
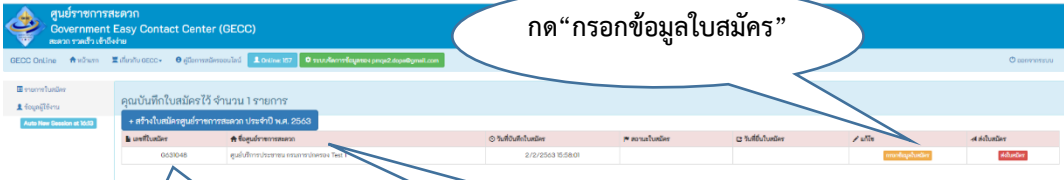


คู่มือการสมัครขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ผ่านระบบยื่นใบสมัครออนไลน์ GECC Online
สำหรับหน่วยงานในสังกัดกรมการปกครอง

ที่	ขั้นตอน/คำอธิบาย
๑.	<p>การลงทะเบียนอีเมลและรหัสผ่าน</p> <p>๑.๑ เข้าสู่เว็บไซต์ http://๑๘๐.๑๘๐.๒๔๔.๓๑/gecc/ หรือ QR Code ด้านล่างนี้</p> <div data-bbox="708 607 877 779" style="text-align: center;"> </div> <p>๑.๒ กด “ลงทะเบียน” (สีน้ำเงิน) เพื่อลงทะเบียนอีเมลและรหัสผ่านสำหรับเข้าสู่ระบบยื่นใบสมัครออนไลน์</p> <div data-bbox="395 913 1315 1290" style="text-align: center;"> </div> <p>๑.๓ ระบุข้อมูลของผู้ประสานงานพร้อมเลขบัตรประจำตัวประชาชน และให้ระบุอีเมลสำนักงานหรืออีเมลส่วนตัวของผู้ประสานงาน พร้อมกำหนดรหัสผ่านสำหรับเข้าสู่ระบบซึ่งต้องประกอบด้วยตัวเลขและตัวอักษร ไม่น้อยกว่า ๖ ตัวขึ้นไป เมื่อกรอกข้อมูลครบถ้วนให้กด “ลงทะเบียน” (สีเขียว)</p> <div data-bbox="564 1496 1094 1984" style="text-align: center;"> </div>

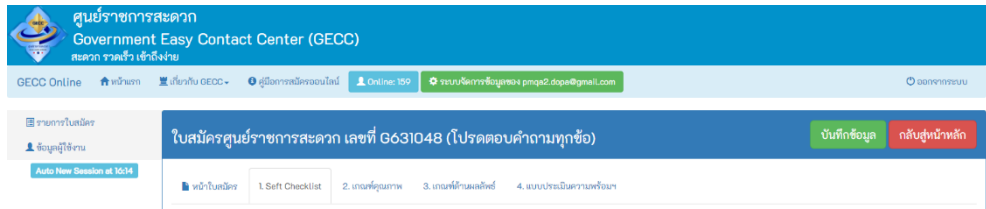
ที่	ขั้นตอน/คำอธิบาย
๒.	<p>การแจ้งอีเมลและรหัสผ่านสำหรับเข้าสู่ระบบยื่นใบสมัครออนไลน์ให้กรมการปกครองทราบ - รายงานด้วยแบบรายงานออนไลน์ (Google Form) ภายในวันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ผ่านทาง shorturl.at/fhtB7 หรือ QR Code ด้านล่างนี้</p> <div data-bbox="724 421 916 613" data-label="Image"> </div>
๓.	<p>การสร้างใบสมัคร</p> <p>๓.๑ กรอกอีเมลและรหัสผ่านที่ได้รับจากการลงทะเบียน และกด “เข้าสู่ระบบ” (สีเขียว)</p> <div data-bbox="325 786 1326 1200" data-label="Image"> </div> <p>๓.๒ เมื่อเข้าสู่ระบบ ให้กด “สร้างใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓” (สีน้ำเงิน)</p> <div data-bbox="331 1384 1326 1733" data-label="Image"> </div>

ที่	ขั้นตอน/คำอธิบาย
	<p>๓.๓ กรอกข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงานที่สมัครขอรับรองมาตรฐานฯ ให้ครบถ้วนโดยเฉพาะส่วนที่เป็นสาระสำคัญซึ่งต้องกรอกให้ชัดเจนถูกต้องที่สุดคือ ๑.ชื่อศูนย์ราชการสะดวก หมายถึง ชื่อศูนย์บริการประชาชนที่สมัครขอรับรองมาตรฐานฯ เช่น สำนักทะเบียนอำเภอ/จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..เยี่ยม เป็นต้น ๒.สถานที่ตั้งของศูนย์บริการฯ และ ๓.อยู่ในระบบการบริหารราชการส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาค เมื่อกรอกข้อมูลครบถ้วนให้กด“บันทึกข้อมูล” (สีเขียว)</p> <p>๑. ชื่อศูนย์บริการประชาชนที่สมัครห้ามผิด</p> <p>๒. สถานที่ตั้งห้ามผิด</p> <p>๓. ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาคห้ามผิด</p> <p>กด“บันทึกข้อมูล”เมื่อกรอกข้อมูลครบถ้วน</p> 
๔.	<p>การกรอกข้อมูลใบสมัคร</p> <p>๔.๑ เมื่อกดบันทึกข้อมูลตามข้อ ๓.๓ ระบบจะแจ้งเลขที่ใบสมัคร ชื่อศูนย์ราชการสะดวก และสถานะใบสมัคร เมื่อต้องการกรอกใบสมัครให้กด “กรอกข้อมูลใบสมัคร” (สีส้ม) ตรงช่องแก้ไข ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถแก้ไขข้อมูลได้ตลอดเวลา และห้ามกด“ส่งใบสมัคร” (สีแดง)</p> <p>กด“กรอกข้อมูลใบสมัคร”</p> <p>แสดงเลขที่ใบสมัคร</p> <p>ชื่อศูนย์ราชการสะดวกที่สมัครขอรับรองมาตรฐาน</p> <p>๔.๒ ใบสมัครประกอบด้วย ๔ ส่วน ได้แก่</p> 

