



2

เกณฑ์มาตรฐานศูนย์บริการร่วม และเคาน์เตอร์บริการประชาชน

2.1 ภาพรวมของเกณฑ์มาตรฐาน

เพื่อให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ในการตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ เกณฑ์มาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนของกระทรวง/จังหวัด แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

2.1.1 ลักษณะที่สำคัญของเกณฑ์มาตรฐาน

เพื่อให้สอดคล้องตามเจตนารมณ์ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของการพัฒนาระบบราชการและการบูรณาการงานบริการภาครัฐ เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการที่ซับซ้อน และอำนวยความสะดวกและประโยชน์สุขแก่ประชาชนผู้มารับบริการ เกณฑ์มาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนของกระทรวง/จังหวัด จำเป็นต้องสอดคล้องกับลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. การมุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อสนองตอบและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนโดยมุ่งเน้นให้มีการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดและตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดระบบการให้บริการ และกระบวนการบริการ โดยกระทรวง/จังหวัดจะต้องทำการศึกษาข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กรณีที่ความต้องการมีการเปลี่ยนแปลงตามสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินงานในทุกขั้นตอนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการกำหนดงานบริการ การพัฒนากระบวนการให้บริการจนถึงขั้นตอนการส่งมอบบริการ

2. การบูรณาการ มุ่งเน้นให้มีการเชื่อมโยงและมีความสอดคล้องกันระหว่างหน่วยงานที่เข้าร่วมบริการทั้งด้านนโยบายและกลยุทธ์เพื่อให้เกิดการบูรณาการองค์ประกอบของศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน ซึ่งประกอบด้วยระบบ ณ บริเวณก่อนเข้าสู่บริการ บริเวณที่จุดให้บริการ บริเวณสนับสนุนการให้บริการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันสำหรับการดำเนินการรับเรื่องหรือรับคำขอของประชาชนในงานบริการหลายประเภท หรือการบูรณาการเพื่อให้สามารถให้บริการแทนกัน และ/หรือให้บริการแบบเบ็ดเสร็จได้ รวมทั้งการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ งบประมาณ แผนการดำเนินการ และการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อจัดตั้งและดำเนินการศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

3. การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชน โดยให้มุ่งเน้นให้มีการพัฒนาระบบการติดตามและประเมินผล ตลอดจนการพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการ ให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ ซึ่งครอบคลุมทั้งการจัดระบบการให้บริการ การบริหารจัดการ การติดตามและประเมินผล

2.1 ภาพรวมของเกณฑ์มาตรฐาน(ต่อ)

2.1.2 โครงสร้างของเกณฑ์มาตรฐาน

เกณฑ์มาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน มีมิติสำหรับการชี้วัดลักษณะที่สำคัญของเกณฑ์ดังแสดงในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ลักษณะที่สำคัญของเกณฑ์และมิติของการชี้วัด

ลักษณะที่สำคัญของเกณฑ์	มิติของการชี้วัด
การมุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง	การสนองตอบความต้องการของประชาชน การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเข้าถึงบริการ
การบูรณาการ	การจัดระบบการให้บริการร่วม
การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์	การมีประสิทธิผลของการให้บริการครบถ้วน การจัดตั้งอำนวยความสะดวก การออกแบบกระบวนการให้บริการ การพัฒนาทักษะความชำนาญ การพัฒนาระบบสารสนเทศและประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน การติดตามและประเมินผล การปรับปรุงระบบการให้บริการ

โครงสร้างของเกณฑ์การประเมินแบ่งออกเป็น 3 ลำดับ (รูปที่ 2.1) คือ

ลำดับแรก คือ “หมวด”
ลำดับถัดจากหมวด คือ “หัวข้อ”
ลำดับสุดท้าย คือ “เกณฑ์ชี้วัด”

โดยมีทั้งหมด 3 หมวด 10 หัวข้อ และ 42 เกณฑ์ชี้วัด ดังนี้

2.1 ภาพรวมของเกณฑ์มาตรฐาน(ต่อ)

หมวด 1 เกณฑ์พื้นฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน

หัวข้อ 1.1 การสนองตอบความต้องการของประชาชน	มี 5	เกณฑ์ชี้วัด
หัวข้อ 1.2 การมีประเภทของการให้บริการครบถ้วน	มี 4	เกณฑ์ชี้วัด
หัวข้อ 1.3 การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเข้าถึงบริการ	มี 2	เกณฑ์ชี้วัด
หัวข้อ 1.4 การจัดระบบการให้บริการร่วม	มี 4	เกณฑ์ชี้วัด

หมวด 2 เกณฑ์การดำเนินการให้บริการ

หัวข้อ 2.1 การจัดตั้งอำนวยความสะดวก	มี 3	เกณฑ์ชี้วัด
หัวข้อ 2.2 การออกแบบกระบวนการให้บริการ	มี 10	เกณฑ์ชี้วัด
หัวข้อ 2.3 การพัฒนาทักษะความชำนาญ	มี 4	เกณฑ์ชี้วัด
หัวข้อ 2.4 การพัฒนาระบบสารสนเทศและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินการให้บริการ	มี 3	เกณฑ์ชี้วัด

หมวด 3 เกณฑ์คุณภาพการให้บริการ

หัวข้อ 3.1 การติดตามและประเมินผล	มี 5	เกณฑ์ชี้วัด
หัวข้อ 3.2 การปรับปรุงระบบการให้บริการ	มี 2	เกณฑ์ชี้วัด

เกณฑ์ชี้วัดในแต่ละหัวข้อและในแต่ละหมวด แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

