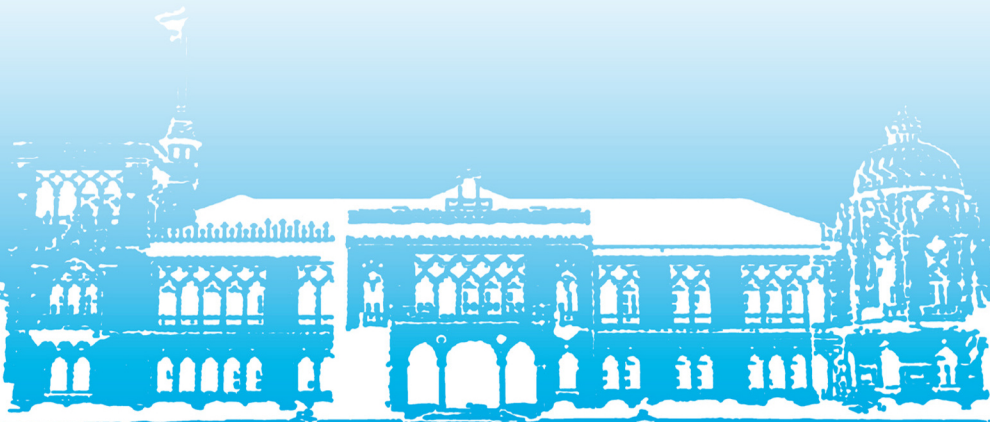




คู่มือ
การรับรองมาตรฐานการให้บริการ
ของศูนย์ราชการสะดวก



คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก



สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ร่วมกับ
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ





คู่มือ
การรับรองมาตรฐานการให้บริการ
ของศูนย์ราชการสะดวก

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก



สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ร่วมกับ
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ



คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

พิมพ์ครั้งที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๕๙
จำนวนพิมพ์ ๒,๐๐๐ เล่ม
ISBN : ๙๗๘-๖๑๖-๒๓๕-๒๕๙-๑

คณะผู้จัดทำ

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

- นายพีระ ทองโพธิ์ ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน
- นางมาลินี ภาวิไล ผู้อำนวยการส่วนแผนและประเมินผล
รักษาการในตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญด้านมวลชน
- นายอิทธิพล ช่างกลิ้งดี ผู้อำนวยการส่วนการมีส่วนร่วมของประชาชน
- นางสาวศุภลักษณ์ ทองเดช นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

- นางกิตติยา คัมภีร์ ที่ปรึกษาการพัฒนาระบบราชการ
- นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข ผู้อำนวยการกองบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม
- นางสาววิริยา เนตรน้อย ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการพัฒนาระบบราชการ
- นางมนัสสิรี เจียมวิจิตร นักพัฒนาระบบราชการชำนาญการ
- นางสาวอรุณญาณี สุนทรช นักพัฒนาระบบราชการชำนาญการ

พิมพ์ที่ บริษัท พริกหวานกราฟิก จำกัด

๙๐/๖ ซอยจรัญสนิทวงศ์ ๓๔/๑

ถนนจรัญสนิทวงศ์ แขวงอรุณอมรินทร์

เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ ๑๐๗๐๐

โทร. ๐-๒๔๒๔-๓๒๔๙, ๐-๒๔๒๔-๓๒๕๒

โทรสาร ๐-๒๔๒๔-๓๒๔๙, ๐-๒๔๒๔-๓๒๕๒

สงวนลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. ๒๕๓๗

ห้ามคัดลอก จัดพิมพ์ หรือทำซ้ำ ก่อนได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

คำนำ

นายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) ได้มอบนโยบาย ในที่ประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ ให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง จัดให้มีศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อเป็นหน่วยงาน ที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิด การบริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทาง มาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ ประกอบกับเป็นการดำเนินการ ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณา อนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

คณะกรรมการอำนวยความสะดวก จึงได้จัดทำคู่มือ การรับรองมาตรฐานการให้บริการขึ้น โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือดังกล่าว จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานของรัฐในการนำไปใช้เป็นแนวทางการดำเนินการ และการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก เพื่อขอรับ การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก อันจะนำไปสู่ การยกระดับการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่าง มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ก่อเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ รวมทั้งช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานของรัฐ

คณะกรรมการอำนวยความสะดวก
เมษายน ๒๕๕๙

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
๑. ที่มาและความสำคัญ	๑
๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำเกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก	๓
๓. จุดมุ่งหมายของศูนย์ราชการสะดวก	๓
๔. นิยามศัพท์	๓
๕. หลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐาน การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก	๖
๕.๑ หลักกคิต	๖
๕.๒ ระบบการให้บริการ	๖
๕.๓ เกณฑ์การพิจารณา	๘
๖. แนวทางการประเมินและการรับรองมาตรฐานการให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก	๖๗
๖.๑ เกณฑ์การประเมิน	๖๗
๖.๒ การขอรับการประเมิน	๖๘
๖.๓ วิธีการตรวจประเมิน	๖๘
๖.๔ ระยะเวลาในการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก	๖๙
๖.๕ การให้สิ่งจูงใจ	๖๙
๖.๖ Roadmap ทิศทางการพัฒนาต่อไปในอนาคต ของศูนย์ราชการสะดวก	๗๐
ภาคผนวก	๗๑

คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก

๑. ที่มาและความสำคัญ

๑.๑ การประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ นายกรัฐมนตรี ได้มอบนโยบายให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง จัดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ

๑.๒ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้กำหนดเกี่ยวกับการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนไว้ใน ๒ มาตรา ดังนี้

มาตรา ๗ วรรคสี่ กำหนดว่า “เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกันตามแนวทางที่ ก.พ.ร. กำหนด”

มาตรา ๑๔ วรรคหนึ่ง ในกรณีจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้คณะรัฐมนตรีมีมติจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับคำขอตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตขึ้น

๑.๓ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ที่สำคัญประการหนึ่งกำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่อลดระยะเวลาของประชาชนในการมาติดต่อราชการโดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อส่วนราชการหลายแห่งเพื่อดำเนินการในเรื่องเดียวกัน และประชาชนสามารถติดต่อสอบถามงานที่เกี่ยวข้อง ณ ที่แห่งเดียวได้ในทุกเรื่อง ดังนั้น ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้คำนึงถึงความต้องการ การอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก

เพื่อให้ศูนย์ราชการสะดวก มีการให้บริการที่เป็นไปตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี และมีมาตรฐานเดียวกัน จำเป็นต้องกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการติดตาม ประเมินผลการดำเนินการเพื่อนำไปสู่การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกต่อไป

๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำเกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกมีมาตรฐานเดียวกัน สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

๒.๒ เพื่อให้ส่วนราชการมีแนวทางที่เป็นบรรทัดฐานในการพัฒนาและยกระดับการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๒.๓ เพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก ที่นำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุง และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับส่วนราชการ

๓. จุดมุ่งหมายของศูนย์ราชการสะดวก

การให้บริการของทุกหน่วยงานของรัฐ ต้องมีความสะดวก มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ

๔. นิยามศัพท์

ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เป็นหน่วย/จุดบริการที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการให้คำแนะนำ และการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่น ความประทับใจให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการ

รูปแบบการบริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เป็นการบริการที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ราชการ โดยอาจจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวกขึ้นมาใหม่ หรือพัฒนาการบริการของศูนย์บริการประชาชนที่ทุกหน่วยงานมีการจัดตั้งไว้อยู่แล้ว (เช่น ศูนย์บริการร่วมกระทรวง ศูนย์ช่วยเหลือสังคม (OSCC) ศูนย์ดำรงธรรม ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน ศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์ เป็นต้น) โดยการเพิ่มคุณลักษณะของศูนย์ราชการสะดวกในการให้ประชาชนที่ไปขอรับบริการจากรัฐได้รับความสะดวกมากขึ้น ซึ่งคุณลักษณะของศูนย์ราชการสะดวกมีดังนี้

๑) เป็นการบริการที่ให้ความช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการติดต่อราชการ โดยเฉพาะกลุ่มผู้รับบริการที่มาติดต่อครั้งแรก

๒) เป็นการบริการที่สนับสนุนให้การติดต่อราชการมีความง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการขอรับบริการ เช่น การให้ข้อมูลข่าวสารของทุกหน่วยงานทั้งที่อยู่ในสังกัดเดียวกันและ/หรือต่างสังกัดได้ การประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ การสร้างแนวปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้ให้บริการมีจิตสาธารณะ/จิตบริการ การมีช่องทางขอรับบริการที่หลากหลาย การมีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ไม่ยุ่งยากและมากเกินไป เป็นต้น

๓) เป็นการบริการที่สามารถพัฒนาไปสู่การบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ณ จุดเดียวได้

๔) เป็นการบริการที่สามารถจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาได้

ดังนั้น ภายใต้ศูนย์บริการต่าง ๆ ที่หน่วยงานได้จัดตั้งไว้อยู่เดิม ควรจะพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นเพื่อให้ครอบคลุมถึงการเป็นศูนย์ราชการสะดวกด้วย กล่าวคือ อาจมีการพัฒนาโครงสร้าง ICT การพัฒนาช่องทางการติดต่อ เช่น รัฐบาลได้เปิดให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ เป็นต้น หรือ การพัฒนาการบริการให้เป็นแบบ Online มากขึ้น โดยมีมุมมองที่สำคัญของการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ๔ ด้าน ดังนี้

๑) ด้านสถานที่ ต้องเข้าถึงง่าย และสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ไม่สร้างภาระให้แก่ประชาชน

๒) ด้านบุคลากร ต้องมีจิตบริการ (Service Mind) การบริการมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

๓) ด้านงานที่ให้บริการ ต้องสนองตอบความต้องการ ขั้นตอนการขอรับบริการของประชาชนไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความง่ายต่อเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

๔) ด้านอื่น ๆ ตามความเหมาะสม ตามภารกิจโดยทุก ๆ ด้าน ต้องมีมาตรฐานในการบริการประชาชน

๕. หลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐาน การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

๕.๑ หลักคิด

การนำพาประชาชน ในการเข้าสู่บริการภาครัฐได้อย่าง สะดวก

๕.๒ ระบบการให้บริการ

ระบบการให้บริการ ประกอบด้วย ๓ องค์ประกอบ ได้แก่ ระบบก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ ระบบจุดให้บริการ และระบบสนับสนุน การให้บริการ

๑) ระบบก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ

เป็นระบบการให้บริการ ก่อนที่ผู้รับบริการจะเข้าถึง บริเวณจุดให้บริการ ซึ่งเป็นบริเวณที่ควรมีการออกแบบการบริการหรือจัด สิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการสามารถดำเนินกิจกรรมเบื้องต้น ก่อนเข้าสู่จุดบริการได้ ทั้งนี้ การออกแบบการบริการควรสอดคล้องและ เหมาะสมกับช่องทางการบริการด้วย เช่น การให้บริการ ณ สำนักงาน อาจมีระบบการจัดคิว การจัดให้มีที่นั่งพักรอ การจัดทำสื่อให้ข้อมูล การช่วยเหลือให้คำแนะนำ แบบฟอร์มที่เข้าใจง่าย เป็นต้น เพื่อให้ประชาชน เกิดความประทับใจ นอกจากนี้ ยังรวมถึงการเดินทางของผู้รับบริการไปยัง สถานที่ให้บริการต้องเข้าถึงได้ง่าย สะดวกและไม่เป็นภาระของประชาชน เช่น สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในเส้นทางที่มีระบบขนส่งสาธารณะ เป็นต้น หรือกรณีเป็นการบริการผ่านช่องทางเว็บไซต์อาจมีการออกแบบระบบ หน้าแรกของการให้บริการที่ง่ายต่อการเข้าถึงและการค้นหาบริการ

ที่ต้องการได้ง่ายและรวดเร็ว หรือเป็นการบริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ อาจออกแบบระบบตอบรับ ฌ นาที่แรกที่ผู้ให้บริการเรียกเข้ามา เป็นต้น

๒) ระบบจุดให้บริการ

เป็นระบบการให้บริการตั้งแต่เจ้าหน้าที่เริ่มดำเนินการ ให้บริการจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ ซึ่งการออกแบบการบริการขึ้นอยู่กับ ช่องทางการบริการ เช่น การบริการ ฌ สำนักงาน อาจออกแบบเป็นการให้ บริการในจุดบริการเดียว หรือ การบริการที่เกี่ยวข้องกันถูกจัดให้อยู่ใน บริเวณใกล้เคียงกัน ด้วยความเหมาะสม มีความทันสมัย และสะอาดตา การจัดเครื่องมือ-อุปกรณ์ และเอกสาร/แบบฟอร์มที่เพียงพอกับการให้ บริการ การดำเนินการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว สร้างความประทับใจ ให้แก่ผู้รับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดการให้บริการ และการตอบสนอง คำขอหรือข้อร้องเรียนของประชาชนที่มาใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กรณีที่เกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า ในขณะที่การบริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ ควรมีการออกแบบหน้าต่างของโปรแกรมประยุกต์ให้ง่ายต่อการสืบค้น ข้อมูล หรือสามารถกรอกแบบฟอร์มคำขอได้ เป็นต้น