ที่

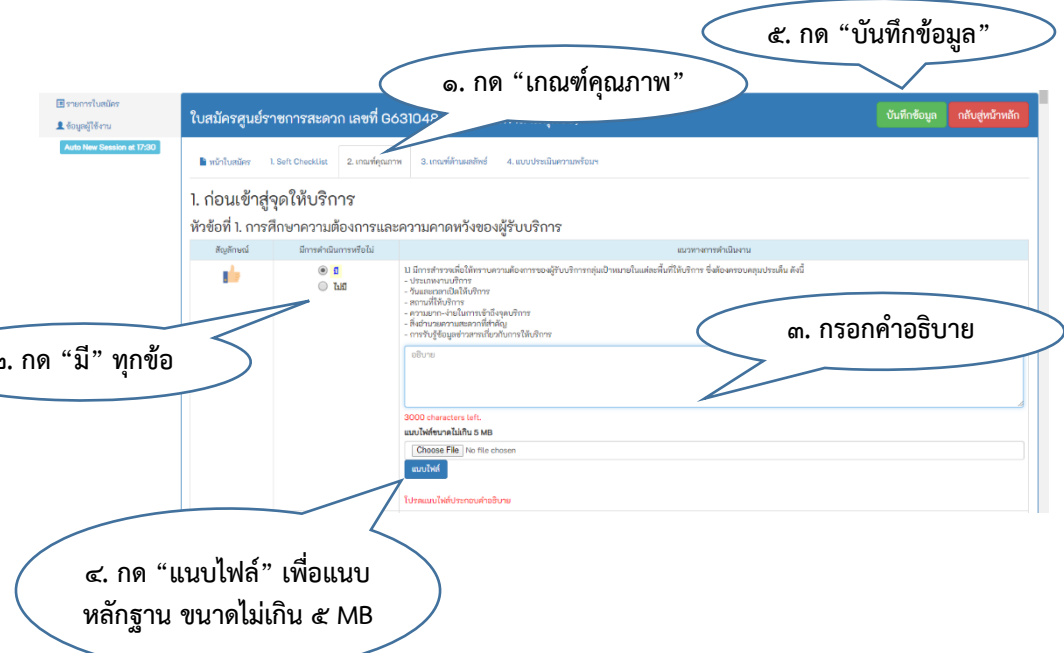
ขั้นตอน/คำอธิบาย

- ๑. เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ มี ๑๓ ข้อ ไม่มีคะแนนแต่ต้องดำเนินการครบทุกข้อ หากไม่ครบ จะไม่ได้รับการประเมินในลำดับต่อไป
- ๒. เกณฑ์ที่ ๒ ด้านคุณภาพ มี ๕๒ ข้อ ได้แก่
 - ๒.๑ เกณฑ์พื้นฐาน (๕) มี ๓๔ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๓๔ คะแนน ต้องดำเนินการครบทุกข้อ
 - ๒.๒ เกณฑ์ขั้นสูง (☺) มี ๑๘ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน รวม ๓๖ คะแนน อย่างน้อยต้องดำเนินการให้ได้ ๒๐ คะแนน
- ๓. เกณฑ์ที่ ๓ ด้านผลลัพธ์ มี ๓ ข้อ ข้อละ ๑๐ คะแนน รวม ๓๐ คะแนน อย่างน้อยต้องดำเนินการให้ได้ ๑๖ คะแนน
- ๔. แบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓



- ๕. การกรอกข้อมูลในส่วนที่ ๑ เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ จำนวน ๑๓ ข้อ
 - ๕.๑ เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ เป็นแบบประเมินตนเอง (Self-Checklist) ที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน โดยให้กด “มี” ครบทั้งหมด ๑๓ ข้อ จึงได้รับการประเมินใบสมัครในส่วนอื่นต่อไป
 - ๕.๒ เมื่อกด “มี” ครบทั้งหมด ๑๓ ข้อ แล้วให้กด “บันทึกข้อมูล” (สีเขียว) เพื่อบันทึกข้อมูลในส่วนที่ ๑ และดำเนินการในส่วนอื่นต่อไป

ข้อที่	การดำเนินการ	มี/ไม่มี
1.	เวลาเปิดให้บริการ: มีการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หรืออาสาสมัครที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์ - ศุกร์ ในวันราชการ ยกเว้นวันหยุดชดเชยของเทศกาล 17.00 - 19.00 น. - วันเสาร์ - อาทิตย์ เวลา 09.00 - 12.00 น. เป็นต้น	<input checked="" type="radio"/> มี <input type="radio"/> ไม่มี
2.	สถานที่บริการ: มีระบบการขนส่งที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อความสะดวกต่อการเดินทาง	<input checked="" type="radio"/> มี <input type="radio"/> ไม่มี
3.	สถานที่บริการ: มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน	<input checked="" type="radio"/> มี <input type="radio"/> ไม่มี
4.	สถานที่บริการ: มีการออกแบบสถานที่ดำเนินงานที่ผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น 1 (กรณีไม่มีพื้นที่) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างได้มาตรฐานให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่ต้องชิดขวาง เป็นต้น	<input checked="" type="radio"/> มี <input type="radio"/> ไม่มี
5.	พื้นที่ให้บริการ: มีการออกแบบผังงานและระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวก ทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ	<input checked="" type="radio"/> มี <input type="radio"/> ไม่มี

ที่	ขั้นตอน/คำอธิบาย
<p>๖.</p>	<p>การกรอกข้อมูลในส่วนที่ ๒ เกณฑ์ที่ ๒ ด้านคุณภาพ จำนวน ๕๒ ข้อ ได้แก่ เกณฑ์ขั้นพื้นฐาน (☹) ๓๔ ข้อ และเกณฑ์ขั้นสูง ๑๘ ข้อ (☺)</p> <p>๖.๑ ให้กด “มี” ครบทั้งหมด ๕๒ ข้อ และกรอกข้อความคำอธิบายการดำเนินการในแต่ละข้อ (สั้น กระชับ และชัดเจน) ข้อละไม่เกิน ๓,๐๐๐ ตัวอักษร</p> <p>๖.๒ ให้กด “แนบไฟล์” (สีน้ำเงิน) เพื่อแนบเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์ที่เกี่ยวข้องสอดคล้องกับ คำอธิบายทุกข้อ ทั้งนี้ สามารถแนบเอกสารประกอบได้ทุกประเภท เช่น เอกสาร/หนังสือสั่งการ/ รูปภาพสถานที่/รูปภาพการให้บริการประชาชน ฯลฯ เป็นต้น โดยอัปโหลดเป็นไฟล์ขนาดไม่เกิน ๕ MB</p> <p>๖.๓ ให้กด “บันทึกข้อมูล” สีเขียว เมื่อกรอกข้อมูลครบทุกข้อ หรือต้องการบันทึกข้อมูล</p> 
<p>๗.</p>	<p>การกรอกข้อมูลในส่วนที่ ๓ เกณฑ์ที่ ๓ ด้านผลลัพธ์ จำนวน ๓ ข้อ</p> <p>๗.๑ กรอกข้อความคำอธิบายการดำเนินการในแต่ละข้อ (สั้น กระชับ และชัดเจน) ข้อละไม่เกิน ๓,๐๐๐ ตัวอักษร</p> <p>๗.๒ ให้กด “แนบไฟล์” (สีน้ำเงิน) เพื่อแนบเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์ที่เกี่ยวข้องสอดคล้องกับ คำอธิบายทุกข้อ ทั้งนี้ สามารถแนบเอกสารประกอบได้ทุกประเภท เช่น เอกสาร/หนังสือสั่งการ/ รูปภาพสถานที่/รูปภาพการให้บริการประชาชน ฯลฯ เป็นต้น โดยอัปโหลดเป็นไฟล์ขนาดไม่เกิน ๕ MB</p>

ที่ ขั้นตอน/คำอธิบาย

๑. กด “เกณฑ์ด้านผลลัพธ์”

๒. กรอกคำอธิบาย

๓. กด “แนบไฟล์” เพื่อแนบหลักฐาน ขนาดไม่เกิน ๕ MB

๘. การแนบแบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

หน่วยงานที่สมัครขอรับรองมาตรฐานฯ จะต้องยื่นแบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์มาตรฐานราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ผ่านระบบออนไลน์ โดยผู้ประเมินจะแบ่งตามพื้นที่ตั้งของศูนย์บริการประชาชน ดังนี้

๑. สำหรับหน่วยบริการประชาชนที่อยู่ในพื้นที่จังหวัด ให้เสนอ ผวจ. หรือ ร.ผวจ. ที่ได้รับมอบหมาย
๒. สำหรับหน่วยบริการประชาชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้เสนออธิบดี หรือรองอธิบดีขึ้นไป เป็นผู้ประเมิน

ทั้งนี้ เป็นการประเมินความพร้อมเฉพาะเกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ ๑๓ ข้อ และเกณฑ์ที่ ๒ ด้านคุณภาพเฉพาะขั้นพื้นฐาน ๓๔ ข้อ เท่านั้น

- ๘.๑ ดาวน์โหลดแบบประเมินความพร้อม ในส่วนที่ ๔ “แบบประเมินความพร้อมฯ” เพื่อเสนอผู้ประเมิน
- ๘.๒ ที่ทำการปกครองจังหวัด/สำนัก/กอง รวบรวม แบบประเมินความพร้อมฯ เสนอผู้ประเมิน ลงนามภายในวันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓
- ๘.๓ แสกนแบบประเมินเป็นไฟล์ PDF แล้วอัปโหลดในระบบ โดยกด “มี” และ “แนบไฟล์” (สีน้ำเงิน)

ศูนย์ราชการสะดวก
Government Easy Contact Center (GECC)
สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

