

ประเด็นคำถาม - คำตอบ

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
๑	การสำรวจความต้องการของผู้รับบริการหน่วยงานสามารถใช้ผลสำรวจย้อนหลังได้ไม่เกินกี่ปี	ผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการไม่ควรนานกว่า ๒ ปี
๒	การประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ หน่วยงานที่จะสมัครต้องดำเนินการอย่างไรและส่งภายในวันที่เท่าไร	<p>เพื่อให้ผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่งเป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่นได้รับทราบการสมัครขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC ของหน่วยงานภายในพื้นที่ และเป็นข้อมูลในการบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภายในจังหวัดเพื่อประโยชน์ในการพิจารณาการให้บริการประชาชน จึงได้กำหนดเงื่อนไขการสมัครโดยการประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ตามแนวทาง ดังนี้</p> <p>๑. หน่วยบริการประชาชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัด ให้เสนอผู้ว่าราชการจังหวัด/รองผู้ว่าราชการจังหวัด ที่ได้รับมอบหมาย</p> <p>๒. หน่วยบริการประชาชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้เสนอดังนี้</p> <p style="padding-left: 20px;">๒.๑ หน่วยงานราชการ ให้เสนออธิบดี/รองอธิบดีขึ้นไป</p> <p style="padding-left: 20px;">๒.๒ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ ให้เสนอผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน</p> <p>และจะต้องแนบไฟล์แบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกที่มีการลงนามแล้วในระบบการรับสมัคร Online ภายในวันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ จึงจะสามารถส่งใบสมัครได้</p>

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
๓	เหตุใดจึงต้องมีกระบวนการการรับรองเอกสารกระบวนการการตรวจประเมินในพื้นที่ และกระบวนการการตรวจรักษามาตรฐาน กับให้ภาคประชาชนมาร่วมให้ความเห็นในการประเมินความพร้อม	สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าคณะอนุกรรมการไม่ได้พิจารณาเพียงเอกสารหลักฐาน หรือพิจารณาจากสายตาของผู้ประเมินที่ลงพื้นที่ตรวจประเมินเพียงวันเดียวจึงได้รับการรับรองมาตรฐาน ยกตัวอย่างเช่น ทุกวันห้องน้ำที่ให้บริการประชาชนสะอาด สามารถใช้งานได้ปกติ แต่ในคราวที่คณะอนุกรรมการไปตรวจประเมินในพื้นที่ เป็นวันที่มีผู้ใช้บริการมากจึงทำให้ไม่สะอาด ทำให้ไม่ผ่านการตรวจประเมิน เป็นต้น เพราะฉะนั้น สิ่งนี้จะแสดงให้เห็นสิ่งทีมากกว่าการได้มาตรฐานคือการเข้ามาพัฒนาบริการประชาชน และมากกว่าการได้มาตรฐานคือการรักษาสิ่งที่มีในการให้บริการประชาชนไว้ ดังนั้น การที่นำภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเนื่องจากใน ๓ ปีที่ผ่านมาไม่ได้มีการนำภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินด้วย คณะอนุกรรมการพิจารณาจากเอกสารหลักฐานในเรื่องของความพึงพอใจจากการให้บริการ สุ่มสำรวจจากผู้ใช้บริการเพียงไม่กี่คนเท่านั้น แต่ในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ นี้ จึงต้องการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้ข้อมูลและความเห็นของหน่วยงานร่วมกับคณะอนุกรรมการ ในการดำเนินการที่ผ่านมาเป็นการรับรู้กันระหว่างหน่วยงานที่เป็นผู้ประเมินกับหน่วยงานที่ได้รับการประเมิน แต่เป้าหมายสุดท้ายคือภาคประชาชนที่จะได้รับการให้บริการของหน่วยงาน หากทุกหน่วยงานมีการบริการที่เป็นมาตรฐานก็จะทำให้สร้างภาพลักษณ์ของระบบราชการ ไม่ว่าจะเป็นส่วนกลางส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น จะเปลี่ยนไปในทิศทางที่ดีขึ้นในเรื่องของการให้บริการ
๔	ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ควรมุ่งไปที่ประชาชนทั่วไปหรือให้ปรับตามกลุ่มลูกค้า	ควรให้ความสำคัญกับกลุ่มลูกค้าของหน่วยงาน และจะเห็นได้ว่าทิศทางการพัฒนา GECC จะเน้นใช้ระบบ Online มากขึ้นเพื่อลดความแออัดในบริเวณพื้นที่จุดให้บริการและสามารถนำมาตอบโจทย์ในการทำงานแบบเต็มเวลาได้
๕	กรณีที่หน่วยงานจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ เช่น Free WIFI เราสามารถจำแนกได้หรือไม่ว่าสามารถใช้บริการได้เฉพาะกลุ่มลูกค้าของหน่วยงานเท่านั้นหรือควรสนองตอบต่อประชาชนโดยทั่วไปด้วย	ไม่ควรจำกัดสิทธิ์ของประชาชนทั่วไป เนื่องจากอาจแสดงถึงการกีดกันสิทธิ์ของประชาชนทั่วไปที่ควรจะได้รับ เห็นควรให้เปิดให้บริการเป็นการทั่วไป แต่อาจจะมีการกำหนดระยะเวลาการใช้งานแทน อาจเทียบเคียงระยะเวลาการใช้งานกับ SLA ในการให้บริการของหน่วยงานก็ได้

