



# 3

## แนวทาง ในการขอรับการประเมิน

การตรวจประเมินเพื่อให้การรับรองมาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน

### 3.1 หน่วยงานที่สามารถขอรับการประเมิน

กระทรวง/จังหวัดที่จะขอรับการประเมินเพื่อการรับรองมาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน จะต้องมีการจัดตั้งและดำเนินการให้บริการในรูปแบบศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน

### 3.2 ระยะเวลาที่ให้การรับรอง

ศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนของกระทรวง/จังหวัดที่ได้รับการรับรองมาตรฐานแล้ว จะได้รับการรับรองเป็นระยะเวลา 2 ปี ภายหลังจากครบระยะเวลา 2 ปีหากต้องการได้รับการรับรองมาตรฐานต่อไปจะต้องขอรับการตรวจประเมินใหม่

### 3.3 ขั้นตอนการขอรับการประเมิน

ให้กระทรวง/จังหวัด ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** ศึกษารายละเอียดแนวทางในการขอรับการรับรองมาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน

**ขั้นตอนที่ 2** ประเมินมาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนด้วยตนเอง โดยให้กระทรวง/จังหวัด กรอกข้อมูลผลการประเมินตนเองในแบบฟอร์มขอรับการประเมินเพื่อการรับรองมาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน โดยที่ศูนย์บริการร่วมใช้แบบฟอร์ม 3.1 และเคาน์เตอร์บริการประชาชนใช้แบบฟอร์ม 3.2 ในภาคผนวก 2

**ขั้นตอนที่ 3** แจ้งความประสงค์ขอรับการประเมินโดยให้ปลัดกระทรวง/ผู้ว่าราชการจังหวัดนำส่งเอกสารเพื่อขอรับรองมาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ทางไปรษณีย์ หรือผ่านทาง E-mail: gcs@opdc.go.th โดยมีเอกสารประกอบดังนี้

- แบบฟอร์มแจ้งความประสงค์ขอรับการประเมินเพื่อรับการรับรองมาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน (แบบฟอร์ม 2 ในภาคผนวก 2)
- แบบฟอร์มขอรับการประเมินเพื่อรับการรับรองมาตรฐานศูนย์บริการร่วม(แบบฟอร์ม 3.1 ในภาคผนวก 2) หรือเคาน์เตอร์บริการประชาชน (แบบฟอร์ม 3.2 ในภาคผนวก 2)
- เอกสารประกอบหรือหลักฐานอ้างอิงพร้อมระบุหมายเลขเอกสารอ้างอิง

### 3.3 ขั้นตอนการขอรับการประเมิน(ต่อ)

**ขั้นตอนที่ 4** รับทราบผลการประเมินเบื้องต้น ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. จะพิจารณาจากเอกสารขอรับการประเมิน โดยมีผลการประเมิน ดังนี้

*กรณีผ่านการประเมินเบื้องต้น* ให้เตรียมเจ้าหน้าที่เพื่อเข้าร่วมประชุมและให้ข้อมูลเพิ่มเติมแก่คณะผู้ตรวจประเมินโดยการตรวจประเมินจากสำนักงาน ก.พ.ร. ซึ่งจะแจ้งกำหนดการทางไปรษณีย์ และทางเว็บไซต์ <http://www.opdc.go.th/gcs>

**ขั้นตอนที่ 5** (สำหรับกรณีที่ผ่านการประเมินเบื้องต้นเท่านั้น) เตรียมเจ้าหน้าที่เพื่อเข้าร่วมประชุมและให้ข้อมูลเพิ่มเติมแก่คณะผู้ตรวจประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.เมื่อได้รับแจ้งกำหนดการตรวจประเมิน ณ สถานที่ปฏิบัติงานจริง จากสำนักงาน ก.พ.ร.