GECC Online หน้าแรก เกี่ยวกับ GECC ศูนย์บริการสมัครออนไลน์ Online: 29 ระบบจัดการข้อมูล pmqa2.dpsa@gmail.com

รายการใบสมัคร
ข้อมูลผู้ใช้งาน

ใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก เลขที่ 0631048 (โปรดตอบคำถามทุกข้อ)

บันทึกข้อมูล กลับสู่หน้าหลัก

Auto New Session at 18:10

หน้าใบสมัคร 1. Soft Checklist 2. เอกสารภาพ 3. เอกสารคำขอ 4. แบบประเมินความพร้อม

ดาวน์โหลดแบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2563 ดาวน์โหลด ดาวน์โหลด

1. มีแบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2563 หรือไม่

มี

ไม่มี

2. กรุณาแนบไฟล์แบบประเมินความพร้อม

แนบไฟล์ขนาดไม่เกิน 5 MB

Choose File No file chosen

แนบไฟล์

๑. กด “แบบประเมินความพร้อม”

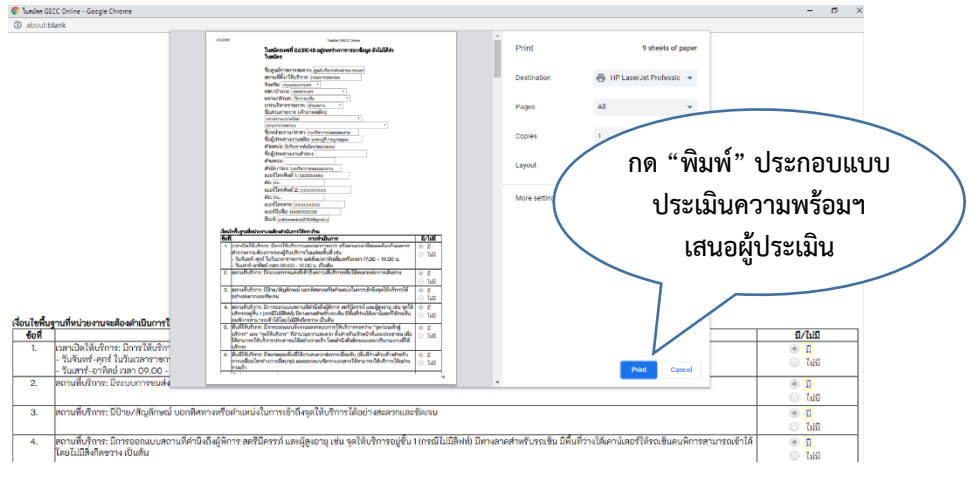
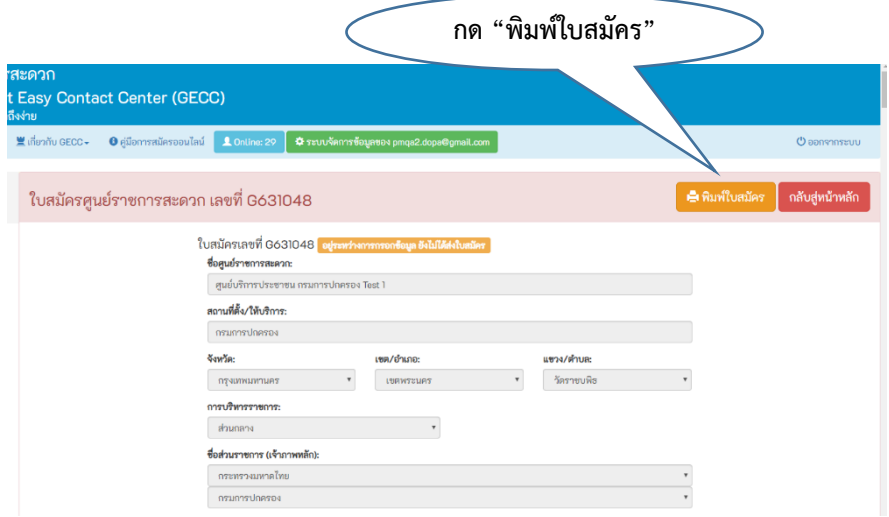
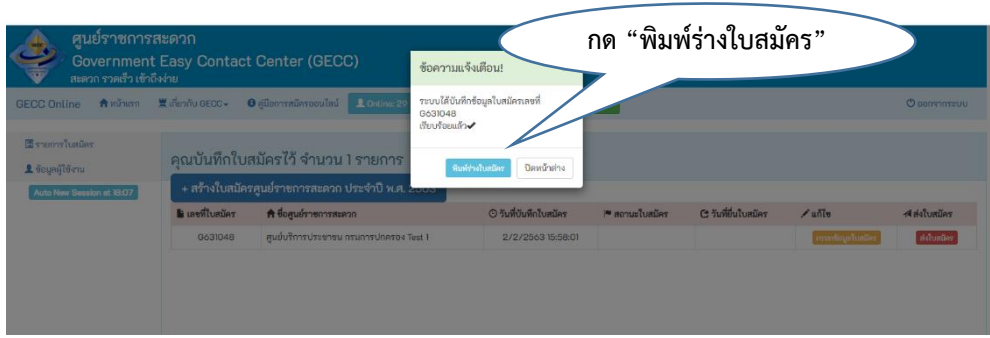
๒. กด “ดาวน์โหลด” แบบประเมินความพร้อมฯ เสนอผู้ประเมินพร้อมร่างใบสมัคร

๓. กด “มี”

๔. แสกนแบบประเมินความพร้อมที่ลงนามโดยผู้ประเมินแล้วเป็นไฟล์ PDF แล้วแนบไฟล์

ที่ **ขั้นตอน/คำอธิบาย**

๙. การพิมพ์ร่างใบสมัครเพื่อประกอบแบบประเมินความพร้อมฯ
- ๙.๑ เมื่อกรอกข้อมูลใบสมัครแล้วสามารถพิมพ์ร่างใบสมัครได้ โดยกด “บันทึกข้อมูล” (สีเขียว)
 - ๙.๒ ระบบจะแจ้งยืนยันการบันทึกข้อมูลให้กด “พิมพ์ร่างใบสมัคร” (สีฟ้า)
 - ๙.๓ ระบบจะแสดงรายละเอียดร่างใบสมัครให้กด “พิมพ์ใบสมัคร” (สีส้ม)
 - ๙.๔ ระบบจะเข้าสู่หน้าพิมพ์เอกสารกด “พิมพ์” หรือ “Print” เพื่อแนบร่างใบสมัครประกอบแบบประเมินความพร้อมฯ เสนอผู้ประเมินต่อไป



๑๐. การส่งใบสมัคร

กองวิชาการและแผนงานร่วมกับสำนักบริหารการทะเบียนจะใช้อีเมลและรหัสผ่านที่หน่วยงานแจ้งผ่านแบบรายงานออนไลน์ เข้าระบบยื่นใบสมัครออนไลน์เพื่อตรวจสอบความเรียบร้อยของใบสมัครของทุกหน่วยงาน หากมีความครบถ้วนสมบูรณ์ทั้ง ๔ ส่วนแล้ว จะกดปุ่ม “ส่งใบสมัคร” (สีแดง) ตามด้วยกด “ยืนยันส่งใบสมัคร” (สีเขียว) และสุดท้ายกด “ยืนยัน” (สีเทา) ซึ่งเมื่อส่งใบสมัครแล้วจะไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้อีก ทั้งนี้ จะดำเนินการส่งใบสมัครในแล้วเสร็จภายในวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

๑. กด “ส่งใบสมัคร”

๒. กด “ยืนยันส่งใบสมัคร”

๓. กด “ยืนยัน” และไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้อีก

ใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก เลขที่ G631048

ใบสมัครเลขที่ G631048 **ผู้ขอรับบริการขอข้อมูล ยังไม่ได้ส่งใบสมัคร**

ชื่อศูนย์ราชการสะดวก: ศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครอง Test 1