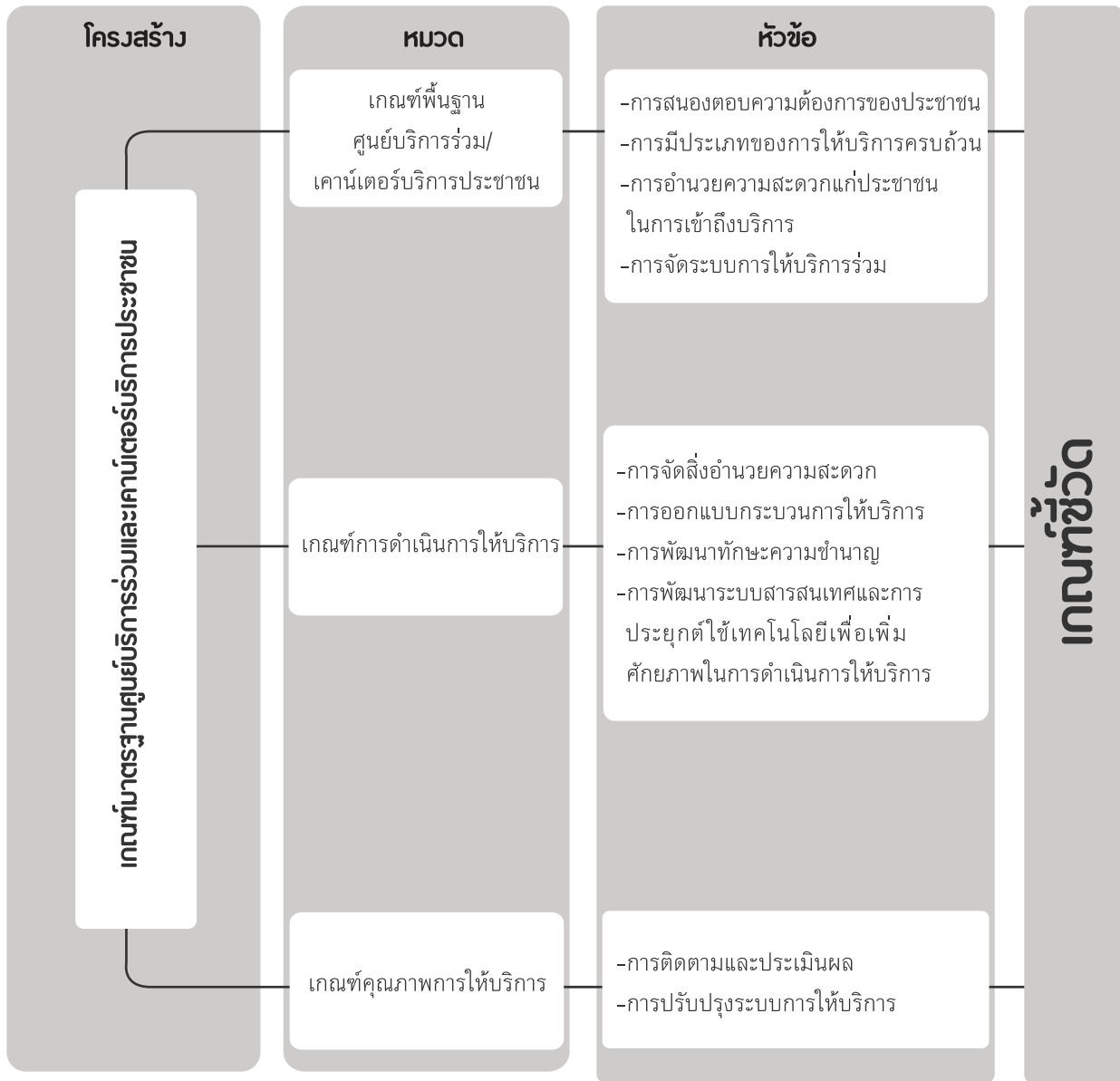
ประเภท ก เกณฑ์ชี้วัดบังคับ หมายถึง เกณฑ์พื้นฐานทั่วไปที่ “จำเป็นต้องผ่านการประเมิน” เพื่อให้ศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนได้รับการรับรองมาตรฐาน

ประเภท ข เกณฑ์ชี้วัดอิสระ หมายถึง เกณฑ์ที่ไม่จำเป็นต้องผ่านการประเมิน แต่เป็นเกณฑ์ที่สนับสนุนให้การดำเนินการให้บริการของศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนมีมาตรฐานในระดับที่สูงกว่าเกณฑ์บังคับ และเป็นเกณฑ์เพื่อวางแนวทางพื้นฐานในการยกระดับการให้บริการของศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนไปสู่ความเป็นเลิศต่อไปในอนาคต แต่ละเกณฑ์ชี้วัดจะมีรหัสและชื่อกำกับ โดยรหัสของเกณฑ์ชี้วัดจะแทนด้วยสัญลักษณ์ซึ่งประกอบด้วยตัวเลข 3 ตัว และตามด้วยตัวอักษรซึ่งระบุถึงประเภทของเกณฑ์ชี้วัด

ตัวอย่างการกำหนดรหัสของเกณฑ์ชี้วัด

รหัส “1.2.3 (ก)” หมายถึง เกณฑ์ชี้วัดในหมวด 1 หัวข้อ 2 และเกณฑ์ชี้วัดที่ 3 ซึ่งเป็นเกณฑ์บังคับ (ประเภท ก)

รายละเอียดของเกณฑ์ชี้วัด กล่าวไว้ในหัวข้อถัดไป



รูปที่ 2.1 โครงสร้างของเกณฑ์มาตรฐาน

2.2 เกณฑ์ชี้วัดสำหรับการตรวจประเมินเพื่อรับรองมาตรฐาน

เกณฑ์ชี้วัดสำหรับการตรวจประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน แบ่งออกเป็น 3 หมวด คือ เกณฑ์พื้นฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน เกณฑ์การดำเนินการให้บริการ และ เกณฑ์คุณภาพการให้บริการ

หมวด 1 เกณฑ์พื้นฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน

การจัดตั้งและดำเนินการศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนของกระทรวง/จังหวัด จะต้องอยู่บนพื้นฐานที่สำคัญ 4 ประการ คือ การสนองตอบความต้องการของประชาชน การมีประเภทของการให้บริการครบถ้วน การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเข้าถึงบริการ และการจัดระบบการให้บริการร่วม

หัวข้อ 1.1 การสนองตอบความต้องการของประชาชน

เพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของการมุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง กระทรวง/จังหวัดที่นำการให้บริการในรูปแบบศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนมาดำเนินการจะต้องศึกษาถึงความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ โดยการสำรวจและวิเคราะห์ความต้องการ ณ จุดให้บริการ และมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจน การแก้ไขปัญหาท้าทายเพื่อเพิ่มความสามารถในการสนองตอบความต้องการของประชาชน

