

# ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๒๘๘๖๕



ถึง ที่ทำการปกครองจังหวัด ทุกจังหวัด

ด้วยกรมการปกครอง ได้จัดทำโครงการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) “อำเภอ..วิถีใหม่” โดยเป็นส่วนหนึ่งในโครงการสำคัญกรมการปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (10 Flagships to DOPA New Normal 2021) มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานให้ส่วนราชการในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคมีเป้าหมายและวิธีการดำเนินงานร่วมกันภายใต้แนวคิด “หน้าที่ของฝ่ายปกครอง คือ ทำให้ประชาชนทุกข์น้อยลง สุขมากขึ้น”

กรมการปกครอง พิจารณาเห็นว่าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอที่ได้รับการคัดเลือกเป็นศูนย์ดำรงธรรมอำเภออัจฉริยะต้นแบบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีความพร้อมที่สามารถพัฒนาไปสู่การเป็นศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) จึงขอให้จังหวัดแจ้งให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภออัจฉริยะต้นแบบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ดำเนินการประเมินตนเอง (Self Checklist) ตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ซึ่ง ๖.พ.ร. กำหนดเป็นเงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนไว้ก่อน ทั้งนี้กรมการปกครองจะจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการดำเนินการดังกล่าวในโอกาสต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ



สำนักการสอบสวนและนิติการ  
ส่วนอำนวยการความเป็นธรรม  
โทร./โทรสาร ๐ ๒๓๕๖ ๙๕๕๖



หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของ  
ศูนย์ราชการสะดวก  
(Government Easy Contact Center : GECC)

## 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 : มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟท์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น		
๕.	พื้นที่ให้บริการ : มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ		
๖.	พื้นที่ให้บริการ : มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้ออำนวย (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนย้ายร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว		
๗.	พื้นที่ให้บริการ : ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากลทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน		
๘.	พื้นที่ให้บริการ : มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ		
๙.	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ : มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น		
๑๐.	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ : มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ		
๑๑.	ระบบคิว/จุดแรกรับ : มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม		
๑๒.	ระบบคิว/จุดแรกรับ : มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลาการรอคอย		
๑๓.	ระบบการประเมินความพึงพอใจ : มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ		

## เกณฑ์ที่ ๒ เกณฑ์ด้านคุณภาพ

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
<b>๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ</b>		
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"/> (☺)	๕.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น
	<input type="checkbox"/> (☺)	๕.๒ มีการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก
	<input type="checkbox"/> (☺)	๕.๓ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน
<b>๒. ระบบจุดให้บริการ</b>		
๖. บุคลากรด้านการบริการ	<input type="checkbox"/> (☺)	๖.๑ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็น และทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา ระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ
	<input type="checkbox"/> (☺)	๖.๒ เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบซอฟต์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
	<input type="checkbox"/> (☺)	๖.๓ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง
	<input type="checkbox"/> (☺)	๖.๔ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้</li> <li>- สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ</li> <li>- การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต</li> </ul>
	<input type="checkbox"/> (☺)	๖.๕ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ
	<input type="checkbox"/> (☺)	๖.๖ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น
๗. ระบบการประเมิน	<input type="checkbox"/> (☺)	๗.๑ มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
ความพึงพอใจ	<input type="checkbox"/> (๕)	๗.๒ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐
๘. คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน	<input type="checkbox"/> (๕)	๘.๑ วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน)
	<input type="checkbox"/> (๕)	๘.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน
	<input type="checkbox"/> (๕)	๘.๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐
๙. ช่องทางการให้บริการ	<input type="checkbox"/> (๕)	๙.๑ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้ปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
<b>๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ</b>		
๑๐. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน	<input type="checkbox"/> (๕)	๑๐.๑ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
	<input type="checkbox"/> (๕)	๑๐.๒ มีระบบการติดตามการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งนี้ กรณีเกิดปัญหาอาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาตามความเหมาะสม
๑๑. การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย	<input type="checkbox"/> (๕)	๑๑.๑ มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น
๑๒. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน	<input type="checkbox"/> (๕)	๑๒.๑ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้องรวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสียและเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ
	<input type="checkbox"/> (๕)	๑๒.๒ มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและค้นหาข้อมูลได้ง่าย