๓) ระบบสนับสนุนการให้บริการ

เป็นระบบสนับสนุนการดำเนินการให้บริการและ การบริหารจัดการศูนย์ราชการสะดวกให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เช่น การพัฒนากลยุทธ์การให้บริการ การบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมี ประสิทธิภาพ การพัฒนาทักษะความชำนาญของเจ้าหน้าที่ การออกแบบ และพัฒนาการให้บริการที่เหมาะสม การออกแบบระบบและขั้นตอน การให้บริการ การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการที่สามารถ อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นต้น

๕.๓ เกณฑ์การพิจารณา

เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริการที่อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน รวมทั้ง สามารถติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างครอบคลุมทั้งระบบการให้บริการและการบริหารจัดการ จึงได้จัดทำเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกที่สามารถนำไปสู่การรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ดังนี้

๑) โครงสร้างของมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก แบ่งเป็น ๒ ส่วน รวม ๒๕ หัวข้อ ดังนี้

(๑) ข้อกำหนดพื้นฐาน แบ่งเป็น ๒ ประเด็น ได้แก่

(๑.๑) การสนองตอบความต้องการของประชาชน ประกอบด้วย ๓ หัวข้อ ได้แก่

(๑.๑.๑) การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

(๑.๑.๒) งานบริการ

(๑.๑.๓) เวลา เปิด-ปิด การให้บริการ

(๑.๒) การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ๓ หัวข้อ ได้แก่

(๑.๒.๑) สถานที่ให้บริการ

(๑.๒.๒) พื้นที่ให้บริการ

(๑.๒.๓) การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ

(๒) ข้อกำหนดการให้บริการ แบ่งเป็น ๓ ประเด็น
ได้แก่

(๒.๑) การจัดระบบการให้บริการ ประกอบด้วย
๓ หัวข้อ ได้แก่

- (๒.๑.๑) ระบบคิว/จุดแรกรับ
- (๒.๑.๒) การออกแบบระบบงาน
- (๒.๑.๓) การจัดสรรบุคลากร

(๒.๒) การพัฒนาทักษะความชำนาญของ
เจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย ๓ หัวข้อ ได้แก่

- (๒.๒.๑) บุคลากรด้านการบริการ
- (๒.๒.๒) บุคลากรด้านเทคนิค
- (๒.๒.๓) เจ้าหน้าที่ตอบ Call center (ถ้ามี)

(๒.๓) การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
ให้มีความสำคัญกับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำมาใช้
เพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินการให้บริการ ประกอบด้วย ๑๓ หัวข้อ ดังนี้

- (๒.๓.๑) ระบบการประเมินความพึงพอใจ
- (๒.๓.๒) คุณภาพการให้บริการและการจัดการ

ข้อร้องเรียน

- (๒.๓.๓) ช่องทางการให้บริการ
- (๒.๓.๔) ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน
- (๒.๓.๕) การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย
- (๒.๓.๖) การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน
- (๒.๓.๗) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัด

อบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง

- (๒.๓.๘) การจัดทำระบบฐานข้อมูล
- (๒.๓.๙) การออกแบบระบบเทคโนโลยี

สารสนเทศ

- (๒.๓.๑๐) การบูรณาการวางแผนระบบ
- (๒.๓.๑๑) การพัฒนาระบบการให้บริการ

online

- (๒.๓.๑๒) การพัฒนาระบบ Call Center
- (๒.๓.๑๓) การบริหารความต่อเนื่องในการ

ให้บริการที่จำเป็น

ทั้งนี้ ภายใต้โครงสร้างของมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการ ออกเป็น ๒ เกณฑ์ คือ

๑) เกณฑ์พื้นฐาน หมายถึง เกณฑ์ทั่วไปที่จำเป็นต้องมีในระบบการบริหารงานของศูนย์ราชการสะดวก และเป็นเกณฑ์การประเมินที่ต้องดำเนินการได้อย่างครบถ้วน เพื่อให้ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก โดยเกณฑ์พื้นฐานประกอบด้วยแนวทางการดำเนินงาน จำนวน ๔๐ ข้อ

๒) เกณฑ์ขั้นสูง หมายถึง เกณฑ์ที่สนับสนุนให้การดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกมีมาตรฐานการบริการที่นำไปสู่การยกระดับการให้บริการที่เป็นเลิศต่อไป ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ต้องดำเนินการอย่างน้อยร้อยละ ๕๐ หรือ ๑๐ ข้อ เพื่อให้ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก โดยเกณฑ์ขั้นสูงประกอบด้วยแนวทางการดำเนินงาน จำนวน ๒๐ ข้อ

๒) แนวทางการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก

เพื่อให้การดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกสามารถให้บริการประชาชนจนเกิดสัมฤทธิ์ผลที่ดี จึงได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการไปสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก โดยแบ่งตามระบบการให้บริการเป็น ๓ ระบบ ได้แก่ ระบบก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ ระบบจุดให้บริการ และระบบสนับสนุนการให้บริการ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

แนวทางการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ			
๑. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของภาคีหวังของผู้รับบริการ	มีการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	<input type="checkbox"/> <p>๑.๑ มีการสำรวจตามหลักการ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ ซึ่งควรครอบคลุมประเด็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ 	๑
		<input type="checkbox"/> <p>๑.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ</p>	๑

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๒. งานบริการ	งานบริการมีความหลากหลาย	<p>๒.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก</p> <p>ครอบคลุมประเภทงานดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ - งานบริการอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ 	☑
๓. เวลาเปิดให้บริการ	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือในช่วงเวลาที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่	<p>๒.๒ งานบริการที่เหมาะสม หรือตามภารกิจของหน่วยงาน</p> <p>๓.๑ การให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น วันจันทร์-ศุกร์ (เวลา ๑๗.๐๐ - ๑๙.๐๐ น.) วันเสาร์-อาทิตย์ (เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.) วัน-เวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยง เป็นต้น (เชื่อมโยงข้อ ๑)</p>	☑ ☑ ☑

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๔. สถานที่ให้บริการ	สถานที่ให้บริการเป็นจุดที่เชื่อมต่อ การมาใช้บริการ เข้าถึงได้ง่าย ปลอดภัย และสะดวก	<p><input type="checkbox"/> ๔.๑ มีระบบสารสนเทศที่เข้าถึงสถานที่ บริการ เพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง</p> <p><input type="checkbox"/> ๔.๒ มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่ง ที่ตั้งของจุดให้บริการอย่างชัดเจน ไม่ติดตั้ง ในตำแหน่งที่ทำให้เกิดความสับสน</p> <p><input type="checkbox"/> ๔.๓ เข้าถึงได้สะดวก และจัดให้มีแสงสว่าง อย่างเพียงพอ ณ บริเวณสถานที่บริการ</p> <p><input type="checkbox"/> ๔.๔ การออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการ อยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟท์) มีทางลาดสำหรับ รถเข็น มีพื้นที่ว่างได้แก่คนเข็นรถเข็น คนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่เสี่ยงเกิดขวาง (ความสูง ๗๐-๗๕ ซม. กว้างไม่น้อยกว่า ๔๐ ซม.)* เป็นต้น</p>	<p>☑</p> <p>☑</p> <p>☑</p> <p>☺</p>

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภท เกณฑ์
๕. พื้นที่ให้บริการ	พื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม กับลักษณะและปริมาณงาน ที่ให้บริการ	<input type="checkbox"/> ๕.๑ การออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการ ระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวก ทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่ และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ	☺
		<input type="checkbox"/> ๕.๒ ขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหว ร่างกายที่สบาย ไม่น้อยกว่า ๒๘-๓๐ นิ้ว)** และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	☺
		<input type="checkbox"/> ๕.๓ ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายต้องออกแบบ หรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจน ทั้งขณะยืนหรือรถถือเคลื่อน	☺






หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๖. การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ	<p>การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ สำนักงาน หรืออุปกรณ์อื่น ๆ เพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ</p> <p>ทั้งก่อนเข้าสู่บริการ และ จุดให้บริการ</p>	<p>๖.๑ มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น</p> <p>๖.๒ การจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ</p>	๕
๗. ระบบคิว/จุดแรกเริ่ม	<p>ระบบคิว/จุดแรกเริ่มผู้รับบริการ เพื่อคัดกรอง และให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ</p>	<p>๗.๑ การจัดให้มีระบบคิว เพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม</p> <p>๗.๒ มีจุดแรกเริ่ม ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลาการคอย</p>	๕

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
<p>๘. การออกแบบระบบงาน</p>	<p>การออกแบบระบบงานให้สามารถให้บริการได้แบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ณ จุดเดียว หรือระบบการให้บริการอื่นๆ ที่สนับสนุนการบริการให้มีความสะดวก</p>	<p><input type="checkbox"/> ๘.๑ มีการจัดทำขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน</p> <p><input type="checkbox"/> ๘.๒ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน</p> <p><input type="checkbox"/> ๘.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการประเมิน และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน (การให้คำแนะนำข้อมูลของหน่วยงานอื่น ๆ อาจค้นหาได้ที่เว็บ www.info.go.th)</p> <p><input type="checkbox"/> ๘.๔ การให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบการบริการของแต่ละจุด เป็นต้น</p>	<p>๒</p> <p>๒</p> <p>๒</p> <p>๒</p>

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภท เกณฑ์
		<input type="checkbox"/> <p>๘.๕ มีระบบที่ทนายผู้รับบริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการตอบใบอนุญาต โดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศ ให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะการรับบริการในงงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น</p>	☺
		<input type="checkbox"/> <p>๘.๖ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์</p>	☺
		<input type="checkbox"/> <p>๘.๗ มีการปรับปรุงแบบฟอร์มการขอรับอนุญาตต่าง ๆ ให้ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน</p>	☺

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๙. การจัดสรรบุคลากร	การจัดสรรจำนวนบุคลากรที่เพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	<p>๙.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่เป็น</p> <p>๙.๒ มีการจัดตารางการทำงานในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่มิได้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก เพื่อให้เหมาะสมในการให้บริการผู้รับบริการที่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละช่วงจุดให้บริการ</p>	<p>☑</p> <p>☑</p>
		๙.๓ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน	☑
๒. ระบบจุดให้บริการ			
๑๐. บุคลากรต้น	บุคลากรด้านการบริการ/ ผู้ให้บริการมีจิตบริการ (Service Mind) และมีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการ รวมทั้งงานที่เกี่ยวข้อง	๑๐.๑ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา ระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ	☑
การบริการ			

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
	<input type="checkbox"/>	๑๐.๒ เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบซอฟต์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนมีความเข้าใจในด้านการใช้งานระบบ (เชื่อมโยงข้อ ๑๗.๑)	๒
	<input type="checkbox"/>	๑๐.๓ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง	๒
	<input type="checkbox"/>	๑๐.๔ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ <ul style="list-style-type: none"> ครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยเมตตาจิต 	๒

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
		<p>๑๐.๕  เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ เช่น บริการอื่น ๆ เพิ่มเติมในเชิงรุก เป็นต้น</p>	😊
		<p>๑๐.๖  เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น (เชื่อมโยงข้อ ๑๓.๑ และ ๒๑.๑)</p>	😊
๑๑. ระบบการประเมินความพึงพอใจ	ระบบการประเมินความพึงพอใจทันที ณ จุดให้บริการ	<p>๑๑.๑  มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ</p>	👍
		<p>๑๑.๒  มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง</p>	👍
		<p>๑๑.๓  เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐</p>	👍

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภท เกณฑ์
๑๒. คุณภาพ การให้บริการและ การจัดการ ข้อร้องเรียน	การให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว ไม่เกิดข้อร้องเรียน	<p>๑๒.๑ <input type="checkbox"/> วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง ตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการ ที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน)</p> <p>๑๒.๒ <input type="checkbox"/> มีกลไกการรับฟังและตอบสนอง ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้ง ระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน</p> <p>๑๒.๓ <input type="checkbox"/> กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนในประเด็นเดิมจะต้อง ไม่เกิดขึ้นซ้ำอีก</p>	<p>👍</p> <p>👍</p> <p>😊</p>
๑๓. ช่องทาง การให้บริการ	การมีช่องทางให้บริการให้บริการ ทางโทรศัพท์ หรือการตั้งเป็นศูนย์ Hotline (ถ้ามี)	<p>๑๓.๑ <input type="checkbox"/> มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางบริการ เรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของ ผู้รับบริการ</p>	😊


หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภท เกณฑ์
๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ			
๑๔. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน	<p>การจัดทำแผนการติดตามผล</p> <p>การดำเนินการของศูนย์ราชการสะตอก</p> <p>สะตอกที่ชัดเจน และมีระบบ</p> <p>การติดตามที่มีประสิทธิภาพ</p>	<p>๑๔.๑ มีการจัดทำแผนการติดตามผล</p> <p>การดำเนินการของศูนย์ราชการสะตอก</p> <p>ที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่อง</p> <p>ที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา</p> <p>ดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอ</p> <p>การปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง</p>	👍
	<input type="checkbox"/>	<p>๑๔.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนอง</p> <p>ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้ง</p> <p>ระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน</p> <p>ทั้งนี้ อาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไป</p> <p>พื้นที่ปัญหา (ขึ้นกับลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้น)</p>	👍
๑๕. การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย	<p>การแก้ไขปัญหาท้าทายที่เกิดขึ้น</p> <p>ในการดำเนินการให้บริการ และ</p> <p>นำไปสู่การกำหนดเป็นแนวทาง</p> <p>การดำเนินงานต่อไป</p>	<p>๑๕.๑ มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการ</p> <p>ให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น</p> <p>และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการ</p> <p>ดียิ่งขึ้น</p>	😊

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๑๖. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน	<p>การทบทวนปรับปรุงการออกแบงระบบงานและกระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</p>	<p>๑๖.๑ มีการนำผลจากการติดตามความคิดเห็นการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ตรงต่อเรื่อง สามารถมีระบบรับส่งเรื่อง และการให้บริการ 'ได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ (เชื่อมโยงข้อ ๑๑.๒, ๑๔, ๑๕)</p>	๕
๑๗. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรม	<p>การจัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดอบรมพัฒนาความรู้ ความชำนาญ และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการบรรลุเป้าหมาย ของการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน</p>	<p>๑๖.๒ มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย</p>	๕
๑๗. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง	<p>การจัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดอบรมพัฒนาความรู้ ความชำนาญ และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการบรรลุเป้าหมาย ของการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน</p>	<p>๑๗.๑ การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัย อย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสีกินด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น</p>	๕

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภท เกณฑ์
		<input type="checkbox"/> ๑๗.๒ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	😊
๑๘. บุคลากร ด้านเทคนิค	บุคลากรด้านเทคนิคที่มีหน้าที่ติดตั้งและบำรุงรักษาอุปกรณ์ และเครื่องคอมพิวเตอร์ มีความรู้และทักษะสำคัญในการปฏิบัติงาน	<input type="checkbox"/> ๑๘.๑ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน (เชื่อมโยงข้อ ๑๗.๑)	👍
		<input type="checkbox"/> ๑๘.๒ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - ตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ - อธิบายลักษณะปัญหาระบบเครือข่ายต่อเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ 	👍


หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภท เกณฑ์
๑๙. การจัดทำระบบฐานข้อมูล	การจัดทำระบบฐานข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล ให้สามารถใช้งานได้ และมีข้อมูลจำเป็นเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	๑๙.๑ มีการออกแบบระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการ	☑️
		๑๙.๒ มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูล และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	☑️
๒๐. การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด	๒๐.๑ การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด	☑️

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภท เกณฑ์
		<p>๒๐.๒ การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ผู้ใช้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถ ค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่</p>	๕
๒๑. การบูรณาการวางแผนระบบ	การบูรณาการวางแผนระบบไปสู่ การให้บริการ ณ จุดเดียวตลอดทั้ง กระบวนการ	<p>๒๑.๑ การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มี จำกัด โดยมีเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง หน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและ ความผิดพลาดในการออกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า</p>	๘

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภท เกณฑ์
๒๒. การพัฒนาระบบ การให้บริการ online	การพัฒนาบริการให้บริการ online ได้สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้รับบริการ และมีการกำหนดมาตรฐาน การให้บริการแต่ละช่องทาง ที่เป็นระบบ online	 <p>๒๒.๑ มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการเรียน ผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีบริการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง</p> <ul style="list-style-type: none"> - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น (เชื่อมโยงข้อ ๑๓.๑) 	😊

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๒๓. การพัฒนาระบบ Call Center (ถ้ามี)	<div data-bbox="245 790 267 821" style="text-align: center;">☐</div> การพัฒนาระบบ Call Center ให้สามารถรับเรื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพร้อมใช้งาน	<div data-bbox="245 694 267 758" style="text-align: center;">☐</div> ๒๓.๑ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพ ใช้งานได้ เสียงฟังชัดเจน - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติ การขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบครัวข้อมูล ที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน 	😊
๒๔. เจ้าหน้าที่ Call center (ถ้ามี)	<div data-bbox="696 790 718 821" style="text-align: center;">☐</div> การพัฒนาเจ้าหน้าที่ตอบ Call center ให้มีความสามารถ ในการให้บริการ ตามมาตรฐาน Call Center	<div data-bbox="696 694 718 758" style="text-align: center;">☐</div> ๒๔.๑ มีระบบ/แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ตอบ Call Center อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ	👍

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
		<p>☐</p> <p>๒๔.๒ มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ตั้งไม่เกิน ๓ ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรกไม่เกิน ๕% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก</p>	☺
		<p>☐</p> <p>๒๔.๓ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด (เชื่อมโยงข้อ ๒๔.๒)</p>	☺
๒๕. การบริการความต่อเนื่องในการให้บริการ	การบริการความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับภาวะฉุกเฉิน และสามารถให้บริการงานที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต	<p>☐</p> <p>๒๕.๑ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศ คู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น</p>	☺

<p>เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม : ในกรณีที่มีการริเริ่มและพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสุดความเป็นเลิศให้หน่วยงานเขียนคำอธิบายถึงนวัตกรรมบริการหรือความริเริ่มใหม่ ๆ จนเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ (คะแนนในส่วนนี้ถือเป็นคะแนนเพิ่มนอกเหนือจากเกณฑ์ที่กำหนด)</p>	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

- หมายเหตุ :**
- *ที่มา : ข้อเพชร พานระลึก. แนวคิดการออกแบบและปฏิรูปการอุปกรสิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการที่สอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคนพิการ. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
 - ** ที่มา : John J.Fruin. Chapter 8 Designing for pedestrians. http://ntl.bts.gov/DOCS/๑๑๘๗๗/Chapter_8.html
 - สัญลักษณ์ ♿ หมายถึง เกณฑ์พื้นฐาน
 - สัญลักษณ์ 😊 หมายถึง เกณฑ์ขั้นสูง

สำหรับรายละเอียดแนวทางการดำเนินการของแต่ละหัวข้อมีดังนี้

๑. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

ก่อนการเริ่มต้นดำเนินการจะต้องมีจัดให้มีการศึกษาวิเคราะห์ผลดีผลเสียให้ครบถ้วนทุกด้าน ต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยอาจใช้วิธีการออกแบบสำรวจหรือรูปแบบอื่น ๆ ในการได้ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของสถานที่เปิดให้บริการด้วยวิธีการต่าง ๆ ที่เหมาะสมตามหลักสถิติ เพื่อนำมาใช้ออกแบบระบบการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก หรือปรับปรุงระบบการให้บริการในกรณีที่มีศูนย์ราชการสะดวกเปิดให้บริการอยู่แล้ว

ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลสำคัญและถูกต้องจำเป็นต้องมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการแต่ละพื้นที่ให้บริการไว้อย่างชัดเจน ซึ่งขึ้นอยู่กับว่าศูนย์บริการประชาชนที่จะเปิดให้บริการอยู่ในบริเวณใด ผู้ที่อาศัยอยู่ในบริเวณนั้นและบริเวณรอบ ๆ เป็นกลุ่มใดบ้าง มีพฤติกรรมเป็นอย่างไร รูปแบบการเดินทางเป็นอย่างไร เพื่อคาดการณ์ถึงประชาชนที่จะมารับบริการเป็นกลุ่มใด เช่น ผู้ประกอบการ ชาวต่างชาติ นักศึกษา แรงงานต่างด้าว และประชาชนทั่วไป เป็นต้น หรืออาจจะศึกษาจากช่วงวัยหรืออายุและนำมาพิจารณาร่วมกับบริการที่ต้องการจากราชการใช้แต่ละช่วงวัยของกลุ่มเป้าหมาย หรืออาจแบ่งกลุ่มประชาชนผู้รับบริการที่มีลักษณะและความต้องการที่คล้ายคลึงกัน และจำแนกเป็นประเภทของกลุ่มผู้รับบริการ โดยอาจกำหนดออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านประชากรศาสตร์ เช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ๒) ด้านจิตวิทยา เช่น สถานะทางสังคม บุคลิกภาพ

รูปแบบการดำเนินชีวิต ๓) ด้านพฤติกรรมศาสตร์ เช่น ประโยชน์ที่ต้องการ อัตราการรับบริการ/ความถี่ในการรับบริการ การแก้ปัญหา ช่วงเวลา ความต้องการข้อมูลข่าวสาร และ ๔) ด้านภูมิศาสตร์ เช่น ขอบเขตดินแดน ในเมือง/ชนบท และสภาพภูมิอากาศ เป็นต้น

เมื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมายได้แล้ว ก็ต้องมีการออกแบบวิธีการและคำถามตามหลักสถิติ เพื่อให้ได้ข้อมูลจำเป็นเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการสำหรับการออกแบบการให้บริการเพื่อเกิดการอำนวยความสะดวก การสร้างมาตรฐานระบบงาน การให้บริการด้วยใจ และการนำไปสู่การเชื่อมโยงข้อมูลในทุกขั้นตอนต่อไป โดยอย่างน้อยคำถามจะต้องครอบคลุมประเด็นสำคัญ ดังนี้

- ประเภทงานบริการที่ต้องการให้มี
- วันและเวลาเปิดให้บริการ
- สถานที่ให้บริการ
- ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ (หากมีการเปิดให้บริการ ณ จุดนี้)
- สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ
- การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

ภายหลังจากการที่ได้รวบรวมข้อมูลความต้องการและข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายแล้วจะต้องนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ผลการศึกษาและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการต่อไป อย่างไรก็ตามการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการไม่จำเป็นจะต้องมีการสำรวจเฉพาะก่อนเปิดศูนย์ราชการสะดวกเท่านั้น แต่หากเป็นเรื่องสำคัญที่จะช่วยให้ได้ข้อมูลมาใช้ออกแบบ

ปรับปรุงระบบการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นจึงควรมีการ ออกแบบวิธีการได้มาซึ่งข้อมูลที่สำคัญต่อการพัฒนาระบบการให้บริการ อย่างเป็นระบบในช่วงระยะเวลาที่เหมาะสม โดยเฉพาะกรณีที่จะมี การเปลี่ยนแปลงการให้บริการในแต่ละครั้ง หรือตามกาลเวลาที่วิถีชีวิต เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงอันจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของศูนย์ราชการ สะดวก เป็นต้น

๒. งานบริการ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการ เพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์การ ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่ง อันเป็นผลดีกับองค์การ เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงานมักพบว่า งานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น

สำหรับงานบริการประชาชน คือ งานของรัฐที่จะต้อง ดำเนินการให้กับประชาชน หรือ ส่วนราชการด้วยกันเอง เนื่องจากเป็น อำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะด้วยกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ใด ๆ ก็ตาม การคัดเลือกงานบริการมาเปิดให้บริการควรมีความครบถ้วน และหลากหลายสอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ แต่อย่างไรก็ตาม ศูนย์ราชการสะดวกควรมีงาน บริการที่ครอบคลุมประเภทงานด้านบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ภาครัฐ ทุกหน่วยงาน งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และงานอื่น ๆ โดย พิจารณาคัดเลือกงานบริการที่สอดคล้องกับผลสำรวจที่ได้จากการศึกษา ความต้องการฯ

๓. เวลาเปิดให้บริการ

การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกควรกำหนดเวลาเปิดให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการรับทราบข้อมูลได้อย่างชัดเจน โดยในการกำหนดเวลาเปิดให้บริการควรมีการให้บริการนอกเวลาราชการไว้ด้วย เรื่องเพิ่มโอกาสให้แก่ประชาชนที่ไม่สามารถมารับบริการในเวลาราชการได้ เช่น วันจันทร์-ศุกร์ (เวลา ๑๗.๐๐ - ๑๙.๐๐ น.) วันเสาร์-อาทิตย์ (เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.) วัน-เวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยง เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการเปิดให้บริการอย่างแท้จริง จึงควรต้องเลือกช่วงเวลาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการส่วนใหญ่ในแต่ละพื้นที่การให้บริการ โดยสามารถเชื่อมโยงกับผลสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการหัวข้อที่ ๑

๔. สถานที่บริการ

สถานที่ให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักต้องการและคาดหวังให้สถานที่ให้บริการเป็นจุดที่เอื้อต่อการมาใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ปลอดภัย สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวก ดังนั้น การจัดสถานที่ให้บริการจะต้องคำนึงถึงระบบการขนส่งสาธารณะ เพื่อให้ง่ายต่อการเดินทาง การจัดทำป้าย/สัญลักษณ์ ในการบอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการได้อย่างชัดเจน ไม่ติดในตำแหน่งที่ทำให้เกิดความสับสน การออกแบบจุดให้บริการเข้าถึงได้สะดวก และจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ ณ บริเวณสถานที่ให้บริการ นอกจากนี้ การออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟท์) การเข้าถึงมีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถ

เข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง (ความสูง ๗๐-๗๕ ซม. กว้างไม่น้อยกว่า ๔๐ ซม.) เป็นต้น

๕. พื้นที่ให้บริการ

พื้นที่ให้บริการควรได้รับการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่ และประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงมีความเหมาะสมกับลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ และควรพิจารณาถึงความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับจำนวนผู้รับบริการโดยเฉลี่ย จำนวนงานบริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ อุปกรณ์ หรือทรัพยากรอื่น ๆ ที่ใช้ในการจัดระบบการให้บริการ รวมทั้งขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับต้อง (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย ไม่น้อยกว่า ๒๘-๓๐ นิ้ว) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถหยิบใช้ได้สะดวก รวดเร็ว และการออกแบบในจุดที่สำคัญต้องมองเห็นได้ชัดเจนทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน

๖. การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ

การให้บริการในปัจจุบันมีความจำเป็นต้องการจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์สำนักงาน หรืออุปกรณ์อื่น ๆ และยังรวมถึงห้องน้ำที่ต้องการให้มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ และใช้งานได้ เพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการให้บริการทั้งก่อนเข้าสู่บริการ และจุดให้บริการ โดยการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกควรพิจารณาให้สอดคล้องกับผลสำรวจที่ได้จากการศึกษา

ความต้องการของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และความพร้อมของทรัพยากรที่มี

ทั้งนี้ ในการปฏิบัติงานที่มีลักษณะต้องการทักษะและความชำนาญของเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานเจ้าของเรื่องที่ไม่สามารถมาปฏิบัติการให้บริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกได้ อาจจัดหาโทรศัพท์ชนิดเห็นภาพหรือผ่านระบบ Line หรือการนำเทคโนโลยีการสื่อสารอื่น เพื่อมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ

๗. ระบบคิว/จุดแรกรับ

การให้บริการในปัจจุบันที่นับวันจะมีจำนวนผู้รับบริการมากขึ้น จึงมีความจำเป็นที่ต้องออกแบบการจัดระบบคิวอย่างเป็นระบบ โดยอาจจะใช้เครื่องจัดระบบคิวไฟฟ้าอัตโนมัติ หรือใช้ระบบบัตรคิวแบบธรรมดา (Manual) ที่ทำด้วยกระดาษหรือวัสดุอื่น อย่งใดอย่างหนึ่ง หรืออาจเป็นการเข้าแถวรอ ซึ่งจะเป็นรูปแบบใดนั้น ก็ขึ้นกับปริมาณและพฤติกรรมของผู้รับบริการเป็นสำคัญ และต้องออกแบบให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมในการให้บริการ นอกจากนี้ ในบริเวณทางเข้าศูนย์ราชการสะดวก ควรพัฒนาให้มีจุดแรกรับในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ การคัดกรองและให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ เตรียมเอกสารและการกรอกแบบฟอร์ม พร้อมมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และลดระยะเวลาการคอย

๘. การออกแบบระบบงาน

การออกแบบระบบงาน เป็นการกำหนดแนวทาง/วิธีการในการทำงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดให้บรรลุเป้าหมายและสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ทีมงานของศูนย์ราชการสะดวกควรต้องร่วมกันพิจารณา

กำหนดประเภทของระบบงานที่จะเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานภายในศูนย์ราชการ สะดวก ซึ่งสามารถกำหนดได้จากประเภทงานบริการ เช่น ระบบงาน ที่ให้เป็นจุดบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) และระบบงาน เพื่อการรับเรื่อง-ส่งต่อ เป็นต้น และระบบการให้บริการที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เช่น ระบบการตอบคำถามเกี่ยวกับงานที่ให้บริการ โดยต้องมีระยะเวลาในการตอบให้ชัดเจน ระบบการสื่อสารสองทิศทางเพื่อการรับรู้และสร้างความเข้าใจในเรื่องสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้รับบริการในหัวข้อเรื่องใด ผ่านช่องทางไหน ระบบการติดตามและรายงานผลงาน ระบบการให้บริการแบบออนไลน์ควรมีงานอะไรบ้าง การบูรณาการปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ระบบการทักทายผู้รับบริการ และระบบติดตามสถานะผู้รับบริการ เป็นต้น รวมทั้ง การร่วมกันออกแบบระบบงานว่าควรมีกลไก/แนวทาง/วิธีการปฏิบัติงานอย่างไร ซึ่งต้องมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของศูนย์ราชการสะดวก และสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

การออกแบบระบบงานให้มีการบริการสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ควรมีการดำเนินการเชิงบูรณาการเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมในการให้บริการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ รวมทั้งมีการดำเนินการที่สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยเฉพาะการตอบคำถามหรือการสื่อสารข้อมูลจากผู้ให้บริการถึงผู้รับบริการ แต่ละครึ่งจะต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องตรงกัน และรูปแบบในการให้บริการแต่ละจุดจะต้องเป็นมาตรฐานเดียวกันในการให้บริการแต่ละครั้ง

นอกจากนี้ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยการรับบริการนาน ในการออกแบบระบบงานจะต้องคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงาน ที่ผู้รับบริการมาใช้บริการ ความยากง่ายในการบริการประชาชน ประกอบกับ ทรัพยากรที่ศูนย์ราชการสะดวกมีอยู่/ความสามารถในการจัดหามาได้ และ นำมาจัดลำดับความสำคัญ และควรมีการออกแบบระบบการพัฒนา บุคลากรให้สามารถให้บริการทดแทนกันได้ เพื่อให้สามารถหมุนเวียน เจ้าหน้าที่ ที่มีปริมาณงานน้อยมาช่วยทำงานที่มีปริมาณการใช้บริการ จำนวนมาก ดังนั้นหัวหน้างานต้องมีการบริหารจัดการบุคลากร หรืออาจ มีทีมในการสังเกตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้รับบริการ ในแต่ละช่วงเวลา และนำมาปรับปรุงระบบงานให้ทันต่อสถานการณ์ ในกรณีที่มีผู้รับบริการมีจำนวนมาก ระยะเวลาการให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐานหรือกรณีต้องการลดขั้นตอนและระยะเวลา เพื่อให้เกิดประโยชน์ ต่อการให้บริการได้อย่างคุ้มค่า

หลังจากที่ออกแบบระบบงานเสร็จแล้ว ควรมีการทดลอง นำแต่ละระบบงานไปปฏิบัติและปรับปรุงระบบงานให้มีประสิทธิภาพ และ นำข้อมูลการปฏิบัติงานในแต่ละระบบงานมาจัดทำเป็นขั้นตอนการทำงาน กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ ซึ่งต้องจัดทำรายละเอียด การปฏิบัติงานให้ชัดเจนครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุ ขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน และจัดเก็บในรูปแบบเอกสารหรือพัฒนา อยู่ในระบบสารสนเทศซึ่งต้องอยู่ในตำแหน่งที่หยิบใช้สะดวกค้นหาข้อมูลได้ รวดเร็ว ทั้งนี้ ในการค้นหาข้อมูลงานบริการของหน่วยงานอื่น ๆ สามารถ สืบค้นได้จากเว็บไซต์ www.info.go.th

๙. การจัดสรรบุคลากร

บุคลากรเป็นทรัพยากรพื้นฐานที่สำคัญที่สุดในการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก การจัดการทรัพยากรบุคคลที่ดีจะช่วยสร้างแรงจูงใจในเชิงบวกให้แก่บุคลากร ซึ่งจะช่วยป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การจัดการทรัพยากรบุคคล หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารหรือผู้มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบุคลากร และ/หรือ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรของศูนย์ราชการสะดวก ร่วมกันใช้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ ในการสรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ให้เข้าปฏิบัติงานในศูนย์ราชการสะดวก พร้อมทั้งดำเนินการธำรงรักษาและพัฒนาให้บุคลากรของศูนย์ราชการสะดวกมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสม

การจัดการทรัพยากรบุคคลควรพิจารณาเป็น ๓ ระยะ ได้แก่

๑) ก่อนเข้าร่วมงาน ต้องวางแผนทรัพยากรบุคคล โดยกำหนดลักษณะงานและผู้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับระบบงานแต่ละขั้นตอนตามความจำเป็นของหน่วยงาน จากนั้นจึงดำเนินการสรรหา และจูงใจผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และมีความเหมาะสมกับงานที่ต้องการ จนถึง การบรรจุเข้าทำงาน

๒) ขณะปฏิบัติงาน ต้องธำรงรักษาให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี และมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของศูนย์ราชการสะดวก โดยเฉพาะการจัดให้มีการประเมินผลงานอย่างมีหลักเกณฑ์ที่โปร่งใส การดูแลเรื่องการให้รางวัลอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน การจัดการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การจัดสรร

สวัสดิการและเสริมสร้างสุขอนามัยในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการกำหนดแนวทางความก้าวหน้าของแต่ละคน/ตำแหน่ง เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมในการทำงานทั้งกายและใจ ลดแรงจูงใจที่จะกระทำทุจริต นอกจากนี้ต้องดำเนินการในการพัฒนาทัศนคติ ค่านิยม กระบวนทัศน์ในการเป็นผู้ให้บริการที่ดีให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

๓) ภายหลังจากปฏิบัติงาน ต้องคำนึงถึงผู้ที่ทำงานมาจนจวนเกษียณอายุ หรือจำเป็นต้องออกจากงานด้วยเหตุผลบางประการ ยกเว้นการกระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง โดยจัดกิจกรรมในเชิงสร้างสรรค์ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเหล่านี้ รวมถึงการส่งเสริมให้บุคลากรเกษียณมาทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแก่ศูนย์ราชการสะตอก ซึ่งการดำเนินการนี้จะมีผลต่อแรงจูงใจของบุคลากรที่กำลังปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ด้วย

อย่างไรก็ตาม ในหัวข้อนี้ จะเน้นในส่วนระยะก่อนเข้าร่วมงาน ดังนั้น การจัดสรรจำนวนบุคลากรมีเพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ควรมีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น มีการกำหนดสิ่งจูงใจให้แก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ราชการสะตอก รวมไปถึงการออกแบบตารางการทำงานทั้งในสถานการณปกติ ช่วงพักรับประทานอาหาร และช่วงเวลาที่มิผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก เพื่อให้เหมาะสมในการให้บริการผู้รับบริการที่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละช่วงของจุดให้บริการ รวมไปถึงช่วงระยะขณะปฏิบัติงานที่ต้องมีการจัดสรรสิ่งจูงใจในการทำงานได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรตามความเหมาะสม

๑๐. บุคลากรด้านการบริการ

บทบาทและหน้าที่สำคัญของบุคลากรผู้ให้บริการทุกคนคือการสร้างรูปแบบอำนวยความสะดวกหรือการจัดวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการให้สามารถสร้างความเข้าใจในการบริการระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด และเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ขณะเดียวกันก็สร้างคุณค่าให้กับองค์กร เนื่องจากผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ แม้ไม่ได้เป็นผู้ให้ผลประโยชน์ด้านการสร้างผลกำไร เช่นเดียวกับหน่วยงานภาคเอกชน แต่ผู้ใช้บริการเป็นผู้ที่สามารถให้คำติชมอันส่งผลต่อภาพลักษณ์ให้แก่ศูนย์ราชการสะดวกและหน่วยงานภาครัฐได้ และเมื่อเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรก็จะส่งผลดีต่อไปยังผู้ทำงานอยู่ในศูนย์ราชการสะดวก และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนั้น ๆ ได้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน ดังนั้นบุคลากรด้านการบริการและผู้รับบริการจึงมีประโยชน์ต่อกันและกันในการสร้างความพึงพอใจ และการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้รับบริการจึงเป็นส่วนสำคัญในการทำงาน

จึงกล่าวได้ว่า การบริการ เป็นหัวใจสำคัญของศูนย์ราชการสะดวก การคัดเลือกและพัฒนาบุคลากรจึงมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์ของศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งบุคลากรด้านการบริการจะต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสม เนื่องจากคุณสมบัติของผู้ให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่น่าไปสู่ความสำเร็จของการทำงานของศูนย์ราชการสะดวก โดยคุณสมบัติของผู้ให้บริการควรเป็นผู้ที่มีความเป็นนักบริการ คือ ต้องมีหัวใจแห่งการให้บริการทั้งภายในขอบเขตงานมีความรับผิดชอบในส่วนงานของตนเอง และนอกขอบเขตงานที่รับผิดชอบ คือ ยินดีในการให้บริการอย่างดี แม้งานบางอย่างที่ผู้รับบริการมาขอรับบริการจะไม่ใช่งานที่เรารับผิดชอบโดยตรง

