

คู่มือ

เกณฑ์การรับรองมาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน

ปี พ.ศ. 2552

จัดทำโดย
ที่อยู่

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)
59 ถนนพิษณุโลก แขวงจิตรลดา เขตดุสิต
กรุงเทพมหานคร 10300

เกณฑ์การรับรองมาตรฐานศูนย์บริการร่วมและเคาน์เตอร์บริการประชาชน ปี พ.ศ. 2552

พิมพ์ครั้งแรก ธันวาคม 2552 จำนวน 500 เล่ม

ISBN 978-616-548-043-7

สงวนสิทธิ์ ของสำนักงาน ก.พ.ร.

จัดทำโดย สำนักงาน ก.พ.ร.

ถนนพิษณุโลก แขวงจิตรลดา เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

โทรศัพท์ 0 2356 9999

โทรสาร 0 2281 8169

Website [http://: www.opdc.go.th](http://www.opdc.go.th)

คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา ดร.ทศพร ศิริสัมพันธ์

เลขาธิการ ก.พ.ร.

นางสุพรรณิ ไพรัชเวทย์

ที่ปรึกษาการพัฒนาระบบราชการ

นางวรรณพร เทพหัสดิน ณ อยุธยา สุทธปรีดา

ผู้อำนวยการสำนักบริหาร

การเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม

นายชัยยุทธ กมลศิริสกุล

ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการพัฒนาระบบราชการ

คณะทำงาน ผศ.ดร.วรรณช เกิดสินธุ์ชัย

นายณัฐพงษ์ นฤพิลาณิชย์

รศ.ดร.ธีรณี อจลากุล

นางจันทรา ธรรมกิจจานนท์

รศ.ดร.สุเทพ มาดารัตน์

นางสาวจีรนนท์ ดวงคำ

ผศ.ดร.อภัสณี ทิพยรัตน์

นางสาวศิรินนท์ ตามเที่ยงตรง

นางสาววิริยา เนตรน้อย

นางสาวสุคันธา โอศิริพันธ์ุ

นางสาวอรุณณี สุนทรชัย

นายอรุณพ นฤพิลาณิชย์

นางสาวจิราภรณ์ อีสริโยดม

นางสาวขนิษฐา สอนดา

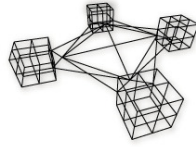
นางสาวศิริวรรณ สรรค์ศิริกุล

นางสาวสุดารัตน์ งามละม้าย

พิมพ์ที่ สำนักพิมพ์ บัญชาเพลท แอนด์ फिल्म : 40/315 ม. 9 ซ.เอกชัย 79

แขวงบางบอน เขตบางบอน กทม.

คำนำ



ศูนย์บริการร่วม (Service Link) /เคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service) เป็นหน่วยบริการภาครัฐที่ตั้งขึ้นบนพื้นฐานของการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centered) โดยการบูรณาการกระบวนการส่งมอบบริการทั้งในระดับหน้าสำนักงานและหลังสำนักงาน เพื่อนำงานบริการที่หลากหลายทั้งที่มีและไม่มี ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันจากหลายส่วนราชการมาให้บริการ ณ จุดบริการเดียว ซึ่งเป็นความพยายามของภาครัฐที่ก้าวหน้าไปอีกระดับหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนเพื่ออำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนตามเจตนารมณ์ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

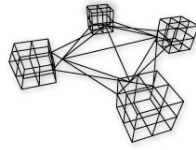
โดยที่กระทรวง และจังหวัดได้มีการจัดตั้งและเปิดให้บริการในรูปแบบของศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนตามพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 ดังนั้น เพื่อให้การบริการและการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนเป็นไปในแนวทางเดียวกัน สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดทำ “คู่มือเกณฑ์การรับรองมาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน” ขึ้นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2550 เพื่อใช้ในการพิจารณามาตรฐานการบริการและการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนของส่วนราชการต่างๆ โดยเกณฑ์การพิจารณาประกอบด้วยเกณฑ์ลักษณะพื้นฐานที่สำคัญของศูนย์บริการร่วม (Basic Requirements) เกณฑ์การดำเนินการให้บริการ (Service Operations) และเกณฑ์ผลลัพธ์การดำเนินการ (Result-Oriented Operations)

