**แนวทางการคัดเลือกศูนย์ดำรงธรรมอำเภออัจฉริยะต้นแบบ New Normal 2021**

**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**

**(10 Flagships to DOPA New Normal 2021) : ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ “อำเภอดำรงธรรม”**

กรมการปกครอง ได้กำหนดแนวทางการขับเคลื่อนโครงการสำคัญของกรมการปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ภายใต้ชื่อ “10 โครงการสำคัญ สู่การเป็นกรมการปกครองวิถีใหม่”   
(10 Flagships to DOPA New Normal 2021) โดยประกอบด้วย 3 ส่วนสำคัญ ได้แก่ การส่งเสริมสถาบันหลักของชาติ การยกระดับงานบริการ และการสร้างความเข้มแข็งระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ รวมจำนวน 10 โครงการ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานให้ส่วนราชการในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคมีเป้าหมายและวิธีการดำเนินงานร่วมกันภายใต้แนวคิด “หน้าที่ของฝ่ายปกครอง คือทำให้ประชาชนทุกข์น้อยลง สุขมากขึ้น” โดยได้พิจารณาคัดเลือกศูนย์ดำรงธรรมอำเภออัจฉริยะต้นแบบ New Normal 2021จำนวน 76 แห่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

เพื่อให้การขับเคลื่อนโครงการสำคัญของกรมการปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (10 Flagships to DOPA New Normal 2021) เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และบรรลุผลสัมฤทธิ์ กรมการปกครอง (สำนักการสอบสวนและนิติการ) จึงพิจารณาขับเคลื่อนโครงการดังกล่าวภายใต้หัวข้อ  
ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ “อำเภอดำรงธรรม” โดยให้จังหวัดพิจารณาคัดเลือกศูนย์ดำรงธรรมอำเภอที่มีผลงาน  
เป็นที่ประจักษ์ สามารถแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน ได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์ ให้เป็นศูนย์ดำรงธรรมอำเภออัจฉริยะต้นแบบ New Normal 2021 จังหวัดละ 1 แห่ง (ยกเว้นศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ  
ที่ได้รับการคัดเลือกเป็นศูนย์ดำรงธรรมอำเภออัจฉริยะต้นแบบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563) รวมทั้งสิ้น 76 แห่ง **วิธีดำเนินการคัดเลือก**

1. ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินผลงานในระดับจังหวัด เพื่อทำหน้าที่  
ตรวจประเมินผลงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ประกอบด้วย

1.1 ปลัดจังหวัด เป็นประธาน

1.๒ นายอำเภอ ทุกอำเภอ เป็นกรรมการ

1.3 จ่าจังหวัด เป็นกรรมการและเลขานุการ

1.4 ผู้ช่วยจ่าจังหวัด หรือนิติกรที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้ช่วยเลขานุการ

**มีหน้าที่**

1) พิจารณาคัดเลือกศูนย์ดำรงธรรมอำเภออัจฉริยะต้นแบบ New Normal 2021 จำนวน 1 แห่ง ตามหลักเกณฑ์ที่กรมการปกครองกำหนด และรายงานจังหวัดเพื่อรายงานให้กรมการปกครองทราบ

2) ติดตามและประเมินผลการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภออัจฉริยะต้นแบบ  
New Normal 2021 ของจังหวัด เพื่อนำไปขยายผลสู่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภออื่นต่อไป

3) การดำเนินการอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2. ให้จังหวัดแจ้งอำเภอในพื้นที่เพื่อเตรียมการเข้ารับการคัดเลือกศูนย์ดำรงธรรมอำเภออัจฉริยะต้นแบบNew Normal 2021 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

3. ให้อำเภอเตรียมข้อมูลเพื่อนำเสนอคณะกรรมการ ตามหลักเกณฑ์และแนวทาง  
การคัดเลือกศูนย์ดำรงธรรมอำเภออัจฉริยะต้นแบบ New Normal 2021 ที่กรมการปกครองกำหนด

4. จังหวัดจัดประชุมคณะกรรมการเพื่อคัดเลือกศูนย์ดำรงธรรมอำเภออัจฉริยะต้นแบบ New Normal 2021 จำนวน 1 แห่ง และจัดประชุมเพื่อติดตามการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภออัจฉริยะต้นแบบ New Normal 2021 ที่ได้รับการคัดเลือก (ไตรมาสละ 1 ครั้ง)

5. จังหวัดรายงานผลการคัดเลือกให้กรมการปกครองทราบ ภายในวันที่ 4 ธันวาคม 2563   
โดยส่งทางโทรสารหมายเลข 0 2356 9556 หรือส่งไฟล์ข้อมูลทาง E-Mail : [jed@dopa.go.th](mailto:jed@dopa.go.th)

