

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
๗	กรณีสถานที่หน่วยงานให้บริการไม่ได้อยู่ในเส้นทางรถสาธารณะ แต่อยู่ในซอย ไม่ทราบกรณีนี้จะผ่านหรือไม่	กรณีที่ที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ในซอย ขอให้มีระบบขนส่งที่ผู้ใช้บริการสามารถเดินทางไปยังสถานที่ให้บริการได้สะดวก ทั้งนี้ ระบบการขนส่งสาธารณะให้หมายความรวมถึงการใช้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้างด้วย
๘	หากศูนย์ที่ให้บริการประชาชนมี เจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว และมีบริการในช่วงพักเที่ยงด้วย จะปรับเวลาการพักของเจ้าหน้าที่เป็นช่วงอื่นได้หรือไม่	ให้พิจารณาว่าการเปิดให้บริการในช่วงพักเที่ยงนั้น เป็นความต้องการจากผลการสำรวจของผู้รับบริการในพื้นที่หรือไม่ และการปรับเวลาพักของเจ้าหน้าที่ก็ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของหน่วยงานนั้น ๆ แต่อย่างไรก็ตามควรมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามช่วงเวลาที่เปิดให้บริการเป็นพื้นฐาน
๙	การปรับลดเอกสารประกอบคำขอ เป็นบริการเกินความต้องการของผู้มาติดต่อหรือไม่	การปรับลดเอกสารประกอบคำขอ จะเข้าหลักเกณฑ์ข้อ ๘.๗ เกี่ยวกับการปรับแบบฟอร์มให้ประชาชนเข้าใจง่าย และสั้น หรือไม่ต้องกรอกข้อมูลเลย โดยใช้แบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องกรอกแบบฟอร์มในการติดต่อราชการ
๑๐	แบบประเมินความพึงพอใจต้องวัดเป็นรายบุคคลเท่านั้นหรือไม่ และต้องแสดงผลประเมินทุกคนใหม่	ควรประเมินความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ และแสดงผลการประเมินอย่างน้อยเป็นรายเดือนหรือไตรมาส ซึ่งสามารถนำผลการประเมินดังกล่าวมาปรับปรุงงานให้บริการได้
๑๑	กรณีเรื่องร้องเรียนซ้ำ ต้องเป็นการร้องเรียนในเรื่องเดิม ๆ ซ้ำ ไขหรือไม่	ไม่ใช่ ข้อนี้ต้องการแสดงให้เห็นว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขปรับปรุง จึงไม่ควรมีเรื่องร้องเรียนซ้ำในประเด็นเดิม ๆ
๑๒	ข้อ ๒๒.๑ การพัฒนาระบบการให้บริการ การกำหนดมาตรฐานบริการในแต่ละช่องทางเรื่องระยะเวลาต้องใช้เวลาเท่าไร กำหนดเองได้หรือไม่ หรือต้องใช้ตามตัวอย่างในใบสมัครที่ระบุ	สามารถกำหนดมาตรฐานขึ้นเองได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยเน้นความสะดวกรวดเร็ว และลดค่าใช้จ่ายของผู้รับบริการ

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
๑๓	ระบบ call center ไม่ได้เชื่อมโยงไปยังหน่วยงานในภูมิภาคแต่เจ้าหน้าที่สามารถโอนสายมาได้ในฐานะกำกับดูแลในส่วนภูมิภาค และสามารถตอบข้อซักถามได้ ถือว่าได้หรือไม่	<p>ระบบ Call Center มีการส่งต่อ จะใช้เบอร์โทรศัพท์หมายเลข ๔ หลัก หรือใช้เบอร์โทรศัพท์ในพื้นที่ก็ได้ แต่ต้องมีคุณสมบัติครบทั้ง ๔ ข้อ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพ ใช้งานได้เสียงฟังชัดเจน - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งต่อ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลของผู้รับบริการ สอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน <p>อย่างไรก็ตาม ควรให้ความสำคัญกับการมีระบบหรือแผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ call center อย่างชัดเจนด้วย</p>
