

แบบการเสนอผลงาน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลบุคคล/ตำแหน่ง

ชื่อผู้ขอประเมิน นายปวีณ คุ้มรัมย์

◆ ตำแหน่งปัจจุบัน นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

หน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งปัจจุบัน

๑. ด้านการปฏิบัติการ

(๑) ปฏิบัติงานในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงาน นโยบาย ข่าวสารและข้อมูลงานวิชาการ ด้านการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมของกระทรวง เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง พร้อมทั้งเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อกระทรวง

(๒) จัดกิจกรรมตามโครงการประชาสัมพันธ์ทั้งในและต่างประเทศ เช่น การจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ การเสวนา การแถลงข่าว การศึกษาดูงาน การจัดประชุมสัมมนา และการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือเว็บไซต์ เป็นต้น โดยประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานประชาสัมพันธ์บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

(๓) ศึกษา วิเคราะห์ และวิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่ได้จากการสำรวจ และจากการรวบรวมข้อมูล ข่าวสารต่างๆ พร้อมทั้งสรุปผล เพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินการประชาสัมพันธ์

(๔) ศึกษา ค้นคว้าข้อมูล วิเคราะห์ พร้อมทั้งติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อพัฒนาเทคนิคใหม่ ในงานประชาสัมพันธ์ ในการผลิตและออกแบบสื่อประเภทต่าง ๆ ในการประมวลจัดทำข่าวสาร/บทความ เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ และในการดำเนินการตามโครงการ/กิจกรรมการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้บรรลุตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ทันสมัย และตรงกับความต้องการ

(๕) ดำเนินการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลงานวิชาการ ด้านการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ของกระทรวง

(๖) ดำเนินงานตามแผนงานประชาสัมพันธ์ รวมทั้งการจัดกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ เพื่อเป็นไปตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

(๗) ศึกษา และติดตามเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่ ๆ กฎหมาย และระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานประชาสัมพันธ์ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

(๘) สร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีกับสื่อมวลชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เป็นไปอย่างราบรื่น

(๙) ปฏิบัติงาน และสนับสนุนงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพสูงสุด

๒. ด้านการวางแผน

(๑) ร่วมดำเนินการวางแผนการจัดทำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ภารกิจสื่อสารสาธารณะและการสร้าง Social movement มีประสิทธิภาพ ตอบสนองนโยบายการประชาสัมพันธ์เชิงรุกของรัฐบาลและของกระทรวง

(๒) ร่วมดำเนินการวางแผนงาน โครงการของหน่วยงานในระดับกอง มอบหมายงาน แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานและติดตามประเมินผล เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

๓. ด้านการประสานงาน

- (๑) ประสานการทำงานร่วมกันกับสมาชิกในทีมงานหรือหน่วยงานอื่น เพื่อให้เกิดความร่วมมือและ ผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้
- (๒) ประสานงานด้านประชาสัมพันธ์กับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน ปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เพื่อสนับสนุนให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น และเสร็จทันเวลาที่กำหนดไว้
- (๓) ชี้แจง ให้ข้อคิดเห็นในที่ประชุมคณะกรรมการหรือคณะทำงานต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์และความร่วมมือในการดำเนินงานร่วมกัน

๔. ด้านการบริการ

- (๑) ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้แก่บุคคลผู้ที่มีความสนใจทั่วไป เพื่อให้มีความรู้ และความเข้าใจที่ถูกต้อง และสามารถนำไปปฏิบัติใช้ได้จริง

◆ ตำแหน่งที่จะแต่งตั้ง นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

หน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งที่จะแต่งตั้ง

๑. ด้านการปฏิบัติการ

- (๑) ปฏิบัติงานในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงาน นโยบาย ข่าวสารและข้อมูลงานวิชาการด้านการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมของกระทรวง เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง พร้อมทั้งเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อกระทรวง
- (๒) จัดกิจกรรมตามโครงการประชาสัมพันธ์ทั้งในและต่างประเทศ เช่น การจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ การเสวนา การแถลงข่าว การศึกษาดูงาน การจัดประชุมสัมมนา และการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือเว็บไซต์ เป็นต้น โดยประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานประชาสัมพันธ์บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย
- (๓) ศึกษา วิเคราะห์ และวิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่ได้จากการสำรวจ และจากการรวบรวมข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ พร้อมทั้งสรุปผล เพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินการประชาสัมพันธ์
- (๔) ศึกษา ค้นคว้าข้อมูล วิเคราะห์ พร้อมทั้งติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อพัฒนาเทคนิคใหม่ในงานประชาสัมพันธ์ ในการผลิตและออกแบบสื่อประเภทต่าง ๆ ในการประมวลจัดทำข่าวสาร/บทความเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และในการดำเนินการตามโครงการ/กิจกรรมการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้บรรลุตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ทันสมัย และตรงกับความต้องการ
- (๕) ดำเนินการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลงานวิชาการด้านการ อุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ของกระทรวง
- (๖) ดำเนินงานตามแผนงานประชาสัมพันธ์ รวมทั้งการจัดกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ เพื่อเป็นไปตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด
- (๗) ศึกษา และติดตามเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่ ๆ กฎหมาย และระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน ประชาสัมพันธ์ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
- (๘) สร้างและรักษาสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เป็นไปอย่างราบรื่น
- (๙) ปฏิบัติงาน และสนับสนุนงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพสูงสุด

๒. ด้านการวางแผน

- (๑) ร่วมดำเนินการวางแผนการจัดทำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อให้ภารกิจสื่อสารสาธารณะและการสร้าง Social movement มีประสิทธิภาพ ตอบสนองนโยบายการประชาสัมพันธ์เชิงรุกของรัฐบาลและของกระทรวง
- (๒) ร่วมดำเนินการวางแผนงาน โครงการของหน่วยงานในระดับกอง มอบหมายงาน แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานและติดตามประเมินผล เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

๓. ด้านการประสานงาน

- (๑) ประสานการทำงานร่วมกันกับสมาชิกในทีมงานหรือหน่วยงานอื่น เพื่อให้เกิดความร่วมมือและ ผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้
- (๒) ประสานงานด้านประชาสัมพันธ์กับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน ปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เพื่อสนับสนุนให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น และเสร็จทันเวลาที่กำหนดไว้
- (๓) ชี้แจง ให้ข้อคิดเห็นในที่ประชุมคณะกรรมการหรือคณะทำงานต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์และความร่วมมือในการดำเนินงานร่วมกัน

๔. ด้านการบริการ

ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้แก่บุคคลผู้ที่มีความสนใจทั่วไป เพื่อให้มีความรู้ และความเข้าใจที่ถูกต้อง และสามารถนำไปปฏิบัติใช้ได้จริง

ส่วนที่ ๒ ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน

๑. เรื่อง การยกระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วม กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม สู่มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ภายใต้แนวคิด “สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย”

๒. ระยะเวลาการดำเนินการ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ – ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๖๖

๓. ความรู้ ความชำนาญงาน หรือความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

๓.๑ ความรู้เกี่ยวกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๓.๒ ความรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการร่วม

- ความหมาย
- วัตถุประสงค์
- ขอบเขต
- คำจำกัดความ
- กรอบแนวคิดการออกแบบกระบวนการ
- งานบริการของศูนย์บริการร่วม อว.
- บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ และกรอบแนวคิดของศูนย์บริการร่วม อว.
- ระบบติดตามประเมินผลของศูนย์บริการร่วม อว.
- ขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงาน
- แผนบริหารความต่อเนื่อง
- แผนบริการกำลังคน

๓.๓ ความรู้เกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก

- ตราสัญลักษณ์รับรองมาตรฐานการให้บริการของ ศูนย์ราชการสะดวก
- ความหมาย
- วัตถุประสงค์ของการจัดทำเกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก
- จุดมุ่งหมายของศูนย์ราชการสะดวก
- นิยามศัพท์
- หลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐาน
- การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
- หลักคิด
- ปัจจัยในการให้บริการ
- เกณฑ์การพิจารณา
- แนวทางการประเมินและการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
- เกณฑ์การประเมิน
- การขอรับการประเมิน
- วิธีการตรวจประเมิน
- ระยะเวลาในการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
- แนวทางการตรวจประเมินรักษามาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

๓.๔ ความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติ การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐

๓.๕ ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการผลิตวิดิทัศน์

๔. สรุปสาระสำคัญ ขั้นตอนการดำเนินการ และเป้าหมายของงาน

การยกระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วม กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม สู่มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ภายใต้แนวคิด “สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย” เป็นการดำเนินการตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) จากการประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ นายกรัฐมนตรี ได้มอบนโยบายให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้ง รัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง จัดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้ คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการให้บริการที่มี ประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ โดยผู้ขอรับการประเมินได้ปฏิบัติงานตั้งแต่กระบวนการก่อนสมัครขอรับการประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกจนเสร็จสิ้นกระบวนการประเมินจากคณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก คณะที่ ๔ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยผู้ขอรับการประเมินมีสัดส่วนผลงานร้อยละ ๗๐ สำหรับสาระสำคัญที่ต้องศึกษาและขั้นตอนการดำเนินงาน มีดังต่อไปนี้

๔.๑ ศึกษากระบวนการดำเนินการเตรียมความพร้อมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วม อว. สู่มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก อ้างอิงจากแบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

๔.๒ ศึกษาคู่มือสำหรับหน่วยงานที่สมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี ๒๕๖๖

๔.๓ ศึกษาหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกตามเงื่อนไขการรับรองมาตรฐาน
ดังนี้

๔.๓.๑ เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (self - Checklist) มีทั้งหมด ๑๔ ข้อ
โดยหน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ หากดำเนินการไม่ครบถ้วน จะไม่ได้รับการตรวจประเมินใน
ลำดับต่อไป

๔.๓.๒. เกณฑ์ด้านคุณภาพ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

- เกณฑ์พื้นฐาน สัญลักษณ์ 📌 มี ๑๖ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๑๖ คะแนน โดย
หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ ๑๖ คะแนน

- เกณฑ์ขั้นสูง สัญลักษณ์ 😊 มี ๒๑ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน และ ๒ ข้อ ข้อละ ๖ คะแนน
รวม ๕๔ คะแนน โดยหน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ได้อย่างน้อย ๓๘ คะแนน

- เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ มี ๓๐ คะแนน หน่วยงานจะต้องได้คะแนนอย่างน้อย ๑๖ คะแนน