**ขั้นตอนที่ 6** รับทราบผลการตรวจประเมินขั้นสุดท้ายจากสำนักงาน ก.พ.ร. โดยที่

*กรณีที่ไม่ผ่านการประเมิน* สำนักงาน ก.พ.ร. จะแจ้งให้หน่วยงานทราบเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขข้อที่ไม่ผ่านการประเมินต่อไป

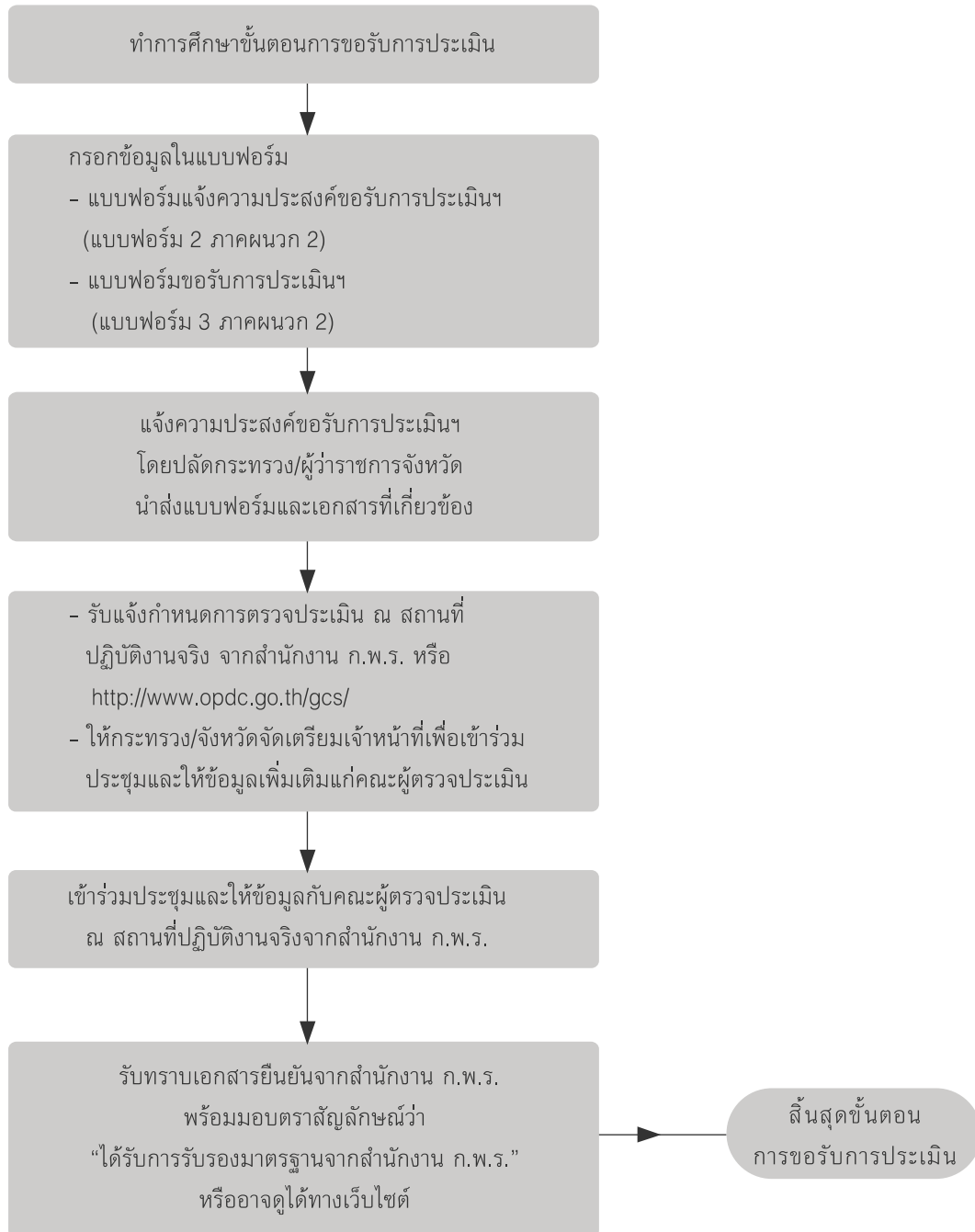
*กรณีผ่านการประเมิน* รับทราบผลการประเมินเพื่อยืนยันว่า “**ได้รับการรับรองมาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน**” โดยสำนักงาน ก.พ.ร. จะแจ้งผลการประเมินไปยังส่วนราชการไปทางไปรษณีย์และทางเว็บไซต์ <http://www.opdc.go.th/gcs/>

