

ประเด็นคำถาม - คำตอบ (FAQ)

การประชุมชี้แจงทำความเข้าใจหลักเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
๑	การรับสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ เปิดรับสมัครตั้งแต่วันที่ ๘ มกราคม - ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ มีโอกาสขยายเวลาหรือไม่ เนื่องจากเปิดช้ากว่าปกติ ๑ สัปดาห์	การรับสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ เปิดรับสมัครตั้งแต่วันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๗ (เวลา ๐๘.๓๐ น.) ถึงวันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ (เวลา ๑๖.๓๐ น.) เท่านั้น
๒	การสำรวจความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้รับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก (G-Survey) ที่ขอความร่วมมือให้หน่วยงานติดตั้งบนเว็บไซต์ /QR Code ณ จุดให้บริการ หากประชาชนให้ความร่วมมือน้อยในการตอบแบบสำรวจ มีผลกระทบต่อการสมัคร/การรักษามาตรฐานหรือไม่อย่างไร	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอความร่วมมือในการสำรวจความพึงพอใจ โดยไม่มีผลกับการรับสมัครหรือการรักษามาตรฐานแต่อย่างใด อีกทั้งการสำรวจความพึงพอใจในช่องทางดังกล่าว หน่วยงานสามารถนำมาตอบเกณฑ์ด้านผลลัพธ์ข้อ ๑ ในส่วนวิธีการจัดเก็บข้อมูลได้ ซึ่งเป็นการจัดเก็บข้อมูลโดย third party ให้กับหน่วยงานด้วย
๓	การตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกใช้เกณฑ์ใดประเมินบ้าง	คณะอนุกรรมการจะประเมินตามหลักเกณฑ์ GECC ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ประกอบด้วยเกณฑ์ด้านกายภาพ เกณฑ์ด้านคุณภาพ และเกณฑ์ด้านผลลัพธ์
๔	คณะอนุกรรมการมีการใช้ดุลพินิจในการพิจารณาในหลักเกณฑ์ข้อเดียวกันแต่ผลการพิจารณาแตกต่างกัน	คณะอนุกรรมการมีการพิจารณาตามหลักเกณฑ์บนมาตรฐานเดียวกัน ทุกคณะตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับการนำเสนอข้อมูลของหน่วยงานต่อคณะอนุกรรมการว่ามีความชัดเจนมากน้อยเพียงใด
๕	ขอทราบช่วงระยะเวลาการลงพื้นที่ตรวจประเมิน และการตรวจประเมินจะเป็นรูปแบบ on line หรือ site visit และเอกสารหลักฐานสามารถส่งเพิ่มเติมภายหลังได้หรือไม่	หน่วยงานที่ผ่านการคัดกรองเอกสารใบสมัครแล้วจะได้รับการตรวจประเมิน ดังนี้ - เดือนเมษายน – มิถุนายน ๒๕๖๗ ตรวจประเมินผ่าน Video Conference - เดือนมิถุนายน – กรกฎาคม ๒๕๖๗ ตรวจประเมินโดยการลงพื้นที่ (Site Visit) ** กรณีการส่งเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม ได้กำหนดไว้เป็นหลักการว่าไม่มีการรับเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม ยกเว้น กรณีที่คณะอนุกรรมการขอเอกสารเพิ่มเติมในขณะลงพื้นที่ตรวจประเมิน
๖	การขอดูรายละเอียดคำชี้แจงเหตุผลหรือข้อเสนอแนะในปี พ.ศ. ๒๕๖๖ สามารถดูได้ผ่านช่องทางใดบ้าง เนื่องจากขณะนี้ไม่สามารถดูในระบบได้แล้ว	การขอดูรายละเอียดคำชี้แจงเหตุผลหรือข้อเสนอแนะกรณีไม่ผ่านการตรวจประเมินจะมีการเปิดระบบให้เข้าดูข้อมูลประมาณ ๒ เดือน ซึ่งได้มีการแจ้งไปยังหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อทราบกำหนดการเปิดระบบเพื่อให้หน่วยงานเข้าดูข้อมูลดังกล่าวด้วยแล้ว