การสนองตอบความต้องการของประชาชน เกณฑ์ชี้วัดบังคับ

เกณฑ์ชี้วัด 1.1.1 (ก) มีการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

มีการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการโดยการสำรวจและวิเคราะห์ความต้องการด้านการใช้บริการเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจเกี่ยวกับการกำหนดและพัฒนางานบริการ

เกณฑ์ชี้วัด 1.1.2 (ก) มีงานบริการหลากหลายจากหลายหน่วยงาน

มีงานบริการที่หลากหลาย ทั้งที่มีและไม่มี ความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันจากหลายส่วนราชการในสังกัดกระทรวง/จังหวัด และเป็นงานบริการที่ประชาชนมีความต้องการสูง

เกณฑ์ชี้วัด 1.1.3 (ก) มีการให้บริการนอกเวลาราชการ (สำหรับการประเมินเคาน์เตอร์บริการประชาชนเท่านั้น)

มีการให้บริการนอกเวลาราชการเพื่อเพิ่มโอกาสให้แก่ประชาชนที่ไม่สามารถมารับบริการในเวลาราชการได้

2.2 เกณฑ์ชี้วัดสำหรับการตรวจประเมินเพื่อรับรองมาตรฐาน(ต่อ)

การสนองตอบความต้องการของประชาชน เกณฑ์ชี้วัดอิสระ

เกณฑ์ชี้วัด 1.1.3 (ข) มีการให้บริการนอกเวลาราชการ (สำหรับการประเมินศูนย์บริการร่วมเท่านั้น)

มีการให้บริการนอกเวลาราชการเพื่อเพิ่มโอกาสให้แก่ประชาชนที่ไม่สามารถมารับบริการ ในเวลาราชการได้

เกณฑ์ชี้วัด 1.1.4 (ข) มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม

มีการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมและนำผลการวิเคราะห์มาใช้ในการออกแบบและพัฒนาบริการเพื่อสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน

เกณฑ์ชี้วัด 1.1.5 (ข) มีการแก้ปัญหาท้าทายที่เกิดขึ้นในการดำเนินการให้บริการ

มีการแก้ปัญหาท้าทายที่เผชิญอยู่เพื่อให้ดำเนินการและการบริหารจัดการศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนได้ เช่น ปัญหาท้าทายด้านทรัพยากรบุคคล ด้านการให้บริการแทนกัน ด้านงบประมาณ ด้านนโยบาย และด้านข้อมูลกฎหมายหรือระเบียบราชการ เป็นต้น

หัวข้อ 1.2 การมีประเภทของการให้บริการครบถ้วน

เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนของกระทรวง/จังหวัด ต้องมีประเภทของบริการที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนตามที่กล่าวไว้ในบทที่ 1 ดังนี้

1. การให้บริการข้อมูล-ข่าวสาร หมายถึง การรวมงานบริการด้านการให้ข้อมูล-ข่าวสารของส่วนราชการต่างๆ ในกระทรวง/จังหวัด เพื่อให้ข้อมูล-ข่าวสารเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการก่อนที่เข้าสู่บริการอื่นๆ ของรัฐ ซึ่งจะช่วยนำพาผู้รับบริการให้สามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

2. การให้บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ หมายถึง การให้บริการรับคำร้องหรือรับคำขอของประชาชนในงานบริการของส่วนราชการต่างๆ ในกระทรวง/จังหวัด แต่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที ต้องส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาของส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไป การให้บริการประเภทนี้จะช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการยื่นเรื่องขอรับบริการหลายๆ เรื่องพร้อมกันในคราวเดียว ซึ่งมักจะใช้กับงานบริการที่มีความซับซ้อน และต้องมีขั้นตอนเฉพาะที่ต้องผ่านการพิจารณาจากผู้มีอำนาจของส่วนราชการเจ้าของเรื่อง

3. การให้บริการเบ็ดเสร็จ หมายถึง การให้บริการตามคำร้องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการของส่วนราชการต่างๆ ในกระทรวง/จังหวัด ที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันทีโดยไม่ต้องส่งเรื่องไปยังส่วนราชการเจ้าของเรื่อง

2.2 เกณฑ์ชี้วัดสำหรับการตรวจประเมินเพื่อรับรองมาตรฐาน(ต่อ)

ประเภทของการให้บริการ เกณฑ์ชี้วัดบังคับ

เกณฑ์ชี้วัด 1.2.1 (ก) มีการให้บริการด้านข้อมูล-ข่าวสาร

มีการรวมงานบริการด้านการให้ข้อมูล-ข่าวสารของส่วนราชการต่าง ๆ ในกระทรวง/จังหวัดเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการก่อนที่เข้าสู่บริการอื่น ๆ ของรัฐ

เกณฑ์ชี้วัด 1.2.2 (ก) มีการให้บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ

มีการให้บริการรับเรื่อง-ส่งต่อในงานบริการของส่วนราชการต่าง ๆ ในกระทรวง/จังหวัดที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันทีต้องส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจ พิจารณาของส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไป

เกณฑ์ชี้วัด 1.2.3 (ก) มีการให้บริการเบ็ดเสร็จ

มีการให้บริการเบ็ดเสร็จในงานบริการของส่วนราชการต่าง ๆ ในกระทรวง/จังหวัด

เกณฑ์ชี้วัดอิสระ

เกณฑ์ชี้วัด 1.2.4 (ข) มีงานบริการทั้งที่มาจากภาคราชการ รัฐวิสาหกิจ และ/หรือราชการบริหารส่วนท้องถิ่น

มีการนำบริการประเภทต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูล-ข่าวสาร การรับเรื่อง-ส่งต่อ และการบริการเบ็ดเสร็จ ทั้งที่มาจากภาคราชการ รัฐวิสาหกิจ และ/หรือราชการบริหารส่วนท้องถิ่นมาให้บริการ