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
๑๓. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง	<input type="checkbox"/> (๑)	๑๓.๑ การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น
	<input type="checkbox"/> (๒)	๑๓.๒ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ
๑๔. บุคลากรด้านเทคนิค	<input type="checkbox"/> (๑)	๑๔.๑ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน
	<input type="checkbox"/> (๒)	๑๔.๒ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้ - ตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ - อธิบายลักษณะปัญหาหรือข้อผิดพลาดเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ
๑๕. ระบบฐานข้อมูล	<input type="checkbox"/> (๑)	๑๕.๑ มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ
	<input type="checkbox"/> (๒)	๑๕.๒ มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุมถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป
๑๖. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	<input type="checkbox"/> (๑)	๑๖.๑ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด
	<input type="checkbox"/> (๒)	๑๖.๒ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
๑๗. การบูรณาการวางแผนระบบ	<input type="checkbox"/> (๕)	๑๗.๑ มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า
๑๘. การพัฒนาระบบการให้บริการ online	<input type="checkbox"/> (๕)	๑๘.๑ มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการเรียน ผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น <ul style="list-style-type: none"> <li>- การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง</li> <li>- การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที</li> <li>- การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น</li> </ul>
๑๙. เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์	<input type="checkbox"/> (๕)	๑๙.๑ มีระบบ/แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ
	<input type="checkbox"/> (๕)	๑๙.๒ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพ ใช้งานได้เสียงฟังชัดเจน</li> <li>- สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไปได้</li> <li>- มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ</li> <li>- มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลของผู้รับบริการ สอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน</li> </ul>
๒๐. การพัฒนาระบบ Call center	<input type="checkbox"/> (๕)	๒๐.๑ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call center ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งต่อ</li> <li>- มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ</li> <li>- มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลของผู้รับบริการ สอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน</li> </ul>



หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
	<input type="checkbox"/> (☺)	๒๐.๒ มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น <ul style="list-style-type: none"> <li>- โทรศัพท์ดิ่งไม่เกิน ๓ ครั้ง</li> <li>- อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน ๕%</li> <li>- การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก</li> </ul>
	<input type="checkbox"/> (☺)	๒๐.๓ เจ้าหน้าที่ Call center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด
๒๑. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น	<input type="checkbox"/> (๒)	๒๑.๑ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญเช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น
<b>๔. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม</b>		
๒๒. การขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรม	<input type="checkbox"/> (☺)	คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ
๒๓. การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (เกณฑ์เพื่อรองรับไทยแลนด์ ๔.๐)	<input type="checkbox"/> (☺)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุเวลาและสถานที่</li> <li>- วิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์</li> </ul>
๒๔. การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ	<input type="checkbox"/> (☺)	ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น

เกณฑ์ที่ ๓ เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

เป็นผลการประเมินจากคณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

คำอธิบายเกณฑ์การประเมินด้านผลลัพธ์

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

รายชื่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภออัจฉริยะต้นแบบ  
ตามโครงการศูนย์ดำรงธรรมอำเภออัจฉริยะต้นแบบ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ข้อมูล ณ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๓