โดยไม่คิดว่าเป็นงานของใครคนใดคนหนึ่ง แต่ตระหนักเสมอว่าเป็นงานของ
ศูนย์ราชการสะดวกโดยรวม

คุณลักษณะ ๗ ประการที่บุคลากรด้านการบริการควรมี คือ
“SERVICE” ได้แก่

S - Smile คือ มีความยิ้มแย้ม

E - Early Responsibility คือ ตอบสนองต่อ
ความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ทันใจ

R - Respectful คือ แสดงออกถึงความนับถือ และ
ให้เกียรติผู้รับบริการ

V - Voluntaries Manner คือ ให้บริการด้วยความ
สมัครใจและเต็มใจ มิใช่ทำแบบเสียไม่ได้

I - Image Enhance คือ แสดงออกซึ่งการรักษา
ภาพลักษณ์ขององค์กร

C - Courtesy คือ กิริยาอ่อนน้อม สุภาพ และมีมารยาท
ที่ดี

E - Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น
ในการให้บริการ

สำหรับเกณฑ์ในหัวข้อนี้ ได้กำหนดคุณสมบัติของบุคลากร
ด้านการบริการของศูนย์ราชการสะดวกไว้อย่างน้อยควรต้องเป็นผู้ให้
รับบริการที่มีจิตบริการ (Service Mind) และมีความรอบรู้ในงานที่ให้
บริการ รวมทั้งงานที่เกี่ยวข้อง มีความสามารถในการสื่อสารและช่วยเหลือ
ผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการที่เกิน
ความคาดหวังของผู้รับบริการ เช่น บริการอื่น ๆ เพิ่มเติมในเชิงรุก สามารถ
แก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ

สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น และสามารถตอบคำถามให้กับผู้รับบริการได้ถูกต้อง สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น การที่บุคลากรจะมีทักษะความสามารถเหล่านี้ได้จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการพัฒนาศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับบุคลากรหลังจากที่ได้สรรหาคัดเลือกบุคลากรมาแล้วอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงการจัดหาเครื่องมือช่วยเหลือ และเพิ่มศักยภาพในการให้บริการแก่บุคลากร เช่น อาจมีการออกแบบระบบสารสนเทศอย่างเป็นระบบ เพื่อช่วยให้ค้นหาคำตอบหรือแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว การกำหนดมาตรฐานการตอบคำถาม หรือการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์ที่คาดว่าจะมีโอกาสเกิดขึ้น โดยการดำเนินการพัฒนาบุคลากร ควรมีการกำหนดแผนพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจนทั้งระยะสั้นและระยะยาว ต้องมีการกำหนดว่าความรู้ทักษะใดที่บุคลากรจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะในช่วงเวลาใด (เช่น ช่วง ๓ เดือนแรก เน้นเรื่องการบริการ) โดยต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับเป้าหมายของศูนย์ราชการสะดวก ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและบุคลากร ซึ่งรูปแบบในการพัฒนาบุคลากรสามารถทำได้หลายลักษณะทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา ระดมสมอง ศึกษาดูงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นต้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ นอกจากนี้ทุกครั้งที่มีการพัฒนาระบบใหม่ ๆ ก็ควรมีการจัดอบรมการใช้ระบบซอฟต์แวร์ หรือกรณีที่มีการพัฒนาระบบงานก็ควรต้องมีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรทุกครั้ง จนเกิดความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญในระบบงาน รวมไปถึงการพัฒนาความสามารถให้บริการแทนกัน

ได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง ซึ่งการดำเนินการในส่วนนี้ จะสอดคล้องกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการจัดอบรมในหัวข้อที่ ๑๗

๑๑. ระบบการประเมินความพึงพอใจ

ระบบการประเมินความพึงพอใจเป็นวิธีการของการที่จะ ทำให้ศูนย์ราชการสะดวกได้รับข้อมูลความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และ คำร้องเรียน จากผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งจำเป็นต้องจัดให้มีช่องทาง ในการวัดผลการให้บริการ รับข้อเสนอแนะ และแสดงความคิดเห็น เพื่อนำ ไปสู่การรับฟังข้อมูลต่าง ๆ จากกลุ่มเป้าหมาย และนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ ประโยชน์ในการปรับปรุงงานต่อไป

การให้บริการโดยทั่วไปมักพบว่า ผู้รับบริการต้องการ การบริการที่ตรงกับความต้องการ และยังต้องการการอำนวยความสะดวก เพื่อให้ได้รับการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน อบอุ่นและมีการเอาใจใส่ สนใจและได้รับประโยชน์สูงสุด ดังนั้นการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ จะต้องสนองต่อต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการอาจ แสดงความต้องการโดยทางตรงจากคำพูด บอกกล่าว หรือตั้งสมมติฐานเอง ว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการต้องทราบความคาดหวังของผู้รับบริการใน ๓ ด้าน ดังนี้

๑) **ด้านบุคคล** ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้รับการต้อนรับ ดูแลอย่างกระตือรือร้น นอบน้อม พุดจาไพเราะ ให้ความช่วยเหลืออย่าง จริงจังและจริงใจ มีความรู้เรื่องที่จะให้บริการอย่างแท้จริง เมื่อมีข้อสงสัย สามารถให้คำตอบชี้แจง รับฟังเรื่องที่เป็นปัญหา และช่วยแก้ไขปัญหาให้ได้ สร้างความมั่นใจได้ว่าจะได้รับการที่มีคุณภาพ คุ่มค่าและถูกต้องสมบูรณ์

๒) ด้านสถานที่ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ผู้รับบริการ คาดหวังว่าจะได้เห็นหรือสัมผัสสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด มีป้ายชัดเจน แสดงวิธีการติดต่อ พื้นที่การบริการ มีความทันสมัย และคาดหวังที่จะได้เห็นสิ่งต่าง ๆ เพียงพอที่จะอำนวยความสะดวกได้

๓) ด้านการดำเนินการ ผู้รับบริการต้องการได้รับความเชื่อมั่นว่าการดำเนินการนั้นเป็นไปอย่างมีขั้นตอน เป็นระบบปฏิบัติได้ตาม สัญญาที่ให้ไว้ มีความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรม ไม่คดโกงหรือเอาเปรียบ ผู้รับบริการและสังคม

เพื่อให้ทราบข้อมูลการให้บริการที่แท้จริงจากผู้รับบริการ และนำไปใช้ปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้นจำเป็นที่จะต้องทราบถึงวิธีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม และทราบวิธีการนำข้อมูล ความคิดเห็น และความพึงพอใจ รวมทั้งความไม่พึงพอใจนั้นมาจัดลำดับ ความสำคัญ เพื่อสร้างเป็นแผนปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เป็นที่พึงพอใจ ของประชาชน

ระบบการประเมินความพึงพอใจทันที ณ จุดให้บริการควรมี รูปแบบที่ง่ายสะดวกและไม่สร้างภาระต่อผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ หน่วยงาน อาจจัดให้มีหน่วยงานภายนอกมาช่วยประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับ บริการภายหลังจากการมาติดต่อขอใช้บริการได้ในรูปแบบต่าง ๆ ตาม ความเหมาะสม เพื่อเป็นการให้ผลการสำรวจมีความแม่นยำและน่าเชื่อถือ มากยิ่งขึ้น และเมื่อได้ผลสำรวจมาแล้วควรนำไปวิเคราะห์และปรับปรุงงาน บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดย เกณฑ์พื้นฐานนี้ ได้กำหนดให้ผลความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกแห่งนั้นมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐

๑๒. คุณภาพการให้บริการ และการจัดการข้อร้องเรียน

การให้บริการของภาครัฐมีความหมายมากกว่าบริการที่ใช้ในภาคเอกชนที่รวมไปถึงการบริการที่จัดขึ้นเพื่อก่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยและความเป็นธรรมในสังคม การให้บริการของภาครัฐต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดความได้เปรียบ เสียเปรียบระหว่างผู้เกี่ยวข้องแต่ละกลุ่ม ดังนั้นเพื่อให้เกิดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกจึงควรกำหนดเกณฑ์การให้บริการและนำไปใช้กับระบบการคัดเลือก และพัฒนาบุคลากรไว้อย่างน้อย ๑๐ เกณฑ์ ได้แก่ ประสิทธิภาพ คุณภาพ ความทั่วถึง ความเสมอภาค ความเป็นธรรม การตอบสนองความต้องการ การตอบสนองความพึงพอใจ ความต่อเนื่อง ความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการ

คุณภาพของการบริการสามารถวัดได้ด้วย “ความประทับใจ” หรือ “ความสุขใจ” ของผู้รับบริการเป็นเบื้องต้น และวัดเป็นตัวเลขได้เรียกว่า “ดัชนีวัดความพอใจของลูกค้า” หรือ ค่า CSI : Customer Satisfaction Index โดยเปรียบเทียบสัดส่วนระหว่าง การบริการที่ผู้รับบริการได้รับจริง ๆ กับความคาดหวังในบริการที่ได้รับ ดังนั้น หัวข้อ ๑๓ ในเรื่องคุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน จึงมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับหัวข้อ ๑๒ เรื่องคุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน จึงเป็นกระบวนการที่จะทำให้เกิดผลลัพธ์ในข้อ ๑๑ ระบบการประเมินความพึงพอใจ เนื่องจากกระบวนการหรือแนวทางที่ดำเนินการในหัวข้อ ๑๒ จะส่งผลต่อความพึงพอใจในข้อ ๑๑ รวมทั้ง สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจจากข้อ ๑๑ มาปรับปรุงระบบคุณภาพการให้บริการ และระบบการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

ทั้งนี้ นอกจากการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตาม สถานการณ์ปกติทั่วไปแล้ว สิ่งสำคัญอีกประการที่จำเป็นต้องมีการดำเนินการ คือ การจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งต้องเริ่มจากการจัดให้มีการรับฟังข้อร้องเรียน ที่เป็นการจัดระบบหรือกระบวนการ และวิธีการรับฟังข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ ปัญหาต่าง ๆ จากประชาชนในการมาขอรับบริการ เพื่อเป็นช่องทางที่ ทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการและเป็นช่องทางในการทำ การชี้แจงทำความเข้าใจในเหตุผลและความจำเป็นของการปฏิบัติการกิจ ของศูนย์ราชการสะตอวนั้น ๆ รวมไปถึงการแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาหรือข้อร้องเรียนในประเด็นเดิมหรือประเด็นที่ เกี่ยวข้องซ้ำซ้ำอีก

กระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียน อาจกำหนดได้ดังนี้

๑) กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการและ ผู้เกี่ยวข้องให้เหมาะสมและสอดคล้องกับประเภทการให้บริการ กลุ่ม ผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องแต่ละกลุ่ม โดยให้สอดคล้องและชัดเจนกับ โครงสร้างของศูนย์ราชการสะตอวนที่เป็นอยู่

๒) กำหนดขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนให้มีแนวทางที่ชัดเจน โดยข้อร้องเรียนนั้นต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบที่ใช้อยู่ รวมทั้ง เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะตอวน และให้มีการนำ แนวทางที่กำหนดขึ้นไปใช้ในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓) แต่งตั้งคณะทำงานหรือผู้รับผิดชอบในการพิจารณาว่า ข้อร้องเรียนนั้นมีสาเหตุหลักมาจากเรื่องใด ส่วนงานใดหรือใครควรเป็น ผู้รับผิดชอบหลัก จากนั้นส่งเรื่องให้ส่วนงานนั้นเป็นผู้พิจารณาสาเหตุ แนวทางแก้ไข และป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำในอนาคต

๔) กำหนดระบบในการติดตามความคืบหน้าของทุกข้อร้องเรียนที่เข้ามา ว่าอยู่ในสถานะใดและควรทราบด้วยว่าจะจัดการกับข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในเมื่อไร พร้อมแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ ๆ ด้วยวิธีการที่เหมาะสม

ดังนั้น การรับคำถาม การให้ข้อเสนอแนะ หรือคำร้องเรียน และการตอบข้อร้องเรียนแก่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเป็นการรับฟังความคิดเห็น เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการและเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการและให้ถือเป็นหน้าที่ของบุคลากรผู้ให้บริการ ในการนำข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับอุปสรรค หรือความยุ่งยากในการบริการจากการปฏิบัติงานของบุคลากรบุคคลใดในกระบวนการของศูนย์ราชการสะดวก ไปพิจารณาทบทวนและพยายามแก้ไขปัญหา เพื่อขจัดความยุ่งยากเหล่านั้น รวมทั้งการทบทวนแก้ไขกฎ ระเบียบที่เป็นอุปสรรค และหรือทำการชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง โดยต้องตอบภายในเวลาที่กำหนดด้วย

๑๓. ช่องทางการให้บริการ

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐกำลังเผชิญกับสิ่งท้าทายใหม่ ๆ ในขณะที่รู้กันโดยทั่วไปว่าการดูแลผู้รับบริการที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้สำหรับบทบาทหน้าที่ที่ต้องการให้บริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หลาย ๆ ที่อาจเกิดเหตุการณ์เพิกเฉยต่อการพบปะพูดคุยระหว่างผู้รับบริการและบุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งช่องทางการติดต่อให้บริการและบทบาทที่มีในแต่ละช่องทางการติดต่อมีความสำคัญในการก่อให้เกิดการจัดการสร้างความสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพ

ศูนย์ราชการสะดวกต้องกำหนดชี้ชัดถึงช่องทางที่ใช้และกลยุทธ์ในการสื่อสาร ซึ่งควรมีการเรียนรู้ว่าจะนิยามและวิเคราะห์ความเหมาะสมอย่างไรต่อความมีประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการ โดยอาจใช้เครื่องมือตามทฤษฎีของ Channel Management Theory หรืออาจศึกษาตัวอย่างการดำเนินการจากหน่วยงานที่มีพัฒนาช่องทางการให้บริการที่ดีทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน หรือทั้งในและต่างประเทศ เพื่อนำมาพัฒนาออกแบบช่องทางการให้บริการร่วมกับพฤติกรรมของผู้รับบริการ เพื่อให้เป็นช่องทางที่มีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม หนึ่งในช่องทางที่ศูนย์ราชการสะดวกควรต้องมีคือ ช่องทางการให้บริการทางโทรศัพท์ หรือการตั้งเป็นศูนย์ Hotline หากสามารถดำเนินการพัฒนาต่อไปได้ และเพื่อให้ช่องทางการให้บริการมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง จึงควรมีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และควรมีการประเมินประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลไปทบทวนปรับปรุงพัฒนาช่องทางการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกให้ดีขึ้น

๑๔. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน

การดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกจำเป็นต้องมีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง และควรกำหนดระบบการติดตามงานและแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพ มีกลไก

การรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ทั้งนี้ อาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาหากเกิดกรณีที่ต้องรวบรวมข้อมูลเพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาและหาทางแก้ไขปัญหาเหล่านั้น

การติดตามผลการดำเนินการจะต้องมีการดำเนินการให้เกิดความคืบหน้าตามแผนที่กำหนดไว้ มีการจัดประชุมระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนส่งมอบงานบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความคืบหน้าตามแผนอย่างสัมฤทธิ์ผล เช่น การกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ร่วมกัน การจัดทำแผนปฏิบัติการและแผนเป้าหมายทั้งระยะสั้นและระยะยาว ที่เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้สามารถตรวจสอบความก้าวหน้าในการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้ และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด การถ่ายทอดและสื่อสารระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบของวัตถุประสงค์ เป้าหมาย วิธีปฏิบัติงาน การสร้างความคืบหน้า และการจัดวางแผนทรัพยากร เป็นต้น

๑๕. การแก้ไขปัญหาที่ทำหาย

เพื่อให้การดำเนินการและการบริหารจัดการศูนย์ราชการสะดวกเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนได้ จึงควรต้องมีการแก้ไขปัญหาที่ทำหายที่เผชิญอยู่ เช่น ปัญหาทำหายด้านทรัพยากรบุคคล ด้านการให้บริการแทนกัน ด้านงบประมาณ ด้านนโยบาย และด้านข้อมูลกฎหมายหรือระเบียบราชการ เป็นต้น

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ศูนย์ราชการสะดวกทุกคนควรทราบวิธีการวิเคราะห์ปัญหา และกำหนดแนวทางแก้ไข สำหรับข้อมูลใช้ประกอบการวิเคราะห์ปัญหาอาจได้มาจากดัชนีชี้วัดที่เป็นสาเหตุ (Leading indicator)

ดัชนีชี้วัดที่เป็นผลลัพธ์ (Lagging indicator) ที่กำหนดขึ้น ซึ่งจะทำให้ทราบว่าการดำเนินการต่างจากเป้าหมายอย่างไร ข้อมูลที่ได้รับฟังความเห็นหรือสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมถึงข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ที่สำคัญต่อการนำมาวิเคราะห์และคาดการณ์ปัญหา และสาเหตุของปัญหาได้อย่างแม่นยำ สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้เข้าใจปัญหาได้ชัดเจนขึ้น และสามารถกำหนดวิธีการแก้ไขปรับปรุง รวมทั้งแจ้งผู้เกี่ยวข้องให้ร่วมกันดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการทำงาน และนำไปสู่การกำหนดเป็นแนวทางการดำเนินการต่อไป

๑๖. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน

หน่วยให้บริการที่ประสบความสำเร็จล้วนมีการทบทวนปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นเพื่อให้ศูนย์ราชการสะดวกสามารถมีระบบรับส่งเรื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุนลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก จึงต้องมีการทบทวนการออกแบบระบบงานและกระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบว่าถูกระเบียบข้อบังคับหรือนโยบายในการปฏิบัติงานของศูนย์ราชการสะดวกจะเป็นอุปสรรคหรือเกิดความยุ่งยากซับซ้อน มีรายละเอียดในขั้นตอนการให้บริการหรือดำเนินการมาก หรือล่าช้าหรือไม่ เกิดขึ้นในสถานการณ์ใด และนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงการดำเนินงานให้เหมาะสมจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และถ้าได้รับการร้องเรียนหรือพบประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ผู้ดูแลศูนย์ราชการสะดวกควรออกกฎพิจารณาโดยทันทีและแจ้งผลให้ทราบแก่ผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการและ

สร้างความพึงพอใจที่ดีต่อศูนย์ราชการสะดวก สำหรับการทบทวนปรับปรุง การดำเนินการจะต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับหัวข้อ ๑๑.๒ เรื่องการนำ ผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง หัวข้อ ๑๔ เรื่องระบบ การติดตามผลการดำเนินงาน และหัวข้อ ๑๕ เรื่องการแก้ไขปัญหาที่ ทำทนาย

ทั้งนี้ ภายหลังจากการปรับปรุงการดำเนินงานที่ได้รับการ การออกแบบระบบงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานใหม่แล้วควรต้อง มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย และ เมื่อไรก็ตามที่มีการปรับปรุงขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารหลักฐาน ค่าธรรมเนียม หรือข้อมูลต่าง ๆ ที่สำคัญต่อผู้รับบริการ จะต้องมีการประกาศ และสื่อสารให้ผู้รับบริการได้ทราบข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ในหัวข้อที่ ๑๓

๑๗. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และ ผู้เกี่ยวข้อง

ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรอาจมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับลักษณะการทำงานของศูนย์ราชการสะดวก ความรับผิดชอบของ บุคลากร และระดับการพัฒนาของศูนย์ราชการสะดวกและบุคลากร ความ ต้องการเหล่านี้อาจรวมถึงการสร้างทักษะในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสื่อสาร การทำงานเป็นทีมและการแก้ปัญหา การแปลผลและการใช้ข้อมูลการตอบสนอง ที่เหนือกว่าความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวิเคราะห์ และปรับกระบวนการให้ชัดเจนขึ้น การลดการสูญเสียและรอบเวลา ความร่วมมือและสร้างแรงจูงใจกับบุคลากร ความต้องการทางการศึกษา อาจรวมถึงทักษะขั้นสูงในการใช้เทคโนโลยีหรือทักษะพื้นฐาน เช่น การอ่าน

การเขียน ทักษะทางภาษา การคำนวณ และทักษะทางคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

เกณฑ์ในหัวข้อนี้ จึงได้กำหนดให้ศูนย์ราชการสะดวกต้องจัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้รวมทั้งการสื่อสารสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการการจัดอบรมพัฒนาความรู้ ความชำนาญ และทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์ การให้บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น ให้แก่เจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการบรรลุเป้าหมายของการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ

การจัดอบรมบุคลากรที่ทำหน้าที่ด้านการติดต่อกับผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องถือเป็นเรื่องปกติและมีความสำคัญ ซึ่งมักครอบคลุมถึงการเรียนรู้ทักษะและความรู้ที่จำเป็นเกี่ยวกับการบริการ ผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง วิธีการรวบรวมสารสนเทศ วิธีการแก้ไขปัญหาและลดการสูญเสีย และวิธีการที่จะบริหารจัดการและตอบสนองที่เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ และในการถ่ายทอดความรู้ ระบบการจัดการความรู้ของศูนย์ราชการสะดวกควรจะมีกลไกสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ของบุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อทำให้มั่นใจว่ามีการคงไว้ซึ่งผลการดำเนินการของการทำงานที่โดดเด่น แม้ในระหว่างการปรับเปลี่ยน ควรมีการกำหนดว่าความรู้อะไรที่มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการปฏิบัติงาน และควรมีกระบวนการที่เป็นระบบ

สำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้ที่มีอยู่ใน
ตัวบุคลากรแต่ละคน และประสบการณ์จากการให้บริการและการแก้ไขปัญหา
ปัญหาที่เกิดขึ้นจริง

หากจะกล่าวโดยสรุปของหัวข้อนี้ จะพบว่า กระบวนการ
หรือระบบงานในการพัฒนาบุคลากรในช่วงระยะขณะปฏิบัติงานควรเป็น
อย่างไร และมีการดำเนินการตามแนวทางที่ได้กำหนดไว้ เป็นเรื่องของ
เกณฑ์ให้หัวข้อนี้ เพื่อเกิดผลลัพธ์นำไปสู่การให้บริการและปฏิบัติงานของ
บุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งบุคลากรด้านการ
บริการที่กำหนดไว้ในหัวข้อที่ ๑๐ และบุคลากรด้านเทคนิคที่กำหนดไว้ใน
หัวข้อที่ ๑๘

๑๘. บุคลากรด้านเทคนิค

บุคลากรด้านเทคนิค มีหน้าที่ติดตั้งและบำรุงรักษาอุปกรณ์
และเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมถึงพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อให้ความ
พร้อมใช้งานและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน บุคลากรด้านนี้
จึงเป็นผู้มีส่วนสำคัญในการสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดการอำนวยความสะดวก
ความสะดวกทั้งผู้รับบริการและบุคลากรด้านการบริการ และเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
การพัฒนาระบบสารสนเทศในหัวข้อ ๒๐ บุคลากรต้องมีความรู้ ความสามารถ
และมีทักษะในการดำเนินงาน รวมถึงเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ยอมรับวิวัฒนาการ
ใหม่ ๆ ของสภาพแวดล้อม

การคัดเลือกบุคลากรมาปฏิบัติหน้าที่นี้ อย่างน้อยต้องมี
คุณสมบัติที่ที่มีความรู้ความสามารถประสบการณ์เกี่ยวกับการออกแบบ
การแก้ไข และการพัฒนาเทคโนโลยีในระดับทำงานเชิงเทคนิคของระบบ
ภายในศูนย์ราชการสะดวกได้ รวมทั้งมีความสามารถในการตอบคำถาม

และแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ และสามารถอธิบายลักษณะปัญหา ระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ

นอกจากนี้ บุคลากรด้านเทคนิคจำเป็นต้องได้รับการอบรม หลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน รวมทั้งการได้รับพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาาระบบสารสนเทศได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับหัวข้อ ๑๗.๑ การจัดอบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่

การพัฒนาบุคลากรด้านเทคนิคมีขั้นตอนสำคัญดังนี้

๑) จัดทำแผนยุทธศาสตร์พัฒนาบุคลากรและแผนฝึกอบรม ประจำปี

๒) มีการระบุทักษะของบุคลากร

๓) การจัดฝึกอบรมโดยเน้นไปที่หลักสูตรสำหรับบุคลากร ด้านการบริการ และบุคลากรด้านเทคนิค และเน้นให้เกิดการพัฒนาทักษะความสามารถจำเป็นในการสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดการพัฒนา ทักษะความสามารถที่จำเป็นในการสนับสนุนการปฏิบัติให้บรรลุตาม เป้าหมายของการให้บริการ

๔) กำหนดวิธีประเมินประสิทธิภาพของผลการอบรมทั้ง ด้านความรู้และความพึงพอใจ

๕) กระตุ้นและปลูกฝังแนวคิดการใช้ประโยชน์จากเทคนิค ความรู้ต่าง ๆ แก่บุคลากร เพื่อให้การบริการที่สะดวก รวดเร็ว และ ตอบสนองความต้องการของประชาชน

๖) การสร้างความคุ้นเคยกับการทำงานโดยใช้ระบบงาน ต่าง ๆ โดยเฉพาะระบบงานเทคโนโลยีให้กับบุคลากร โดยการปรับเปลี่ยน แนวทางในการปฏิบัติงานประจำ

๓) มีการปลูกฝังและส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนมีจรรยาบรรณที่ดีและบริการที่ดีให้แก่ประชาชน

๔) ปรับเปลี่ยนเจตคติของบุคลากร เพื่อนำไปสู่การเป็น “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้ให้คำปรึกษา” โดยเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางในการทำงาน

๑๙. การจัดทำระบบฐานข้อมูล

ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายควรร่วมกันออกแบบระบบฐานข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล ให้สามารถใช้ได้ง่าย และมีข้อมูลจำเป็นเพียงพอต่อการปฏิบัติงานโดยรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ออกแบบการจัดเก็บข้อมูลเพื่อให้มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย และระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลให้สอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ รวมไปถึงการทบทวนปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและระบบการประมวลผลวิเคราะห์รายงานข้อมูลให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