สถานที่ตั้ง/ให้บริการ: กรมการปกครอง

จังหวัด: กรุงเทพมหานคร เขต/อำเภอ: เขตพระนคร แขวง/ตำบล: รัตนโกสินทร์

การบริหารราชการ: ส่วนกลาง

ข้อความแจ้งเตือน!
คุณแน่ใจหรือไม่ว่า หากยืนยันส่งใบสมัครแล้ว จะไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้อีก

ยืนยัน กลับไปกรอกข้อมูลใหม่ ปิด

ศูนย์ราชการสะดวก
Government Easy Contact Center (GECC)
สะดวก ง่าย ทั่วถึง

GECC Online

บริการใบสมัคร

ใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก

Auto New Session at 20:34

คุณแน่ใจหรือไม่ว่า...
หากมีข้อสงสัย กรุณาติดต่อฝ่ายบริการลูกค้า

ทุกสาขาของหน่วยงานไม่มีให้บริการ

- รหัสที่ 1 > ชื่อ 11 โปรแกรมแก้ไขโปรแกรมคอมพิวเตอร์
- รหัสที่ 1 > ชื่อ 12 โปรแกรมแก้ไขโปรแกรมคอมพิวเตอร์
- รหัสที่ 2 > ชื่อ 2.1 โปรแกรมแก้ไขโปรแกรมคอมพิวเตอร์
- รหัสที่ 2 > ชื่อ 2.2 โปรแกรมแก้ไขโปรแกรมคอมพิวเตอร์
- รหัสที่ 2 > ชื่อ 2.3 โปรแกรมแก้ไขโปรแกรมคอมพิวเตอร์
- รหัสที่ 2 > ชื่อ 2.4 โปรแกรมแก้ไขโปรแกรมคอมพิวเตอร์
- รหัสที่ 3 > ชื่อ 3.1
- รหัสที่ 4 > ชื่อ 4.1
- รหัสที่ 4 > ชื่อ 4.2
- รหัสที่ 4 > ชื่อ 4.3
- รหัสที่ 4 > ชื่อ 4.4
- รหัสที่ 4 > ชื่อ 4.4 โปรแกรมแก้ไขโปรแกรมคอมพิวเตอร์
- รหัสที่ 4 > ชื่อ 4.5
- รหัสที่ 4 > ชื่อ 4.5 โปรแกรมแก้ไขโปรแกรมคอมพิวเตอร์
- รหัสที่ 4 > ชื่อ 4.6
- รหัสที่ 4 > ชื่อ 4.7
- รหัสที่ 5 > ชื่อ 5.1
- รหัสที่ 5 > ชื่อ 5.1 โปรแกรมแก้ไขโปรแกรมคอมพิวเตอร์
- รหัสที่ 5 > ชื่อ 5.2
- รหัสที่ 5 > ชื่อ 5.3
- รหัสที่ 5 > ชื่อ 5.3 โปรแกรมแก้ไขโปรแกรมคอมพิวเตอร์
- รหัสที่ 6 > ชื่อ 6.1
- รหัสที่ 6 > ชื่อ 6.2

ยืนยัน | กลับไปตรวจสอบข้อมูล | ปิด

หากกรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน จะไม่สามารถส่งใบสมัครได้

คำอธิบายแนวทางการดำเนินตามเกณฑ์ทั้ง ๓ ด้าน
เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist)
เป็นเงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทั้ง ๑๓ ข้อ

ข้อที่	การดำเนินการ	มี	ไม่มี	คำอธิบาย/ข้อแนะนำ
๑.	เวลาเปิดให้บริการ : มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา ๑๗.๐๐ – ๑๙.๐๐ น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๒.๐๐ น. เป็นต้น	✓		- สำนักทะเบียนมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการเกี่ยวกับเรื่องวันและเวลาเปิดให้บริการ - กรณีของสำนักทะเบียนอำเภอมีคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. โดยไม่มีหยุดพักช่วงกลางวัน - การให้บริการประชาชนนอกเวลาราชการ หรือในโอกาสพิเศษต่างๆ เช่น ช่วงเทศกาลปีใหม่ ช่วงเทศกาลสงกรานต์ วันเลือกตั้ง โดยมีคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร
๒.	สถานที่บริการ : มีระบบการขนส่งที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง	✓		- มีระบบการขนส่งสาธารณะประเภทต่างๆ เช่น *รถเมล์ จำนวนกี่สาย คือ สาย XX XX *รถยนต์/รถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะ *อื่นๆ - ที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการ และสำหรับคนพิการ - การแจ้งวิธีการเดินทางมาติดต่อรับบริการผ่านทางเว็บไซต์ ฯลฯ
๓.	สถานที่บริการ : มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกรหัสทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน	✓		- มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกรหัสทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการทุกจุดอย่างชัดเจน ไม่ทำให้เกิดความสับสน - มีป้ายนำทางผู้รับบริการจากภายนอกมายังสำนักทะเบียน

ข้อที่	การดำเนินการ	มี	ไม่มี	คำอธิบาย/ข้อเสนอแนะ
๔.	สถานที่บริการ : มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟต์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้ โดยไม่มีสิ่ง กีดขวาง เป็นต้น	✓		- จุดให้บริการมีการออกแบบเพื่อรองรับผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น มีลิฟต์ มีทางลาดสำหรับรถเข็น ทางเดิน บันได มีราวจับเพื่อความปลอดภัย และความสะดวกในการเข้ารับบริการ - จัดให้มีพื้นที่ให้บริการสำหรับรถเข็นคนพิการ
๕.	พื้นที่ให้บริการ : มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ	✓		- มีการดำเนินการออกแบบผังงาน ดังนี้ *จุดก่อนเข้ารับบริการ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำให้บริการคัดกรองก่อนส่งให้เจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการได้อย่างรวดเร็ว *จุดให้บริการ จัดเจ้าหน้าที่ที่มีศักยภาพ และทักษะที่จำเป็นสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และมีจิตบริการที่ดี
๖.	พื้นที่ให้บริการ : มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	✓		- พื้นที่ ณ จุดบริการมีขนาดกว้างขวางเพียงพอสำหรับผู้ให้บริการ และผู้มาติดต่อราชการ และสามารถหยิบใช้เอกสารได้อย่างสะดวก
๗.	พื้นที่ให้บริการ : ในจุดที่สำคัญหรืออันตราย มีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากลทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน	✓		- มีป้ายสัญลักษณ์ คำเตือนในจุดอันตราย เช่น ป้ายแสดงทางออกหนีไฟ ทางออกฉุกเฉิน - มีอุปกรณ์ดับเพลิงติดตั้งและสามารถใช้งานได้สะดวก - มีสัญลักษณ์ทางต่างระดับที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน - สัญลักษณ์อื่นๆ มองเห็นได้ชัดเจน

ข้อที่	การดำเนินการ	มี	ไม่มี	คำอธิบาย/ข้อเสนอแนะ
๘.	พื้นที่ให้บริการ : มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ	✓		- พื้นที่ให้บริการต้องมีแสงสว่างเพียงพอ - การตรวจความพร้อมเรียบร้อยของอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ เช่น หลอดไฟฟ้า ฯลฯ
๙.	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ : มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น	✓		- มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ เช่น *จัดพักรอรับบริการ *โต๊ะเขียนคำร้องต่างๆ *แวนตา *ปากกา *ตัวอย่างการเขียนคำร้อง *มุมบริการน้ำดื่ม *โทรทัศน์ *สัญญาณอินเทอร์เน็ต * ฯลฯ
๑๐.	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ : มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ	✓		- มีการจัดให้มีห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ และห้องน้ำสำหรับผู้พิการ
๑๑.	ระบบคิว/จุดแรกรับ : มีการจัดให้มีระบบคิว เพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม	✓		- จัดให้มีระบบคิว เพื่อให้บริการอย่างเป็นธรรม โดยการจัดลำดับผู้รับบริการที่เป็นธรรมตามลำดับก่อนหลัง
๑๒.	ระบบคิว/จุดแรกรับ : มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลาการรอคอย	✓		- มีจุดแรกรับ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คัดกรอง ให้คำแนะนำการบริการ และตรวจเอกสารเบื้องต้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลาการรอคอยของผู้รับบริการ
๑๓.	ระบบการประเมินความพึงพอใจ : มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ ในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	✓		- มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ มีรูปแบบง่าย และสะดวกกับผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นแบบกระดาษหรือแบบออนไลน์ก็ได้