### 3.4 วิธีการกรอกแบบฟอร์มขอรับการประเมิน

หน่วยงานที่ขอรับการประเมิน (กระทรวง/จังหวัด) จะต้องทำการประเมินตนเองก่อนโดยการกรอกแบบฟอร์มขอรับการประเมิน แบบฟอร์ม 3.1 (สำหรับศูนย์บริการร่วม) หรือ แบบฟอร์ม 3.2 (สำหรับเคาน์เตอร์บริการประชาชน) ในภาคผนวก 2

1. ให้กระทรวง/จังหวัดกรอกแบบฟอร์มขอรับการประเมิน (แบบฟอร์ม 2 ในภาคผนวก 2) โดย
  - ใส่เครื่องหมายถูก (✓) ในช่อง “ผลการประเมินตนเอง” (ผ่าน) หากกระทรวง/จังหวัดมีการดำเนินการและบรรลุเกณฑ์ชี้วัดที่ระบุ หรือ
  - ใส่เครื่องหมายถูก (✓) ในช่อง “ผลการประเมินตนเอง” (ไม่ผ่าน) หากกระทรวง/จังหวัดไม่มีการดำเนินการหรือไม่บรรลุตามเกณฑ์ชี้วัดที่ระบุ
2. ให้กรอกหมายเลขเอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงในช่อง “หมายเลขหลักฐานอ้างอิง” (ถ้ามี) โดยให้หมายเลขหลักฐานหรือเอกสารอ้างอิงมีรหัสเดียวกับรหัสของเกณฑ์ชี้วัด (ดูตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มในภาคผนวก 2)

### 3.4 วิธีการกรอกแบบฟอร์มขอรับการประเมิน(ต่อ)



รูปที่ 3.1 ขั้นตอนการขอรับการประเมิน

### 3.5 ขั้นตอนการประเมิน

สำนักงาน ก.พ.ร. จะดำเนินการตรวจประเมินเพื่อให้การรับรองมาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน โดยมีขั้นตอนดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** รับเรื่องและตรวจสอบความถูกต้องของการกรอกแบบฟอร์มและความครบถ้วนของหลักฐานหรือเอกสารอ้างอิงของหน่วยงานที่ขอรับการตรวจประเมิน