๔.๔ ศึกษากระบวนการผลิตวิทัศน์เพื่อการประชาสัมพันธ์

๔.๕ ศึกษากระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐

ขั้นตอนการดำเนินงาน	สัดส่วนของผลงาน (ร้อยละ)	ผู้รับผิดชอบ
๑.จัดประชุมคณะทำงานพัฒนาคุณภาพ การให้บริการของศูนย์บริการร่วม อว. ครั้งที่ ๑/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๖ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ เวลา ๑๓.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.	๑๐ ๕	นายปวีณ ควรแย้ม นางสาวศศิรัตน์ ฉุยฉาย
๒.สรุปแบบสำรวจความต้องการและ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเสนอ หัวหน้าส่วนราชการรับทราบ	๕	นายปวีณ ควรแย้ม
๓.จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ศูนย์บริการร่วมกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม กลุ่มสื่อสารองค์กร	๑๐ ๕	นายปวีณ ควรแย้ม นางสาวศศิรัตน์ ฉุยฉาย
๔.จัดประชุมคณะทำงานพัฒนาคุณภาพ การให้บริการของศูนย์บริการร่วม อว. ครั้งที่ ๒/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕ เวลา ๑๐.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.	๕ ๕	นายปวีณ ควรแย้ม นางสาวศศิรัตน์ ฉุยฉาย
๕. ดำเนินการตามหลักเกณฑ์ตาม ใบสมัครขอรับการรับรองมาตรฐาน การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี ๒๕๖๖	๕ ๕	นายปวีณ ควรแย้ม นางสาวศศิรัตน์ ฉุยฉาย

ขั้นตอนการดำเนินงาน	สัดส่วนของผลงาน (ร้อยละ)	ผู้รับผิดชอบ
๖. กรอกใบสมัครเข้าสู่ระบบเพื่อขอรับการประเมินคัดกรองเบื้องต้นจากคณะอนุกรรมการ	๕	นายปวีณ คุ้มรัมย์
๗. จัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วม อว. ครั้งที่ ๑/๒๕๖๖ ในวันที่จันทร์ที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ เวลา ๑๕.๐๐-๑๗.๐๐ น.	๕ ๕	นายปวีณ คุ้มรัมย์ นางสาวศศิรัตน์ ฉุยฉาย
๘. จัดทำหนังสือขออนุมัติ จัดซื้อจัดจ้างกำหนดขอบเขตการดำเนินการผลิตวีดิทัศน์แนะนำศูนย์บริการร่วม อว.	๑๕	นายปวีณ คุ้มรัมย์
๙. จัดทำประกาศ สป.อว. เรื่อง ยกเลิกการใช้สำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้ในการขอรับบริการ	๕	นายปวีณ คุ้มรัมย์
๑๐. จัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วม ครั้งที่ ๒/๒๕๖๖ (เข้ารับการตรวจประเมินกับคณะอนุกรรมการที่ ๔ ผ่านระบบ Zoom Meeting) ในวันที่พฤหัสบดีที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เวลา ๐๘.๐๐-๑๒.๐๐ น.	๕ ๕	นายปวีณ คุ้มรัมย์ นางสาวศศิรัตน์ ฉุยฉาย

๕. ผลสำเร็จของงาน (เชิงปริมาณ/คุณภาพ)

ผลสำเร็จเชิงปริมาณ คือ ศูนย์บริการร่วม อว. ได้ดำเนินการสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี ๒๕๖๖ ในวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ และผ่านการประเมินคัดกรองเอกสารเบื้องต้น

ที่	เลขที่ใบสมัคร	ชื่อศูนย์ราชการสะดวก	วันที่รับใบสมัคร	สถานะใบสมัคร	วันที่รับใบสมัคร	เมนู	ผลการตรวจคัดกรองเอกสาร	หมายเหตุ
1	๕๐๐๐๐๐๐	ศูนย์บริการร่วม กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	9/1/2566 14:19:25	ส่งใบสมัครแล้ว	28/2/2566 15:56:29		ผ่าน	

ผลสำเร็จเชิงคุณภาพ คือ ศูนย์บริการร่วม อว. สามารถดำเนินการพัฒนายกระดับคุณภาพศูนย์บริการร่วม อว. ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก ดังต่อไปนี้

เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (self - Checklist) ดำเนินการครบถ้วนทั้งหมด ๑๔ ข้อ
๑๔ คะแนน

เกณฑ์ที่ ๒ ด้านคุณภาพ แบ่งเป็น ๒ หัวข้อ

เกณฑ์พื้นฐาน สัญลักษณ์ 📌 ดำเนินการครบถ้วนทั้งหมด ๑๖ ข้อ ๑๖ คะแนน

เกณฑ์ขั้นสูง สัญลักษณ์ 😊 ดำเนินการได้มากกว่า ๓๘ คะแนน

เกณฑ์ที่ ๓ ด้านผลลัพธ์ ดำเนินการได้มากกว่า ๑๖ คะแนน

ทั้งนี้การดำเนินการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ได้ผ่านการรับทราบจากหัวหน้าส่วนราชการเรียบร้อยแล้ว ก่อนที่ผู้รับการประเมินจะนำเสนอสมัครแก่คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบด้านล่าง



แบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖

ของหน่วยบริการประชาชน ชื่อ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)
ของสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

การรับชมมาตรฐาน GECC ได้มีการรับชมแล้ว กรุณาระบุวันที่ในการรับชม พ.ศ.
 ยังไม่รับชมเป็นผล

ตามที่คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกได้เชิญชวนหน่วยงานของรัฐสมัครเพื่อรับการรับชมมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ตั้งแต่วันที่ ๓ มกราคม - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ นี้