สำหรับ “คู่มือเกณฑ์การรับรองมาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน ปี พ.ศ. 2552” นี้เป็นการจัดพิมพ์ครั้งที่ 2 โดยมีการปรับบริบทของเกณฑ์บางส่วนให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. หวังเป็นอย่างยิ่งว่าเกณฑ์การรับรองมาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนจะเป็นพื้นฐานที่สำคัญสำหรับส่วนราชการทั้งในระดับกระทรวงและจังหวัดในการพัฒนาและยกระดับศูนย์บริการร่วมให้มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของประชาชนผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และเกิดผลสัมฤทธิ์ในประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนราชการ

สำนักงาน ก.พ.ร.

ธันวาคม 2552

สารบัญ



	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญตาราง	ค
สารบัญรูปภาพ	ค
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการจัดทำเกณฑ์เพื่อรับรองมาตรฐาน	2
1.3 ประโยชน์ของการจัดทำเกณฑ์เพื่อการรับรองมาตรฐาน	2
1.4 จุดมุ่งหมายของศูนย์บริการร่วม	3
1.5 ความหมายของศูนย์บริการร่วม	3
1.6 แนวคิดพื้นฐานของศูนย์บริการร่วม	6
1.7 ขอบเขตของการดำเนินการ	8
1.8 ช่องทางการให้บริการ	9
1.9 องค์ประกอบพื้นฐานของระบบการส่งมอบบริการ	11
บทที่ 2 เกณฑ์มาตรฐานศูนย์บริการร่วม	13
2.1 ภาพรวมของเกณฑ์มาตรฐาน	13
2.1.1 ลักษณะที่สำคัญของเกณฑ์มาตรฐาน	13
2.1.2 โครงสร้างของเกณฑ์มาตรฐาน	14
2.2 เกณฑ์ชี้วัดสำหรับการตรวจประเมินเพื่อการรับรองมาตรฐาน	16

บทที่ 3 แนวทางการขอรับการประเมินมาตรฐานศูนย์บริการร่วม	27
3.1 หน่วยงานที่สามารถขอรับการประเมิน	27
3.2 ระยะเวลาที่ให้การรับรอง	27
3.3 ขั้นตอนการขอรับการประเมิน	27
3.4 วิธีการกรอกแบบฟอร์มขอรับการประเมิน	30
3.5 ขั้นตอนการตรวจประเมิน	30
3.6 ระบบการให้คะแนน	31
ภาคผนวก	34

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 การเปรียบเทียบศูนย์บริการร่วมแบบต่างๆ	6
ตารางที่ 2.1 ลักษณะที่สำคัญของเกณฑ์มาตรฐานฯ และมิติของการชี้วัด	15
ตารางที่ 2.2 โครงสร้างของเกณฑ์มาตรฐานศูนย์บริการร่วม	15
ตารางที่ 2.3 โครงสร้างของเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐาน	25
ตารางที่ 3.1 ระบบการให้คะแนน (สำหรับแต่ละเกณฑ์ชี้วัด)	31
ตารางที่ 3.2 รายละเอียดเกณฑ์การพิจารณาระดับคะแนน	32

สารบัญรูป

	หน้า
รูปที่ 1.1 รูปแบบการส่งมอบบริการแบบหน้าต่างเดียว (Single Window Service Delivery)	5
รูปที่ 1.2 แนวคิดพื้นฐานของศูนย์บริการร่วม	8
รูปที่ 1.3 องค์ประกอบของศูนย์บริการร่วม	12
รูปที่ 2.1 ลักษณะที่สำคัญของเกณฑ์มาตรฐานศูนย์บริการร่วม	13

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

1) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดขอบเขต แบบแผน วิธีปฏิบัติราชการ เพื่อให้การบริหารราชการบรรลุเป้าหมาย โดยประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพไว้ในหมวด 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

มาตรา 27 กำหนดให้ “ส่วนราชการต้องจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่งการอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใดลงไปสู่ผู้ปฏิบัติงานที่ดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่เกินความจำเป็น อำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการบริการประชาชน...”