หัวข้อ 1.3 การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเข้าถึงบริการ

เพื่อให้สอดคล้องกับความหมายของการจัดบริการในรูปแบบศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน ดังกล่าวไว้ในบทที่ 1 ศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนจะต้องตั้งอยู่ในสถานที่ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายและสะดวกต่อการมาใช้บริการ โดยที่ศูนย์บริการร่วมจะตั้งอยู่ในสถานที่ราชการ ในขณะที่เคาน์เตอร์บริการประชาชนจะตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งชุมชนที่มีประชาชนสัญจรไปมาเป็นจำนวนมาก และเป็นพื้นที่ที่เอื้อต่อการมาใช้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ตามห้างสรรพสินค้า หรือสถานี่ขนส่งมวลชน เป็นต้น

2.2 เกณฑ์ชี้วัดสำหรับการตรวจประเมินเพื่อรับรองมาตรฐาน(ต่อ)

การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเข้าถึงบริการ เกณฑ์ชี้วัดบังคับ

**เกณฑ์ชี้วัด 1.3.1 (ก) มีการจัดสถานที่ไว้ ณ จุดที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย
(สำหรับการประเมินศูนย์บริการร่วมเท่านั้น)**

มีการจัดสถานที่ตั้งของศูนย์บริการร่วมไว้ในส่วนราชการ ณ จุดที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก

เกณฑ์ชี้วัด 1.3.2 (ก) มีสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน

(สำหรับการประเมินเคาน์เตอร์บริการประชาชนเท่านั้น)

มีสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่มีประชาชนสัญจรไปมาเป็นจำนวนมากและเอื้อต่อการมาใช้บริการนอกเวลาราชการ

เกณฑ์ชี้วัด 1.3.3 (ก) มีการจัดพื้นที่ให้บริการได้อย่างเหมาะสม

มีการจัดพื้นที่ให้บริการได้อย่างเหมาะสมกับจำนวนงานบริการที่หลากหลาย จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน และทรัพยากรที่ใช้ในการจัดบริการ

หัวข้อ 1.4 การจัดระบบการให้บริการร่วม

เพื่อให้มีลักษณะของการให้บริการแบบบูรณาการศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนของกระทรวง/จังหวัดต้องมีการจัดระบบงานให้สามารถให้บริการแทนกันได้

การจัดระบบการให้บริการร่วม เกณฑ์ชี้วัดบังคับ

**เกณฑ์ชี้วัด 1.4.1 (ก) มีการจัดระบบงานให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันในด้านข้อมูล-ข่าวสาร
และรับเรื่อง-ส่งต่อ**

มีการจัดระบบการให้บริการเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการด้านการให้ข้อมูล-ข่าวสาร และการรับเรื่อง-ส่งต่อ

2.2 เกณฑ์ชี้วัดสำหรับการตรวจประเมินเพื่อรับรองมาตรฐาน(ต่อ)

เกณฑ์ชี้วัดอิสระ

เกณฑ์ชี้วัด 1.4.2 (ข) มีงานบริการเบ็ดเสร็จที่เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้

มีงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่งที่เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้โดยเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเบ็ดเสร็จอาจมาจากหน่วยงานที่ร่วมให้บริการ

เกณฑ์ชี้วัด 1.4.3 (ข) มีการจัดระบบให้มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการได้หลายงานบริการ

มีการจัดระบบให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้หลายงานบริการทั้งที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกันหรือข้ามหน่วยงาน โดยเจ้าหน้าที่เหล่านี้อาจเป็นตัวแทนจากหน่วยงานที่นำบริการมาร่วม

เกณฑ์ชี้วัด 1.4.4 (ข) มีการจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพื่อทำหน้าที่ให้บริการเฉพาะที่ศูนย์บริการร่วม

/เคาน์เตอร์บริการประชาชน

มีการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ขึ้นใหม่เพื่อทำหน้าที่ให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนโดยเฉพาะ โดยเจ้าหน้าที่จัดขึ้นใหม่นี้สามารถให้บริการงานบริการทุกอย่างที่สามารถให้บริการแทนกันได้ทั้งที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกันและข้ามหน่วยงาน

หมวด 2 เกณฑ์การดำเนินการให้บริการ

เพื่อให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการจัดทำเกณฑ์มาตรฐานทั้งในด้านการมุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง การบูรณาการ และการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การดำเนินการของศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนกระทรวง/จังหวัด ต้องมีกระบวนการสร้างคุณค่าอย่างมีมาตรฐาน ซึ่งอาจแบ่งออกได้เป็นกระบวนการที่มีคุณค่าด้านประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน และกระบวนการที่มีคุณค่าด้านความนิยม เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับประชาชน การสร้างภาพลักษณ์ของศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน เป็นต้น เกณฑ์การดำเนินการแบ่งออกเป็น 3 หัวข้อ คือ การจัดระบบสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) การออกแบบกระบวนการให้บริการ (Processes) และการพัฒนาทักษะความชำนาญ (Skills) ของเจ้าหน้าที่ให้บริการและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.2 เกณฑ์ชี้วัดสำหรับการตรวจประเมินเพื่อรับรองมาตรฐาน(ต่อ)

หัวข้อ 2.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก

เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและแก่เจ้าหน้าที่ในการดำเนินการให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน กระทรวง/จังหวัดควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการให้บริการ ณ จุดให้บริการซึ่งครอบคลุมถึงการออกแบบและวางผังงานของระบบบริเวณ “ก่อนเข้าสู่บริการ” ระบบ ณ บริเวณ “จุดให้บริการ” และ “ส่วนสนับสนุนการให้บริการ” (ดูรายละเอียดในบทที่ 1 หัวข้อ 1.9) เช่น มีการจัดวัสดุ-อุปกรณ์สำนักงาน และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์พิเศษอื่นๆ เพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการให้บริการทั้ง “ก่อนเข้าสู่บริการ” และ “ที่จุดบริการ”

การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เกณฑ์ชี้วัดบังคับ

เกณฑ์ชี้วัด 2.1.1 (ก) มีการออกแบบและวางผังงานระบบ ณ บริเวณ “ก่อนเข้าสู่บริการ”