**เกณฑ์มาตรฐานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (แบบที่ 1)**

**อำเภอ................................... จังหวัด ................................**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **เกณฑ์มาตรฐาน** | ผลการประเมิน | | หมายเหตุ |
| คะแนนเต็ม | คะแนนที่ได้ |
| ด้านโครงสร้างและกระบวนการปฏิบัติงาน |  |  |  |
| 1. จัดทำโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และชุดปฏิบัติการประจำตำบลมีนายอำเภอเป็นผู้อำนวยการศูนย์ฯ หัวหน้าส่วนราชการทุกหน่วยในอำเภอ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน เป็นกรรมการตามความเหมาะสม และปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายอำนวยความเป็นธรรมเป็นกรรมการและเลขานุการ ให้มีสำนักงานศูนย์ดำรงธรรม โดยมีปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง เป็นหัวหน้าสำนักงาน มีคำสั่งแต่งตั้งชุดปฏิบัติการประจำตำบล (ชปต.) ทุกตำบล เป็นหน่วยเคลื่อนที่เร็วของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยมีปลัดอำเภอหรือหัวหน้าส่วนราชการอำเภอหรือข้าราชการที่นายอำเภอเห็นว่าเหมาะสมเป็นหัวหน้าชุด พร้อมทั้งตรวจสอบปรับปรุงบัญชีรายชื่อผู้ไกล่เกลี่ยให้เป็นปัจจุบันประจำทุกปีปฏิทิน | 5 |  |  |
| 2. จัดทำขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เพื่อให้ประชาชนทราบ และให้มีการประชุมติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมเป็นประจำอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง |  |  |  |
| **ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน** |  |  |  |
| 3. จัดทำสำนักงานศูนย์ดำรงธรรม โดยมีสถานที่รับรอง รับเรื่องร้องเรียนให้คำปรึกษา ห้องไกล่เกลี่ยโดยมีคอมพิวเตอร์อย่างน้อย 1 ชุด พร้อมทั้งวัสดุอุปกรณ์สำนักงานพร้อมปฏิบัติหน้าที่ มีแผนภาพขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานตามที่กรมการปกครองกำหนด | 5 |  |  |
| **ด้านการปฏิบัติงานเชิงรุก** |  |  |  |
| 4. จัดให้มีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานรวมทั้งเสนอเรื่องร้องเรียนที่น่าสนใจ เพื่อนำไปเป็นแนวทางปฏิบัติ ในการประชุมประจำเดือนของหัวหน้าส่วนราชการอำเภอ และการประชุมกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ เป็นประจำทุกเดือน รวมทั้งจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ แผ่นป้าย โปสเตอร์ หรือการสั่งการให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ใช้เสียงตามสายของหมู่บ้าน เพื่อให้ประชาชนทราบ | 5 |  |  |
| 5. จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมหมู่บ้านโดยศูนย์ดำรงธรรมอำเภอวางแผนฝึกอบรมให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ และคณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นประจำทุก ๆ เดือน เป็นหน่วยเผชิญเหตุร่วมกับชุดปฏิบัติการประจำตำบล (ชปต.) กรณีที่จำเป็นและสามารถแก้ปัญหาได้ทันที รวมทั้งให้มีหน้าที่หาข่าวในพื้นที่ก่อนเกิดการร้องเรียนเพื่อพิจารณาหาแนวทางป้องกัน | 5 |  |  |
| **รวมทั้งสิ้น** | 25 |  |  |

\*หมายเหตุ: 5 ยอดเยี่ยม, 4 ดีมาก, 3 ดี, 2 พอใช้, 1 ต้องปรับปรุง, 0 ไม่มี

(ลงชื่อ) ........................................ ผู้ประเมิน

(.......................................)

ตำแหน่ง................................................

วันที่ ........./................/...............