ข้อที่	การดำเนินการ	มี	ไม่มี	คำอธิบาย/ข้อเสนอแนะ
				- มีจุดวางแบบประเมิน ณ จุดที่เหมาะสม และ สะดวก กับ ผู้ใช้บริการ

เกณฑ์ที่ ๒ เกณฑ์ด้านคุณภาพ

แบ่งเป็น ๒ระดับ คือ ๑. ระดับพื้นฐาน 📌 มีทั้งหมด ๓๔ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๓๔ คะแนน

๒. ระดับขั้นสูง 😊 มีทั้งหมด ๑๘ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน รวม ๓๖ คะแนน (อย่างน้อยต้อง

ดำเนินการให้ได้ ๒๐ คะแนน)

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	คำอธิบาย/ข้อเสนอแนะ
๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ		
๑. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ	<input checked="" type="checkbox"/> (๕) ๑.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	- มีการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการที่ครอบคลุมทั้ง ๖ ประเด็นตามข้อ ๑.๑ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงการให้บริการให้ปฏิบัติตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
	<input checked="" type="checkbox"/> (๕) ๑.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	- ทำการวิเคราะห์ผลการสำรวจโดยการประชุม/สรุปรายงานเป็นประจำทุกเดือน - นำไปปรับปรุงการให้บริการตามข้อ ๑.๑ และนำมาใช้เพื่อการพัฒนาและการออกแบบระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป
๒. งานบริการ	<input checked="" type="checkbox"/> (๕) ๒.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์	- จัดให้มีบริการครอบคลุมประเภทงาน ดังนี้ *มีงานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน ได้แก่ งานทะเบียนและบัตร งานบัตรประจำตัวประชาชน

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบาย/ข้อเสนอแนะ
			<p>งานทะเบียนราษฎร งานสถานะบุคคลและสัญชาติ ฯลฯ</p> <p>*มีงานบริการด้านข้อมูลข่าวสาร ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารฯ</p> <p>*มีช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กล้องรับฟังความคิดเห็น การร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์ และอีเมล เป็นต้น</p>
	<input checked="" type="checkbox"/> (๒)	๒.๒ มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการ	- การดำเนินงานตามนโยบายยกเลิกสำเนาเอกสารทางราชการ (Zero Copy) ตามนโยบายของรัฐบาลกระทรวงมหาดไทย
	<input checked="" type="checkbox"/> (๓)	๒.๓ งานบริการที่เหมาะสม / งานบริการอื่นๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ	- งานบริการอื่นๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครอง เช่น การอนุมัติ/อนุญาตทางปกครอง ฯลฯ
๓. สถานที่บริการ	<input checked="" type="checkbox"/> (๓)	๓.๑ มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ ตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	- การออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือ บริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ จาก ๒๓ รายการ ตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๕ จากรายการดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> (๑) ที่นั่งสำหรับคนพิการหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการ (๒) ทางลาด (๓) พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับคนพิการทางการเห็น (๔) บันไดเลื่อนสำหรับคนพิการ

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	คำอธิบาย/ข้อเสนอแนะ
		<p>(๕) ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ</p> <p>(๖) ราวกั้นตกหรือผนังกันตก</p> <p>(๗) ถังขยะแบบยกเคลื่อนได้</p> <p>(๘) สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ</p> <p>(๙) โทรศัพท์สาธารณะสำหรับคนพิการ</p> <p>(๑๐) จุดบริการน้ำดื่มสำหรับคนพิการ</p> <p>(๑๑) ตู้บริการเงินด่วนสำหรับคนพิการ</p> <p>(๑๒) ประตูสำหรับคนพิการ</p> <p>(๑๓) ห้องน้ำสำหรับคนพิการ</p> <p>(๑๔) ลิฟต์สำหรับคนพิการ</p> <p>(๑๕) ที่จอดรถสำหรับคนพิการ</p> <p>(๑๖) สัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือสำหรับคนพิการ</p> <p>(๑๗) ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ</p> <p>(๑๘) ทางสัญจรสำหรับคนพิการ</p> <p>(๑๙) ตู้ไปรษณีย์สำหรับคนพิการ</p> <p>(๒๐) พื้นสำหรับหนักรถของรถคนพิการ</p> <p>(๒๑) การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญญาณไฟเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย</p> <p>(๒๒) การประกาศข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดงความหมายสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย</p> <p>(๒๓) เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการ</p>

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบาย/ข้อเสนอแนะ
			<p>ของคนพิการแต่ละประเภท อย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการคนพิการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมจากบัญชีท้ายกฎกระทรวงฯ
๔. การออกแบบระบบงาน	<input checked="" type="checkbox"/> (๕)	๔.๑ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการเพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	<ul style="list-style-type: none"> - มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการและรับบริการ - จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในขั้นตอนการให้บริการต่างๆ
	<input checked="" type="checkbox"/> (๕)	๔.๒ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน	<ul style="list-style-type: none"> - มีแผนผังโครงสร้างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ - มีป้ายชื่อแสดงตนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ - มีการให้ข้อมูลช่องทางการติดต่อ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อสอบถามสำหรับผู้รับบริการ
	<input checked="" type="checkbox"/> (๕)	๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน	<ul style="list-style-type: none"> - มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานโดยส่วนกลางเป็นผู้ดำเนินการจัดทำและพิมพ์แจกจ่าย รวมทั้งดาวน์โหลดในระบบ E-book ของสำนักบริหารการทะเบียน เพื่ออำนวยความสะดวก และเป็นคู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน - การจัดทำป้ายค่าธรรมเนียมการบริการต่างๆ ที่ชัดเจน
	<input checked="" type="checkbox"/> (๕)	๔.๔ การให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบการบริการของแต่ละจุด เป็นต้น	<ul style="list-style-type: none"> - มีการให้บริการส่วนหน้าเพื่อตอบข้อซักถามและคัดกรองเบื้องต้น อธิบายการให้บริการในแต่ละจุด และมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เป็นประจำ ส่งผลให้การดำเนินการและการตอบคำถามประชาชนไปในทิศทางเดียวกัน - คู่มือการปฏิบัติงาน - การตอบข้อหารือทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องของ ปค. - ระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
	<input checked="" type="checkbox"/> (๕)	๔.๕ มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น	<ul style="list-style-type: none"> - มีการกำหนดกรอบเวลาการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนอย่าง