ระบบฐานข้อมูลอย่างน้อยควรประกอบด้วย ๓ คุณลักษณะ ได้แก่

- ความครอบคลุม หมายถึง การจัดให้มีการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกอย่างครบถ้วน
- ความถูกต้อง หมายถึง การจัดให้มีระบบฐานข้อมูลที่มีระบบการตรวจสอบข้อมูลก่อนทำการจัดเก็บและภายหลังการจัดเก็บ รวมถึงการจัดให้มีแบบฟอร์มจัดเก็บข้อมูลและแบบฟอร์มการรายงานข้อมูลที่มีรูปแบบเดียวกันทุกพื้นที่

- ความทันสมัย หมายถึง การจัดให้มีระบบฐานข้อมูลที่มีการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลให้มีความทันสมัยพร้อมที่จะนำไปใช้ประโยชน์อยู่เสมอ มีการทำวิจัยและการประชุมร่วมกับหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องทันสมัย

นอกจากนี้ เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลในระบบฐานข้อมูล จึงควรจัดให้มีระบบบริหารความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ โดยเชื่อมโยงกับการออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในหัวข้อที่ ๒๐

๒๐. การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด นอกจากนี้ จะต้องจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพื่อการติดต่อสอบถามหรือใช้บริการของศูนย์ราชการสะดวกได้ และระบบเครือข่ายสารสนเทศของแต่ละส่วนงานต้องอยู่ในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีหน้าที่ต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อประโยชน์ในการเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐเข้าไว้ด้วยกันต่อไปในอนาคต

การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกให้มีความพร้อมด้านระบบสารสนเทศ เพื่อนำมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการและความสามารถในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีต้นทุนในการให้บริการลดลง ลดการทำงานซ้ำซ้อน ลดระยะเวลาในการดำเนินการ รวมทั้งช่วยในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในขณะที่ความสามารถและคุณภาพในการให้บริการสูงขึ้น สำหรับวิธีการในการพัฒนาระบบสารสนเทศ มีขั้นตอน ดังนี้

๑) การพัฒนาระบบงาน แบ่งเป็น ๓ ขั้นตอน ได้แก่

๑.๑) การเตรียมการ เป็นการเก็บข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน ด้านโครงสร้าง อัตรากำลัง ปริมาณงาน และสภาพปัญหาของศูนย์ราชการสะดวกอย่างคร่าว ๆ เพื่อเป็นการประเมินสถานภาพ

๑.๒) การวางแผนเพื่อปรับปรุงระบบงาน ประกอบด้วย การสร้างทีมงานจากฝ่ายต่าง ๆ ได้แก่ ฝ่ายวางแผนระบบงาน ฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์ และผู้ปฏิบัติงานจริง การคัดเลือกกระบวนการที่สำคัญเพื่อทำการพัฒนา ก่อน การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัญหาอุปสรรค การดำเนินการ การวิเคราะห์ระบบการทำงาน การกำหนดประเด็นโอกาสในการปรับปรุง การคัดเลือกและการจัดลำดับความสำคัญของโอกาสในการปรับปรุง การวิเคราะห์การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้สอดคล้องกับระบบงาน

๑.๓) การออกแบบระบบงานใหม่ โดยการเก็บข้อมูลรายละเอียดในสถานการณ์จริงในพื้นที่ให้บริการ การศึกษาวิธี/แนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศในระดับสากล การยกร่างระบบงาน และทดลองปฏิบัติกับบางส่วนงานที่คัดเลือก ซึ่งต้องมีการสำรวจความพร้อมของส่วนงานเพื่อเตรียมการ การเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์และสถานที่ การฝึกอบรมบุคลากร การลงมือปฏิบัติรูปแบบระบบงานใหม่ และทบทวนผลการทดลอง

๒) การพัฒนาระบบสารสนเทศ ซึ่งมีลักษณะเป็นวงจรที่สามารถเริ่มต้นจนสิ้นสุดการพัฒนาและเริ่มต้นใหม่เมื่อต้องการมีการพัฒนาระบบใหม่ โดยมีขั้นตอนดังนี้

๒.๑) การศึกษาเบื้องต้นเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้ระบบเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว และศึกษา

ระบบสารสนเทศที่มีอยู่ปัจจุบันเป็นอย่างไร มีปัญหาอุปสรรคในการทำงานอย่างไร

๒.๒) การวิเคราะห์ระบบเพื่อหาข้อสรุปเกี่ยวกับโครงสร้างระบบสารสนเทศที่จะพัฒนา

๒.๓) การจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ และสื่อสารให้บุคลากรในศูนย์ราชการสะดวกรับทราบ

๒.๔) การกำหนดวัตถุประสงค์และกลุ่มผู้ใช้

๒.๕) การออกแบบระบบ เพื่อให้ได้ระบบสารสนเทศตามโครงสร้างที่กำหนด และพิจารณาถึงความสามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย สอดคล้องกับตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๒.๖) การพัฒนาระบบ เป็นการดำเนินการตามขั้นตอนและกระบวนการที่ได้ออกแบบระบบไว้ เพื่อให้โปรแกรมทำงานได้ตามวัตถุประสงค์มีความเหมาะสมในการนำไปใช้ประโยชน์

๒.๗) การติดตั้งระบบสารสนเทศและจัดทำคู่มือการใช้งาน

๒.๘) การฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และความสามารถในการใช้ระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ ซึ่งจะเชื่อมโยงสอดคล้องหัวข้อ ๑๗ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง

๒๑. การบูรณาการวางแผนระบบ

เพื่อให้การทำงานของศูนย์ราชการสะดวกเกิดการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส จำเป็นต้องมีการบูรณาการวางแผนระบบไปสู่การให้บริการ ณ จุดเดียวตลอดทั้งกระบวนการ การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและคามผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า รวมทั้งการมุ่งเน้นให้มีการเชื่อมโยงแ่งมีความสอดคล้องกันระหว่างหน่วยงานที่เข้าร่วมบริการทั้งด้านนโยบายและกลยุทธ์เพื่อให้เกิดการบูรณาการองค์ประกอบของศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งประกอบด้วย ระบบ ณ ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ ระบบ ณ จุดให้บริการ และ ระบบสนับสนุนการให้บริการ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สำหรับการดำเนินการรับเรื่องหรือการรับคำขอของผู้รับบริการในงานบริการหลายประเภท หรือการบูรณาการเพื่อให้สามารถให้บริการแทนกัน และ/หรือให้บริการแบบเบ็ดเสร็จได้ รวมทั้งการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ งบประมาณ แผนการดำเนินการ และการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกบรรลุเป้าหมายที่กำหนด

๒๒. การพัฒนาระบบการให้บริการ online

ปัจจุบันนับว่าอินเทอร์เน็ตเข้ามามีส่วนในชีวิตประจำวันของเรามากถึงกว่าร้อยละ ๘๐ ไม่ว่าจะ เป็นหน่วยงานทางราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน ก็มีเว็บไซต์ของหน่วยงานเพื่อประชาสัมพันธ์ให้กับบุคคลภายนอกได้ทราบข้อมูลของตน เนื่องจากการติดต่อผ่านทางอินเทอร์เน็ต

เป็นการสื่อสารที่มีความรวดเร็วมากและสามารถกระจายไปสู่กลุ่มเป้าหมายได้ในวงกว้าง

การพัฒนากระบวนการให้บริการผ่านทาง online เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว คุ่มค่า ลดต้นทุนทั้งของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ รวมไปถึงเรื่องความโปร่งใสในการให้บริการ เนื่องจากลดการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง (Face to Face)

ทั้งนี้ การให้บริการแบบ online ที่เป็นแนวทางที่ดี คือ การสนับสนุนให้ผู้รับบริการสามารถแก้ปัญหาด้วยตนเอง เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการสามารถค้นหา ข้อมูลของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างง่ายและรวดเร็ว โดยไม่ต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยตรง และผู้รับบริการสามารถดำเนินการได้โดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลา สำหรับวิธีการที่สามารถช่วยให้ผู้รับบริการสามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง อย่างน้อยควรมีการจัดทำข้อมูลบริการบนระบบ online ดังนี้

๑) คำถามที่ถามบ่อย (FAQ) ควรจะแสดงคำถามที่ศูนย์ราชการสะดวกหรือหน่วยงานเจ้าของงานบริการได้รับจากผู้รับบริการบ่อยที่สุด ซึ่งอาจรวมถึงลักษณะเฉพาะของงานบริการ ข้อมูลผู้ติดต่อ ข้อมูลเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการขอรับบริการ ทั้งนี้ จะต้องระมัดระวังคำถามและคำตอบที่สื่อสารออกไป ซึ่งควรตรวจสอบให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการ หรือกล่าวได้ว่าเป็นข้อมูลที่น่าเชื่อถือ

๒) ประวัติการขอรับบริการ ผู้รับบริการมักจะรู้สึกยินดีที่สามารถเข้าถึงรายละเอียดของการมารับบริการครั้งก่อน ๆ ได้ และยังสามารถช่วยลดเวลาในการกรอกข้อมูลให้ผู้รับบริการในบางส่วนที่ได้เคยกรอกไว้ในระบบแล้ว โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลใหม่อีก

๓) การติดตามสถานะการให้บริการ เป็นการช่วยให้สามารถลดงานของศูนย์ราชการสะดวกได้ โดยให้ผู้รับบริการติดตามความคืบหน้าของการขอรับบริการแบบ online ได้ด้วยตนเอง เช่น ทราบว่า เรื่องที่ขอรับบริการไปปัจจุบันมีการดำเนินการถึงขั้นตอนใด ติดปัญหาอย่างไร ระยะเวลาแล้วเสร็จของแต่ละขั้นตอนจนกระทั่งการให้บริการสิ้นสุด และอาจเพิ่มช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อจะได้นำมาเป็นข้อมูลสำหรับปรับปรุงการให้บริการ

๔) นโยบาย การกำหนดนโยบายของศูนย์ราชการสะดวก ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการไว้อย่างชัดเจน จะช่วยลดผลกระทบที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้รับบริการ

๕) ข้อมูลผู้ติดต่อ ควรกำหนดไว้เพื่อสนับสนุนให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อขอข้อมูลรายละเอียดหรือคำปรึกษาได้ โดยควรจัดเตรียมช่องทางการติดต่ออื่น ๆ ในกรณีที่ผู้รับบริการไม่สามารถบริการตนเองได้ เช่น email address, โทรศัพท์, ID-Line/QR code และ SMS เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม สิ่งสำคัญคือ การทำให้ผู้รับบริการได้รู้สึกถึงความประทับใจที่เหนือความคาดหวัง แต่สำหรับเกณฑ์ในหัวข้อนี้ ได้กำหนดให้มีการพัฒนาระบบการให้บริการ online ได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการแต่ละช่องทางที่เป็นระบบ online มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียน ผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ

Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที และการติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น โดยการออกแบบพัฒนาระบบการให้บริการ online นี้ ควรออกแบบให้มีความเชื่อมโยงกับเกณฑ์ในหัวข้อที่ ๑๓ เรื่องการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ

๒๓. การพัฒนาระบบ Call Center

Call Center ส่วนใหญ่เกิดขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ผู้รับบริการผ่านทางโทรศัพท์ โดยเน้นการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการโดยใช้ความรู้ความสามารถของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ตอบ Call Center ร่วมกับการใช้ฐานความรู้ในระบบสารสนเทศ รวมไปถึงการพิจารณาให้บริการผู้รับบริการได้ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง และมุ่งเน้นการลดค่าใช้จ่าย สร้างประโยชน์ และความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ

โดยปกติทั่วไประบบ Call Center จะเป็นการปฏิบัติงานที่รวมงานด้านการติดต่อสื่อสาร งานด้านฐานข้อมูล งานด้านการให้บริการ และงานด้านการบริหารงาน แต่สำหรับการพัฒนาระบบ Call Center ตามข้อกำหนดหัวข้อนี้ จะกำหนดไว้เฉพาะในเรื่องของงานด้านระบบการสื่อสารและระบบฐานข้อมูล เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตอบ Call Center ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการพัฒนาระบบ Call Center อย่างน้อยควรออกแบบให้มีความสามารถในการรับเรื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพร้อมใช้งาน รวมไปถึงการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้

- มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพ ใช้งานได้เสียงฟังชัดเจน

- สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที
- มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ
- มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลสำหรับผู้รับบริการ สอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