**เกณฑ์ประเมินผลการคัดเลือกศูนย์ดำรงธรรมอำเภออัจฉริยะต้นแบบ New Normal 2021**

**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (แบบที่ 2)**

**อำเภอ................................... จังหวัด ................................**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **เกณฑ์ประเมินผล** | ผลการประเมิน | | หมายเหตุ |
| คะแนนเต็ม | คะแนน ที่ได้ |
| **ด้านความรวดเร็วและถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ ที่เกี่ยวข้อง** |  |  |  |
| 1. สามารถรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยวาจา เป็นหนังสือ ทางไปรษณีย์  ทางโทรศัพท์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่น สำหรับสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่นสามารถรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้อย่างน้อย 1 ช่องทาง | 5 |  |  |
| 2. สามารถรับและแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้อย่างถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 และคำสั่ง หนังสือสั่งการ และแนวทางปฏิบัติของ กระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง โดยมีการบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เข้าสู่ระบบระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมโดยไม่มีเรื่องค้าง | 5 |  |  |
| **ด้านการปฏิบัติงานที่มีความซับซ้อนและการบูรณาการ** |  |  |  |
| 3. มีการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีความยุ่งยากซับซ้อน เรื่องค้างมานาน เรื่องที่กระทบต่อประชาชนในวงกว้าง เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายหลายฉบับ หรือเรื่องที่มีการบูรณาการในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ซึ่งมีลักษณะอย่างใดอยางหนึ่งตามที่กล่าวมาแล้ว โดยมีการถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติอย่างน้อย 1 เรื่อง | 5 |  |  |
| **ด้านการนำนวัตกรรมหรือบุคลากรมาใช้ในการแก้ปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์** |  |  |  |
| 4. มีการนำวิธีการ แนวความคิด เทคนิค หรือเครื่องมืออื่นๆ เช่น สื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทต่าง ๆ มาใช้ในการแก้ปัญหาของประชาชนเชิงรุก อย่างน้อย 1 วิธี | 5 |  |  |
| 5. มีการมอบหมายบุคลากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเห็นอก เห็นใจและสร้างความเป็นกันเองกับผู้ร้อง มีประสบการณ์ และมีความรอบรู้ ในเรื่องต่าง ๆ เช่น กฎหมายทั่วไป นโยบายของรัฐบาล และมีการติดตามข้อมูลข่าวสารซึ่งจะเป็นประโยชน์กับการดำเนินงาน เป็นต้น | 5 |  |  |
| **รวมทั้งสิ้น** | 25 |  |  |

หมายเหตุ \*5 ยอดเยี่ยม, 4 ดีมาก, 3 ดี, 2 พอใช้, 1 ควรปรับปรุง, 0 ไม่มี

(ลงชื่อ) ........................................ ผู้ประเมิน

(.......................................)

ตำแหน่ง

วันที่ ........./................/...............

**เกณฑ์ประเมินผลศูนย์ดำรงธรรมอำเภอวิถีใหม่ (New Normal 2021) (แบบที่ 3)**

**อำเภอ................................... จังหวัด ................................**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **เกณฑ์มาตรฐาน** | ผลการประเมิน | | หมายเหตุ |
| คะแนนเต็ม | คะแนนที่ได้ |
| 1. จัดให้มีการคัดกรอง ทำสัญลักษณ์ เช่น ติดสติ๊กเกอร์ ตราปั๊ม หรืออื่นๆ ตามความเหมาะสม มีเจลแอลกอฮอล์ สำหรับผู้ปฏิบัติงาน และผู้มารับบริการ จัดทำข้อความแนะนำให้สวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้าตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน หรือติดต่อราชการ ล้างมือบ่อยๆ ด้วยสบู่และน้ำ หรือเจลแอลกอฮอล์ | 5 |  |  |
| 2. การจัดฉากกั้นเคาเตอร์บริการ กำหนดจุดเว้นระยะห่างระหว่างบุคคล อย่างน้อย 1-2 เมตร เพื่อป้องกันการติดต่อสัมผัส หรือ แพร่เชื้อโรค และกำหนดเวลาทำความสะอาดวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ ด้วยน้ำยาทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ และอาจใช้น้ำยาฆ่าเชื้อด้วยก็ได้ | 5 |  |  |
| 3. จัดทำขั้นตอนการทำงานให้รวดเร็วเข้าใจง่าย ใช้ระบบออนไลน์ ในเรื่องง่าย ๆ ที่ประชาชนสามารถดำเนินการได้เอง เช่น การจองคิวออนไลน์ รับเรื่องออนไลน์ แจ้งผลเรื่องร้องเรียนออนไลน์ เป็นต้น อย่างน้อย 1 วิธี | 5 |  |  |
| **รวมทั้งสิ้น** | 15 |  |  |

\*หมายเหตุ: 5 ยอดเยี่ยม, 4 ดีมาก, 3 ดี, 2 พอใช้, 1 ต้องปรับปรุง, 0 ไม่มี

(ลงชื่อ) ........................................ ผู้ประเมิน

(.......................................)

ตำแหน่ง

วันที่ ........./................/...............