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบาย/ข้อเสนอแนะ
		การติดตามรอบเวลาการตอบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาตอบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะ การรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น	ชัดเจน ผู้ที่จะมารับบริการสามารถสอบถามได้จากเจ้าหน้าที่รับบริการ ส่วนหน้า หรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้คำแนะนำ ปรีกษาตามขั้นตอนกระบวนการทำงานอย่างเป็นกันเอง - มีการแจ้งให้ผู้ที่มีอายุครบ ๗ ปีมาทำบัตรในครั้งแรกผ่านช่องทางต่างๆ - มีระบบติดตามเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เช่น ทะเบียนติดตามเรื่องค่าง
	☑ (☺)	๔.๖ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์	- ให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ในการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน และการทะเบียนราษฎรแก่ผู้รับบริการ - การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์ อีเมล ฯลฯ
	☑ (☺)	๔.๗ มีแบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ ที่ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน หรือใช้แบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์	- มีแบบฟอร์มให้ผู้รับบริการเข้าใจง่ายและสั้น
๕. การจัดสรรบุคลากร	☑ (☺)	๕.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น	- การขอรับสนับสนุนบุคลากรจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่เพื่อสนับสนุนการให้บริการประชาชน - มีหลักฐานแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานมีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น เพื่อให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ หรือมีการเสนอความต้องการกำลังคนให้ผู้บริหารพิจารณา
	☑ (☺)	๕.๒ มีการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหารหรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	- มีคำสั่งหรืออัตราราชการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้มีการจัดสรรหน้าที่ให้บริการประชาชนในช่วงเวลาพักกลางวัน หรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบาย/ข้อเสนอแนะ
	<input checked="" type="checkbox"/> (๕)	๕.๓ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้บังคับบัญชาในระดับสูงให้ความสำคัญและตรวจเยี่ยมเป็นกำลังใจแก่บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ - แนวทางการพิจารณาในการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน <ul style="list-style-type: none"> * การเลื่อนเงินกรณีพิเศษ * การยกย่องชมเชยเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ * ประกาศหน่วยงานชมเชยผู้ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม มีเมตริจิตบริการ
๒. ระบบจุดให้บริการ			
๖. บุคลากรด้านการบริการ	<input checked="" type="checkbox"/> (๕)	๖.๑ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรมสัมมนา ระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - แผนการพัฒนาบุคลากรด้านงานบริการประชาชน - หลักฐานการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่เข้าร่วมอบรม/สัมมนา ศึกษาดูงาน - เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการอบรมเพื่อเสริมสร้างศักยภาพการบริการประชาชนของกรมการปกครองในการรองรับการเป็นศูนย์ราชการสะดวกตามนโยบายของรัฐบาล - การจัดทำ KM ในหน่วยงาน
	<input checked="" type="checkbox"/> (๕)	๖.๒ เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบซอฟต์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบซอฟต์แวร์อย่างต่อเนื่องจากศูนย์บริการทะเบียนภาค... สาขาจังหวัด... อย่างต่อเนื่องจนมีความเข้าใจในด้านการใช้ระบบคอมพิวเตอร์
	<input checked="" type="checkbox"/> (๕)	๖.๓ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการทดแทนกันได้ และมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียน

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบาย/ข้อเสนอแนะ
			<p>กันภายในหน่วยงานเพื่อมาปฏิบัติงานแทนกันได้</p> <p>- มีคู่มือการปฏิบัติงาน</p>
	<input checked="" type="checkbox"/> (๕)	<p>๖.๔ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต 	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ และแก้ไขปัญหาได้โดยมีคู่มือ/แนวปฏิบัติ/ข้อหาหรือ - เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา/ช่วยเหลือผู้รับบริการ และรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการและเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานการศูนย์ราชการสะดวก ในการให้บริการประชาชนของกรมการปกครอง - เจ้าหน้าที่สื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต
	<input checked="" type="checkbox"/> (๕)	<p>๖.๕ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่สามารถอำนวยความสะดวกและสามารถช่วยประสานงานให้คำแนะนำในการติดต่อระหว่างหน่วยงานภายนอก ในกรณีที่มีการติดต่อการส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานอื่นหรือสำนักทะเบียนอื่นดำเนินการต่อ - การให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนเคลื่อนที่ แก่ผู้ป่วยติดเตียง ผู้พิการ คนชรา ที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ (Mobile Unit)
	<input checked="" type="checkbox"/> (๕)	<p>๖.๖ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น</p>	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ใช้ระบบ online ในการให้บริการประชาชน พร้อมทั้งมีหลักฐานแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติได้ตามมาตรฐาน เช่น ระบบการถาม-ตอบ ทาง facebook หรือสื่อทางออนไลน์อื่นๆ เป็นต้น
<p>๗. ระบบการประเมินความพึงพอใจ</p>	<input checked="" type="checkbox"/> (๕)	<p>๗.๑ มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีผลประเมินความพึงพอใจ เช่น ผลประเมินรายเดือน/ไตรมาส และนำผลการประเมินมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่องและชัดเจน

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบาย/ข้อเสนอแนะ
	<input checked="" type="checkbox"/> (๕)	๗.๒ เกิดผลลัพธ์ ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	- ผลลัพธ์ความพึงพอใจโดยได้จากผลสำรวจของหน่วยงานตนเองหรือจากหน่วยงานภายนอก - มีการรายงานผลประเมิน และระบุให้เห็นว่าผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐
๘. คุณภาพการให้บริการ และการจัดการข้อร้องเรียน	<input checked="" type="checkbox"/> (๕)	๘.๑ วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่ กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ ในคู่มือการปฏิบัติงาน)	- เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานมีความเชี่ยวชาญ โดยเฉพาะงานบริการด้านทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน ได้จัดเตรียมคู่มือตาม พ.ร.บ. อำนวยความสะดวกประชาชน มาให้ประชาชนตรวจสอบระยะเวลา ขั้นตอนการดำเนินงานของผู้ให้บริการ และดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อการบริการด้วยความรวดเร็ว - การปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น คู่มือการให้บริการประชาชน
	<input checked="" type="checkbox"/> (๕)	๘.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	- มีงานบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน ภายใต้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ซึ่งผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งข้อร้องเรียนได้โดยตรงกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และมีระบบการติดตามและรายงานผลการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่ชัดเจน - กลไกอื่น เช่น ผู้รับความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน การร้องเรียนด้วยตนเอง - มีหลักฐานการติดตาม จัดการแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน และตอบสนองได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด
	<input checked="" type="checkbox"/> (๕)	๘.๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	- มีการดำเนินการตามข้อร้องเรียน โดยการรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบาย/ข้อเสนอแนะ
			<p>ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบผลการดำเนินการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีการจำแนกข้อร้องเรียนเพื่อติดตามผลการปรับปรุงในแต่ละประเด็น - นำเข้าวาระการประชุมประจำเดือนเพื่อหาแนวทางแก้ไขและป้องกันเป็นประจำทุกเดือน
๙. ช่องทางการให้บริการ	<input checked="" type="checkbox"/> (๕)	๙.๑ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้ปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการการให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหลากหลายช่องทาง เช่น <ul style="list-style-type: none"> *สายด่วนของกรมการปกครอง *สายด่วนสายตรงถึงนายอำเภอ *การรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ *ศูนย์ดำรงธรรม *ฯลฯ
๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ			
๑๐. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน	<input checked="" type="checkbox"/> (๕)	๑๐.๑ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจนประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> *หัวข้อเรื่อง *ผู้รับผิดชอบ *ระยะเวลาการดำเนินการ *ผลการดำเนินการ *ข้อเสนอ - ติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
	<input checked="" type="checkbox"/> (๕)	๑๐.๒ มีระบบการติดตามการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งนี้ กรณีเกิดปัญหาอาจมีการ	<ul style="list-style-type: none"> - มีการดำเนินการตามขั้นตอนระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบาย/ข้อเสนอแนะ
		จัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาตามความเหมาะสม	<p>ของผู้รับบริการและติดตามความคืบหน้าเพื่อจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหา - การบริการหน่วยบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนนอกสถานที่ (mobile unit)
๑๑. การแก้ไขปัญหที่ท้าทาย	<input checked="" type="checkbox"/> (😊)	๑๑.๑ มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น	<ul style="list-style-type: none"> - มีการค้นหาปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการ เพื่อนำมาวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น เช่น การประชุม การรับฟังความคิดเห็น
๑๒. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน	<input checked="" type="checkbox"/> (👍)	๑๒.๑ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสียและเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - มีการนำข้อเสนอแนะ และคำแนะนำจากแบบสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการมาประมวลผล นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข และพัฒนางานบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ - มีการติดตามการปฏิบัติงานการให้บริการระบบรับส่งเรื่องให้เกิดความถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสียและเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ เช่น การประชุมประจำเดือน - มีผลการปรับปรุงวิธีการทำงานที่ลดเวลา ค่าใช้จ่าย
	<input checked="" type="checkbox"/> (👍)	๑๒.๒ มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและค้นหาข้อมูลได้ง่าย	<ul style="list-style-type: none"> - คู่มือการปฏิบัติงานส่วนกลางโดยสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครองจะดำเนินการปรับปรุงให้ทันสมัยกับบริบทปัจจุบัน โดยจัดส่งให้อำเภอและดาวนโหลดในรูปแบบ E-book ในเว็บไซต์ของกรมการปกครองเพื่อต่อการสืบค้นและค้นหาข้อมูลในการปฏิบัติงาน

