

แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก  
(Government Easy Contact Center : GECC)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

## คำนำ

สืบเนื่องจากมติที่ประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ นายกรัฐมนตรี ได้มอบนโยบายให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง จัดให้มีศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact : GECC) เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ ประกอบกับการดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ ได้กำหนดเกี่ยวกับการจัดให้มี ศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนไว้ใน ๒ มาตรา ดังนี้

มาตรา ๗ วรรคสี่ กำหนดว่า “เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วม เพื่อรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมาย ว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกันตามแนวทางที่ ก.พ.ร. กำหนด”

มาตรา ๑๔ วรรคหนึ่ง ในกรณีจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้คณะรัฐมนตรีมีมติจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับคำขอตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตขึ้น

รวมทั้งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ที่สำคัญประการหนึ่งกำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่อลดระยะเวลาของประชาชนในการมาติดต่อ ราชการโดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อส่วนราชการหลายแห่งเพื่อดำเนินการ ในเรื่องเดียวกัน และประชาชนสามารถติดต่อสอบถามงานที่เกี่ยวข้อง ณ ที่แห่งเดียวได้ในทุกเรื่อง ดังนั้น ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ให้คำนึงถึงความต้องการ การอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เห็นความสำคัญและประโยชน์ สามารถยกระดับการให้บริการแก่นักศึกษา บุคลากร และประชาชน โดยนำมาตราฐานตามเกณฑ์มาปรับปรุงกระบวนการที่สอดคล้องกับ เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) รวมทั้งสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่มหาวิทยาลัยอีกด้วย จึงมอบหมายให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกประจำปี ๒๕๖๗

ผู้ช่วยศาสตราจารย์เอกพรรณ ธัญญาวินิชกุล  
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

## สารบัญ

	หน้า
ความหมายของศูนย์ราชการสะดวก	๑
จุดมุ่งหมาย	๑
วัตถุประสงค์ของการจัดทำศูนย์ราชการสะดวก	๑
เกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก	๑
มุมมองที่สำคัญของการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก	๒
แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก	๓
บรรณานุกรม	๑๑
ภาคผนวก	๑๒

## ความหมายของศูนย์ราชการสะดวก

ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการให้คำแนะนำและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่น ความประทับใจให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการ รูปแบบการบริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เป็นการบริการที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ราชการ โดยพัฒนาการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการเพิ่มคุณลักษณะของศูนย์ราชการสะดวกในการให้ประชาชนที่ไปขอรับบริการจากได้รับความสะดวกมากขึ้น

## จุดมุ่งหมาย

การให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศต้องสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อราชการ มีความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

## วัตถุประสงค์ของการจัดทำศูนย์ราชการสะดวก

๑. เพื่อให้การดำเนินการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมีมาตรฐาน บรรลุจุดมุ่งหมายในการสร้างประโยชน์และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ
๒. เพื่อให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีแนวทางที่เป็นบรรทัดฐานในการพัฒนาและยกระดับการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
๓. เพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินผลการดำเนินการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่นำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุง และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

## เกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก

เกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก มีคะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน แบ่งเป็น ๓ ระดับ ได้แก่ ระดับพื้นฐาน (๗๐-๗๙ คะแนน) ระดับก้าวหน้า (๘๐-๘๙) และระดับเป็นเลิศ (๙๐-๑๐๐) ประกอบด้วย

๑. เกณฑ์ด้านกายภาพ Self Checklist ๑๕ ข้อ ไม่มีคะแนน แต่เป็นเงื่อนไขที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ
๒. เกณฑ์เชิงคุณภาพ ประกอบด้วยเกณฑ์พื้นฐาน ๘ ข้อ (สัญลักษณ์ ๕ ๘ คะแนน) และเกณฑ์ขั้นสูง สัญลักษณ์ 😊 ๖๒ คะแนน รวม ๗๐ คะแนน ดังนี้
๓. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ ของหน่วยงานที่เห็นได้ในเชิงประจักษ์ รวม ๓๐ คะแนน  
เมื่อได้รับการรับรองแล้วมีอายุการรับรอง ๓ ปี ในระหว่างปีรับรองมีการสุ่มตรวจรักษามาตรฐานในแต่ละปีครบ ๓ ปี มีการประเมินเพื่อต่ออายุมาตรฐาน

