยงานหรือ
จุดบริการที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มีประสิทธิภาพ
และสร้างความเชื่อมั่น ความประทับใจให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการ

๓.๒ ที่มา

ศูนย์ราชการสะดวก กำเนิดขึ้นในการประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘
นายกรัฐมนตรีได้มอบหมายให้ทุกกระทรวง กรมและจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องจัดให้มีศูนย์
ดังกล่าวนี้

๓.๓ ที่ตั้งและฝ่ายที่อยู่ในศูนย์

ผู้บริหารกรุงเทพมหานครได้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรตั้งศูนย์ราชการสะดวกไว้ที่ฝ่ายทะเบียน
ของทุกสำนักงานเขต ด้วยเหตุผลว่า ฝ่ายทะเบียนได้เป็นศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (OSS) หรือ
ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร (BSC) ซึ่งมีความพร้อมอยู่แล้วการจะปรับปรุงจึงมีความสะดวกรวดเร็ว และ
กำหนดให้ฝ่ายอื่นๆ ให้รวมอยู่ในศูนย์นี้อย่างน้อยไม่ต่ำกว่า ๓ ฝ่าย ได้แก่ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายปกครอง และ
ฝ่ายการคลัง

สำหรับสำนักงานเขตสะพานสูง ได้กำหนดให้ฝ่ายที่อยู่ในศูนย์ราชการสะดวกได้แก่ ฝ่าย
ทะเบียน ฝ่ายปกครอง ฝ่ายการคลัง ฝ่ายโยธา ฝ่ายสิ่งแวดล้อม ฝ่ายรายได้ ฝ่ายเทศกิจ ฝ่ายพัฒนาชุมชน
และสวัสดิการสังคม ฝ่ายศึกษา ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ในภาพรวมทุกฝ่ายได้มาร่วม
ปฏิบัติอยู่ที่ศูนย์ราชการสะดวกโดยนำเนื้อหาของงานที่เกี่ยวกับการอนุญาต ชำระค่าภาษี ค่าธรรมเนียม
การร้องทุกข์ เป็นต้น

๓.๔ แนวทางการพัฒนาเพื่อนำไปสู่มาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก ได้แบ่งเป็น ๓ ด้าน คือ

๓.๔.๑ ด้านก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ เน้นด้านความสะดวก เข้าถึงการขอรับบริการได้ง่าย โดยจัดหาวัสดุอุปกรณ์ ดังต่อไปนี้

๓.๔.๑.๑ ป้ายบอกเส้นทาง การเข้ารับบริการศูนย์ราชการสะดวก

๓.๔.๑.๒ เก้าอี้สำหรับนั่งรอก่อนเข้ารับบริการ และขณะรอดำเนินการจัดไว้เป็น ๒ ส่วน

๓.๔.๑.๓ ตู้น้ำดื่มและแก้วที่สะอาด

๓.๔.๑.๔ โทรทัศน์จำนวน ๒ จุด มีทั้งหมด ๓ เครื่อง เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารและความบันเทิง

๓.๔.๑.๕ คอมพิวเตอร์ให้ประชาชนสืบค้นข้อมูลข่าวสารการให้บริการของสำนักงานเขตสะพานสูงและส่วนราชการอื่น ๆ เช่นข้อมูลพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

๓.๔.๑.๖ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกประชาชนของทุกฝ่ายรวมทั้งหมด ๒๒๑ กระบวนงาน

๓.๔.๑.๗ จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อให้คำแนะนำ ตรวจสอบเอกสาร

๓.๔.๑.๘ จัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ ได้แก่รถวีลแชร์ ทำทางลาด ทั้ง ๒ ด้าน ด้านหน้าอาคารและด้านข้างอาคาร

๓.๔.๑.๙ ทำป้ายติดประกาศ ประชาสัมพันธ์ ในเรื่องขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการ ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ การอุทธรณ์คำสั่งที่ไม่ได้รับการอนุญาตด้านต่างๆ และกำหนดเวลาการให้บริการ เป็นต้น

๓.๔.๑.๑๐ ติดตั้งตู้กดบัตรคิว เพื่อแสดงความโปร่งใสและเป็นธรรมการให้บริการเป็นไปตามก่อน-หลัง

๓.๔.๒ ด้านให้บริการ เน้นด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้วยความรวดเร็วถูกต้องเป็นไปตามพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ รวมทั้งการใช้ระบบเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนมีทางเลือกหลายช่องทางในการขอรับบริการโดยดำเนินการดังนี้