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบาย/ข้อเสนอแนะ
			- มีระบบการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อง่ายต่อการค้นหาข้อมูล-
๑๓. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง	<input checked="" type="checkbox"/> (๕)	๑๓.๑ การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น	- มีการส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการอย่างต่อเนื่อง - มีการประชุมในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อสร้างความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ สร้างจิตสำนึกในการบริการด้วยความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และสามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ
	<input checked="" type="checkbox"/> (๕)	๑๓.๒ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรม ในการให้บริการ	- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติ เพื่อแก้ไขปัญห และปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นให้กับผู้รับบริการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการและมีการเปลี่ยนระบบยื่นเอกสารของผู้มารับบริการ โดยลดการนำเอกสารมาใช้ประกอบการรับคำขอ เช่น สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน ฯลฯ - มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อร่วมกันคิดวิเคราะห์ หาแนวทางแก้ไข รวมถึงการสร้างนวัตกรรมในการให้บริการประชาชน - มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานภายนอกและเครือข่ายในการทำงาน
๑๔. บุคลากรด้านเทคนิค	<input checked="" type="checkbox"/> (๕)	๑๔.๑ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน	- เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคของศูนย์บริหารการทะเบียนภาค...สาขาจังหวัด... มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับโปรแกรมที่ใช้ในการปฏิบัติงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนและได้เข้ามา

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบาย/ข้อเสนอแนะ
			<p>ดูแลซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์เป็นประจำทุกเดือนและเวลาระบบมีปัญหา</p>
	<input checked="" type="checkbox"/> (๕)	<p>๑๔.๒ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ตอบคำถามและแก้ไขปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ - อธิบายลักษณะปัญหาหรือช่วยต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคของศูนย์บริหารการทะเบียนภาค...สาขาจังหวัด...มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบในการให้บริการได้ - สามารถอธิบายลักษณะปัญหาหรือช่วยที่ต่อเชื่อม เมื่อติดต่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ รวมถึงผู้ดูแลระบบของส่วนกลาง
๑๕. ระบบฐานข้อมูล	<input checked="" type="checkbox"/> (๕)	<p>๑๕.๑ มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีการออกแบบระบบจัดเก็บข้อมูลที่สามารถวิเคราะห์ฐานข้อมูลให้สอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและพัฒนาปรับปรุงให้บริการ จัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสแกนเอกสาร
	<input checked="" type="checkbox"/> (๕)	<p>๑๕.๒ มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีการรวบรวมข้อมูลผู้มารับบริการจากผู้ปฏิบัติงาน และงานที่เกี่ยวข้องเป็นประจำ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการให้ผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูล และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป - มีการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์การให้บริการ โดยมีการเสนอข้อมูลปัญหาให้ส่วนกลางนำไปปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป
๑๖. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	<input checked="" type="checkbox"/> (๕)	<p>๑๖.๑ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด</p>	<ul style="list-style-type: none"> - การกำหนดการเข้าถึงระบบข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้รหัสผ่านเฉพาะตัวบุคคล - กรมการปกครองมีการออกแบบด้วยการพัฒนาแอปพลิเคชันเข้ามาใช้ในการเข้าถึงและสอบถามข้อมูล

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบาย/ข้อเสนอแนะ
			<p>รายละเอียดในส่วนที่ผู้มารับบริการ มีข้อสงสัยหรือปัญหาจากการบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - การถือปฏิบัติตามแผนแม่บท เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของกรมการปกครอง
	<input checked="" type="checkbox"/> (๕)	<p>๑๖.๒ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่</p>	<ul style="list-style-type: none"> -เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารและถามตอบตลอดจนร่วมแสดงความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการทางแอปพลิเคชันที่ได้ออกแบบโดยกรมการปกครอง - มีระบบการถามตอบ วิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่น โปรแกรม Line
<p>๑๗. การบูรณาการวางแผนระบบ</p>	<input checked="" type="checkbox"/> (๕)	<p>๑๗.๑ มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานในกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ภาคเอกชน และเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง - มีการบูรณาการฐานข้อมูลประชาชน และการบริการภาครัฐ (Linkage Center) กับหน่วยงานที่ร่วมลงนามในข้อตกลงความร่วมมือ
<p>๑๘. การพัฒนาระบบการให้บริการ online</p>	<input checked="" type="checkbox"/> (๕)	<p>๑๘.๑ มีการพัฒนาระบบการให้บริการซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียน ผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการพัฒนาระบบงานบริการ การรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ และติดป้ายผู้มาติดต่อราชการ พร้อมเบอร์ติดต่อ การติดต่อผ่านทางอีเมล โปรแกรม Line และ Facebook - มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานในการเฝ้าระวังข้อมูลข่าวสาร การร้องเรียนผ่านทาง Line/Facebook และอีเมล เป็นต้น

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบาย/ข้อเสนอแนะ
๑๙. เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์	<input checked="" type="checkbox"/> (๑)	๑๙.๑ มีระบบ/แผนการพัฒนาความรู้ และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ	- กรมการปกครอง (ส่วนกลาง) มีแผนการอบรมพัฒนาความรู้และทักษะแก่เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ระเบียบกฎหมาย - Call Center ๑๕๔๘ สายด่วนงานทะเบียน โดยสำนักบริหารการทะเบียนเป็นผู้รับผิดชอบ และสายด่วน ๑๕๖๗ ของศูนย์ดำรงธรรม โดยสำนักการสอบสวนและนิติการ เป็นผู้รับผิดชอบ
	<input checked="" type="checkbox"/> (๒)	๑๙.๒ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพ ใช้งานได้ เสียงฟังชัดเจน - สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไปได้ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลของผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน 	- มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติพร้อมใช้งาน และให้บริการ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> *มีการตรวจสอบโทรศัพท์/โทรสาร ให้สามารถใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพตลอดเวลา *มีระบบเก็บข้อมูลร้องเรียนทั้งในรูปแบบของแฟ้มเอกสารและบันทึกลงระบบ เพื่อสะดวกต่อการสืบค้น *มีการเก็บข้อมูลของผู้รับบริการไว้ในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ และรายงานผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับ
๒๐. การพัฒนาระบบ Call center	<input checked="" type="checkbox"/> (😊)	๒๐.๑ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ ของ Call center ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งต่อ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูล ที่ ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน 	- มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติพร้อมใช้งานอยู่เสมอ <ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่และมีการเก็บข้อมูลของผู้รับบริการไว้ในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ และรายงานผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับ - มี Call center ๑๕๔๘ สายด่วนงานทะเบียน