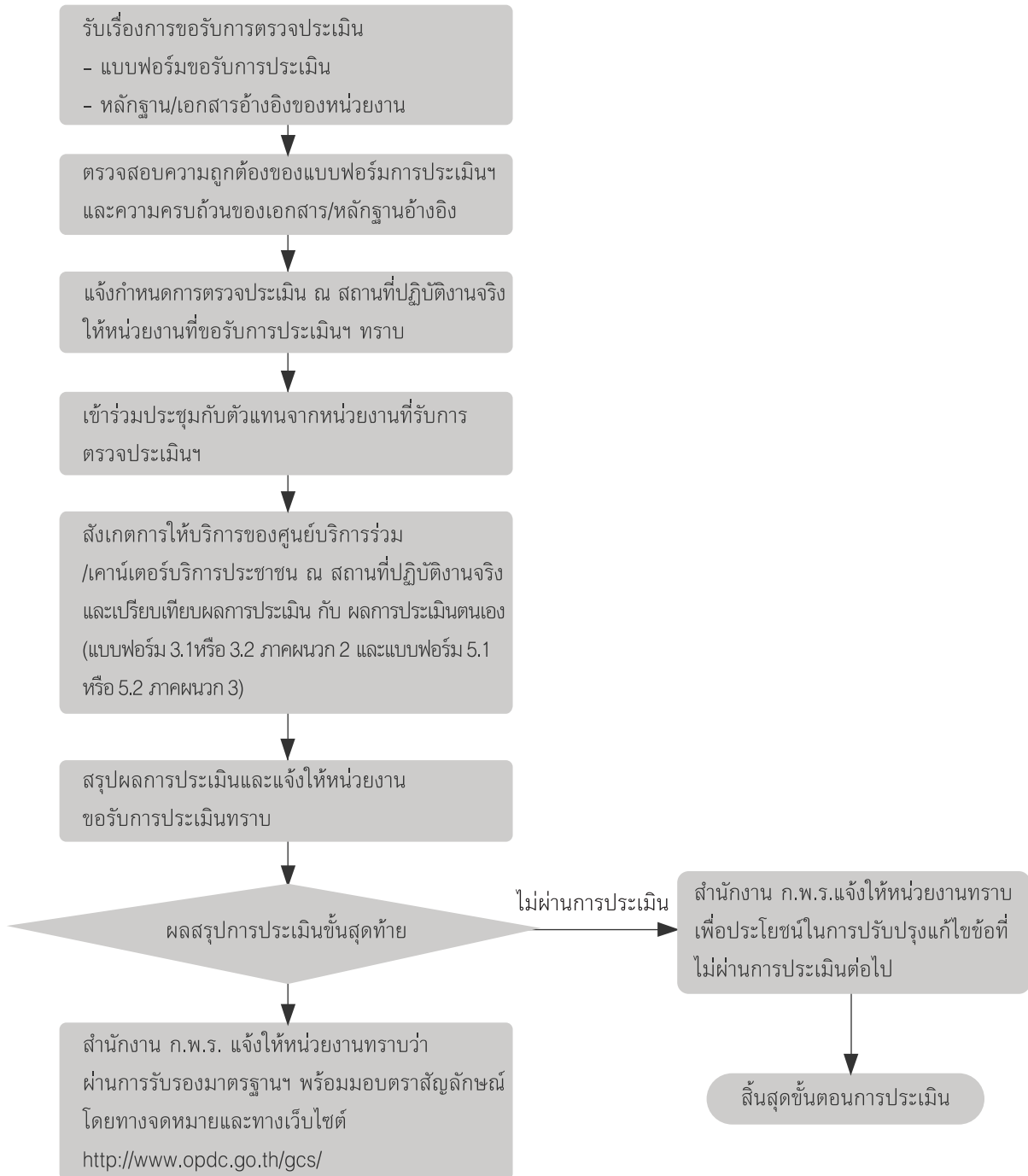
**ขั้นตอนที่ 2** แจ้งผลการตรวจประเมินเบื้องต้นให้หน่วยงานทราบ  
1) กรณีที่ไม่ผ่านการประเมินเบื้องต้น สำนักงาน ก.พ.ร. จะแจ้งข้อมูลที่ไม่ผ่านการประเมินให้กระทรวง/จังหวัดทราบเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป  
2) กรณีที่ผ่านการประเมินเบื้องต้น สำนักงาน ก.พ.ร. จะแจ้งกำหนดการตรวจประเมิน ณ สถานที่ปฏิบัติงานจริงให้หน่วยงานที่ขอรับการประเมินทราบ (ตามแบบฟอร์ม 4 ในภาคผนวก 3)แล้วดำเนินการขั้นตอนถัดไป

**ขั้นตอนที่ 3** (กรณีที่ผ่านการประเมินเบื้องต้น) เข้าร่วมประชุมกับตัวแทนจากหน่วยงานที่ขอรับการตรวจประเมินเพื่อชี้แจงแนวทางการตรวจประเมินและสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากที่ระบุไว้ในแบบฟอร์ม