๓.๔.๒.๑ ออกแบบโต๊ะทำงานเป็นกลุ่มงานและแต่ละกลุ่มมีความเชื่อมโยงกันมีการโอนคิวหากประชาชนขอรับบริการหลายอย่างเพื่อลดเวลาการรอคอย

๓.๔.๒.๒ จัดหาคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๓.๔.๒.๓ เพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยโดย

- มีการจัดประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเป็นประจำอย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง หรือประชุมระดมสมองแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
- ส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ
- เจ้าหน้าที่ในระดับเดียวกันจะต้องมีความรู้ความเข้าใจงานทุกกลุ่ม

๓.๔.๒.๔ เจ้าหน้าที่สามารถทำงานทดแทนกันได้ โดยจัดทำเป็นคำสั่งมอบหมาย

๓.๔.๒.๕ เจ้าหน้าที่มีพัฒนาการให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการเน้นการพัฒนาเชิงรุก ได้จัดทำโครงการต่าง ๆ ดังนี้

- โครงการพบประชาชนเพื่อแนะนำและให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่องานทะเบียน

- โครงการทำบัตรประชาชนครั้งแรกให้กับเด็กนักเรียนในโรงเรียนกรุงเทพมหานคร ในพื้นที่เขตสะพานสูง
- โครงการเพิ่มชื่อเข้าทะเบียนบ้านให้กับผู้ด้อยโอกาส

๓.๔.๒.๖ มีจุดประเมินความพึงพอใจของประชาชน ได้จัดทำและสรุปผลเป็นรายเดือน เพื่อจะได้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นและรับฟังข้อร้องเรียนของผู้ให้บริการ พร้อมกับนำมาแก้ไข เพื่อให้การบริการดีขึ้นต่อไป

๓.๔.๒.๗ จัดตั้งหัวหน้าศูนย์ เพื่อทำหน้าที่แก้ไขปัญหาที่เกิดจากการให้บริการโดยทันที

๓.๔.๒.๘ มีการพัฒนาช่องทางการให้บริการให้คำปรึกษารวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านหลายช่องทาง ได้แก่

- ทางโทรศัพท์
- ทางเว็บไซต์ของสำนักงานเขต
- ทางหนังสือ

ทั้งนี้ทุกข้อร้องเรียนต้องได้รับการชี้แจงภายใน ๓ วัน และรวมถึงการแก้ไข

๓.๔.๒.๙ การนำเทคโนโลยีด้านโซเซียลมีเดียมาใช้ เช่น การสร้างเว็บไซต์ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนได้รับทราบ หรือให้ประชาชนสอบถามข้อมูล หรือร้องเรียน

๓.๔.๓ ด้านสนับสนุนการให้บริการ เน้นการพัฒนาทุกๆ ด้านเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เช่น การพัฒนาบุคลากรให้บริการ การบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาทักษะความชำนาญของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น โดยดำเนินการดังนี้

- มีการอบรมและประชุมเจ้าหน้าที่เพื่อให้มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีโดยใช้หลัก Service Mind

- มีการอบรมและทดสอบการปฏิบัติงานด้วยหลักกฎหมาย พ.ร.บ.อำนวยความสะดวก ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘

- มีการทำแผนติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจนโดยมอบแต่และฝ่ายดำเนินการอย่างชัดเจน

- นำข้อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการให้บริการมาแก้ไข เช่น ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกเกี่ยวกับที่จอดรถ ต้องแก้ไขโดยหาที่ว่างหรือปรับปรุงให้เกิดที่ว่างมากขึ้นและนำมาใช้เป็นที่จอดรถหรือการปรับปรุงห้องน้ำให้มีมากพอ สะอาดและเอื้ออำนวยต่อผู้พิการด้วย หรือการร้องเรียนเวลาการให้บริการไม่ต้องการให้พักเที่ยงการแก้ไขโดยจัดเจ้าหน้าที่สับเปลี่ยนหมุนเวียน เป็นต้น

- การจัดทำเทคโนโลยีด้านสารสนเทศเพื่อเป็นการสร้างฐานข้อมูลที่สามารถใช้ร่วมกันทุกฝ่าย เช่น ข้อมูลการทะเบียนราษฎร สามารถนำไปใช้กับฝ่ายต่าง ๆ ได้แก่ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เรื่องเบี้ยผู้สูงอายุ ฝ่ายรายได้ เรื่องการจัดเก็บภาษี เป็นต้น

- การสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่ เช่นการคัดเลือกเป็นบุคลากรดีเด่นมีการให้รางวัลความเหมาะสม

๔. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

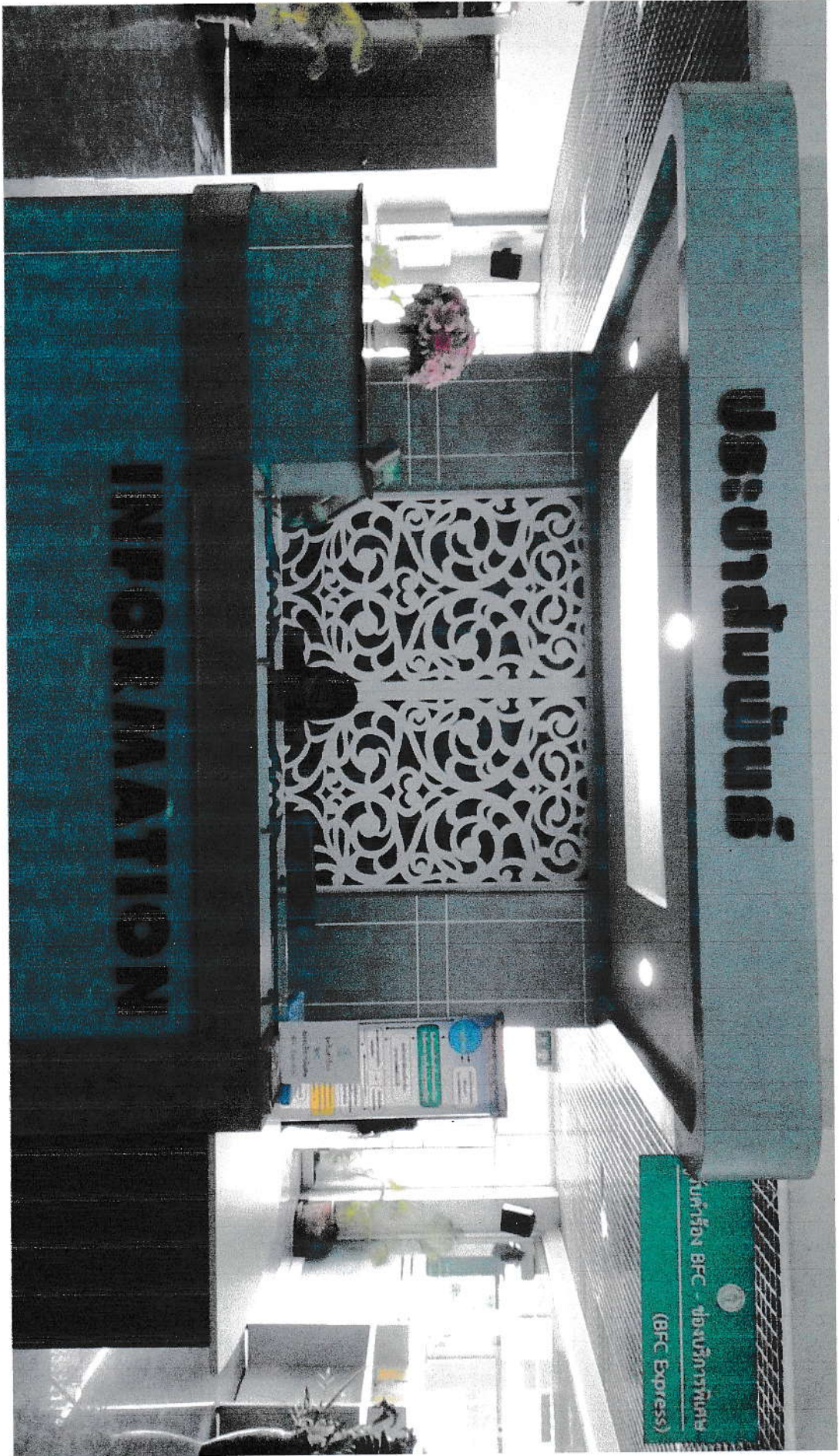
- ๔.๑ ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว เข้าถึงง่ายของการให้บริการของรัฐ เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของระบบราชการตามที่ประชาชนคาดหวัง
- ๔.๒ การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ตั้งอยู่บนข้อกฎหมาย ทุกขั้นตอนจะต้องปฏิบัติให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่จะเรียกหลักฐานเกินกว่าที่กำหนดในคู่มือการปฏิบัติงานไม่ได้ ประชาชนตรวจสอบได้ และในขณะเดียวกันหากเจ้าหน้าที่ได้เรียกหลักฐานหรือปฏิบัติงานภายในเวลาที่กำหนด ประชาชนจะได้แย้งหรือร้องเรียนไม่ได้เช่นกัน
- ๔.๓ กรณีผ่านมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกแล้วจะทำให้เป็นศูนย์บริหารราชการฉับไว ใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ตามนโยบายของผู้ว่ากรุงเทพมหานครได้ในคราวเดียวกัน