มีการออกแบบและวางผังงานระบบ ณ บริเวณ “ก่อนเข้าสู่บริการ” ของศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนก่อนเข้าสู่บริการ เช่น การจัดและออกแบบระบบแถวคอย และการจัดบอร์ดเพื่อแนะนำและให้ข้อมูล-ข่าวสารเบื้องต้นก่อนเข้าสู่ ณ บริเวณ “จุดให้บริการ” เป็นต้น

เกณฑ์ชี้วัด 2.1.2 (ก) มีการออกแบบและวางผังงานระบบ ณ บริเวณ “จุดให้บริการ”

มีการออกแบบและวางผังงานระบบ ณ บริเวณ “จุดให้บริการ” ของศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนขณะรับบริการซึ่งประกอบด้วยการออกแบบและจัดระบบสำหรับเจ้าหน้าที่ขณะให้บริการ และสำหรับประชาชนขณะรับบริการ

เกณฑ์ชี้วัด 2.1.3 (ก) มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ณ บริเวณ “ก่อนเข้าสู่บริการ” และบริเวณ “จุดให้บริการ”

มีการจัดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ วัสดุ-อุปกรณ์สำนักงาน หรืออุปกรณ์พิเศษอื่นๆ เพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการให้บริการทั้ง “ก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ”



2.2 เกณฑ์ชี้วัดสำหรับการตรวจประเมินเพื่อรับรองมาตรฐาน(ต่อ)

หัวข้อ 2.2 การออกแบบกระบวนการให้บริการ

เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะ “การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์” ศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนของกระทรวง/จังหวัดจะต้องมีกระบวนการดำเนินการที่เป็นมาตรฐาน เริ่มตั้งแต่การวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ การพัฒนาและออกแบบกระบวนการให้บริการ การบริหารจัดการ การปรับปรุงกระบวนการและการสร้างนวัตกรรม โดยเฉพะอย่างยิ่ง กระทรวง/จังหวัดต้องมีกระบวนการดำเนินงานและบริหารจัดการเพื่อให้เกิดความยั่งยืน เช่น มีการกำหนดแผนกลยุทธ์และงบประมาณ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เป็นต้น นอกจากนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะ “การมุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง” กระทรวง/จังหวัดควรนำแนวคิดการบริหารความสัมพันธ์กับประชาชนเช่น การนำข้อมูลความต้องการและข้อคิดเห็นของประชาชนมาใช้ในการตัดสินใจ การสร้างกลยุทธ์และกลไกในการตอบสนองความต้องการประชาชนและการตอบกลับข้อร้องเรียน การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ และการสร้างภาพลักษณ์ เป็นต้น

การออกแบบกระบวนการให้บริการ เกณฑ์ชี้วัดบังคับ

เกณฑ์ชี้วัด 2.2.1 (ก) มีการวางแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่เป็นลายลักษณ์อักษร

มีการวางแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่เป็นลายลักษณ์อักษรและสามารถบ่งชี้ถึงความยั่งยืนของศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน โดยมีการระบุถึงกิจกรรม ระยะเวลา ขั้นตอนการดำเนินงาน และการงบประมาณที่ชัดเจนในการดำเนินการศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน

เกณฑ์ชี้วัด 2.2.2 (ก) มีการนำผลการศึกษาความต้องการของประชาชนมาใช้เป็นข้อมูลในการออกแบบและพัฒนาบริการ

มีการนำผลการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของประชาชนตามเกณฑ์ชี้วัด 1.1.1 (ก) มาใช้เป็นข้อมูลในการออกแบบและพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

เกณฑ์ชี้วัด 2.2.3 (ก) มีการจัดทำเอกสารเผยแพร่เพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการ

มีการจัดทำคู่มือประชาชนหรือสื่อในรูปแบบของเอกสาร สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่อในรูปแบบอื่นๆ เพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนทราบถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และบริการที่ประชาชนสามารถมาใช้บริการได้ ตลอดจนข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการ อัตราค่าธรรมเนียม เวลาที่เปิดทำการ สถานที่ให้บริการ และการติดต่อสอบถาม

เกณฑ์ชี้วัด 2.2.4 (ก) มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ให้บริการ

มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนที่ระบุรายละเอียดเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการ คำอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับงานบริการ เอกสาร/หลักฐานที่ใช้ ค่าธรรมเนียม และขั้นตอนการให้บริการ หรืออื่นๆ (ถ้ามี)

2.2 เกณฑ์ชี้วัดสำหรับการตรวจประเมินเพื่อรับรองมาตรฐาน(ต่อ)

การออกแบบกระบวนการให้บริการ เกณฑ์ชี้วัดบังคับ

เกณฑ์ชี้วัด 2.2.5 (ก) มีการดำเนินการให้เกิดความคืบหน้าตามแผนที่ได้กำหนดไว้

มีการจัดประชุมระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการส่งมอบบริการสู่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความคืบหน้าตามแผนอย่างสัมฤทธิ์ผล เช่น การกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ร่วม การจัดทำแผนปฏิบัติการและแผนเป้าหมาย (ทั้งระยะสั้นและระยะยาว) ที่เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้สามารถตรวจสอบความก้าวหน้าในการดำเนินการของศูนย์บริการร่วม /เคาน์เตอร์บริการประชาชน และเพื่อให้ศูนย์บริการร่วม /เคาน์เตอร์บริการประชาชนของกระทรวง/จังหวัดสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนด การถ่ายทอดและสื่อสารระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบของวัตถุประสงค์ เป้าหมาย วิธีปฏิบัติงาน การสร้างความคืบหน้า และการจัดวางแผนทรัพยากร เป็นต้น

เกณฑ์ชี้วัด 2.2.6 (ก) มีสัญลักษณ์ศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนตามที่พัฒนาโดย สำนักงาน ก.พ.ร. ณ จุดบริการ

มีการจัดทำตราสัญลักษณ์ “ศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน” ตามที่พัฒนาโดยสำนักงาน ก.พ.ร. ติดไว้ ณ จุดบริการ ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้เกิดลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ของศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน

เกณฑ์ชี้วัดอิสระ

เกณฑ์ชี้วัด 2.2.7 (ข) มีการดำเนินการเชิงบูรณาการของหน่วยงานที่เข้าร่วมในการให้บริการ ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