ข้าพเจ้าได้ประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐาน GECC จากเอกสารใบสมัครของ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ของสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแล้ว เห็นว่า

ข้อ	หลักเกณฑ์	เงื่อนไขผ่านการประเมินความพร้อม	ผลการประเมิน	
			พร้อม (✓)	ไม่พร้อม (✗)
๑	เกณฑ์ที่ ๑ ด้านสภาพภาพ (Self-Checklist)	มีครบถ้วน ๑๙ ข้อ	✓	
๒	เกณฑ์ที่ ๒ ด้านคุณภาพ เกณฑ์พื้นฐาน (สัญลักษณ์ - 📌)	มีครบถ้วน ๑๖ ข้อ	✓	
	เกณฑ์ขั้นสูง (สัญลักษณ์ - 😊)	ต้องดำเนินการให้ได้อย่างน้อย ๓๘ คะแนน	✓	
๓	เกณฑ์ที่ ๓ ด้านผลลัพธ์	ต้องดำเนินการได้อย่างน้อย ๑๖ คะแนน	✓	

หมายเหตุ : ผลการประเมินเบื้องต้นทั้ง ๓ ข้อ ซึ่งจะได้รับการพิจารณาจากคณะกรรมการรับชมมาตรฐานต่อไป

ลงชื่อ ผู้ประเมิน

ศาสตราจารย์พิเศษ ดร.ศรีวิไล

ตำแหน่ง ปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

วันที่ ๒๒ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๖

หมายเหตุ :

๑. หน่วยบริการประชาชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัด ให้นำเงื่อนไข มุ่ง, รับทราบการประเมินความพร้อมด้วย
๒. หน่วยบริการประชาชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้นำเงื่อนไขรับชมด้วยวิธีอื่นไป รับทราบการประเมินความพร้อมด้วย

๖. การนำไปใช้ประโยชน์/ผลกระทบ

๖.๑ ทำให้เกิดการยกระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วม อว. ไปสู่ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ตอรับนโยบายนายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ

สามารถลดระยะเวลาและขั้นตอนในการมาติดต่อราชการ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก

๖.๒ ส่วนราชการมีแนวทางที่เป็นบรรทัดฐาน ในการพัฒนาและยกระดับการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก ที่ชัดเจน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๖.๓ เกิดการพัฒนาหลักเกณฑ์ต่าง ๆ อาทิ การปรับปรุงสถานที่ ทักษะคุณภาพ การออกแบบงานบริการ บุคลากรมีศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงาน เกิดการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีระบบร้องเรียน ระบบจัดเก็บข้อมูล มีการให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์สามารถตอบสนอง ต่อความต้องการของประชาชนได้ทุกที่ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์

๖.๔ เกิดการพัฒนา ปรับปรุง และสร้างภาพลักษณ์ การบริการที่ดีที่ประชาชนสัมผัสได้

๖.๕ ประชาชนสามารถเข้าถึงงานบริการของ อว. ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

๖.๖ สามารถพัฒนาไปสู่การบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ณ จุดเดียวได้

๗. ความยุ่งยากและซับซ้อนในการดำเนินการ

๗.๑ เนื่องจากการขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกเป็นการลงสมัครครั้งแรกของศูนย์บริการร่วม อว. จึงจำเป็นต้องศึกษาและลงรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ จนสามารถเข้าใจได้อย่างทะลุปรุโปร่งถึงสิ่งที่คณะอนุกรรมการต้องการรับทราบ

๗.๒ การดำเนินการให้ครบตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดนั้นมีความล่าช้า เนื่องจากหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างกว้าง ๆ ไม่ได้ระบุแน่ชัด จึงทำให้เกิดการลังเลว่าการดำเนินการของศูนย์บริการร่วมในแต่ละข้อเพียงพอแล้วหรือยัง หรือการตีความหมายเป็นไปในทิศทางเดียวกับสิ่งที่คณะอนุกรรมการต้องการจะสื่อหรือไม่

๗.๓ มีหลักเกณฑ์หลายข้อที่ทางศูนย์บริการร่วม อว. จะต้องจัดทำขึ้นมาใหม่และต้องผ่านการพิจารณาจากคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วม อว. และบางส่วนต้องผ่านความเห็นชอบจากหัวหน้าส่วนราชการ

๘. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ

๘.๑ การดำเนินการยกระดับศูนย์บริการร่วม อว. ไปสู่มาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก เป็นงานที่ต้องอาศัยความรู้ความสามารถ ทักษะ การตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และพร้อมรับมือกับเหตุการณ์ไม่คาดคิด การประสานงาน การจัดประชุม และต้องอาศัยความรู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ดังนั้น ผู้ขอรับการประเมินต้องมีการพัฒนาตนเองให้มากยิ่งขึ้น สัมผัสประสบการณ์และเรียนรู้การดำเนินงานของหน่วยงานอื่นที่เคยได้รับมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก รวมทั้งต้องศึกษาระเบียบและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องและจำเป็น เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

๘.๒ มีการกำหนดหลักเกณฑ์เพิ่มเติมให้จัดทำวิดิทัศน์เพื่อนำเสนอศูนย์บริการร่วม อว. และนำเสนอเกณฑ์ต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ในการขอรับรองมาตรฐานผ่านคลิปวิดีโอ ซึ่งต้องเข้าสู่กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง เนื่องจากการประกาศแจ้งให้ดำเนินการผลิตวิดิทัศน์และวันส่งผลงานมีระยะเวลากระชั้นชิด ทำให้การคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลที่จะนำเสนอ กลวิธีในการนำเสนอ การเล่าเรื่อง ถูกจำกัดด้วยเวลา หากมีเวลามากขึ้นจะสามารถทำให้ผลิตวิดิทัศน์ที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๙. ข้อเสนอแนะ

๙.๑ หลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐาน การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ในแต่ละปีมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงอยู่เป็นประจำ ดังนั้นผู้ขอรับการประเมินต้องเตรียมความพร้อมและ

ดำเนินการตามหลักเกณฑ์มาตรฐานให้เป็นปัจจุบัน และมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วม อว. อยู่เสมอ ทั้งด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านกำลังคน และด้านเทคโนโลยี

๙.๒ ศูนย์บริการร่วม อว. ยังขาดการให้บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ที่เห็นเป็นรูปธรรม เห็นควรนำเสนอหัวหน้าหน่วยงานในสังกัด เพื่อรวบรวมงานบริการที่เกี่ยวข้องกับ อว. มาไว้ที่ศูนย์บริการร่วม อว. เพื่อสะดวกต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการ

๙.๓ เห็นควรปรับปรุงระบบเทคโนโลยีให้มีความทันสมัยและแตกต่างจากหน่วยงานอื่น ๆ

๑๐. การเผยแพร่ผลงาน (ถ้ามี)

๑๐.๑ ดำเนินการเผยแพร่วีดิทัศน์แนะนำศูนย์บริการร่วม กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม ผ่านช่องทาง Facebook Youtube Instagram Twitter และ Tiktok

๑๐.๒ ดำเนินการเผยแพร่คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ศูนย์บริการร่วมกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม กลุ่มสื่อสารองค์กร ผ่านทาง www.mhesi.go.th กับ www.mcs.mhesi.go.th

๑๑. ผู้มีส่วนร่วมในผลงาน (ถ้ามี)

๑) นางสาวศศิรัตน์ ฉุยฉาย

สัดส่วนผลงาน ร้อยละ ๓๐

ขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....*20/11*.....

(นายปวีณ คุ้มรัมย์)

ผู้ขอประเมิน

ได้ตรวจสอบแล้วขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นถูกต้องตรงกับความเป็นจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....*สุทธพรพร อวอจ่าง*.....
(*นางสาวศศิรัตน์ อวอจ่าง*).....

(ลงชื่อ).....*สุทธพรพร อวอจ่าง*.....
(*นางสาวศศิรัตน์ อวอจ่าง*).....

ตำแหน่งปัจจุบัน..... *ผ.สอ.*.....

ตำแหน่ง..... *ผ.สอ.*.....

อดีตเคยดำรงตำแหน่ง.....

วันที่ *1* / *6* / *2566*

สังกัด.....

วันที่ *1* / *6* / *2566*

ผู้บังคับบัญชาที่กำกับดูแล (การจัดทำผลงาน)

ผู้บังคับบัญชาคนปัจจุบัน (เหนือขึ้นไป ๑ ระดับ)

(ลงชื่อ).....*Mr. K...*.....
(*ผ.ศ. ศศิธร โค้วทรัพย์ธรรม*)

ตำแหน่ง.....*ผ.ศ. ศศิธร โค้วทรัพย์ธรรม*.....

วันที่ *1* / *6* / *66*

ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป

หมายเหตุ - คำรับรองจากผู้บังคับบัญชาอย่างน้อยสองระดับ คือ ๑. คำรับรองจากผู้บังคับบัญชาที่กำกับดูแลในช่วงระยะเวลาที่ทำงาน (ระดับผู้อำนวยการกลุ่ม /หัวหน้าฝ่าย) และเป็นผู้บังคับบัญชาคนปัจจุบันที่เหนือขึ้นไปอีกหนึ่งระดับ ๒. คำรับรองจากผู้บังคับบัญชาระดับกองหรือเทียบเท่า

- คำรับรองผู้บังคับบัญชาที่กำกับดูแล (ระดับผู้อำนวยการกลุ่ม/ หัวหน้าฝ่าย) ให้ลงนาม

กรณีที่ผลงานนั้นเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาที่ผู้ขอประเมินได้ดำรงตำแหน่งที่หน่วยงานสังกัดอื่นในอดีต ถ้าหากผู้บังคับบัญชาที่กำกับดูแลในอดีตไม่สามารถลงนามรับรองได้ ให้ระบุเหตุผล เช่น ย้าย/โอน ลาออก เกษียณอายุราชการ หรือถึงแก่กรรม ฯลฯ

กรณี ผู้บังคับบัญชาที่กำกับดูแล (การจัดทำผลงาน) และผู้บังคับบัญชาคนปัจจุบันที่เหนือขึ้นไปอีกหนึ่งระดับเป็นบุคคลคนเดียวกัน ก็ให้ลงนามในคำรับรองของผู้บังคับบัญชาที่กำกับดูแล (การจัดทำผลงาน) และผู้บังคับบัญชาคนปัจจุบัน เป็นคนเดียวกัน

แบบการเสนอข้อเสนอแนวความคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน

๑. เรื่อง การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการให้บริการของศูนย์บริการร่วม กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เพื่อก้าวสู่การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) จากระดับพื้นฐานสู่ระดับก้าวหน้า

๒. หลักการและเหตุผล

การประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ นายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) ได้มอบนโยบายให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้ง รัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง จัดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้ คำแนะนำและ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการให้บริการที่มี ประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่ เดินทางมาติดต่อ ราชการกับหน่วยงานของรัฐ โดยศูนย์ราชการสะดวกเปรียบเสมือนศูนย์กลางของงานบริการ ที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ราชการ โดยอาจจัดตั้ง ศูนย์ราชการสะดวกขึ้นมาใหม่ หรือพัฒนาการบริการของ ศูนย์บริการประชาชนที่ทุกหน่วยงานมีการจัดตั้งไว้อยู่แล้ว (เช่น ศูนย์บริการร่วมกระทรวง ศูนย์ช่วยเหลือสังคม (OSCC) ศูนย์ดำรงธรรม ศูนย์บริการ วีซ่าและใบอนุญาตทำงาน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นต้น) สำหรับการ ดำเนินการที่กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เมื่อวันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๒

สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ได้มีคำสั่งที่ ๔๒/๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วม โดยการเพิ่มคุณลักษณะของศูนย์ราชการ สะดวกในการให้ประชาชนที่มาขอรับบริการจากรัฐได้รับความสะดวกมากขึ้น ซึ่งคุณลักษณะของศูนย์ราชการ สะดวกมีดังนี้ (๑) เป็นการบริการที่ให้ความช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการติดต่อ ราชการ โดยเฉพาะกลุ่มผู้รับบริการที่มาติดต่อครั้งแรก (๒) เป็นการบริการที่สนับสนุนให้การติดต่อราชการ มีความง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการขอรับบริการ เช่น การให้ข้อมูล ข่าวสารของทุกหน่วยงานทั้งที่อยู่ในสังกัด เดียวกันและ/หรือต่างสังกัดได้ การประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ การสร้างแนวปฏิบัติ ในการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้ให้บริการมีจิต สาธารณะ/จิตบริการ การมีช่องทางการขอรับบริการ ที่หลากหลาย การมีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ไม่ยุ่งยากและมากเกินไป เป็นต้น (๓) เป็นการบริการที่สามารถพัฒนา ไปสู่การบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ณ จุดเดียวได้ (๔) เป็นการบริการที่สามารถ จัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาได้

ดังนั้น การพัฒนาศูนย์บริการร่วม กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ให้ได้ การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกจากระดับพื้นฐานไปสู่ระดับก้าวหน้า จะต้องพัฒนา ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นเพื่อให้ ครอบคลุมถึงการเป็นศูนย์ราชการสะดวกด้วย กล่าวคือ อาจมีการพัฒนาโครงสร้าง ICT การพัฒนาช่องทางการติดต่อ เช่น สายด่วน ๑๓๑๓ ระบบตอบกลับอัตโนมัติ การสร้างแอปพลิเคชันที่สามารถติดตามคำร้องได้ตลอดเวลา เป็นต้น หรือการพัฒนาการบริการให้เป็นแบบ Online มากขึ้น โดยมีมุมมองที่สำคัญของการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

๓. บทวิเคราะห์/แนวความคิด/ข้อเสนอ และข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข

การดำเนินการขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก จะดำเนินการประเมินตามหลักเกณฑ์มาตรฐาน การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกซึ่งประกอบไปด้วยหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

๓.๑ เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (self - Checklist) มีทั้งหมด ๑๔ ข้อ โดยหน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ

๓.๒ เกณฑ์ด้านคุณภาพ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

- เกณฑ์พื้นฐาน สัญลักษณ์ 🏠 มี ๑๖ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๑๖ คะแนน

- เกณฑ์ขั้นสูง สัญลักษณ์ 😊 มี ๒๑ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน และ ๒ ข้อ ข้อละ ๖ คะแนน

รวม ๕๔ คะแนน

- เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ มี ๓๐ คะแนน


ทั้งนี้ การพัฒนาและยกระดับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกจากระดับพื้นฐานเป็นระดับก้าวหน้ามีความแตกต่างกันดังต่อไปนี้

หัวข้อ	ระดับพื้นฐาน	ระดับก้าวหน้า
ตราสัญลักษณ์		
โล่รางวัล		
ความหมาย	สัญลักษณ์สีฟ้า : ให้บริการสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย	สัญลักษณ์สีเงิน : เพิ่มเติมนวัตกรรมและเทคโนโลยีในการให้บริการ
ระดับคะแนน	๗๐ - ๗๙ คะแนน	๘๐ - ๘๙ คะแนน
เกณฑ์พื้นฐาน	หน่วยงานต้องทำได้ครบ ๑๖ ข้อ ๑๖ คะแนน	หน่วยงานต้องทำได้ครบ ๑๖ ข้อ ๑๖ คะแนน
เกณฑ์ขั้นสูง	หน่วยงานต้องทำได้อย่างน้อย ๓๘ คะแนน	หน่วยงานต้องทำได้อย่างน้อย ๓๘ คะแนน
เกณฑ์ด้านผลลัพธ์	หน่วยงานต้องทำได้อย่างน้อย ๑๖ คะแนน	หน่วยงานต้องทำได้อย่างน้อย ๑๖ คะแนน


แนวความคิดและข้อเสนอ

ศูนย์บริการร่วมกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ได้เปิดให้บริการมากกว่า ๔ ปี และได้พัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการอยู่เสมอแต่อาจยังไม่เห็นเป็นรูปธรรมมากนัก การขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกผ่านหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ทั้งเกณฑ์กายภาพ เกณฑ์ขั้นสูง และเกณฑ์ผลลัพธ์ เป็นตัวกระตุ้นที่สำคัญให้ศูนย์บริการร่วม อว. มีกรอบบรรทัดฐานและการดำเนินงานให้ทัดเทียมศูนย์บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนต่าง ๆ

จากการดำเนินการของศูนย์บริการร่วม อว. ตั้งแต่ ๑๕ กุมภาพันธ์จนถึงปัจจุบัน ผู้เข้ารับการประเมินในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วม เห็นว่า การดำเนินการตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกที่ผ่านมา สามารถได้รับรางวัลศูนย์ราชการสะดวกระดับพื้นฐานได้ ทั้งนี้ผู้ขอรับการประเมินมีข้อเสนอว่า หากศูนย์บริการร่วม อว. สามารถเลื่อนขึ้นจากระดับพื้นฐานไปสู่ระดับก้าวหน้า ต้องมีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. เกณฑ์ด้านกายภาพ เงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการต้องครบถ้วน ๑๔ ข้อ
๒. เกณฑ์ด้านคุณภาพ สัญลักษณ์  เงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการต้องครบถ้วน

๑๖ ข้อ รวม ๑๖ คะแนน

๓. เกณฑ์ขั้นสูง สัญลักษณ์  มี ๒๑ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน และ ๒ ข้อ ข้อละ ๖ คะแนน หน่วยงานต้องดำเนินการให้ได้อย่างน้อย ๓๘ คะแนน

๔. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ มี ๓๐ คะแนน หน่วยงานจะต้องได้คะแนนอย่างน้อย ๑๖ คะแนน

รวมเป็นคะแนนอย่างน้อย ๗๐ คะแนนจากคะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน ศูนย์บริการร่วม อว. ประเมินได้ ๗๕ คะแนน ซึ่งการประเมินมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวกจะอยู่ใน ระดับพื้นฐาน (ช่วงคะแนนระหว่าง ๗๐ - ๗๙ คะแนน) ซึ่งหากพิจารณาจากเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ผู้รับประเมินเห็นว่า คะแนนในส่วนสำคัญที่ศูนย์บริการร่วม อว. สามารถทำให้ได้คะแนนมากขึ้นจนสามารถได้รางวัลศูนย์ราชการสะดวกระดับก้าวหน้า คือ เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ ซึ่งปัจจุบันเกณฑ์ด้านผลลัพธ์ของศูนย์บริการร่วม อว. อยู่ที่ ๑๗ คะแนน จากคะแนนเต็ม ๓๐ คะแนน

แนวทางการดำเนินงานเพิ่มคะแนนเกณฑ์ผลลัพธ์มีดังต่อไปนี้

๑. ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ

ประเมินจาก ๑.๑ พิจารณาจากวิธีการสำรวจและความน่าเชื่อถือในการจัดเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น

การดำเนินการ : คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วม ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลาย โดยจัดเก็บทุกไตรมาส ผ่าน ๒ ช่องทาง ได้แก่ (๑) ผ่านช่องทางออนไลน์ โดยการดำเนินการประเมินผ่านแบบสอบถามความพึงพอใจในระบบ Google form และ (๒) ผ่านการยื่นแบบประเมินความพึงพอใจด้วยตนเองของผู้รับบริการในรูปแบบกระดาษ หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลและจัดทำเป็นร้อยละความพึงพอใจนำเสนอต่อหัวหน้าส่วนราชการทราบ (๖ คะแนน)

ประเมินจาก ๑.๒ คณะอนุกรรมการฯ พิจารณาผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก google review/หรือ Facebook review ร่วมกับการสุ่มสัมภาษณ์ผู้รับบริการ (Spot Check) เกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ อย่างน้อย ๓ คน

การดำเนินการ : จากการเช็คข้อมูลจำนวน Facebook review ณ วันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๖ มีจำนวนทั้งสิ้น ๓๐๙ ครั้ง ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ ๔.๘ เต็ม ๕ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๖ คะแนน และในปี ๒๕๖๕ ศูนย์บริการร่วม อว. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนทุกครั้งที่รับบริการ ทั้งกลุ่มผู้รับบริการที่ สป.อว. และผ่านช่องทางต่างๆ โดยกลุ่มผู้รับบริการที่รับบริการที่ สป.อว. มีผู้ตอบแบบสอบถามได้ผลลัพธ์ความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ ๙๘.๑๐ นอกจากนั้นศูนย์บริการร่วม อว. จะดำเนินการสุ่มสัมภาษณ์ผู้รับบริการ อย่างน้อย ๓ คน เพื่อนำคะแนนความพึงพอใจมาหาค่าเฉลี่ยและนำมาให้คะแนนตามตารางที่ระบุไว้ (๔ คะแนน)

๒.ความสะดวกในการติดต่อราชการโดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง ประเมินจาก ๒.๑ ระยะเวลา (ใช้งานบริการหลัก หรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด) พิจารณาจาก ระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนดไว้ในคู่มือประชาชนหรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด

การดำเนินการ : ศูนย์บริการร่วม อว. ได้สุ่มตัวอย่างผู้มาติดต่อราชการ โดยอ้างอิงจากฐานข้อมูลที่มีอยู่ โดยระยะเวลาในการให้บริการของศูนย์บริการร่วม อว. ตามคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานศูนย์บริการร่วม อว. กำหนดไว้ที่ ๓๐ นาที แต่ในการให้บริการจริงสามารถลดระยะเวลาในการให้บริการจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๗ คน ให้บริการเฉลี่ยมากที่สุด ๕ นาที คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ (๕ คะแนน)

ประเมินจาก ๒.๒ จำนวนช่องทางการให้บริการ (ใช้งานบริการหลักหรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด) ช่องทางหลัก หมายถึง ช่องทางให้บริการปกติ เช่น ช่องทาง Walk-in ช่องทางการให้บริการอื่นๆ เช่น การยื่นเอกสาร online เป็นต้น

การดำเนินการ : มีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงบริการได้ง่าย ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ผ่านช่องทางดังนี้
(๑) การติดต่อเจ้าหน้าที่ที่ศูนย์บริการร่วม อว.

(๒) Call Center 1313

(๓) website: www.mhesi.go.th

(๔) e-mail: mcs@mhesi.go.th

(๕) Facebook: กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

(๖) ไปรษณีย์: ศูนย์บริการร่วม อว. ชั้น ๑ อาคารพระจอมเกล้า สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ๗๕/๔๗ ถ.พระรามที่ ๖ แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กทม. ๑๐๔๐๐

(๕ คะแนน)

๓.การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบร้องเรียนออนไลน์

ประเมินจาก ๓.๑ การมีระบบเพื่อให้บริการได้จากทุกที่ เช่น ระบบจองคิว ระบบการให้บริการ ระบบการชำระเงิน ระบบการให้ข้อมูลเพื่อติดตามสถานะการให้บริการ ระบบร้องเรียน เป็นต้น

การดำเนินการ : ศูนย์บริการร่วม อว. พัฒนา Application สำหรับงานบริการที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ในชื่อว่า OSS MHESI APP (One Stop Service of Ministry of higher education science research and innovation application) ให้บริการดังต่อไปนี้

- ๑.บริการให้ข้อมูลและองค์ความรู้เกี่ยวกับกระทรวง
- ๒.บริการติดต่อสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ ๒๔ ชั่วโมง
- ๓.บริการจองคิวล่วงหน้าเพื่อนัดหมายกับเจ้าหน้าที่
- ๔.บริการยื่นคำขอข้อมูล/ขอรับเอกสารเทียบวุฒิการศึกษา
- ๕.บริการร้องเรียน
- ๖.บริการออกเอกสารรับรองการจบการศึกษา (e-Certificate) (๔ คะแนน)

ประเมินจาก ๓.๒ ร้อยละของผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละเท่าใดของกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้ ต้องเป็นระบบการให้บริการออนไลน์ที่ให้บริการมาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน โดยอาจเป็นงานบริการใดบริการหนึ่งในห่วงโซ่การให้บริการได้

การดำเนินการ : ศูนย์บริการร่วม อว. ได้นำเอาจำนวนผู้ขอรับบริการทั้งหมดในปี พ.ศ. ๒๕๖๕ มาคิดค่าเฉลี่ยได้ร้อยละของการให้บริการ ดังต่อไปนี้ มีผู้ขอรับบริการทั้งสิ้นจำนวน ๒๕๓ คน จำแนกเป็นขอรับบริการ ณ จุดบริการ ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๔๐ ขอรับบริการผ่านทางออนไลน์ ๒๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๐ (๕ คะแนน)

สรุปคะแนนเกณฑ์ด้านผลลัพธ์

แนวทาง	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
๑.ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ	๑๐	๑๐
๒.ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง	๑๐	๑๐
๓.การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ	๑๐	๙

สรุปผลการดำเนินงาน : จากแนวทางการดำเนินงานข้างต้น จะทำให้ผลการประเมินมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก ในหัวข้อเกณฑ์ผลลัพธ์ คะแนนเพิ่มขึ้นจากเดิม ๑๗ คะแนน เป็น ๒๙ คะแนน ซึ่งเพิ่มขึ้น ๑๒ คะแนน เมื่อนำเอามารวมกับคะแนนตามเกณฑ์มาตรฐานที่ศูนย์บริการร่วมกระทรวง อว. สามารถทำได้ ๗๕ คะแนน จะได้คะแนนรวมทั้งสิ้น ๘๗ คะแนน ซึ่งสามารถผ่านเกณฑ์ประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ระดับก้าวหน้า ได้

๔. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- ๔.๑ เพื่อให้ศูนย์บริการร่วม อว. สามารถพัฒนาเป็นศูนย์ราชการสะดวกระดับก้าวหน้าได้
- ๔.๒ เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านการให้บริการประชาชน
- ๔.๓ สามารถใช้นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการลดระยะเวลาการติดต่อราชการ
- ๔.๔ ระดับความพึงพอใจของประชาชนเพิ่มมากยิ่งขึ้น

๕. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

เชิงคุณภาพ สามารถเข้ารับการประเมินมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกระดับก้าวหน้าได้

เชิงปริมาณ ระดับคะแนนของเกณฑ์ผลลัพธ์มากกว่า ๑๗ คะแนน และช่วงคะแนนอยู่ในระดับก้าวหน้า (คะแนนรวมอยู่ระหว่าง ๘๐ - ๘๙ คะแนน)

(ลงชื่อ)..... ๒๖๗

(นายปวีณ ควณรัมย์)

ผู้ขอประเมิน

(วันที่) ๑๗ / ๖ / ๒๕๖๖