**ขั้นตอนที่ 4** สังเกตการดำเนินการให้บริการศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน ณ สถานที่ปฏิบัติงานจริงและเปรียบเทียบผลการประเมินกับผลการประเมินตนเองของกระทรวง/จังหวัดตามที่ระบุในแบบฟอร์ม 3.1/3.2 ในภาคผนวก 2 และแบบฟอร์ม 5 ในภาคผนวก 3)

**ขั้นตอนที่ 5** สรุปผลและแจ้งผลการประเมินขั้นสุดท้ายไปยังปลัดกระทรวง/ผู้ว่าราชการจังหวัด (แล้วแต่กรณี)  
1) กรณีที่ไม่ผ่านการประเมินผลขั้นสุดท้าย แจ้งข้อที่ไม่ผ่านการประเมินให้หน่วยงานที่ขอรับการประเมินทราบเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขต่อไป  
2) กรณีที่ผ่านการประเมินผลขั้นสุดท้าย แจ้งให้หน่วยงานที่ขอรับการประเมินทราบว่า “ผ่านการรับรองมาตรฐานของศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน” พร้อมมอบตราสัญลักษณ์ว่า “ได้รับการรับรองมาตรฐานจากสำนักงาน ก.พ.ร.”

### 3.5 ขั้นตอนการประเมิน(ต่อ)



รูปที่ 3.2 ขั้นตอนการประเมินโดยคณะผู้ตรวจประเมินจากสำนักงาน ก.พ.ร.

## 3.6 ระบบการให้คะแนน

คณะกรรมการตรวจประเมิน จะให้คะแนนโดยพิจารณาจากผลการประเมินตนเองของหน่วยงานที่ขอรับการประเมิน (กระทรวง/จังหวัด) และผลการตรวจประเมิน ณ สถานที่ปฏิบัติงานจริงโดยสำนักงาน ก.พ.ร. ดังนี้

1. ศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนของหน่วยงานที่ขอรับการประเมิน (กระทรวง/จังหวัด) จะผ่านการประเมินและได้รับการรับรองมาตรฐาน หากกระทรวง/จังหวัดมีการดำเนินการตามเกณฑ์ชี้วัดบังคับและผ่านเกณฑ์ชี้วัดบังคับทุกตัวในทุกหัวข้อของทุกหมวด

2. เกณฑ์ประเมินเพื่อการรับรองมาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน มีทั้งหมด 42 ข้อ ๆ ละ 1 คะแนนโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ คะแนนของเกณฑ์ชี้วัดบังคับ และคะแนนของเกณฑ์ชี้วัดอิสระ

3. หน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานของศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน จะต้องมีความขั้นต่ำเท่ากับคะแนนเต็มของเกณฑ์ชี้วัดประเภท ก และอาจผ่านการรับรองมาตรฐานฯ ด้วยคะแนนที่สูงกว่าคะแนนขั้นต่ำหากผ่านเกณฑ์ชี้วัดอิสระ

### การคิดคะแนนที่ศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนได้รับ

คะแนนที่ผ่านการรับรอง = คะแนนเต็มของเกณฑ์ชี้วัดบังคับ + คะแนนที่ได้จากเกณฑ์ชี้วัดอิสระ

คะแนนขั้นต่ำที่จะได้รับการรับรอง = คะแนนเต็มของเกณฑ์ชี้วัดบังคับ

คะแนนที่ได้รับการรับรองสูงสุด = คะแนนเต็มของเกณฑ์ชี้วัดบังคับ + คะแนนเต็มของเกณฑ์ชี้วัดอิสระ

### 3.6 ระบบการให้คะแนน(ต่อ)

#### 3.6.1 ระบบคะแนนสำหรับการรับรองมาตรฐานศูนย์บริการร่วม

ประเภท ก : เกณฑ์ชี้วัดบังคับ

เกณฑ์ชี้วัดบังคับมีทั้งหมด 22 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 3 หมวด คือ