มีการดำเนินการเชิงบูรณาการเพื่อให้หน่วยงานที่เข้าร่วมในการให้บริการทุกหน่วยงานมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ รวมทั้งมีการดำเนินการที่สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

เกณฑ์ชี้วัด 2.2.8 (ข) มีกลไกที่จำเป็นสำหรับการรักษาความสัมพันธ์กับประชาชน

มีกลไกที่จำเป็นสำหรับการรักษาความสัมพันธ์กับประชาชน เช่น การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยบ่งชี้ความสนใจและความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการที่มีผู้มาใช้บริการสูง และการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการ เป็นต้น

2.2 เกณฑ์ชี้วัดสำหรับการตรวจประเมินเพื่อรับรองมาตรฐาน(ต่อ)

การออกแบบกระบวนการให้บริการ เกณฑ์ชี้วัดอิสระ (ต่อ)

เกณฑ์ชี้วัด 2.2.9 (ข) มีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับการให้บริการของ ศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน

มีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนรับทราบเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนโดยผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น สื่อวิทยุ-โทรทัศน์ หรือสื่อโฆษณาอื่นๆ เป็นต้น

เกณฑ์ชี้วัด 2.2.10 (ข) มีการดำเนินกิจกรรมเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์และความนิยมต่อศูนย์บริการร่วม/ /เคาน์เตอร์บริการประชาชน

มีการดำเนินกิจกรรมเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์และความนิยมต่อศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนของกระทรวง/จังหวัด

หัวข้อ 2.3 การพัฒนาทักษะความชำนาญ

เพื่อให้เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนมีความสามารถในการดำเนินการให้บริการแทนกันได้อย่างถูกต้องและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ กระทรวง/จังหวัดจะต้องจัดให้มีกิจกรรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะความชำนาญในการให้บริการที่หลากหลาย รวมทั้งทักษะการให้บริการในยุคใหม่ เช่น การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการประชาชน การสร้างความสัมพันธ์กับประชาชน การสร้างภาพลักษณ์ของการให้บริการ ตลอดจนการศึกษาดูงานหน่วยงานบริการของภาครัฐและเอกชนที่ประสบความสำเร็จ ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้เรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ ๆ

2.2 เกณฑ์ชี้วัดสำหรับการตรวจประเมินเพื่อรับรองมาตรฐาน(ต่อ)

การพัฒนาทักษะความชำนาญ เกณฑ์ชี้วัดบังคับ

เกณฑ์ชี้วัด 2.3.1 (ก) มีการจัดอบรมความรู้พื้นฐานให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการประชาชน/เคาน์เตอร์บริการประชาชน

มีการจัดอบรมแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการในรูปแบบศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน และขั้นตอนการให้บริการให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนก่อนปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสามารถให้บริการแทนกันได้ รวมทั้งการยกระดับศักยภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบริการของกระทรวง/จังหวัด

เกณฑ์ชี้วัดอิสระ

เกณฑ์ชี้วัด 2.3.2 (ข) มีการจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง

มีการจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน

เกณฑ์ชี้วัด 2.3.3 (ข) มีการจัดอบรมทักษะการให้บริการยุคใหม่ให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน

มีการจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน เช่น การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการประชาชน การสร้างความสัมพันธ์กับประชาชน และการสร้างภาพลักษณ์ของการให้บริการ เป็นต้น

เกณฑ์ชี้วัด 2.3.4 (ข) มีการจัดอบรม/สัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์

มีการจัดอบรม/สัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจากหน่วยงานที่เข้าร่วม หรือจัดให้มีการศึกษาดูงาน ณ หน่วยงานบริการอื่นของภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชนที่เป็นแบบอย่างของแนวปฏิบัติด้านการให้บริการที่ดี ทั้งนี้เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินการ ศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ทันสมัย

2.2 เกณฑ์ชี้วัดสำหรับการตรวจประเมินเพื่อรับรองมาตรฐาน(ต่อ)

หัวข้อ 2.4 การพัฒนาระบบสารสนเทศและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินการให้บริการ

กระทรวง/จังหวัดควรจัดให้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการเพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการของศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน โดยมีต้นทุนในการให้บริการลดลง ลดการทำงานซ้ำซ้อน ลดระยะเวลาในการดำเนินการ ในขณะที่ความสามารถและคุณภาพในการให้บริการสูงขึ้น เช่น การเลือกใช้อุปกรณ์สารสนเทศที่เหมาะสม การลดกระบวนการจัดเก็บข้อมูลของประชาชนที่มาใช้บริการ รวมถึงสถิติการมาใช้บริการและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ รวมทั้งการปรับปรุงแบบฟอร์มเพื่อขอรับบริการ เป็นต้น

การพัฒนาระบบสารสนเทศและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินการให้บริการ เกณฑ์ชี้วัดอิสระ

เกณฑ์ชี้วัด 2.4.1 (ข) มีการจัดทำระบบฐานข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้รับบริการ

มีการจัดทำระบบฐานข้อมูลของผู้ใช้บริการในรูปแบบดิจิทัลเพื่อลดระยะเวลาในการรับบริการอันเกิดจากขั้นตอนการกรอกแบบฟอร์มที่ซ้ำซ้อน ซึ่งอาจประกอบด้วยข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการ ข้อมูลการมาใช้บริการ สถิติการมาใช้บริการ และ/หรือข้อมูลอื่นๆ

เกณฑ์ชี้วัด 2.4.2 (ข) มีการปรับปรุงแบบฟอร์มเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการกรอกข้อมูล

มีการปรับปรุงแก้ไขแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน โดยบูรณาการแบบฟอร์มรับคำขอสำหรับงานบริการของหน่วยงานต่างๆไว้ในแบบฟอร์มเดียว

เกณฑ์ชี้วัด 2.4.3 (ข) มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และการสื่อสารในการให้บริการ

มีการนำเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และการสื่อสารมาประยุกต์ใช้เพื่อยกระดับการให้บริการ และเพิ่มความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ หรือให้ผู้รับบริการสามารถดำเนินการรับบริการด้วยตนเองได้ เช่น การนำระบบคิวอสก์ (Kiosks) หรือระบบคอมพิวเตอร์จอสัมผัส (Touch Screen) มาประยุกต์ใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถค้นหาข้อมูล-ข่าวสารเบื้องต้นก่อนเข้าสู่บริการของรัฐ หรือเพื่อทำธุรกรรมต่างๆได้ด้วยตนเอง การกรอกแบบฟอร์มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตด้วยตนเอง รวมทั้งเพื่อการสำรวจทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินการให้บริการของศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน เป็นต้น

2.2 เกณฑ์ชี้วัดสำหรับการตรวจประเมินเพื่อรับรองมาตรฐาน(ต่อ)

สำหรับการนำเทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน เช่น การประชาสัมพันธ์ข้อมูล-ข่าวสารทางอิเล็กทรอนิกส์ การใช้โทรศัพท์ชนิดเห็นภาพ (IP Video Phone) สำหรับงานบริการที่ต้องการทักษะและความชำนาญของเจ้าหน้าที่ จากหน่วยงานเจ้าของเรื่องที่ไม่สามารถมาปฏิบัติกรให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนได้ หรือการนำเทคโนโลยีการสื่อสารอื่นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ เป็นต้น

หมวด 3 เกณฑ์คุณภาพการให้บริการ

เพื่อเป็นการประกันคุณภาพของการให้บริการศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน กระทรวง/จังหวัด จะต้องมีการติดตามและประเมินผล รวมทั้งมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

หัวข้อ 3.1 การติดตามและประเมินผล

กระทรวง/จังหวัดที่จัดตั้งและดำเนินการให้บริการในรูปแบบศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนต้องดำเนินการติดตามและประเมินผล โดยการสำรวจทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เวลาที่ใช้ในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจโดยรวม (ดูตัวอย่างแบบสอบถามการสำรวจ: แบบฟอร์ม 1 ภาคผนวก 1) ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

การติดตามและประเมินผล เกณฑ์ชี้วัดบังคับ

เกณฑ์ชี้วัด 3.1.1 (ก) มีจำนวนผู้มาใช้บริการโดยเฉลี่ยที่เหมาะสม

มีจำนวนผู้มาใช้บริการโดยเฉลี่ยที่คุ้มค่าเมื่อเทียบกับขนาดพื้นที่ให้บริการ จำนวนงานบริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ อุปกรณ์ หรือทรัพยากรอื่น ๆ ที่ใช้ในการจัดระบบการให้บริการ

เกณฑ์ชี้วัด 3.1.2 (ก) มีจำนวนงานบริการที่เหมาะสม

มีจำนวนบริการที่เหมาะสมกับขนาดของพื้นที่ให้บริการ จำนวนของเจ้าหน้าที่ให้บริการ อุปกรณ์และทรัพยากรอื่น ๆ ที่ใช้ในการจัดระบบการให้บริการ และมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อจำนวนงานบริการที่มี ณ ศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 โดยเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจนี้ได้จากการสำรวจทัศนคติของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน

เกณฑ์ชี้วัด 3.1.3 (ก) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75 โดยเฉลี่ย

มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75 โดยเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจนี้ได้จากการสำรวจทัศนคติของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน

2.2 เกณฑ์ชี้วัดสำหรับการตรวจประเมินเพื่อรับรองมาตรฐาน(ต่อ)

การติดตามและประเมินผล

เกณฑ์ชี้วัดบังคับ(ต่อ)

เกณฑ์ชี้วัด 3.1.4 (ก) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโดยรวมไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75 โดยเฉลี่ย

มีระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75 โดยเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจนี้ได้จากการสำรวจทัศนคติของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน

เกณฑ์ชี้วัดอิสระ

เกณฑ์ชี้วัด 3.1.5 (ข) มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการที่ชัดเจน

มีการพัฒนาและนำกลไกเพื่อรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการที่ชัดเจน เช่น การจัดให้มีตู้หรือกล่องเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่างๆ และการจัดระบบให้มีการติดตามและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนต่างๆ เป็นต้น

2.2 เกณฑ์ชี้วัดสำหรับการตรวจประเมินเพื่อรับรองมาตรฐาน(ต่อ)

หัวข้อ 3.2 การปรับปรุงระบบการให้บริการ

เพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ กระทรวง/จังหวัดที่จัดตั้งและดำเนินการให้บริการในรูปแบบ ศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน ควรมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การดำเนินการ ศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน มีการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้น สามารถเพิ่มความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และนำไปสู่การเรียนรู้หรือสร้างนวัตกรรมการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

การปรับปรุงระบบการให้บริการ

เกณฑ์ชี้วัดอิสระ

เกณฑ์ชี้วัด 3.2.1 (ข) มีการติดตามและประเมินผลและนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

มีการติดตามและประเมินผลและนำผลการประเมินมาใช้เป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน โดยผลลัพธ์ของการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการควรสะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องและชัดเจน เช่น มีระดับความพึงพอใจของประชาชนจำนวนผู้มาใช้บริการที่สูงขึ้น และมีความเพียงพอของงานบริการในการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

เกณฑ์ชี้วัด 3.2.2 (ข) มีนวัตกรรมการให้บริการ

มีนวัตกรรมการให้บริการที่สามารถสร้างคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการอย่างโดดเด่น

เกณฑ์ชี้วัดที่กล่าวมาข้างต้น มีวัตถุประสงค์เพื่อสนองตอบตามเจตนารมณ์ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยเกณฑ์ชี้วัดของศูนย์บริการร่วมและเคาน์เตอร์บริการประชาชน มีความแตกต่างกันสองข้อ คือ เกณฑ์ชี้วัด 1.1.3 (มีการให้บริการนอกเวลาราชการ) และเกณฑ์ชี้วัด 1.3.2 (มีสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน) เกณฑ์ทั้งสองเป็นเกณฑ์ชี้วัดบังคับสำหรับเคาน์เตอร์บริการประชาชน แต่เป็นเกณฑ์อิสระสำหรับศูนย์บริการร่วม (ตารางที่ 2.1) ศูนย์บริการร่วมและเคาน์เตอร์บริการประชาชนจะได้รับการรับรองเมื่อมีคะแนนรวมขั้นต่ำเท่ากับคะแนนเกณฑ์บังคับ ระบบการให้คะแนนเพื่อประเมินผลมาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนจะกล่าวถึงต่อไปในบทที่ 3