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบาย/ข้อเสนอแนะ
	<input checked="" type="checkbox"/> (😊)	๒๐.๒ มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น <ul style="list-style-type: none"> - โทรศัพท์ตั้งไม่เกิน ๓ ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน ๕% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการกำหนดมาตรฐานในการรับโทรศัพท์ในหน่วยงานไว้อย่างชัดเจน โดยไม่ต้องให้โทรศัพท์ดังเกิน ๓ ครั้ง และสามารถตอบคำถามของผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน เป็นไปในทิศทางเดียวกันและตอบข้อซักถาม การบริการได้สำเร็จในการติดต่อทุกครั้ง - มี Call center ๑๕๔๘ สายด่วนงานทะเบียน
	<input checked="" type="checkbox"/> (😊)	๒๐.๓ เจ้าหน้าที่ Call center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด - กำหนดให้เจ้าหน้าที่บันทึกผลการปฏิบัติงานการให้บริการเพื่อการตรวจสอบการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด - มี Call center ๑๕๔๘ สายด่วนงานทะเบียน
๒๑. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น	<input checked="" type="checkbox"/> (😊)	๒๑.๑ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญเช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น	<ul style="list-style-type: none"> - มีการวางแผนการให้บริการประชาชนกรณีเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติ เพื่อรองรับการให้บริการประชาชน พร้อมทั้งเพิ่มเติมเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินไม่สามารถให้บริการได้ จะมีการประชาสัมพันธ์ให้ใช้บริการที่สำนักทะเบียนอื่นๆ แทน เป็นต้น - การเตรียมความพร้อมสถานที่ให้บริการสำรอง - การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ - การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ในกรณีฉุกเฉิน

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	คำอธิบาย/ข้อเสนอแนะ
๔. เจาะลึกพิเศษเพิ่มเติม		
๒๒. การขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรม	<input checked="" type="checkbox"/> (☺) คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ	- หน่วยงานคิดค้นและแสวงหาวิธีการหรือแนวทางใหม่ๆ - การจัดทำนวัตกรรมเพื่อตอบสนองการให้บริการประชาชน เช่น *Line *Chat bot *ฯลฯ
๒๓. การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (เกณฑ์เพื่อรองรับไทยแลนด์ ๔.๐)	<input checked="" type="checkbox"/> (☺) - ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุเวลาและสถานที่ - วิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์	- มีระบบบริการประชาชนของกรมการปกครองที่สามารถเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุเวลาและสถานที่ - ประมวลผลข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และตอบสนองความต้องการของประชาชน - มีการวิเคราะห์เพื่อการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน
๒๔. การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ	<input checked="" type="checkbox"/> (☺) ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น	- นโยบายการพัฒนางานบริการเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านต่างๆ และเป็นสิ่งที่พึงพอใจของประชาชนที่ได้มารับบริการ เช่น *การได้รับคัดเลือกเป็นสำนักทะเบียนดีเด่น *ฯลฯ - อธิบายถึงความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกของหน่วยงานตนเอง




เกณฑ์ที่ ๓ เกณฑ์ด้านผลลัพธ์
คำอธิบายเกณฑ์การประเมินด้านผลลัพธ์

ศูนย์ราชการทั่วไป (คะแนนเต็ม ๓๐ คะแนน)

อย่างน้อยต้องดำเนินการให้ได้ ๑๖ คะแนน

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน
๑.ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ (๑๐ คะแนน)	ประเมินจาก ๑. การวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น โดยมีผลเกินร้อยละ ๘๐ (๑๐ คะแนน)
๒.ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจาก ความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง (๑๐ คะแนน)	ประเมินจาก ๒.๑ มีระยะเวลาการรอคอยของผู้ใช้บริการตั้งแต่กดบัตรคิว/รับบัตรคิวจนได้รับบริการต่อคนต่อครั้งกึ่งนาที ยกตัวอย่าง ผู้ใช้บริการอย่างน้อย ๓ คน (๕ คะแนน) ๒.๒ มีจำนวนช่องทางการให้บริการที่ช่องทาง โดยแบ่งเป็นช่องทางหลัก และช่องทางอื่นๆ (๕ คะแนน)
๓.การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (๑๐ คะแนน)	ประเมินจาก ๓.๑ มีระบบอะไรบ้างที่สามารถให้บริการได้จากทุกที่ และมีการวิเคราะห์ผลจากระบบมาปรับปรุงการให้บริการอย่างไร (๕ คะแนน) ๒. ร้อยละของผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละเท่าใดของกลุ่มเป้าหมาย (๕ คะแนน)

ตารางสรุปเกณฑ์และระดับมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

ระดับมาตรฐานการให้บริการ (สีตรา+โล่)	เกณฑ์การประเมิน			ผลคะแนนที่ได้ (เต็ม ๑๐๐ คะแนน)	
	เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ	เกณฑ์ที่ ๒ ด้านคุณภาพ			เกณฑ์ที่ ๓ ด้านผลลัพธ์
๑. ระดับต้น 	จะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน	เกณฑ์พื้นฐาน : มี ๓๔ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๓๔ คะแนน จะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน	เกณฑ์ขั้นสูง : มี ๑๘ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน รวม ๓๖ คะแนน อย่างน้อยต้องดำเนินการให้ได้ ๒๐ คะแนน	๓๐ คะแนน อย่างน้อยต้องดำเนินการให้ได้ ๑๖ คะแนน	๗๐ - ๗๙ คะแนน
๒. ระดับปานกลาง 		๘๐ - ๘๙ คะแนน			
๓. ระดับสูง 		๙๐ - ๑๐๐ คะแนน			

ส่วนแผนงานยุทธศาสตร์
 กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง
 โทร./โทรสาร ๐๒-๒๒๕-๔๘๘๖

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๔.

QR Code แบบรายงานออนไลน์ (Google Form)
สำหรับแจ้งอีเมลและรหัสผ่านที่ใช้ในการลงทะเบียนเพื่อเข้าสู่ระบบออนไลน์
สำหรับสมัครขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ (เฉพาะหน่วยงานในสังกัดกรมการปกครอง)

กรุณาแจ้งอีเมลและรหัสผ่านให้กองวิชาการและแผนงาน ส่วนแผนงานยุทธศาสตร์ ได้ทาง shorturl.at/fhtB7
หรือ QR Code ด้านล่างนี้ ภายในวันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓



กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่

- ๑.๑ สำนักทะเบียนอำเภอ/จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยืม กลุ่มเป้าหมายนำร่อง ๙๔ แห่ง
- ๑.๒ ศูนย์บริการประชาชนนอกเหนือจากกลุ่มเป้าหมายนำร่อง กรณีที่มีความประสงค์สมัครขอรับรองมาตรฐานฯ

ส่วนแผนงานยุทธศาสตร์
กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง
โทร./โทรสาร ๐๒-๒๒๕-๔๘๘๖

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๕.

QR Code กลุ่มไลน์ “GECC_กรมการปกครอง”

สามารถเข้าร่วมกลุ่มไลน์ได้ทาง https://line.me/R/ti/g/E๗_y_TtIxN หรือ QR Code ด้านล่างนี้



๑. กลุ่มเป้าหมายสมาชิกกลุ่มไลน์ “GECC_กรมการปกครอง” ได้แก่

- ๑.๑ บุคลากรของสำนักทะเบียนอำเภอ/จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..อึม กลุ่มเป้าหมายนำร่อง ๙๔ แห่ง
- ๑.๒ บุคลากรของศูนย์บริการประชาชนนอกเหนือจากกลุ่มเป้าหมายนำร่อง กรณีที่มีความประสงค์สมัครขอรับรองมาตรฐานฯ
- ๑.๓ บุคลากรของที่ทำการปกครองจังหวัดที่รับผิดชอบการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวก “อำเภอสะดวก”
- ๑.๔ ผู้แทนสำนักบริหารการทะเบียนที่รับผิดชอบการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวก “อำเภอสะดวก” และหัวหน้าศูนย์บริหารการทะเบียนภาค ๑ - ๙
- ๑.๕ บุคลากรของสำนัก/กองที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวก “อำเภอสะดวก”

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นช่องทางในการประสานงานที่รวดเร็วสำหรับการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวก “อำเภอสะดวก” โดยเฉพาะการสมัครขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

ส่วนแผนงานยุทธศาสตร์
กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง
โทร./โทรสาร ๐๒-๒๒๕-๔๘๘๖