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
๗	ทุกส่วนราชการจะต้องสมัคร GECC ใช่หรือไม่ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องสมัครทุกหน่วยงานใช่หรือไม่	ปัจจุบันไม่ได้บังคับให้เข้าร่วมโครงการ GECC ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสมัครใจของหน่วยงาน และหากหน่วยงานมีความพร้อมก็สามารถสมัครเข้าร่วมโครงการดังกล่าวได้
๘	กรณีเป็นอาคารอยู่ร่วมกันหลายหน่วยงาน จึงไม่สามารถปรับปรุงอาคารได้ จะสมัคร GECC ได้หรือไม่	กรณีดังกล่าวหน่วยงานสามารถใช้การมีส่วนร่วมในการบริการจัดการการใช้อาคารร่วมกันได้
๙	หน่วยงานที่มีงานบริการใกล้ชิดกับประชาชน มีความหมายว่าอย่างไร	หน่วยงานที่มีงานบริการกับประชาชน เช่น ศูนย์ดำรงธรรม สรรพพากร สรรพสามิต เป็นต้น
๑๐	กรณีได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC ในปี ๒๕๖๕ แล้ว (ในรูปแบบสำนักทะเบียนอำเภอ) ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จะสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานได้หรือไม่ และกรณีสมัคร/ไม่สมัครจะมีผลอย่างไร	หน่วยงานสามารถสมัครขอรับการรับรองในฐานะที่ว่าการอำเภอ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความพร้อมของหน่วยงาน หากไม่สมัครก็ไม่มีผลแต่อย่างใด แต่อย่างไรก็ตาม คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกขอเชิญชวนให้ทุกหน่วยงานเข้าร่วมโครงการอย่างต่อเนื่อง เพื่อการพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานในการให้บริการประชาชน ให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป
๑๑	กรณีแนบรูปภาพประกอบใบสมัครครบถ้วนแล้ว และภายหลังจากส่งใบสมัครแล้วได้มีการปรับปรุงสถานที่หรือป้ายต่าง ๆ ใหม่ จะส่งเอกสารเพิ่มเติมได้หรือไม่	การส่งเอกสารประกอบจะต้องตรงกับข้อเท็จจริง หากมีการปรับปรุงภายหลังจากส่งใบสมัครแล้วก็สามารถนำเสนอต่อคณะอนุกรรมการในการตรวจประเมินได้
๑๒	ใบสมัครสำหรับหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC มาแล้ว (ลูกค้าเก่า) หมายถึงอะไร พร้อมยกตัวอย่าง และกรณีผ่านการรับรองมาตรฐานระดับพื้นฐานและยังไม่ครบการรับรอง ๓ ปี สามารถยื่นสมัครขอรับรองในระดับที่สูงขึ้นได้หรือไม่	การสมัครขอรับรองมาตรฐาน GECC ปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ระบบการรับสมัครไม่มีการแยกลูกค้าเก่าหรือลูกค้าใหม่ ซึ่งผู้เข้ารับการสมัครจะต้องดำเนินการตามขั้นตอนแบบเดียวกัน สำหรับกรณีขอสมัครรับการรับรองในระดับที่สูงขึ้นสามารถสมัครขอรับรองมาตรฐานได้ก่อนครบกำหนด ๓ ปี
๑๓	ถ้าไม่มีงบประมาณต้องดำเนินการอย่างไร และการเตรียมความพร้อมในการสมัครต้องมีความครบถ้วน ถูกต้องครบทุกประเด็นใช่หรือไม่	ศูนย์ราชการสะดวกมุ่งเน้นในเรื่องของการให้บริการโดยเฉพาะด้านการพัฒนาบุคลากร สร้าง Service mind ในการให้บริการให้ผู้รับบริการประทับใจบนศักยภาพของหน่วยงาน โดยไม่ได้มุ่งเน้นที่งบประมาณในการปรับปรุงอาคารสถานที่เพียงอย่างเดียว ทั้งนี้ หน่วยงานจะต้องมีความพร้อมในการสมัครครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