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
๖	เกณฑ์ผลลัพธ์กำหนดให้หน่วยงานจะต้องดำเนินการในเรื่องอะไรบ้าง	<p>๑. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - จะมีการพิจารณาจากการตอบสนอง ที่มาจากช่องทางปกติ คือ สอบถามโดยตรงจากจุดพื้นที่ และการเปิดจาก Google Review โดยเข้าไปดูรีวิว่าผู้ใช้บริการมีปัญหาในด้านใด และไม่พึงพอใจในด้านใด เทียบกับผลการสำรวจของหน่วยงาน เนื่องจากบางหน่วยงาน นำเสนอมาเกินร้อยละ ๘๐ แต่ เมื่อคณะอนุกรรมการฯ ลงพื้นที่ไปตรวจสอบแล้วพบปัญหาจำนวนมาก และเกิดขึ้นตลอดอย่างต่อเนื่อง ตรงนี้จะเป็นจุดที่สำคัญว่าเราดูจากการประเมินความพึงพอใจในทุกช่องทาง ทั้งการทดสอบเอง ลงพื้นที่สอบถามเอง และพิจารณาจากข้อมูลที่หน่วยงานนำเสนอ เป็นต้น <p>๒. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เขาถึงงานบริการได้หลายช่องทาง</p> <ul style="list-style-type: none"> - จะพิจารณาจากระยะเวลาในการรอคอย และจำนวนช่องทางการให้บริการ หากหน่วยงานสามารถดำเนินการได้น้อยกว่า SLA ที่ระบุไว้ในคู่มือการบริการประชาชนได้ จะถือว่าเป็นผลดีกับหน่วยงาน หรืออย่างน้อยก็ให้บริการได้เท่ากับที่หน่วยงานกำหนดไว้ในคู่มือประชาชน เป็นต้น <p>๓. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชนจนทำให้สามารถให้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการ ไตรระบบการเรียนที่มีประสิทธิภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> - จะพิจารณาตั้งแต่เริ่มรับบริการ (รับบัตรคิว) จนถึงขั้นตอนของการที่มี Feed back กลับไปว่าหน่วยงานมีเทคโนโลยีอะไร เช่น มีระบบการจองคิว มีระบบการแจ้งเตือน มีระบบการจัดที่จอดรถ มีระบบการคัดแยกเรื่อง การให้ข้อมูล เป็นต้น หรือ การรวมบัตรคิวของทุกงานบริการไว้ที่บัตรคิวเดียวกัน จะทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่ารอคอยการรับบริการที่ยาวนาน ผู้มารับบริการก็จะรู้สึกไม่พอใจในการให้บริการ หน่วยงานควรแยกประเภทของงานบริการออกเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เป็นต้น และในเรื่องของการจัดสรรภาระของเจ้าหน้าที่ก็เป็นเรื่องสำคัญ ต้องดูว่าจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอกับจำนวนงานที่เกิดขึ้น ช่วงเวลานั้น ๆ และประชาชนมีความพึงพอใจหลังจากการรับบริการหรือไม่
๗	นวัตกรรมจำเป็นหรือไม่ที่จะต้องเป็นนวัตกรรมของหน่วยงานเท่านั้น สามารถเป็นนวัตกรรมที่เกิดจากส่วนกลางและหน่วยงานนำมาปรับใช้ได้หรือไม่ และนวัตกรรมที่สร้างขึ้นมาเพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ปฏิบัติงาน แบบนี้เรียกว่าเป็นนวัตกรรมหรือไม่	<p>๑. นวัตกรรมที่มีข้อมูลเป็นจำนวนมาก จะเกิดจากส่วนกลางและหน่วยงานนำมาปรับใช้กับพื้นที่โดยสามารถอธิบายที่มาที่ไปของนวัตกรรมต่าง ๆ ว่ามาจากความต้องการของประชาชนในพื้นที่จริงหรือไม่</p> <p>๒. นวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่หรือที่เกี่ยวข้องกับประชาชนผลลัพธ์สุดท้ายคือมีการบริการประชาชนได้รวดเร็วขึ้นหรือไม่</p>

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
๘	<p>๑. ข้อ ๘.๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่นอย กวาร้อยละ ๘๐ หากหน่วยงานไม่มีข้อร้องเรียนเลย หน่วยงาน จะต้องกรอกข้อมูลรายละเอียดว่า หน่วยงานไม่มีข้อร้องเรียนถือสามารถดำเนินการได้ ร้อยละ ๑๐๐ หรือไม่ และจะมีเกณฑ์การพิจารณาอย่างไร</p> <p>๒. ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้มาจากช่องทางที่หน่วยงานจัด ให้มีขึ้นและไม่ทราบมาก่อน และหน่วยงานไม่ได้ ดำเนินการแก้ไขในเรื่องร้องเรียนนั้นจนทำให้เกิดข้อ ร้องเรียนเกินร้อยละ ๘๐ จะมีการพิจารณาอย่างไร</p>	<p>๑. หากหน่วยงานไม่มีข้อร้องเรียนจริง ๆ จะถือว่าเป็น หน่วยงานที่มีการบริหารจัดการที่ดีและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากข้อร้องเรียนจะรวมไปถึงความต้องการ และความ คาดหวังด้วย ซึ่งคณะอนุกรรมการฯ จะพิจารณาจาก การบริหารจัดการของหน่วยงานเป็นสำคัญ ทั้งนี้ ให้พิจารณา - pain point หมายถึง สิ่งใดที่เป็นปัญหาสิ่งนั้นคือหน่วยงาน จะต้องดำเนินการแก้ไข - need หมายถึง ความต้องการ ซึ่งหน่วยงานได้ดำเนินการ ทุกอย่างได้ดีแล้ว แต่หน่วยงานอยากทำเพิ่มขึ้นอีก หน่วยงาน ก็ต้องไปค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อมาตอบสนองความต้องการ</p> <p>๒. คณะอนุกรรมการฯ จะพิจารณาจากช่องทางหลักของ หน่วยงานก่อน</p>
๙	<p>ข้อแตกต่างของข้อ ๑๙ กับข้อ ๒๐ เป็นอย่างไร</p>	<p>ข้อ ๑๙ หมายถึง บุคคลที่เป็นเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์หรือ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้รับโทรศัพท์ ในการบริการ ประชาชนของหน่วยงานนั้น ๆ หรือเรียกว่า Operator หรือ Agent</p> <p>ข้อ ๒๐ หมายถึง ระบบของ Call center อาจเป็นของพื้นที่ เองหรือเป็นส่วนกลาง เช่น ประชาชนมีความต้องการ แจ้งปัญหาไปยังพื้นที่โดยโทรผ่านหมายเลข Call Center ๔ ตัว แต่โทรศัพท์จะไปตั้งที่ส่วนกลาง เมื่อส่วนกลางทราบพื้นที่ ที่เกิดปัญหา ส่วนกลางจะประสานส่งต่อไปยังพื้นที่ ที่ต้องแก้ไขปัญหา ถ้าหน่วยงานสามารถให้บริการได้อย่าง Call Center นั้นหมายถึง Sub Call Center แต่บางหน่วยงาน ที่มี Sub Call Center ทำหน้าที่เป็นเพียงรับโทรศัพท์และ บันทึกข้อมูลและส่งต่อนั้น เรียกว่า เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ หรือ Operator หรือ Agent</p>