๑๔	หากหน่วยงานเปลี่ยนหรือย้ายสถานที่ จะต้องขอใหม่หรือไม่	ต้องขอรับรองมาตรฐาน GECC ณ สถานที่ให้บริการแห่งใหม่
๑๕	การตรวจประเมินมาตรฐานการให้บริการ ศูนย์ราชการสะดวกจะเพิ่มภาระงบประมาณของหน่วยงานหรือไม่เพียงใด และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ จะมีการผลักดันให้หน่วยงานที่สมัคร โดยเฉพาะที่ห่างไกลได้รับงบประมาณเพิ่มได้หรือไม่ หากไม่ได้ จะมีการส่งเสริมให้หน่วยงานปรับปรุงอย่างไร	<p>นายกรัฐมนตรีได้มอบนโยบายให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง จัดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ ดังนั้นจึงขอแนะนำว่า ให้หน่วยงานประเมินตนเองก่อนว่ามีความพร้อมในการเข้าร่วมสมัครหรือไม่ โดยการ</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. สำรวจสิ่งที่มีอยู่ หากมีการดำเนินการได้แล้วตามเกณฑ์และมีความพร้อมให้ประเมินก็ยื่นใบสมัครได้ ๒. สิ่งที่มีอยู่ยังต้องพัฒนาหรือปรับปรุงให้ดีขึ้น ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่ หลายเรื่องสามารถปรับปรุงได้โดยไม่ใช้งบประมาณ เช่น การจัดสถานที่ การวางผังโต๊ะทำงานหรือจุดบริการให้เหมาะสม เป็นต้น ๓. ในระยะยาว อาจวางแผนปรับปรุงและพัฒนางาน โดยของบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานต้นสังกัด

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
๑๖	<p>กรณีกระทรวงแรงงานซึ่งตั้งอยู่ที่เดียวกับกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ขอคำแนะนำ ดังนี้</p> <p>๑. เนื่องจากหน่วยงานมีที่ตั้งอยู่ในศาลากลาง ซึ่งบางเรื่องเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนือการควบคุม เช่น ป้ายบอกทางเข้าออกสำนักงานไม่ชัดเจน เนื่องจากศาลากลางมีโครงสร้างเป็นมุก ๔ ทิศ และวันที่คณะกรรมการลงไปตรวจก็ไปขึ้นฝั่งที่ไม่มีป้ายพоди ซึ่งก็อยากทำป้ายทุกทิศทาง แต่ด้วยข้อจำกัดที่เราไม่ได้เป็นผู้ดูแลพื้นที่ แต่จังหวัดจะเป็นผู้ดูแลโดยตรง จึงเป็นเรื่องที่ไม่สามารถควบคุมได้ ถ้าติดป้ายหน่วยงานทั้ง ๔ ทิศ ก็จะเหมือนป้ายโฆษณาสินค้า</p> <p>๒. ห้องน้ำคนพิการ เนื่องจากห้องน้ำคนพิการอยู่ชั้นหนึ่งของศาลากลาง จะมีแม่บ้านที่ดูแลอาคาร สถานที่โดยตรง แต่วันที่ลงไปห้องน้ำคนพิการไม่สะอาด และทางลาดสำหรับคนพิการที่จะใช้ประโยชน์ชันเกินไป หน่วยงานจึงได้ประสานกับจังหวัด และโยธาธิการจังหวัด เกี่ยวกับเรื่องการออกแบบ ได้รับการยืนยันว่าออกแบบตามหลักวิศวกรรม</p> <p>๓. กรณีไปไม่ร่วรอบศาลากลาง ซึ่งเป็นปัญหาที่ควบคุมไม่ได้</p>	<p>- ประเด็นปัญหาการตรวจประเมินจะได้นำเข้าสู่การพิจารณา ร่วมกันของคณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวกต่อไป อย่างไรก็ตามในการตรวจประเมิน หน่วยงานนั้นคณะอนุกรรมการฯ จะพิจารณาจากสภาพพื้นที่จริง และพิจารณาเป็นรายกรณี</p>