๑๔	การสมัครขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC ในปี ๒๕๖๗ จะต้องแนบเอกสารและกรอกข้อมูลในระบบใหม่ใช่หรือไม่ เนื่องจากในปี ๒๕๖๖ เคยสมัครในระบบพร้อมทั้งแนบเอกสารหลักฐานไว้แล้ว	หน่วยงานจะต้องดำเนินการสมัครใหม่พร้อมทั้งกรอกข้อมูลและแนบเอกสารหลักฐานตามขั้นตอนและหลักเกณฑ์ที่กำหนดของปีที่หน่วยงานสมัครผ่านระบบออนไลน์

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
๑๕	กรณีที่เคยสมัครขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC ไปแล้วเมื่อปี ๒๕๖๔ ซึ่งผู้รับผิดชอบเดิมได้ย้ายไปส่วนงานอื่นและจำรหัสผ่านไม่ได้ หากต้องการเปลี่ยน username และ e-mail ในการเข้าสู่ระบบเพื่อสมัครในปี ๒๕๖๗ จะต้องทำอย่างไร	หน่วยงานสามารถใช้อีเมลล์ของหน่วยงานลงทะเบียนขอ username และ password ใหม่ได้ โดยไม่ผูกพันกับผู้ลงทะเบียนรายเดิมแต่อย่างใด
๑๖	กรณีได้รับการรับรองมาตรฐานในระดับเป็นเลิศปี ๒๕๖๖ จะต้องยื่นสมัครใหม่ใช้หรือไม่	การให้การรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก มีระยะเวลา ๓ ปี หน่วยงานสามารถสมัครใหม่ได้ในปี ๒๕๖๙
๑๗	อยากทราบว่าสามารถดูข้อมูลหน่วยงานที่เคยได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC ได้ช่องทางใดบ้าง	หน่วยงานสามารถดูข้อมูลในช่องทางที่ยื่นใบสมัครออนไลน์ได้ที่เมนู “คลังข้อมูลของ GECC”
๑๘	กรณีที่ทำกรปกครองอำเภอต้องประเมินทุกหน่วยงาน (ทุกงาน) ในอำเภอใช่หรือไม่	การประเมินของที่ทำกรปกครองอำเภอ จะประเมินตามภารกิจที่มีการให้บริการประชาชนในภาพรวม แต่อย่างไรก็ตามหน่วยงานสามารถเลือกงานบริการด้านที่ได้รับผลลัพธ์ดีที่สุดมานำเสนอต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณาได้
๑๙	เกณฑ์ขั้นสูงและเกณฑ์ด้านผลลัพธ์ไม่มีการกำหนดคะแนนขั้นต่ำในการผ่านการประเมินแล้วใช่หรือไม่	สำหรับในปี ๒๕๖๗ ไม่มีการกำหนดเกณฑ์คะแนนขั้นต่ำของเกณฑ์ด้านคุณภาพและเกณฑ์ด้านผลลัพธ์แล้ว ซึ่งจะเป็นการเปิดกว้างให้กับหน่วยงานที่มีความพร้อมของแต่ละส่วน โดยคณะกรรมการจะพิจารณาจากคะแนนรวมทั้งหมด เพื่อจะทราบว่าหน่วยงานผ่านการประเมินอยู่ในระดับใด
๒๐	การจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก ตามข้อ ๒.๑๒ ที่ถูกต้องจำเป็นต้องจัดทำโดยลงรายละเอียดครบทุกข้อตามเกณฑ์หรือไม่ หน่วยงานสามารถกำหนดเป็นหัวข้อใหญ่ ๆ ได้หรือไม่	การจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก ตามหลักเกณฑ์จะต้องประกอบด้วย ๖ หัวข้อ ดังนี้ ๑. หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ๒. วัตถุประสงค์ ๓. ผู้รับผิดชอบ ๔. ระยะเวลาดำเนินการ ๕. ผลดำเนินการ ๖. ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