- 1 -

**เกณฑ์ประเมินตนเอง (Self Checklist) เพื่อพัฒนาไปสู่การเป็นมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) (แบบที่ 4)  
เป็นเงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน**

**อำเภอ................................... จังหวัด ................................**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **เกณฑ์มาตรฐาน** | ผลการประเมิน | | หมายเหตุ |
| คะแนนเต็ม | คะแนนที่ได้ |
| **เกณฑ์ที่ 1 ด้านกายภาพ** |  |  |  |
| 1. เวลาเปิดให้บริการ : มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลา ที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา 17.00 – 19.00 น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๒.๐๐ น. เป็นต้น | 1 |  |  |
| 2. สถานที่บริการ : มีระบบการขนส่งที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง | 1 |  |  |
| 3. สถานที่บริการ : มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึง จุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน | 1 |  |  |
| 4. สถานที่บริการ : มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และ ผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟท์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น | 1 |  |  |
| 5. พื้นที่ให้บริการ : มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว  โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ | 1 |  |  |
| 6. พื้นที่ให้บริการ : มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว | 1 |  |  |
| 7. พื้นที่ให้บริการ : ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้ สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากลทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน | 1 |  |  |
| 8. พื้นที่ให้บริการ : มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ | 1 |  |  |
| 9. การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ : มีการจัดสรร สิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้ นั่งพักรอ เป็นต้น | 1 |  |  |

- 2 -

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **เกณฑ์มาตรฐาน** | ผลการประเมิน | | หมายเหตุ |
| คะแนนเต็ม | คะแนนที่ได้ |
| 10. การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ : มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ | 1 |  |  |
| 11. ระบบคิว/จุดแรกรับ : มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม | 1 |  |  |
| 12. ระบบคิว/จุดแรกรับ : มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย | 1 |  |  |
| 13. ระบบการประเมินความพึงพอใจ : มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ | 1 |  |  |
| **เกณฑ์ที่ 2 เกณฑ์ด้านคุณภาพ** |  |  |  |
| **1. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ** |  |  |  |
| 14. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ  14.1 มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการซึ่งต้องครอบคลุม ประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ  14.2 มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ | 1 |  |  |
| 15. งานบริการ   15.1 มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุม ประเภทงานดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน  - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ | 1 |  |  |

- 3 -

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **เกณฑ์มาตรฐาน** | ผลการประเมิน | | หมายเหตุ |
| คะแนนเต็ม | คะแนนที่ได้ |
| 15.2 มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการ  15.3 งานบริการที่เหมาะสม/งานบริการอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจ ความต้องการฯ | 1 |  |  |
| 16. สถานที่บริการ  มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย 11 รายการ ตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ | 1 |  |  |
| 17. การออกแบบระบบงาน  17.1 มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการเพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน  17.2 มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน  17.3 มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน  17.4 การให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบการบริการของแต่ละจุด เป็นต้น  17.5 มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตาม สถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาต โดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะการรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น  17.6 มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์  17.7 มีแบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ ที่ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน หรือใช้แบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์ | 1 |  |  |
| 18. การจัดสรรบุคลากร  18.1 มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น  18.2 มีการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการ ในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก  18.3 มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน | 1 |  |  |

- 4 -

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **เกณฑ์มาตรฐาน** | ผลการประเมิน | | หมายเหตุ |
| คะแนนเต็ม | คะแนนที่ได้ |
| **2. ระบบจุดให้บริการ** |  |  |  |
| 19. บุคลากรด้านการบริการ  19.1 มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็น และทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ  19.2 เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบซอฟท์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง  19.3 เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง  19.4 เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้  - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้  - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ  - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต  19.5 เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการ จนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ  19.6 เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น | 1 |  |  |
| 20. ระบบการประเมินความพึงพอใจ  20.1 มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง  20.2 เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐ | 1 |  |  |
| 21. คุณภาพการให้บริการ และการจัดการข้อร้องเรียน  21.1 วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็วถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน)  21. 2 มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการรวมทั้งระบบการติดตามและแก้ปัญหาที่ชัดเจน  21.3 กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 | 1 |  |  |
| 22. ช่องทางการให้บริการ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้ปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ | 1 |  |  |