ลงชื่อ.....

(นางสุภาพร ศรีศาสนวงศ์)

หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตสะพานสูง





ภาคผนวก

Checklist ประเมินตนเองตามแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ		
๑. การศึกษา ความต้องการ และความ คาดหวังของ ผู้รับบริการ	<input type="checkbox"/> (๕) ๑.๑ มีการสำรวจตามหลักสถิติ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ ซึ่งควรครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยากง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกรให้บริการ
	<input type="checkbox"/> (๕) ๑.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ
๒. งานบริการ	<input type="checkbox"/> (๕) ๒.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ - งานบริการอื่นๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ
	<input type="checkbox"/> (๕) ๒.๒ งานบริการที่เหมาะสม หรือตามภารกิจของหน่วยงาน
๓. เวลาเปิดให้บริการ	<input type="checkbox"/> (๕) 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)

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
๔. สถานที่ บริการ	<input type="checkbox"/> (๒) ๔.๑ มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการ เพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง
	<input type="checkbox"/> (๒) ๔.๒ มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการอย่างชัดเจน ไม่ติดตั้งในตำแหน่งที่ทำให้เกิดความสับสน
	<input type="checkbox"/> (๒) ๔.๓ เข้าถึงได้สะดวก และจัดให้มีแสงสว่างเพียงพอ ณ บริเวณสถานที่บริการ
	<input type="checkbox"/> (๓) ๔.๔ การออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟท์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง (ความสูง ๗๐-๗๕ ซม. กว้างไม่น้อยกว่า ๔๐ ซม.)* เป็นต้น
๕. พื้นที่ ให้บริการ	<input type="checkbox"/> (๒) ๕.๑ การออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่ และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ
	<input type="checkbox"/> (๓) ๕.๒ ขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย ไม่น้อยกว่า ๒๘-๓๐ นิ้ว)** และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว
	<input type="checkbox"/> (๓) ๕.๓ ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายต้องออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน
๖. การ จัดเตรียมวัสดุ/ อุปกรณ์ หรือสิ่ง อำนวยความสะดวก อื่น ๆ	<input type="checkbox"/> (๒) ๖.๑ มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่ สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
	<input type="checkbox"/> (๑) ๖.๒ การจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาด และ ถูกสุขลักษณะ
๗. ระบบคิว/จุด แกรงรับ	<input type="checkbox"/> (๑) ๗.๑ การจัดให้มีระบบคิว เพื่อ ให้บริการได้อย่างเป็นธรรม
	<input type="checkbox"/> (๑) ๗.๒ มีจุดแกรงรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวก ความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรอง ผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับ บริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอก แบบฟอร์มต่างๆ เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการบริการและลด ระยะเวลาารอคอย
๘. การ ออกแบบ ระบบงาน	<input type="checkbox"/> (๑) ๘.๑ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการ ที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับ บริการนาน
	<input type="checkbox"/> (๑) ๘.๒ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทร ติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่าง ชัดเจน
	<input type="checkbox"/> (๑) ๘.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูล จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน
	<input type="checkbox"/> (๑) ๘.๔ การให้บริการไปในทิศทาง เดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบ การบริการของแต่ละจุด เป็นต้น
	<input type="checkbox"/> (๑) ๘.๕ มีระบบทักทายผู้รับบริการ และ ระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อ ใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือน ให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบ

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
	ระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะการรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันทีเป็นต้น
	<input type="checkbox"/> ๘.๖ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ (๘)
	<input type="checkbox"/> ๘.๗ มีการปรับปรุงแบบฟอร์มการขอรับอนุญาตต่าง ๆ ให้ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน
๙. การจัดสรรบุคลากร	<input type="checkbox"/> ๙.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น (๙)
	<input type="checkbox"/> ๙.๒ มีการจัดตารางการทำงานในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก เพื่อให้เหมาะสมในการให้บริการผู้รับบริการที่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละช่วงของจุดให้บริการ
	<input type="checkbox"/> ๙.๓ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน (๙)