## มุมมองที่สำคัญของการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านสถานที่ ต้องเข้าถึงง่าย และสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ไม่สร้างภาระให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ
๒. ด้านบุคลากร ต้องมีจิตบริการ (Service Mind) การบริการมีคุณภาพและประสิทธิภาพ
๓. ด้านงานที่ให้บริการ ต้องสนองตอบความต้องการ ขั้นตอนการขอรับบริการของประชาชนไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความง่ายต่อเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
๔. ด้านอื่น ๆ ตามความเหมาะสมตามภารกิจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

**แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗**  
**สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม**

หัวข้อ	ผู้รับผิดชอบหลัก	ระยะเวลา (ปีงบประมาณ ๒๕๖๗)											ผลการดำเนินงาน	ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง		
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.			ก.ย.	
๑. การแต่งตั้งคณะทำงาน ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก	งานสำนักผู้อำนวยการ					←→									แต่งตั้งคณะทำงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด วันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	ทบทวนคำสั่ง แยกฝ่ายรับผิดชอบ ให้สอดคล้องกับเกณฑ์
<b>๒. การดำเนินการตามเกณฑ์ด้านกายภาพ (Self Checklist)</b>																
ข้อ ๑	เวลาให้บริการ	งานวิทยบริการ/ งานสำนักผู้อำนวยการ													งานบริการในที่ตั้งมีการให้บริการนอกเวลาราชการ ในวันอังคาร และวันพฤหัสบดี เวลา ๑๖.๓๐ - ๑๙.๓๐ น. และวันอาทิตย์ เวลา ๘.๓๐ - ๑๕.๓๐ น. ส่วนการบริการออนไลน์ บางส่วนให้บริการรับเรื่อง ๒๔ ชั่วโมง เช่น การค้นหาทรัพยากรการเรียนรู้ การยืมต่อหนังสือ การรับเรื่องผ่านอีเมล เป็นต้น	ทบทวนส่วนงานที่สามารถให้บริการ ๒๔ ชั่วโมงในแบบออนไลน์
ข้อ ๒	การเข้าถึงสถานที่ด้วยรถสาธารณะ	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ				←→									มีระบบขนส่งเข้าถึงสถานที่บริการได้สะดวก ผ่านหน้ามหาวิทยาลัย ได้แก่ รถประจำทาง	ตรวจสอบสายรถเมล์เพิ่มเติม แจ้งไว้ที่หน้าเว็บสำนักฯ
ข้อ ๓	ป้าย/สัญลักษณ์ บอกรหัสทาง	งานเทคโนโลยีการศึกษา		←→											มีป้ายแจ้งทิศทาง ตั้งแต่หน้ามหาวิทยาลัย ไปจนถึงหน้าสำนักฯ เรียบร้อย	ประสานงานอาคารสถานที่ ปรับปรุงป้ายถาวรให้ดูทันสมัย ชัดเจน