๑๗	<p>ขอคำแนะนำการอธิบายหรือแสดงเอกสารประกอบการประเมินจากประสบการณ์ การตรวจประเมินในช่วง ๒ ปีที่ผ่านมา</p>	<p>จากประสบการณ์การตรวจประเมินของผู้ทรงวุฒิที่ผ่านมาพบว่า</p> <p>๑. กรณีทางลาดชันบางแห่งก็มีความชันมากจนไม่สามารถใช้งานได้ และกรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการตั้งสาขามานานกว่า ๔-๕๐ ปี จะให้ย้ายออกไปอยู่ที่ริมถนนใหญ่ เพื่อให้ได้มาตรฐาน GECC ก็จะเป็นการลงทุนมากเกินไปหรือไม่ ซึ่งเรื่องเหล่านี้ จะพิจารณาเป็นรายกรณีไป</p> <p>๒. เรื่องแบบสำรวจความต้องการของประชาชน ส่วนกลาง จะให้มหาวิทยาลัยเป็นผู้สำรวจ แต่ข้อมูลที่ได้ต้องเป็นข้อมูลเกี่ยวกับสาขาย่อยนั้น ๆ เพื่อจะนำมาสู่การปรับปรุงแต่ละแห่ง และต้องมีหลักฐานในการสำรวจด้วย ซึ่งต้องครอบคลุม รายละเอียดทั้ง ๖ ข้อย่อย</p>

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
		<p>๓. เรื่องห้องน้ำ ส่วนราชการส่วนใหญ่ไปเช่าศูนย์การค้า ชั้นล่าง และใช้ห้องน้ำร่วมกัน ซึ่งวันที่ไปตรวจห้องน้ำ ศูนย์การค้ามีคนใช้บริการจำนวนมากทำให้การทำความสะอาดไม่ทั่วถึง จึงขอยกตัวอย่างห้องน้ำของศูนย์การค้าที่สะอาด เช่น ศูนย์การค้าเวสต์เกต เมื่อเข้าใช้จะมีพนักงานทำความสะอาด กล่าวคำทักทายว่า “ยินดีให้บริการคะ” และเมื่อทำธุระเสร็จ พนักงานจะเข้ามาทำความสะอาดทันที ซึ่งเห็นว่าเรื่องนี้เป็นเงื่อนไขที่ผู้ทำสัญญาเช่าสามารถจะตกลงกับผู้ให้เช่าได้</p> <p>๔. เรื่องการปรับปรุงแบบฟอร์ม เช่น แบบฟอร์มมี ๒๐ หัวข้อ และเพื่อความสะดวกของผู้รับบริการจึงลดลงเหลือ ๑๐ หัวข้อ</p> <p>๕. เรื่องการเพิ่มทักษะและศักยภาพการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ เช่น หลักฐานการจัดฝึกอบรม</p> <p>๖. เรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด หน่วยงานต้องกำหนดให้ชัดเจนอาจทำเป็นคำสั่ง เช่น มาตรฐานการรับโทรศัพท์ ต้องดังไม่เกินกี่ครั้ง หรือมาตรฐานระบบออนไลน์ต้องตอบภายในกี่นาที ส่วนผู้ที่กำหนดมาตรฐานจะเป็นส่วนกลางหรือหน่วยงานตนเองก็ได้</p> <p>๗. เรื่องการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ต้องประกอบด้วยรายละเอียดตามเกณฑ์ ดังนี้ หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง</p>
๑๘	ประกาศผลการคัดกรองเอกสารเบื้องต้นช่วงใด	ภายในเดือนเมษายน ๒๕๖๑
๑๙	คณะอนุกรรมการฯ จะลงตรวจประเมินในพื้นที่ ช่วงใด	ตั้งแต่เดือนเมษายน ๒๕๖๑ หลังจากมีการแจ้งผลการตรวจคัดกรองเอกสาร
๒๐	การลงตรวจประเมินมาตรฐาน GECC ของคณะอนุกรรมการฯ จะมีหนังสือแจ้งหน่วยงานให้ทราบก่อนหรือไม่	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก จะมีหนังสือถึงต้นสังกัดของหน่วยงานที่ขอรับรองมาตรฐาน GECC เพื่อแจ้งให้หน่วยงานในสังกัดทราบก่อนลงตรวจประเมิน ทั้งนี้ ฝ่ายเลขานุการของคณะอนุกรรมการประจำพื้นที่ จะประสานงานโดยตรงกับหน่วยรับตรวจอีกทางหนึ่งด้วย