ลำดับ	จังหวัด	สถานที่	หมายเหตุ
๑	สมุทรปราการ	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพระสมุทรเจดีย์	
๒	นนทบุรี	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบัวทอง	
๓	ปทุมธานี	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลำลูกกา	
๔	พระนครศรีอยุธยา	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางปะหัน	
๕	อ่างทอง	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองอ่างทอง	
๖	ลพบุรี	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอชัยบาดาล	
๗	สิงห์บุรี	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางระจัน	
๘	ชัยนาท	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสรรคบุรี	
๙	สระบุรี	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพระพุทธบาท	
๑๐	ชลบุรี	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีราชา	
๑๑	ระยอง	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองระยอง	
๑๒	จันทบุรี	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนายายอาม	
๑๓	ตราด	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาสมิง	
๑๔	ฉะเชิงเทรา	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา	
๑๕	ปราจีนบุรี	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบ้านสร้าง	
๑๖	นครนายก	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองนครนายก	
๑๗	สระแก้ว	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตาพระยา	
๑๘	นครราชสีมา	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอปักธงชัย	
๑๙	บุรีรัมย์	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนาโพธิ์	
๒๐	สุรินทร์	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสุรินทร์	
๒๑	ศรีสะเกษ	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองศรีสะเกษ	
๒๒	อุบลราชธานี	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสำโรง	
๒๓	ยโสธร	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอคำเขื่อนแก้ว	
๒๔	ชัยภูมิ	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูเขียว	
๒๕	อำนาจเจริญ	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหัวตะพาน	
๒๖	บึงกาฬ	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเซกา	
๒๗	หนองบัวลำภู	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองหนองบัวลำภู	
๒๘	ขอนแก่น	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอชนบท	
๒๙	อุดรธานี	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองหาน	
๓๐	เลย	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอวังสะพุง	

ลำดับ	จังหวัด	สถานที่	หมายเหตุ
๓๑	หนองคาย	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองหนองคาย	
๓๒	มหาสารคาม	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย	
๓๓	ร้อยเอ็ด	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภออาจสามารถ	
๓๔	กาฬสินธุ์	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกุฉินารายณ์	
๓๕	สกลนคร	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพังโคน	
๓๖	นครพนม	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองนครพนม	
๓๗	มุกดาหาร	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองสูง	
๓๘	เชียงใหม่	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเชียงดาว	
๓๙	ลำพูน	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองลำพูน	
๔๐	ลำปาง	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองลำปาง	
๔๑	อุตรดิตถ์	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอน้ำปาด	
๔๒	แพร่	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสูงเม่น	
๔๓	น่าน	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองน่าน	
๔๔	พะเยา	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองพะเยา	
๔๕	เชียงราย	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเชียงของ	
๔๖	แม่ฮ่องสอน	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขุนยวม	
๔๗	นครสวรรค์	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพยุหะคีรี	
๔๘	อุทัยธานี	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองอุทัยธานี	
๔๙	กำแพงเพชร	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลานกระบือ	
๕๐	ตาก	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองตาก	
๕๑	สุโขทัย	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอคีรีมาศ	
๕๒	พิษณุโลก	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางกระทุ่ม	
๕๓	พิจิตร	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอดงเจริญ	
๕๔	เพชรบูรณ์	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีเทพ	
๕๕	ราชบุรี	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบ้านคา	
๕๖	กาญจนบุรี	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลาขวัญ	
๕๗	สุพรรณบุรี	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสุพรรณบุรี	
๕๘	นครปฐม	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกำแพงแสน	
๕๙	สมุทรสาคร	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสมุทรสาคร	
๖๐	สมุทรสงคราม	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภออัมพวา	
๖๑	เพชรบุรี	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบ้านลาด	
๖๒	ประจวบคีรีขันธ์	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอปราณบุรี	
๖๓	นครศรีธรรมราช	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุ่งสง	

ลำดับ	จังหวัด	สถานที่	หมายเหตุ
๖๔	กระบี่	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองกระบี่	
๖๕	พังงา	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตะกั่วทุ่ง	
๖๖	ภูเก็ต	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองภูเก็ต	
๖๗	สุราษฎร์ธานี	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพุนพิน	
๖๘	ระนอง	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกะเปอร์	
๖๙	ชุมพร	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองชุมพร	
๗๐	สงขลา	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเทพา	
๗๑	สตูล	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสตูล	
๗๒	ตรัง	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนาโยง	
๗๓	พัทลุง	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองพัทลุง	
๗๔	ปัตตานี	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโคกโพธิ์	
๗๕	ยะลา	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกาบัง	
๗๖	นราธิวาส	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองนราธิวาส	