



BMA
กรุงเทพมหานคร
BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION



สำนักงาน ก.ก.
Office of the Bangkok Metropolitan
Administration Civil Service Commission

การเตรียมความพร้อมรับตรวจประเมินพื้นที่ มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2565

วันพุธที่ 20 เมษายน 2565 เวลา 10.00 น.

ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถ่ายทอดประสบการณ์

โดยหน่วยงาน/ส่วนราชการของกรุงเทพมหานคร
ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564

- โรงพยาบาลกลาง
(นายแพทย์สมพล บุรณะโอสถ หัวหน้าฝ่ายวิชาการและแผนงาน)
- สำนักงานเขตบางคอแหลม
(นางสาวนิริทนต์ นารักษ์ขิต หัวหน้าฝ่ายทะเบียน)
- ศูนย์บริการสาธารณสุข 67 ทวีวัฒนา
(แพทย์หญิงสุวิมล สฤษดิ์ศรี ผู้อำนวยการศูนย์ฯ)

ตามบัญชีแนบท้าย

กรุงเทพมหานคร

หน่วยงานที่ผ่านการคัดกรองเอกสาร

๑	ศูนย์บริหารราชการฉับไว ใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) สำนักงานเขตบางพลัด	กรุงเทพมหานคร
๒	ศูนย์บริการสาธารณสุข 6 สโม่สรวิพัฒนธรรมหญิง	กรุงเทพมหานคร
๓	หอสมุดเมืองกรุงเทพมหานคร	กรุงเทพมหานคร
๔	ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ วัดรัชฎาธิษฐานราชวรวิหาร	กรุงเทพมหานคร
๕	สำนักงานเขตพระโขนง	กรุงเทพมหานคร
๖	ศูนย์บริการสาธารณสุข 60 รสสุคนธ์ มโนชญากร	กรุงเทพมหานคร
๗	ศูนย์บริการสาธารณสุข 46 กันตารัตติอุทิศ	กรุงเทพมหานคร
๘	ศูนย์บริการสาธารณสุข 53 พุ่มสองห้อง	กรุงเทพมหานคร
๙	สำนักงานเขตทวีวัฒนา	กรุงเทพมหานคร
๑๐	ศูนย์บริการสาธารณสุข 21 วัดธาตุทอง	กรุงเทพมหานคร



- รูปแบบการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) คณะอนุกรรมการฯ จึงได้กำหนดรูปแบบการตรวจประเมินแบบ Video Conference รวมระยะเวลาการตรวจ ประมาณ 40 นาที ต่อหน่วยงาน โดยแบ่งกิจกรรมเป็นดังนี้

กิจกรรม/เวลา	คำอธิบาย
กิจกรรมภายในวันที่ 25 เมษายน 2565 ของหน่วยงาน	
นำส่งข้อมูลทาง E-mail : opm.gecc01@gmail.com ประกอบด้วย	1. ส่ง Link ไฟล์วีดิทัศน์นำเสนอผลงานที่อัปโหลดลง YouTube ความยาวไม่เกิน 5 นาที พร้อมเสียงบรรยาย (หัวข้อตรงตามใบสมัครออนไลน์) ประกอบด้วย 1) เกณฑ์กายภาพ 14 ข้อ และพื้นที่สีเขียว (ขอภาพชัดเจน) 2) เกณฑ์คุณภาพ : ระดับขั้นพื้นฐาน ข้อ 2.1/2.2/2.12/2.16/2.19/2.26/3.1 และระดับขั้นสูง ข้อ 1.2/1.3/1.4/2.9/2.17/4.3/5.1/5.2 3) เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ : ข้อ 1.1/2.1/2.2/3.1/3.2 2. ข้อมูลลูกค้า ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ของลูกค้าที่มารับบริการเป็นประจำ ช่วง 6-12 เดือนจำนวน 10 คน
	เน้นย้ำ : วันที่ 25 เมษายน 2565 ถือเป็นวันสุดท้ายของการส่งข้อมูลให้คณะอนุกรรมการฯ พิจารณา



เป็น VDO ที่หน่วยงานต้องส่ง
ภายในวันที่ 25 เม.ย. 65

นำเสนอเป็น PPT หรือ VDO
ที่เป็นความโดดเด่นของหน่วยงาน
(นอกเหนือจากข้อ 1)
*หน่วยงานที่มีนวัตกรรมอาจนำมา
Present ในช่วงนี้ได้*

กิจกรรม/เวลา	คำอธิบาย
1. เริ่มต้นการตรวจใช้เวลา ไม่เกิน 8 นาที	- ฝ่ายเลขานุการฯ แนะนำองค์คณะอนุกรรมการ/หน่วยงานแนะนำตัว 3 นาที - ฝ่ายเลขานุการฯ เปิดวิดิทัศน์ของหน่วยงานรับตรวจ ไม่เกิน 5 นาที
2. หน่วยงานนำเสนอใช้เวลา ไม่เกิน 12 นาที	หน่วยงานนำเสนอผลงาน ด้านนวัตกรรม ความเป็นดิจิทัล ความโดดเด่น และแนวคิด ในการพัฒนาบริการประชาชนในภารกิจของหน่วยงาน พร้อมตัวอย่างสิ่งที่หน่วยงาน พัฒนาหรือริเริ่มจนเป็นที่ยอมรับและเกิดประโยชน์กับประชาชนโดยทั่วไป
3. คณะอนุกรรมการฯ ชักถาม ใช้เวลาไม่เกิน 10 นาที	คณะอนุกรรมการฯ ชักถามประเด็นสงสัย
4. ตรวจจุดการให้บริการใช้เวลา ไม่เกิน 10 นาที	หน่วยงานนำชม Live ทางกายภาพ เน้นจุดบริการ/จุดประเมินความพึงพอใจ/นวัตกรรม/ และสัมภาษณ์ผู้มารับบริการ (ถ้ามี) เน้นย้ำ : ขอให้ผู้ที่นำชม Live ประจำจุดเริ่มต้นก่อนเวลา

- ผู้ประสานงาน: 1. นางสาวภัสสุตา สมปัญญา 09 5847 6247 2. นายนนทการ ไกรทอง 09 5306 8121

แนวทางการตรวจประเมิน



1

มีนาคม

➔ ตรวจคัดกรองเอกสารใบสมัคร :

- ✓ พิจารณาจากการกรอกข้อมูล + เอกสารแนบในระบบออนไลน์
- ✓ กรอกข้อมูลกระชับ เข้าใจง่าย ตรงประเด็น ยกตัวอย่างประกอบ
- ✓ แนบเอกสาร ตรงคำตอบ ตรงข้อ ตรงประเด็น เท่าที่จำเป็นกับข้อนั้น
- ✓ แจ้งผลให้ปลัดกระทรวง/ผู้ว่าราชการจังหวัดทราบ เพื่อแจ้งให้หน่วยงานในสังกัด/กำกับ

การตรวจประเมินพื้นที่หน่วยงานของกรุงเทพมหานคร
จะอยู่ในช่วงเดือน พ.ค. - มิ.ย. 65

2

เมษายน - สิงหาคม

➔ ตรวจประเมินในพื้นที่ :
(เฉพาะผ่านการคัดกรองเอกสารใบสมัคร)

- Video Conference
- คลิป Video นำเสนอข้อมูลสั้น กระชับ ตรงหัวข้อ
- Live สด ถ่ายภาพ/ข้อมูลเชิงประจักษ์
- เสนอคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกพิจารณา

3

กันยายน

➔ คณะกรรมการอำนวยการ :
ศูนย์ราชการสะดวก

- ยืนยันผล
- รับรองผล
- ประกาศผล (แจ้งปลัดกระทรวง/ผวจ./www.psc.opm.go.th/FB.)
- มอบโล่และตรา GECC



การเข้ารับประเมินฯ ศูนย์ราชการสะดวก | GECC

ของหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร ปี 2564

ประเด็นการนำเสนอ

เกณฑ์คุณภาพ ข้อ 21 - 23

- 21) การขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรม
- 22) การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (เกณฑ์เพื่อรองรับไทยแลนด์ 4.0)
- 23) การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ

เกณฑ์ด้านด้านผลลัพธ์ (แนวทางการดำเนินการ)

- 1) ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ
- 2) ความสะดวกในการติดต่อราชการ
- 3) การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน

รูปแบบการประเมินฯ (ไม่เกิน 20 นาที)

- 1. หน่วยงานนำเสนอ ผ่าน PPT หรือ VDO
- 2. คณะอนุกรรมการฯ ทาม-ตอบ
- 3. อาจให้หน่วยงาน Live ทามประชาชน เรื่องความสะดวกในการรับบริการ



คำถามจากคณะกรรมการ

- ❖ เรื่องร้องเรียน 3 อันดับแรก พร้อมวิธีแก้ไข
- ❖ ปัญหา ความต้องการ ของผู้รับบริการจากการประเมินความพึงพอใจ
- ❖ การบริหารจัดการ การจอบคิวออนไลน์ กับ Walk-in
- ❖ ความแตกต่างและความโดดเด่นเกี่ยวกับนวัตกรรมของหน่วยงานที่คิดค้นเอง
- ❖ วิธีการส่งเสริมให้ประชาชนใช้บริการออนไลน์มากขึ้น
- ❖ ในสถานการณ์โควิด มีวิธีการบริหารจัดการและลดความเสี่ยงอย่างไร
- ❖ หน่วยงานที่เคยได้รับ GECC มาแล้ว มีการพัฒนาอะไรเพิ่มขึ้นบ้าง
- ❖ แนวทางการพัฒนาบุคคล
- ❖



Tips ✓

- ✓ ควรฟังคำถามจากคณะกรรมการให้จบ พร้อมทั้งจดบันทึก และตอบคำถามตามลำดับ
- ✓ มีข้อมูลนำเสนอพร้อมในการสนับสนุนการอธิบาย (สถิติ การวิเคราะห์ เปรียบเทียบ และพัฒนา)
- ✓ ควร Test ระบบการประชุมออนไลน์ (Zoom) ให้พร้อมก่อนเวลา โดยเฉพาะเรื่องเสียง
- ✓ การนำเสนอที่ตรงประเด็นตามคู่มือ “GECC” และมีความกระชับ ครอบคลุม ไม่ยืดเยื้อ

ด้านข้อมูล

- สถิติ/จำนวน/สัดส่วน ผู้ใช้บริการ
- ความพึงพอใจ
- การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ก่อน-หลัง
- วิธีการดำเนินการ
-

ด้านอุปกรณ์

- ระบบการประชุมออนไลน์
- สัญญาณอินเทอร์เน็ต
- ภาพ
- ระบบเสียง (ชัดเจน ไม่ก้อง ไม่มีเสียงรบกวน)
-