- 5 -

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **เกณฑ์มาตรฐาน** | ผลการประเมิน | | หมายเหตุ |
| คะแนนเต็ม | คะแนนที่ได้ |
| **3. ระบบสนับสนุนการให้บริการ** |  |  |  |
| 23. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน  23.1 มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของ ศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง  23.2 มีระบบการติดตามการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งนี้ กรณีเกิดปัญหาอาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาตามความเหมาะสม | 1 |  |  |
| 24. การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย  มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้นและนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น | 1 |  |  |
| 25. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน  25.1 มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่องและการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสียและเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ  25.2 มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและค้นหาข้อมูลได้ง่าย | 1 |  |  |
| 26. การแลกเปลี่ยน เรียนรู้ และการจัดอบรม เจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง  26.1 การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการการสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น  26.2 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ | 1 |  |  |
| 27. บุคลากรด้านเทคนิค  27.1 เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน  27.2 เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้  - ตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ  - อธิบายลักษณะปัญหาระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงาน กับบริษัทผู้ให้บริการ | 1 |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **เกณฑ์มาตรฐาน** | ผลการประเมิน | | หมายเหตุ |
| คะแนนเต็ม | คะแนนที่ได้ |
| 28. ระบบฐานข้อมูล  28.1 มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูล สอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ  28.2 มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป | 1 |  |  |
| 29. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ  29.1 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด  29.2 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงานหรือ ผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ปัญหาในแต่ละสถานการณ์เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ | 1 |  |  |
| 30. การบูรณาการวางแผนระบบ  มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากร ที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนและ ความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า | 1 |  |  |
| 31. การพัฒนาระบบการให้บริการ online  มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความ ต้องการของผู้รับบริการ เช่น  - การติดต่อผ่านอีเมล์ มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง  - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน 15 นาที  - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน 1 ชั่วโมง เป็นต้น | 1 |  |  |
| 32. เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์  32.๑ มีระบบ/แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่ เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์อย่างชัดเจนโดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้ง ที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำผลผลิตและบริการ  32.๒ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้  - มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพ ใช้งานได้ เสียงฟังชัดเจน  - สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ ต่อไปได้  - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้น ข้อมูลประวัติการขอรับบริการ | 1 |  |  |

- 6 -

- 7 -

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **เกณฑ์มาตรฐาน** | ผลการประเมิน | | หมายเหตุ |
| คะแนนเต็ม | คะแนนที่ได้ |
| 33. การพัฒนาระบบ Call center  33.1 มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call center ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้  - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งต่อ  - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ  - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถามและมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน  33.2 มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น  - โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง  - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน ๕%  - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก  33.3 เจ้าหน้าที่ Call center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด | 1 |  |  |
| 34. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากรข้อมูลสารสนเทศคู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น | 1 |  |  |
| **4. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม** |  |  |  |
| 35. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม  35.1 การขับเคลื่อนการ ให้บริการด้วยนวัตกรรม  -คิดค้นและแสวงหาวิธีการหรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหา ความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ  35.2 การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (เกณฑ์เพื่อรองรับไทยแลนด์ ๔.๐)  - ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่  - วิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์  35.3 การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น | 1 |  |  |
| **รวมทั้งสิ้น** | 35 |  |  |

\*หมายเหตุ: 5 ยอดเยี่ยม, 4 ดีมาก, 3 ดี, 2 พอใช้, 1 ต้องปรับปรุง, 0 ไม่มี

(ลงชื่อ) ........................................ ผู้ประเมิน

(.......................................)

ตำแหน่ง

วันที่ ........./................/...............

- 1 -

**แบบรายงานผลงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอที่ประสบความสำเร็จที่เป็น New Normal**

**เพื่อพัฒนาไปสู่การเป็นศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)**

ประกอบด้วย

1. เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

2. ระยะเวลาดำเนินการ

- วัน เดือน ปี ที่รับเรื่อง

- วัน เดือน ปี ที่ดำเนินการเสร็จ

- ระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการ

3. รายละเอียดเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

- สภาพปัญหา

- สถานที่เกิดเหตุ

- ผู้ร้อง และผู้ถูกร้อง

4. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติ

- พระราชกฤษฎีกา

- พระราชกำหนด

- กฎกระทรวง

- ระเบียบ

- ข้อบังคับ

5. แนวทางการแก้ปัญหาและผลสำเร็จ

6. เทคนิคและกลวิธีการแก้ปัญหา

7. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

8. ประโยชน์ที่ได้รับ

9. ปัญหาอุปสรรค

10. ข้อเสนอแนะ

11. ภาพประกอบ

12. อื่น ๆ

- 2 -

**ภาพถ่ายประกอบ**

ผลงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอที่ประสบความสำเร็จที่เป็น New Normal

เพื่อพัฒนาไปสู่การเป็นศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)

กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์............................................................................................................................

หมู่ที่.................. ตำบล.................................... อำเภอ...................................... จังหวัด..........................

**\*\*ภาพถ่าย\*\***

**\*\*ภาพถ่าย\*\***

(ลงชื่อ) ........................................ ผู้รายงาน

(.......................................)

ตำแหน่ง………………………………………

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ………………………………………

วันที่ ........./................/...............

โทร....................................................... ID.LINE………………………………………………………………

**\*\*ภาพถ่าย\*\***

**\*\*ภาพถ่าย\*\***