๒๑	เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติมมีคะแนนรวมค่อนข้างมาก อยากให้อธิบายและยกตัวอย่างให้เห็นอย่างเด่นชัดหรือยกตัวอย่างหน่วยงานที่ผ่านเงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติมที่ได้คะแนนสูงสุดเป็นตัวอย่าง	เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติมกรรมการจัดทำขึ้นเพื่อยกระดับศูนย์ราชการสะดวก เพราะฉะนั้นที่ให้คะแนนเยอะหน่วยงานที่ทำได้อีกจะเป็นการสร้างมาตรฐานใหม่ในการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก ตัวอย่างเช่น โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ มีการสร้างความเป็นผู้ประกอบการให้กับพนักงานและข้าราชการในสังกัดทำให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ขึ้นในการให้บริการ ในเกณฑ์ขั้นสูงจะมีการวิเคราะห์ข้อมูล การมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน และมีการทำ Omni channel ซึ่งเป็นมาตรฐานใหม่หรือเป็นขั้นสูงในการให้บริการ ซึ่งกรรมการมองว่าเป็นทิศทางในอนาคตอย่างเช่นการนำข้อมูลเข้ามาใช้ประกอบการให้บริการ

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
๒๒	รูปแบบของการให้บริการที่ตรงตามหลักเกณฑ์การรับรองมาตรฐาน GECC เป็นอย่างไร พร้อมยกตัวอย่างของการบริการ เพื่อความเข้าใจตรงกัน	การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกค่อนข้างเปิดกว้างตามที่ระบุไว้ในคุณสมบัติของหน่วยงานที่จะสมัคร คือ เป็นการให้บริการประชาชนหรือหน่วยงานของรัฐอื่น ถ้าหน่วยงานสามารถเข้าตามหลักเกณฑ์นี้สามารถเข้าสมัครขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC ได้
๒๓	ขอทราบตัวอย่างการนำงานบริการมาพัฒนาหรือเชื่อมโยงบนแบบฟอร์มดิจิทัลกลาง เกณฑ์คุณภาพข้อ ๕.๓	การเชื่อมโยงงานบริการระหว่างภาครัฐและภาคธุรกิจ เช่น Biz portal หรือ Citizen portal
๒๔	การดำเนินการในเกณฑ์ด้านผลลัพธ์ ข้อที่ ๑ หน่วยงานจะต้องดำเนินการอย่างไรบ้าง	หน่วยงานจะต้องมีการจัดเก็บข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการให้มีความครอบคลุมและเพียงพอของกลุ่มตัวอย่าง
๒๕	กรณีเป็นการบริการอำนวยความสะดวกกับประชาชน โดยทั่วไป ควรกำหนด N อย่างไร	กำหนด N จากผู้รับบริการโดยเปรียบเทียบ ปี/ปี หรือเดือน/เดือน จากงานบริการประเภทเดียวกัน ก็จะสามารถหาค่า N ได้
๒๖	หน่วยงานเคยได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC ปี ๒๕๖๔ ซึ่งหมดอายุการรับรองแล้ว หากปี ๒๕๖๗ จะสมัครต้องใช้ใบสมัครประเภทใด และใช้หลักเกณฑ์ตามที่อัปโหลดใน Google Drive ใช้หรือไม่	ในปี ๒๕๖๗ ใบสมัครมีประเภทเดียวและใช้หลักเกณฑ์เดียวกันทั้งหมด ทั้งนี้ ได้อัปโหลดหลักเกณฑ์มาตรฐาน GECC ประจำปี ๒๕๖๗ ไว้ใน Google Drive แล้ว หน่วยงานสามารถดาวน์โหลดเพื่อศึกษารายละเอียดได้
๒๗	หน่วยงานไม่มีทางลาดสำหรับผู้พิการแต่เคยมีหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาให้ดำเนินการจัดทำแต่ยังไม่ได้ดำเนินการ สามารถสมัครขอรับการรับรองได้หรือไม่	ทางลาดเป็นข้อห้ำยืม ไม่ได้เป็นเกณฑ์ข้อบังคับสามารถสมัครได้ แนะนำว่าหากยังไม่รับงบประมาณอาจจะหาวิธีอื่น เช่น ทางลาดสำเร็จรูป เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการ
๒๘	ขอให้ขยายความหลักเกณฑ์ด้านผลลัพธ์ข้อ ๑.๒ ความครอบคลุมของกลุ่มตัวอย่าง	ความครอบคลุมและเพียงพอของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มประชากร (N) = คน , กลุ่มตัวอย่าง (n) = คน เน้นการเก็บข้อมูลที่เป็นตัวแทนกลุ่มประชากร โดยใช้ตาราง Taro Yamane ในการคำนวณ มีองค์ประกอบ ๓ ส่วน คือ ๑. สัดส่วนของกลุ่มประชากร ร้อยละ ๕๐ ๒. ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ ๙๕ ๓. ขนาดความคลาดเคลื่อนน้อยก็จะได้คะแนนสูง