หัวข้อ		ผู้รับผิดชอบหลัก	ระยะเวลา (ปีงบประมาณ ๒๕๖๗)											ผลการดำเนินงาน	ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง			
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.			ก.ย.		
ข้อ ๔	การออกแบบสถานที่ที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ	งานเทคโนโลยีการศึกษา	←	→						←	→						มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีป้ายที่จอดรถสำหรับผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ รถเข็นผู้พิการสามารถเข้าถึงได้ทุกจุด	ประสานงานอาคารสถานที่ทำราวจับ บริเวณทางลาด
ข้อ ๕	การออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการ	งานวิทยบริการ			←	→					←	→					มีผังงานแสดงระบบให้บริการ โดยใช้ตู้คีออส (Kiosk) เป็นจุดสื่อสารสำหรับผู้รับบริการ วางหน้าประตูก่อนเข้าสำนัก	อัปเดตลักษณะ รูปแบบผังงานตามข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการ เพื่อการชมที่สะดวก ชัดเจน
ข้อ ๖	การกำหนดผู้รับผิดชอบผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน	งานวิทยบริการ					←	→									จัดให้มีป้ายผู้รับผิดชอบ เบอร์โทรศัพท์ต่อ ในส่วนเคาน์เตอร์งานบริการ	สังเกตความเหมาะสมในการวางป้ายระหว่างมีการใช้บริการเพื่อการนำมาปรับปรุง
ข้อ ๗	การออกแบบพื้นที่ใช้งาน	งานวิทยบริการ	←	→													พื้นที่ใช้งานมีความสะดวก สามารถเคลื่อนไหวร่างกายได้อย่างคล่องตัว สบาย มีการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารที่สามารถให้บริการได้รวดเร็ว	หมั่นสำรวจสิ่งของที่ไม่จำเป็น ให้นำออกจากบริเวณทำงาน
ข้อ ๘	การกำหนดจุดระมัดระวัง	งานเทคโนโลยีการศึกษา	←	→							←	→					ติดแถบเตือน เห็นได้ชัดเจน ในจุดที่อาจเป็นอันตราย ได้แก่ จุดต่างระดับที่ประตู บันได ห้องน้ำ	หมั่นสำรวจจุดอันตรายเพิ่มเติม และรายงาน
ข้อ ๙	การจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ	งานสำนักผู้อำนวยการ	←	→													พื้นที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ มีค่าแสงสว่างเกินกว่า ๓๐๐ LUX.	เมื่อพบเห็นการชำรุดของอุปกรณ์ส่องสว่าง ให้รายงานทันที

หัวข้อ		ผู้รับผิดชอบหลัก	ระยะเวลา (ปีงบประมาณ ๒๕๖๗)											ผลการดำเนินงาน	ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง			
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.			ก.ย.		
ข้อ ๑๐	การจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวก	งานวิทยบริการ	←														มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจ ผู้รับบริการ ได้แก่ เก้าอี้นั่งพักรอ บริเวณหน้าประตู ตู้น้ำดื่ม ปลั๊ก ฟัง คอมพิวเตอร์	หมั่นสังเกตและสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการ
ข้อ ๑๑	ห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ	งานสำนักผู้อำนวยการ	←														ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ	หมั่นสำรวจการชำรุดห้องน้ำสำหรับผู้ใช้บริการ เนื่องจากผู้ใช้บริการมิได้ใช้ห้องน้ำร่วมกัน อาจทำให้ไม่ทราบปัญหา
ข้อ ๑๒	ระบบคิวเข้ารับบริการ	งานวิทยบริการ	←														มีระบบการให้บริการแบบคิว มาก่อนรับบริการก่อน	ให้เก็บข้อมูลส่วนบริการวัน และช่วงเวลา ที่มีผู้มาใช้บริการมาก ทำสถิติไว้วางแผนรองรับ
ข้อ ๑๓	จุดแรกรับ	งานวิทยบริการ	←														กำหนดจุดแรกรับไว้ที่เคาน์เตอร์ ชั้น ๑ เพื่อให้คำแนะนำการขอรับบริการ	ทบทวนการให้คำแนะนำ การบริการทุกบริการไว้ในเว็บไซต์สำนัก
ข้อ ๑๔	จุดประเมินผลความพึงพอใจ	งานวิทยบริการ	←														มีจุด QR code และเอกสาร สำหรับประเมินความพึงพอใจที่เคาน์เตอร์ให้บริการทุกส่วนงาน	ทบทวนข้อคำถามการประเมินความพึงพอใจ ทุกรอบปี ให้สอดคล้องกับงานบริการที่เพิ่มขึ้นหรือลดลง
ข้อ ๑๕	การกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่	งานเทคโนโลยีการศึกษา	←														จัดทำป้ายสัญลักษณ์เขตปลอดบุหรี่ ในบริเวณสำนัก	สำรวจความสมบูรณ์ของป้ายทุก ๆ ๖ เดือน