2.2 เกณฑ์ชี้วัดสำหรับการตรวจประเมินเพื่อรับรองมาตรฐาน(ต่อ)

หมวด	หัวข้อ	SL	GCS	เกณฑ์ชี้วัด
เกณฑ์พื้นฐาน SL/GCS	การสนองตอบความต้องการของประชาชน	○	○	1.1.1 (ก) มีการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
		○	○	1.1.2 (ก) มีงานบริการหลากหลายจากหลายหน่วยงาน
		—	○	1.1.3 (ก) มีการให้บริการนอกเวลาราชการ
		△	—	1.1.3 (ข) มีการให้บริการนอกเวลาราชการ
		△	△	1.1.4 (ข) มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม
	การมีประเภทของการให้บริการครบถ้วน	△	△	1.1.5 (ข) มีการแก้ปัญหาท้าทายที่เกิดขึ้นในการดำเนินการบริการ
		○	○	1.2.1 (ก) มีการให้บริการด้านข้อมูล - ข่าวสาร
		○	○	1.2.2 (ก) มีการให้บริการรับเรื่อง - ส่งต่อ
	การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเข้ารับบริการ	○	○	1.2.3 (ก) มีการให้บริการเบ็ดเสร็จ
		△	△	1.2.4 (ข) มีงานบริการทั้งที่มาจากภาคราชการ รัฐวิสาหกิจและ/หรือราชการบริหารส่วนท้องถิ่น
	การจัดระบบการให้บริการร่วม	○	—	1.3.1 (ก) มีการจัดสถานที่ไว้ ณ จุดที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย
		—	○	1.3.2 (ก) มีสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน
○		○	1.3.3 (ก) มีการจัดพื้นที่ให้บริการได้อย่างเหมาะสม	
○		○	1.3.3 (ก) มีการจัดระบบงานให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกัน	
การจัดระบบการให้บริการร่วม	○	○	1.4.1 (ก) มีการจัดระบบงานให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกัน	
	△	△	1.4.2 (ข) มีงานบริการเบ็ดเสร็จที่เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้	
	△	△	1.4.3 (ข) มีการจัดระบบให้มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการได้หลายงานบริการ	
	△	△	1.4.4 (ข) มีการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ขึ้นใหม่เพื่อทำหน้าที่ให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนโดยเฉพาะ	
เกณฑ์การดำเนินการให้บริการ	การจัดสิ่งแวดล้อมความสะดวก	○	○	2.1.1 (ก) มีการออกแบบและวางผังงานระบบ ณ บริเวณ "ก่อนเข้าสู่บริการ"
		○	○	2.1.2 (ก) มีการออกแบบและวางผังงานระบบ ณ บริเวณ "ที่จุดให้บริการ"
		○	○	2.1.3 (ก) มีการจัดสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการให้บริการ ณ บริเวณ "ก่อนเข้าสู่บริการ" และบริเวณ "ที่จุดให้บริการ"
	การออกใบประกอบบริการ	○	○	2.2.1 (ก) มีการวางแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่เป็นลายลักษณ์อักษร
		○	○	2.2.2 (ก) มีการนำผลการศึกษาความต้องการของประชาชนมาใช้เป็นข้อมูลในการออกแบบและพัฒนาบริการ
		○	○	2.2.3 (ก) มีการจัดทำเอกสารเผยแพร่เพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการ
		○	○	2.2.4 (ก) มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ให้บริการ
		○	○	2.2.5 (ก) มีการดำเนินการให้เกิดความคืบหน้าตามแผนที่ได้กำหนดไว้
		○	○	2.2.6 (ก) มีสัญลักษณ์ศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนตามที่พัฒนาโดยสำนักงาน ก.พ.ร. ณ จุดบริการ
	การพัฒนามาตรฐานความชำนาญ	△	△	2.2.7 (ข) มีการดำเนินการเชิงบูรณาการของหน่วยงานที่เข้าร่วมในการให้บริการที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
		△	△	2.2.8 (ข) มีกลไกที่จำเป็นสำหรับการรักษาความสัมพันธ์กับประชาชน
		△	△	2.2.9 (ข) มีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน
△		△	2.2.10 (ข) มีการดำเนินกิจกรรมเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์และความนิยมต่อศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน	
การพัฒนาระบบสารสนเทศและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินการให้บริการ	○	○	2.3.1 (ก) มีการจัดอบรมความรู้พื้นฐานให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน	
	△	△	2.3.2 (ข) มีการจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง	
	△	△	2.3.3 (ข) มีการจัดอบรมทักษะการให้บริการยุคใหม่ให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน	
	△	△	2.3.4 (ข) มีการจัดอบรม/สัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์	
การติดตามและประเมินผล	△	△	2.4.1 (ข) มีการจัดทำระบบฐานข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้รับบริการ	
	△	△	2.4.2 (ข) มีการปรับปรุงแบบฟอร์มเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการกรอกข้อมูล	
	△	△	2.4.3 (ข) มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และการสื่อสารในการให้บริการ	
	○	○	3.1.1 (ก) มีจำนวนผู้มาใช้บริการโดยเฉลี่ยที่เหมาะสม	
การปรับปรุงระบบการให้บริการ	○	○	3.1.2 (ก) มีจำนวนงานบริการที่เหมาะสม	
	○	○	3.1.3 (ก) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75 โดยเฉลี่ย	
	○	○	3.1.4 (ก) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโดยรวมไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75 โดยเฉลี่ย	
	△	△	3.1.5 (ข) มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการที่ชัดเจน	
การปรับปรุงระบบการให้บริการ	△	△	3.2.1 (ข) มีการติดตามและประเมินผลและนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	
	△	△	3.2.2 (ข) มีนวัตกรรมการให้บริการ	

○ เกณฑ์ชี้วัดบังคับ △ เกณฑ์ชี้วัดอิสระ — ไม่เป็นเกณฑ์ชี้วัด