๒๙	ไม่บังคับการสมัครเข้าร่วมใช้หรือไม่	การสมัครเข้ารับการประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกเป็นการสมัครด้วยความสมัครใจ หากหน่วยงานมีความพร้อมสามารถเข้าร่วมการสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกได้
๓๐	เกณฑ์ด้านสถานที่ข้อ ๑.๑ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการไม่บังคับให้มีถึง ๑๑ รายการแล้วใช้หรือไม่	ในปี ๒๕๖๗ มีการปรับปรุงเกณฑ์ยังคง ๖ รายการ * ที่จำเป็น ได้แก่ ๑. ที่จอดรถสำหรับคนพิการ ๒. ทางลาด ๓. สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ ๔. ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
		๕. ห้องน้ำสำหรับคนพิการ ๖. ประตูสำหรับคนพิการ โดยในอนาคตคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก จะพิจารณาปรับเกณฑ์การประเมินด้านการพัฒนาสถานที่ไปสู่ แนวคิดของอารยสถาปัตย์ หรือ Universal design ต่อไป
๓๑	ในเกณฑ์ด้านกายภาพยังจำเป็นต้องมีการจัดทั้งพื้นที่ สำหรับสูบบุหรี่และห้ามสูบบุหรี่หรือสามารถมีเพียง อย่างไม่อย่างหนึ่งได้หรือไม่	หากเป็นกรณีที่หน่วยงานเป็นพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ทั้งหมด เช่น โรงพยาบาล หน่วยงานสามารถติดป้ายว่าห้ามสูบบุหรี่เพื่อให้ ผู้รับบริการได้รับทราบได้ ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถมีอย่างใด อย่างหนึ่งได้ หรือทั้งสองอย่างในพื้นที่เพียงแต่ต้องติดป้ายแจ้งให้ ผู้รับบริการทราบด้วย
๓๒	ในกรณีของหน่วยงานที่ให้บริการด้านวิชาการใน รูปแบบพิพิธภัณฑ์เพียงอย่างเดียว สามารถเข้ารับ การรับรองมาตรฐาน GECC ได้หรือไม่	หากพิพิธภัณฑ์จะเข้าร่วมสมัครขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC จะต้องมีการกิจทั้ง ๓ ด้าน ถึงจะเข้าเกณฑ์การสมัครได้ ดังนี้ ๑. มีภารกิจบริการประชาชนและสอดคล้องกับภารกิจที่หน่วยงาน ต้นสังกัดมอบหมาย ๒. มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ ๓. การรับเรื่องร้องเรียน
๓๓	โรงพยาบาลสนใจเข้าร่วมสมัครขอรับการรับรอง มาตรฐาน GECC แต่ไม่มีรถสาธารณะผ่านจะเข้าร่วม สมัครได้หรือไม่	รถสาธารณะ หมายความว่ารวมถึงรถรับจ้างต่าง ๆ เช่น รถแท็กซี่ รถมอเตอร์รับจ้าง รถสามล้อ เป็นต้น หน่วยงานสามารถแก้ไขปัญหา ได้โดยติดหมายเลขติดต่อผู้ให้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้ทราบว่า หากต้องการใช้บริการรถรับจ้างสามารถติดต่อได้อย่างไร
๓๔	หากมีข้อสงสัยเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การรับรอง มาตรฐาน GECC ต้องติดต่อใครโดยตรงและ เบอร์ติดต่ออะไร	Inbox ผ่าน Facebook : คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก มีเจ้าหน้าที่พร้อมตอบคำถามทุกท่านทุกข้อที่สอบถามเข้ามา

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก
 สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ร่วมกับ สำนักงาน ก.พ.ร.