หัวข้อ	ผู้รับผิดชอบหลัก	ระยะเวลา (ปีงบประมาณ ๒๕๖๗)												ผลการดำเนินงาน	ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง		
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				
<b>๓. การดำเนินการตามเกณฑ์เชิงคุณภาพ เกณฑ์พื้นฐาน</b>																	
ข้อ ๒.๑	มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการและ/หรือ ปัญหาในการให้บริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและแก้ไขปัญหาการให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ -ประเภทงานบริการ -วันและเวลาเปิดให้บริการ -สถานที่ให้บริการ -ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ -สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ	งานวิทยบริการ	←	→												✓ เป็นไปตามเกณฑ์ ศึกษาข้อมูลจากแบบสำรวจที่เก็บในรอบปีที่ผ่านมา ซึ่งครอบคลุมประเด็น ประเภทงานบริการ สถานที่ ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก	เพิ่มเติมการเก็บข้อมูลจากการสอบถามโดยตรงจากผู้ใช้บริการแบบไม่เป็นทางการ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการประเมินคุณภาพการศึกษาด้วยอีกทางหนึ่ง
ข้อ ๒.๒	มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	งานวิทยบริการ		←	→											✓ เป็นไปตามเกณฑ์ มีการวิเคราะห์ผลสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบการให้บริการ	นำข้อมูลจากบันทึกข้อความที่หน่วยงานอื่นขออนุเคราะห์ใช้บริการต่าง ๆ มาวิเคราะห์ร่วมด้วย
ข้อ ๒.๓	มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกครอบคลุมประเภทงานดังนี้ -งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน -งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน -งานด้านการรับเรื่องร้องทุกข์	งานศูนย์ภาษา/ งานวิทยบริการ	←													✓ เป็นไปตามเกณฑ์ มีเนื้อหาปรากฏในเว็บไซต์ครอบคลุมทั้ง ๓ ประเภทงาน	ยกระดับกลไกให้มีการทบทวนคู่มือ หรือมีแนวปฏิบัติที่ดีในการควบคุมและจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนจากผู้รับบริการ

หัวข้อ	ผู้รับผิดชอบหลัก	ระยะเวลา (ปีงบประมาณ ๒๕๖๗)												ผลการดำเนินงาน	ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง		
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				
๓. การดำเนินการตามเกณฑ์เชิงคุณภาพ เกณฑ์พื้นฐาน (ต่อ)																	
ข้อ ๒.๔	มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการเพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	งานวิทยบริการ		←	→											✓ เป็นไปตามเกณฑ์ มีแนวปฏิบัติการจัดลำดับการบริการที่ง่าย และรวดเร็ว สำหรับผู้มาใช้บริการ	
ข้อ ๒.๘	มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสียและเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	งานวิทยบริการ			←	→										✓ เป็นไปตามเกณฑ์ มีการนำผลการติดตามงานมาปรับปรุงต่อเนื่อง ได้แก่ การให้บริการจุดแรกรับสำหรับบุคคลภายนอก ทำให้ลดการใช้กระดาษ ลดความเสี่ยงต่อข้อมูล	ทบทวนให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาการปฏิบัติราชการอิเล็กทรอนิกส์และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การแลกบัตร เป็นต้น
ข้อ ๒.๑๒	มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องติดตามผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	งานสำนักงานผู้อำนวยการ	←												→	✓ เป็นไปตามเกณฑ์	เตรียมการเพิ่มเติมเกณฑ์ที่สูงขึ้นสำหรับการขอรับประเมินในอนาคต

หัวข้อ	ผู้รับผิดชอบหลัก	ระยะเวลา (ปีงบประมาณ ๒๕๖๗)												ผลการดำเนินงาน	ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
๓. การดำเนินการตามเกณฑ์เชิงคุณภาพ เกณฑ์พื้นฐาน (ต่อ)																
ข้อ ๒.๑๗	มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น และมีการฝึกซ้อมแผนอย่างต่อเนื่อง	งานวิทยบริการ													✓ เป็นไปตามเกณฑ์ มีแผนบริหารความต่อเนื่องในการรับมือกับโรคระบาด และไฟฟ้าดับ	ทบทวนเพิ่มเติมแผนบริหารความต่อเนื่องในกรณีเกิดภัยพิบัติ เช่น อัคคีภัย อุทกภัย เป็นต้น
ข้อ ๓.๑	มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็นและจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	งานวิทยบริการ												✓ เป็นไปตามเกณฑ์ มีการดำเนินการจัดสรรบุคลากรโดยความเห็นชอบของผู้อำนวยการสำนักฯ	อาจทำแนวปฏิบัติที่ยืดหยุ่น สามารถร้องขอบุคลากรเพิ่มเติมจากงานอื่น ๆ ได้ เช่น งานเทคโนโลยีสารสนเทศ งานเทคโนโลยีการศึกษา งานศูนย์ภาษา เป็นต้น	