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
พึงพอใจ		สะดวกต่อผู้ใช้บริการ
	<input type="checkbox"/> (👍)	๑๑.๒ มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง
	<input type="checkbox"/> (👍)	๑๑.๓ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐
๑๒. คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน	<input type="checkbox"/> (👍)	๑๒.๑ วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน)
	<input type="checkbox"/> (👍)	๑๒.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน
	<input type="checkbox"/> (😊)	๑๒.๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนในประเด็นเดิมจะต้องไม่เกิดขึ้นซ้ำอีก
๑๓. ช่องทางการให้บริการ	<input type="checkbox"/> (😊)	๑๓.๑ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือ ช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)	
๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ			
๑๔. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน	<input type="checkbox"/> (๕)	๑๔.๑ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
	<input type="checkbox"/> (๕)	๑๔.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน ทั้งนี้ อาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหา (ขึ้นกับลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้น)
๑๕. การแก้ไขปัญหาที่ทำหาย	<input type="checkbox"/> (๕)	๑๕.๑ มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น
๑๖. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน	<input type="checkbox"/> (๕)	๑๖.๑ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง สามารถมีระบบรับส่งเรื่อง และการให้บริการได้ถูกต้องรวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ (เชื่อมโยงข้อ ๑๑.๒, ๑๔, ๑๕)
	<input type="checkbox"/> (๕)	๑๖.๒ มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
		ใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูล และ พัฒนาระบบการให้บริการต่อไป
๒๐. การ ออกแบบระบบ เทคโนโลยี สารสนเทศ	<input type="checkbox"/> (๕)	๒๐.๑ การออกแบบระบบเทคโนโลยี สารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่ จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บท เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด
	<input type="checkbox"/> (๕)	๒๐.๒ การออกแบบระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ ให้ผู้ปฏิบัติงานหรือ ผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการ ให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และ วิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละ สถานการณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
๒๑. การบูรณา การวางแผน ระบบ	<input type="checkbox"/> (๕)	๒๑.๑ การบูรณาการการทำงาน ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาด ในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า
๒๒. การพัฒนา ระบบการ ให้บริการ online	<input type="checkbox"/> (๕)	๒๒.๑ มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียน ผ่าน ช่องทางที่เป็นระบบ online และมี การกำหนดมาตรฐานการให้บริการใน แต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่าง ชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความ ต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การ ติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มี

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
๒๕. การบริหาร ความต่อเนื่อง ในการให้บริการ ที่จำเป็น	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> (☺)	๒๕.๑ มีแผนการบริหารความต่อเนื่อง ในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะ ฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียม ทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูล สารสนเทศ คู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น
เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม (คำอธิบายถึงนวัตกรรมการบริการหรือความริเริ่มใหม่ ๆ จนเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ)			
๒๖. การพัฒนา ศูนย์ราชการ สะดวกสู่ความ เป็นเลิศ	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> (☺)	

- หมายเหตุ :
- สัญลักษณ์ 🙌 หมายถึง เกณฑ์พื้นฐาน มี ๔๐ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๔๐ คะแนน
 - สัญลักษณ์ ☺ หมายถึง เกณฑ์ขั้นสูง มี ๒๐ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน รวม ๔๐ คะแนน
 - เกณฑ์การผ่านการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก คือ คะแนนรวมอย่างน้อย ๖๐ คะแนน โดยมีคะแนนผ่านเกณฑ์พื้นฐาน ๔๐ คะแนน และเกณฑ์ขั้นสูงอย่างน้อย ๒๐ คะแนน
 - คำอธิบายแนวทางการดำเนินงานไม่เกิน ๑๕ หน้า (Font TH Sarabun ๑๖)
 - แนบภาพถ่ายจุดบริการ รูปแบบการบริการ หรือนวัตกรรมการบริการ (ถ้ามี) ไม่เกิน ๕ หน้า

ผลประเมินคะแนน :	คะแนนเกณฑ์พื้นฐาน	คะแนน	
	คะแนนเกณฑ์ขั้นสูง	คะแนน	
	รวม	คะแนน	