๒๔. เจ้าหน้าที่ตอบ Call Center

เจ้าหน้าที่ตอบ Call Center มีบทบาทสำคัญอย่างมาก ต่อการให้บริการที่สะท้อนถึงภาพลักษณ์ของศูนย์ราชการสะดวก ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่ต้องคัดเลือกเจ้าหน้าที่ตอบ Call Center ให้มีคุณสมบัติเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การมีทักษะในการสื่อสาร การพูดจา มีความชัดเจน สุภาพ ไม่อารมณ์ร้อน มีจิตให้บริการ และมีทักษะในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น อีกทั้ง การพัฒนาคุณภาพ การบริการของเจ้าหน้าที่ Call Center เป็นเรื่องที่ต้องจัดให้มีการอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่และการพัฒนาทักษะการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจทำได้ผ่านเทคนิคต่าง ๆ นอกจากการจัดอบรม และ แลกเปลี่ยนความรู้ เช่น การแสดงบทบาทสมมติ การฟังเทปบันทึก การสนทนา และการทดลองเป็นผู้ตรวจสอบคุณภาพ (การบริการ) เป็นต้น

สำหรับเกณฑ์ในหัวข้อนี้ ได้กำหนดให้มีระบบ/แผนการพัฒนา ความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ตอบ Call Center อย่างชัดเจน และ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด โดยนำข้อมูล จากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึง มีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีเปลี่ยนแปลง กระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ รวมทั้ง การกำหนดมาตรฐาน

ในการให้บริการของ Call Center ให้อย่างชัดเจน เช่น โทรศัพท์ดิ่งไม่เกิน ๓ ครั้ง อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน ๕% และการให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก เป็นต้น

๒๕. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น

การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับภาวะฉุกเฉิน และสามารถให้บริการงานที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต โดยควรมีการจัดตั้งทีมงานที่บุคลากรของศูนย์ราชการสะดวกเพื่อดำเนินการในเรื่องนี้ พร้อมกับการจัดทำแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศ คู่ค้า หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น

ทั้งนี้ สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้จาก http://www.opdc.go.th/uploads/files/๒๕๕๖/book_bcm.pdf

๒๖. การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ

ข้อกำหนดของหัวข้อนี้ เป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งเป็นคะแนนเพิ่มในกรณีที่มีการริเริ่มและพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกนอกเหนือจากเกณฑ์ที่กำหนด เกิดเป็นนวัตกรรมการให้บริการที่ดีเยี่ยม จนได้รับการยอมรับจากผู้ใช้บริการ เช่น การนำแนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์มาช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงาน มีการกำหนดรูปแบบของกิจกรรมที่สามารถสร้างความสัมพันธ์ให้กับทุก ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของศูนย์ราชการสะดวก ไม่ว่าจะเป็นระหว่างผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการ ระหว่าง

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้วยตนเอง และรวมถึงระหว่างผู้สนับสนุนการให้บริการนั้น ๆ เพื่อให้เข้าใจถึงพฤติกรรมและความต้องการของผู้รับบริการ สร้างความเข้าใจ เกิดการรับรู้ที่ดี และรู้สึกประทับใจกับศูนย์ราชการ สะดวก ทำให้เกิดความสมัครใจที่จะมาใช้บริการของภาครัฐ โดยไม่คิดว่าเป็นเพียงหน้าที่ที่ต้องกระทำเพียงอย่างเดียว เป็นต้น

ทั้งนี้ ผู้ขอรับการรับรองฯ จะต้องแสดงให้เห็นถึงแนวทางหรือวิธีการที่ใช้ในการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจน

๖. แนวทางการประเมินและการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

แนวทางการประเมิน และการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก มีรายละเอียดดังนี้

๖.๑ เกณฑ์การประเมิน

เกณฑ์พื้นฐาน มีทั้งหมด ๔๐ ข้อ ให้คะแนนเต็มแต่ละข้อ ๑ คะแนน รวม ๔๐ คะแนน

เกณฑ์ขั้นสูง มีทั้งหมด ๒๐ ข้อ ให้คะแนนเต็มแต่ละข้อ ๒ คะแนน รวม ๔๐ คะแนน

ดังนั้น คะแนนเต็มทั้งหมด เท่ากับ ๘๐ คะแนน
คะแนนต่ำสุดที่ศูนย์ราชการสะตวงจะได้รับการรับรอง
คือ ๖๐ คะแนน
โดยมีคะแนนผ่านเกณฑ์พื้นฐาน ๔๐ คะแนน และเกณฑ์ขั้นสูง
อย่างน้อย ๒๐ คะแนน

๖.๒ การขอรับการประเมิน

- ให้ความเป็นความสมัครใจของส่วนราชการในการเสนอขอรับการประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะตวง
- การสมัครให้จัดส่งเป็นรายงานการดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะตวงที่กำหนด

๖.๓ วิธีการตรวจประเมิน

- ให้มีคณะกรรมการตรวจประเมิน โดยองค์ประกอบของกรรมการตรวจประเมินประกอบด้วย

(๑) ผู้แทนจากคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะตวง ๑ คน

(๒) ผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก ซึ่งคัดเลือกโดยคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะตวง ๑ คน

(๓) ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ๑ คน

- การตรวจประเมินแบ่งเป็น ๒ ขั้นตอน
ขั้นตอนที่ ๑ ตรวจประเมินในพื้นที่
ขั้นตอนที่ ๒ พิจารณาตัดสินโดยคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะตวง

๖.๔ ระยะเวลาในการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

การให้การรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก มีระยะเวลา ๓ ปี

โดยมีปฏิทินในการตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ในแต่ละปี ดังนี้

มกราคม	เปิดรับสมัครการขอรับรอง มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
มีนาคม – มิถุนายน	ออกตรวจประเมินในพื้นที่
กรกฎาคม	เสนอผลการตรวจประเมิน ให้คณะกรรมการอำนวยการ ศูนย์ราชการสะดวกพิจารณาตัดสิน
สิงหาคม	ประกาศผลการพิจารณา
กันยายน	จัดพิธีมอบรางวัลให้แก่ ศูนย์ราชการสะดวกที่ผ่าน การรับรองมาตรฐานฯ

๖.๕ การให้สิ่งจูงใจ

จัดให้มีการมอบรางวัลแก่หน่วยงานที่ผ่านการประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก โดยสิ่งจูงใจที่มอบให้มี ๒ ส่วน ได้แก่

- (๑) ตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวก และ
- (๒) รางวัลเพื่อการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก

๖.๖ Roadmap ทิศทางการพัฒนาต่อไปในอนาคตของ ศูนย์ราชการสะดวก

ระยะเวลา	กิจกรรม/เป้าหมาย
ภายในปี ๒๕๕๙ เป็นต้นไป	- จัดให้มีพิธีมอบรางวัลการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก เป็นประจำทุกปี
ภายในปี ๒๕๖๐ เป็นต้นไป	- เชื่อมโยงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในระบบ การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกเข้ากับระบบ เลข ๑๓ หลัก ของกระทรวงมหาดไทย
ภายในปี ๒๕๖๑ เป็นต้นไป	- บูรณาการงานให้บริการที่ข้ามกระทรวง - พัฒนาช่องทางการให้บริการโดยการติดต่อผ่านเว็บไซต์ และ Application Mobile แล้วรวมทุกงานบริการ ของทุกศูนย์ราชการสะดวกไว้ใน Application เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ

ภาคผนวก

คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๓๕๕/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๘
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก



คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี

ที่ ๓๕๕ /๒๕๕๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยความสะดวกศูนย์ราชการสะดวก

ด้วยนายกรัฐมนตรีมีนโยบายให้ทุกกระทรวง กรม จังหวัด และรัฐวิสาหกิจ ดำเนินการจัดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” เพื่อทำหน้าที่ให้คำแนะนำ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนต่อการให้บริการจากหน่วยงานของรัฐ

เพื่อให้การบริการประชาชนในรูปแบบศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และเกิดผลเป็นรูปธรรมโดยเร็ว อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ (๖) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยความสะดวก โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ดังนี้

๑. องค์ประกอบ

- | | | |
|------|-------------------------------------------------------------------|------------------|
| ๑.๑ | รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี
(หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล) | ประธานกรรมการ |
| ๑.๒ | ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี | รองประธานกรรมการ |
| ๑.๓ | เลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ | รองประธานกรรมการ |
| ๑.๔ | ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี
ที่ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมอบหมาย | กรรมการ |
| ๑.๕ | ผู้แทนกระทรวงการคลัง | กรรมการ |
| ๑.๖ | ผู้แทนกระทรวงคมนาคม | กรรมการ |
| ๑.๗ | ผู้แทนกระทรวงพาณิชย์ | กรรมการ |
| ๑.๘ | ผู้แทนกระทรวงมหาดไทย | กรรมการ |
| ๑.๙ | ผู้แทนกระทรวงสาธารณสุข | กรรมการ |
| ๑.๑๐ | ผู้แทนกระทรวงอุตสาหกรรม | กรรมการ |
| ๑.๑๑ | ผู้แทนศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี
สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี | กรรมการ |

/๑.๑๒ ผู้แทน...


- | | |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| ๑.๑๒ ผู้แทนสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย | กรรมการ |
| ๑.๑๓ ผู้แทนสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย | กรรมการ |
| ๑.๑๔ ผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
ที่เลขาธิการ ก.พ.ร. มอบหมาย | กรรมการและเลขานุการร่วม |
| ๑.๑๕ ผู้แทนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ที่ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมอบหมาย | กรรมการและเลขานุการร่วม |
| ๑.๑๖ ผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
ที่เลขาธิการ ก.พ.ร. มอบหมาย | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑.๑๗ ผู้แทนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ที่ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมอบหมาย | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

๒. อำนาจหน้าที่


- ๒.๑ กำหนดแนวทางการจัดตั้งและมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
- ๒.๒ กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
- ๒.๓ ติดตามประเมินผลการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
- ๒.๔ เชิญบุคคลหรือผู้แทนหน่วยงานของรัฐเข้าร่วมประชุมเพื่อชี้แจงข้อมูลและข้อเท็จจริง ตลอดจนขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดส่งข้อมูลหรือเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณา
- ๒.๕ แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการตามที่คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกมอบหมาย
- ๒.๖ ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายจากนายกรัฐมนตรี

สำหรับการเบิกจ่ายค่าเบี้ยประชุมและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการอื่นใดที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ หรือคณะทำงานที่แต่งตั้งตามคำสั่งนี้ ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาเบี้ยประชุมกรรมการ พ.ศ. ๒๕๔๗ หรือตามระเบียบของทางราชการ แล้วแต่กรณี โดยให้เบิกจ่ายจากงบประมาณของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่  พุทธศักราช พ.ศ. ๒๕๕๘

พลเอก


(ประยุทธ์ จันทร์โอชา)

นายกรัฐมนตรี

บรรณานุกรม

ชื่อเพชร พานระลึก. แนวคิดการออกแบบและบัญชีรายการอุปกรณ์
สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการที่สอดคล้องกับความต้องการพิเศษ
ของคนพิการ. มหาวิทยาลัยนเรศวร.

สำนักงาน ก.พ.ร. (๒๕๔๖). คู่มือคำอธิบายและแนวทางปฏิบัติตาม
พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง
ที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖. กรุงเทพฯ. บริษัท สิริบุตรการพิมพ์ จำกัด.

สำนักงาน ก.พ.ร. (๒๕๔๘). คู่มือการจัดทำแนวทางการบริหารราชการ
เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน. กรุงเทพฯ. บริษัท วิชั่น พรินท์ แอนด์
มีเดีย จำกัด.

สำนักงาน ก.พ.ร. (๒๕๔๘). คู่มือแนวทางการดำเนินการในการบริการ
ที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน. กรุงเทพฯ.
บริษัท สุขุมวิทมีเดีย มาร์เก็ตติ้ง จำกัด.

สำนักงาน ก.พ.ร. (๒๕๕๐). เกณฑ์มาตรฐานศูนย์บริการร่วมและ
เคาน์เตอร์บริการประชาชน. กรุงเทพฯ. บริษัท มอร์นิ่งสตาร์ จำกัด.

สำนักงาน ก.พ.ร. (๒๕๕๑). ชุดเครื่องมือการพัฒนองค์กร (Organization
Improvement Toolkits) ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริหาร
จัดการภาครัฐ. กรุงเทพฯ. บริษัท วิชั่น พรินท์ แอนด์มีเดีย จำกัด.

สำนักงาน ก.พ.ร. (๒๕๕๗). **เกณฑ์คุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๕๘**. กรุงเทพฯ. บริษัท วิชั่น พรินท์ แอนด์มีเดีย จำกัด.

พื้นที่ให้บริการ. สืบค้นจาก John J.Fruin. Chapter 8 Designing for pedestrians. http://ntl.bts.gov/DOCS/11877/Chapter_8.html

คู่มือการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต. สืบค้นจาก http://www.opdc.go.th/uploads/files/2556/book_bcm.pdf

Call Center. สืบค้นจาก <http://www.callcentermaster.com/Article/Call-Center-Measurement-Index.html>
<http://www.callcenterthailand.net/home/call-center/-call-center/314-episode-1-call-center-is.html>