หัวข้อ	ผู้รับผิดชอบหลัก	ระยะเวลา (ปีงบประมาณ ๒๕๖๗)											ผลการดำเนินงาน	ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง		
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.			ก.ย.	
เกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์																
ข้อ ๑	ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ	งานวิทยบริการ													๑.๑ วิธีการเก็บข้อมูล ✓ หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง .... ๑ คะแนน  ๑.๒ ความครอบคลุมและเพียงพอของกลุ่มตัวอย่าง ✓ .... ๐ คะแนน ๑.๓ ผลความพึงพอใจของประชาชน ✓ .... ๔ คะแนน	๑.๑ เสนอให้หน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยเก็บข้อมูลงานบริการทั้งมหาวิทยาลัย  ๑.๒ กระตุ้นให้ผู้ใช้บริการให้ข้อมูลการประเมินทุกครั้งอย่างต่อเนื่อง ๑.๓ ให้เป็นการวัดความพึงพอใจแต่ละรายการแบบ rating scale
ข้อ ๒	ความสะดวกในการติดต่อราชการโดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง	งานวิทยบริการ												๒.๑ จำนวนช่องทางบริการให้บริการ ✓ ... ๕ คะแนน มีจำนวนช่องทางบริการให้บริการ  ๒.๒ จำนวนผู้ใช้บริการช่องทางออนไลน์ ✓ ๑ คะแนน มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์	๒.๑ สอบถามความพึงพอใจทุกช่องทางบริการอย่างต่อเนื่อง และเสาะหาช่องทางใหม่ ๆ ตามพฤติกรรมผู้ใช้บริการ ๒.๒ ทำระบบจัดเก็บข้อมูลจำนวนผู้ใช้บริการในช่องทางออนไลน์	

หัวข้อ	ผู้รับผิดชอบหลัก	ระยะเวลา (ปีงบประมาณ ๒๕๖๗)											ผลการดำเนินงาน	ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง		
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.			ก.ย.	
เกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ (ต่อ)																
ข้อ ๓	การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะ งานบริการได้ ระบบการเรียนที่มีประสิทธิภาพ	งานวิทยบริการ													<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับในระบบจนสมบูรณ์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ... ๒ คะแนน</li> <li>✓ มีระบบการร้องเรียนออนไลน์ ... ๒ คะแนน</li> <li>✓ มีระบบยื่นคำขอออนไลน์ ... ๒ คะแนน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พัฒนาระบบจองคิวออนไลน์</li> <li>- พัฒนาระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองการยืมคืนหนังสือ สำหรับบุคคล การออกเอกสารขอบคุณออนไลน์ เป็นต้น</li> <li>- พัฒนาระบบบริการชำระเงินค่าปรับออนไลน์</li> </ul>

## บรรณานุกรม

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก. (2559). *คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก* (พิมพ์ครั้งที่ 3). <https://www.opm.go.th/opmportal/multimedia/phoobeas/FilePDF/GECC65/manualGECC.pdf>

## ภาคผนวก

คำสั่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ ๐๐๘/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗  
เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Center : GECC) ของสำนัก  
วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม



คำสั่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่ ๐๐๙ / ๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก  
(Government Easy Contact Center : GECC) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

เพื่อให้การดำเนินงานการขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เป็นไปตามข้อกำหนดและพัฒนาการให้บริการประชาชนที่มุ่งเน้นอำนวยความสะดวกโดยมีมาตรฐานระบบงาน เชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน ให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ และประชาชนทั่วไป มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