หมวด 1	มีเกณฑ์ชี้วัดบังคับทั้งหมด	8 ข้อ	จะต้องได้รับคะแนนประเมินเท่ากับ	8 คะแนน
หมวด 2	มีเกณฑ์ชี้วัดบังคับทั้งหมด	10 ข้อ	จะต้องได้รับคะแนนประเมินเท่ากับ	10 คะแนน
หมวด 3	มีเกณฑ์ชี้วัดบังคับทั้งหมด	4 ข้อ	จะต้องได้รับคะแนนประเมินเท่ากับ	4 คะแนน

ดังนั้น คะแนนเต็มสำหรับเกณฑ์ชี้วัดประเภท ก เท่ากับ 22 คะแนน

ประเภท ข : เกณฑ์ชี้วัดอิสระ

เกณฑ์ชี้วัดอิสระมีทั้งหมด 20 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 หมวด คือ

หมวด 1	มีเกณฑ์ชี้วัดอิสระทั้งหมด	7 ข้อ	จะต้องได้รับคะแนนประเมินสูงสุดเท่ากับ	7 คะแนน
หมวด 2	มีเกณฑ์ชี้วัดอิสระทั้งหมด	10 ข้อ	จะต้องได้รับคะแนนประเมินสูงสุดเท่ากับ	10 คะแนน
หมวด 3	มีเกณฑ์ชี้วัดอิสระทั้งหมด	3 ข้อ	จะต้องได้รับคะแนนประเมินสูงสุดเท่ากับ	3 คะแนน

ดังนั้น คะแนนเต็มสำหรับเกณฑ์ชี้วัดประเภท ข เท่ากับ 20 คะแนน

คะแนนขั้นต่ำที่ศูนย์บริการร่วมจะได้รับการรับรอง คือ 22 คะแนน

คะแนนสูงสุดที่ศูนย์บริการร่วมจะได้รับการรับรอง คือ 42 คะแนน





### 3.6 ระบบการให้คะแนน(ต่อ)

#### 3.6.2 ระบบคะแนนสำหรับการรับรองมาตรฐานเคาน์เตอร์บริการประชาชน

ประเภท ก : เกณฑ์ชี้วัดบังคับ

เกณฑ์ชี้วัดบังคับมีทั้งหมด 23 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 3 หมวด คือ

หมวด 1	มีเกณฑ์ชี้วัดบังคับทั้งหมด	9 ข้อ	จะต้องได้รับคะแนนประเมินเท่ากับ	9 คะแนน
หมวด 2	มีเกณฑ์ชี้วัดบังคับทั้งหมด	10 ข้อ	จะต้องได้รับคะแนนประเมินเท่ากับ	10 คะแนน
หมวด 3	มีเกณฑ์ชี้วัดบังคับทั้งหมด	4 ข้อ	จะต้องได้รับคะแนนประเมินเท่ากับ	4 คะแนน

ดังนั้น คะแนนเต็มสำหรับเกณฑ์ชี้วัดประเภท ก เท่ากับ 23 คะแนน

ประเภท ข : เกณฑ์ชี้วัดอิสระ

เกณฑ์ชี้วัดอิสระมีทั้งหมด 19 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 หมวด คือ

หมวด 1	มีเกณฑ์ชี้วัดอิสระทั้งหมด	6 ข้อ	จะต้องได้รับคะแนนประเมินสูงสุดเท่ากับ	6 คะแนน
หมวด 2	มีเกณฑ์ชี้วัดอิสระทั้งหมด	10 ข้อ	จะต้องได้รับคะแนนประเมินสูงสุดเท่ากับ	10 คะแนน
หมวด 3	มีเกณฑ์ชี้วัดอิสระทั้งหมด	3 ข้อ	จะต้องได้รับคะแนนประเมินสูงสุดเท่ากับ	3 คะแนน

ดังนั้น คะแนนเต็มสำหรับเกณฑ์ชี้วัดประเภท ข เท่ากับ 19 คะแนน

คะแนนขั้นต่ำที่ศูนย์บริการร่วมจะได้รับการรับรอง คือ 23 คะแนน

คะแนนสูงสุดที่ศูนย์บริการร่วมจะได้รับการรับรอง คือ 42 คะแนน