**๑. คณะทำงานขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวก**

- |  |                     |
|--|---------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ    | ประธานกรรมการ       |
| ๒. หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป                         | กรรมการ             |
| ๓. หัวหน้างานวิทยบริการ                              | กรรมการ             |
| ๔. หัวหน้างานเทคโนโลยีการศึกษา                       | กรรมการ             |
| ๕. หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ                       | กรรมการ             |
| ๖. หัวหน้างานศูนย์ภาษา                               | กรรมการ             |
| ๗. หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ                        | กรรมการ             |
| ๘. รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ | กรรมการและเลขานุการ |

**หน้าที่**

- วางแผนการดำเนินงานศูนย์ราชการสะดวกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- เสนอแนะแนวทางเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
- ติดตามความคืบหน้า ประเมินผล ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินศูนย์ราชการสะดวก

**๒. คณะกรรมการดำเนินงาน**

- |  |               |         |
|--|---------------|---------|
| ๑. รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ | ประธานกรรมการ |         |
| ๒. นางสาวดารีน                                       | ตอนหัวล่อ     | กรรมการ |
| ๓. นายสมพร   | ดวงเกษ        | กรรมการ |
| ๔. นายกฤษฏา  | พุลยรัตน์     | กรรมการ |
| ๕. นางสาวจันทนา                                      | มิทยานนท์     | กรรมการ |
| ๖. นางกัญยรัตน์                                      | ภาคาเขตร์     | กรรมการ |
| ๗. นางสาวอมิตา                                       | แสงจิว        | กรรมการ |
| ๘. นางภูวรา  | มัสตุล        | กรรมการ |
| ๙. นางสาวรัชณี                                       | ต้นพันเลิศ    | กรรมการ |

/๑๐.นางสาว...



๑๐. นางสาวรัตนาภรณ์	แสนดวง	กรรมการ
๑๑. นางสาวศุภิสรา	พิทักษ์เทพสมบัติ	กรรมการ
๑๒. นางสาวสมศรี	ถิ่นแสง	กรรมการ
๑๓. นางสาวภิตพร	เสตะปุระ	กรรมการ
๑๔. ว่าที่ร้อยตรีหญิงสุนทรี	รักซ้อน	กรรมการ
๑๕. นางสาวทิพวัลย์	สาสาย	กรรมการ
๑๖. นายสหะ	นาคเดช	กรรมการ
๑๗. นายณรงค์ฤทธิ์	ใจรักษ์	กรรมการ
๑๘. นายอภิชาติ	รักพานิช	กรรมการ
๑๙. นายจาตุรนต์	เหมือนสุดใจ	กรรมการ
๒๐. นายวิรัช	ฟักเหลือง	กรรมการ
๒๑. นายเสนีย์	แนวทัศน์	กรรมการ
๒๒. นางสาวพิมพ์พิศา	สหะวรกุลศักดิ์	กรรมการ
๒๓. นางสาวสกนธ์รัตน์	ชัยศรีรักษ์	กรรมการ
๒๔. นายชัชวาลย์	ถาวรสุทธิ	กรรมการ
๒๕. นายทวิช	บุญสวัสดิ์	กรรมการ
๒๖. นายจิรวุฒิ	เชยกลิ่น	กรรมการ
๒๗. นายนิรชา	เสื่อนาค	กรรมการ
๒๘. นางสาวปราณี	จิตรเย็น	กรรมการ
๒๙. นายสังสรรค์	แก้วหน่อ	กรรมการ
๓๐. นางสาวมนสา	กำกับกิจ	กรรมการ
๓๑. นางอัญชนา	พิศโสระ	กรรมการและเลขานุการ
๓๒. นางสาวภัสสร	เกตบัวหลวงชัย	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๓๓. นายพิสิษฐ์	ผอุนรัตน์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๓๔. นางสาวมาริษา	พรมจันทร์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

**หน้าที่** ๑. ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

๒. รวบรวมข้อมูล เอกสาร และหลักฐานการดำเนินงานศูนย์ราชการสะดวกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก

๓. รายงานผลการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และดำเนินการแก้ไขให้คณะทำงานขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวก รับประทาน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เอกพรณ ัญญาวินิชกุล)  
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