มาตรา 30 และมาตรา 32 กำหนดไว้โดยสรุปให้ “เป็นหน้าที่ของแต่ละกระทรวง จังหวัด และอำเภอ จะต้องจัดส่วนราชการภายในที่รับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการประชาชน ร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการขอรับบริการจากภาครัฐ เช่น ติดต่อสอบถามขอทราบข้อมูล ขออนุญาต หรือขออนุมัติในเรื่องใดๆ โดยสามารถให้บริการได้แล้วเสร็จในที่เดียวกัน...”

2) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ส่วนที่ 3 แนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน มาตรา 78 ข้อ (4) พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพของเจ้าหน้าที่รัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ และข้อ (5) จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

3) แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2555) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 “ยกระดับการให้บริการ และการทำงานเพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อน หลากหลาย และเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว” ได้กำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินการเพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้มีความหลากหลาย ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และสามารถปรับตัวให้ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สำคัญ คือ ยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยให้ประชาชนมีทางเลือกที่จะใช้บริการที่มีความหลากหลาย พัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ ในการให้บริการ ส่งเสริมรูปแบบการให้บริการของส่วนราชการ และท้องถิ่นให้มีความหลากหลาย คล่องตัว

รวดเร็ว โปร่งใส ทันกาล สามารถปรับตัวให้ทันต่อเหตุการณ์ โดยเน้นการพัฒนากระบวนการส่งมอบบริการอย่างเป็นขั้นตอนตามห่วงโซ่แห่งคุณค่า

ทั้งนี้ เพื่อส่งเสริม สนับสนุน และผลักดันให้ส่วนราชการพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้บรรลุเป้าหมาย ตามกฎหมาย กฎระเบียบดังกล่าวข้างต้น สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้กำหนดให้การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนเป็นตัวชี้วัดภาคบังคับตามคำรับรองการปฏิบัติราชการที่กระทรวงและจังหวัดต้องดำเนินการตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 และต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน ซึ่งการให้บริการในรูปแบบศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนเป็นการให้บริการโดยหน่วยงานบริการของภาครัฐที่หลากหลายมาร่วมให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว และมีการจัดระบบงานให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถให้บริการแทนกันได้ ซึ่งนับว่าเป็นความพยายามของภาครัฐที่ก้าวหน้าขึ้นไปอีกระดับหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้สามารถอำนวยความสะดวกและสนองตอบความต้องการที่หลากหลายของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม การพัฒนาศูนย์บริการ/เคาน์เตอร์บริการประชาชนของส่วนราชการต่างๆ ยังมีรูปแบบการดำเนินการที่แตกต่างกัน สำนักงาน ก.พ.ร. จึงเห็นความจำเป็นในการจัดทำเกณฑ์มาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนเพื่อใช้ในการประเมินและให้การรับรองมาตรฐานแก่ศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนที่มีการจัดตั้งและดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนด และเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

1.2 วัตถุประสงค์ของการจัดทำเกณฑ์เพื่อรับรองมาตรฐาน

- 1) เพื่อให้กระทรวง/จังหวัดมีบรรทัดฐานในการพัฒนาและดำเนินการศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- 2) เพื่อให้การดำเนินการของศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนของกระทรวง/จังหวัดมีมาตรฐานเดียวกัน และสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายในการอำนวยความสะดวกและสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็ว รวมทั้งมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของภาครัฐ
- 3) เพื่อเป็นแนวทางในการประเมินมาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน

1.3 ประโยชน์ของการจัดทำเกณฑ์เพื่อการรับรองมาตรฐาน

กระทรวง/จังหวัดสามารถใช้เกณฑ์การรับรองมาตรฐานที่จัดทำขึ้นนี้ เป็นเครื่องมือในการประเมินผลการดำเนินการของศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนที่จัดตั้งขึ้น และเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง เพื่อให้ศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนมีการบริการและดำเนินงานได้เป็นมาตรฐาน อีกทั้งยังเป็นการวางแนวทางพื้นฐานในการสร้างภาพลักษณ์ของศูนย์บริการร่วมด้วย

ทั้งนี้ เกณฑ์การพิจารณาเพื่อรับรองมาตรฐานศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชน ประกอบด้วย เกณฑ์ลักษณะพื้นฐานที่สำคัญของศูนย์บริการร่วม (Basic Requirements) เกณฑ์การดำเนินการให้บริการ (Service Operations) และเกณฑ์ผลลัพธ์การดำเนินการ (Result-Oriented Operations) ซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่ กระทรวงและจังหวัดในการนำไปใช้เพื่อพัฒนาและยกระดับศูนย์บริการร่วมให้มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของ ประชาชนผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และเกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจในการให้บริการประชาชนของส่วนราชการ

1.4 จุดมุ่งหมายของศูนย์บริการร่วม

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 การจัดตั้ง ศูนย์บริการร่วมมีจุดมุ่งหมายดังนี้

1) เพื่อนำประชาชนเข้าสู่บริการภาครัฐ (Gateway) ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว โดยการนำงานบริการ ด้านการให้ข้อมูล-ข่าวสารของส่วนราชการต่างๆ ในกระทรวง/จังหวัดมารวมให้บริการ เพื่อช่วยให้ประชาชน ได้รับข้อมูล-ข่าวสารเบื้องต้นก่อนเข้าสู่บริการหลักที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

2) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มารับบริการ โดยการบูรณาการงานบริการที่หลากหลาย หรือ งานบริการที่ต้องดำเนินการผ่านหลายหน่วยงานโดยเฉพาะงานบริการที่มีความซับซ้อน และมีขั้นตอนที่ต้อง ผ่านการพิจารณาจากผู้มีอำนาจของส่วนราชการเจ้าของเรื่องให้สามารถรับเรื่อง-ส่งต่อได้ ณ จุดรับบริการเดียว

3) เพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการแบบเบ็ดเสร็จได้ ณ จุดบริการเดียว โดยรวมงานบริการที่ ประชาชนต้องยื่นคำขอจากหลายส่วนราชการในกระทรวง/จังหวัด ให้สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จได้ทันที โดยไม่ต้องส่งเรื่องต่อไปยังส่วนราชการเจ้าของเรื่อง

1.5 ความหมายของศูนย์บริการร่วม

ศูนย์บริการร่วมภายใต้การส่งเสริมและสนับสนุนของ สำนักงาน ก.พ.ร. มีความหมายดังนี้

“ศูนย์บริการร่วม (Service Link)” คือ หน่วยให้บริการประชาชนที่จัดตั้งขึ้นภายใต้การกำกับดูแลของ กระทรวง/จังหวัด โดยมีการนำงานบริการภาครัฐที่หลากหลายทั้งที่มีและไม่มี ความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันจาก หลายส่วนราชการในสังกัดกระทรวง/จังหวัดมาให้บริการ ณ จุดเดียว โดยอาศัยความร่วมมือของส่วนราชการใน สังกัดกระทรวง/จังหวัด และ/หรือหน่วยงานภายใต้การกำกับของภาครัฐ และหน่วยงานภาคเอกชน มีการจัด ระบบงานโดยให้เจ้าหน้าที่จำนวนหนึ่งสามารถให้บริการแทนกันได้ ณ ศูนย์บริการร่วม ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และเพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการได้หลายเรื่องพร้อมกันในคราวเดียวทั้งการติดต่อ สอบถาม การขอทราบข้อมูล-ข่าวสาร การยื่นเรื่อง และการขออนุญาตหรือขออนุมัติในเรื่องใดๆ โดยติดต่อ เจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว

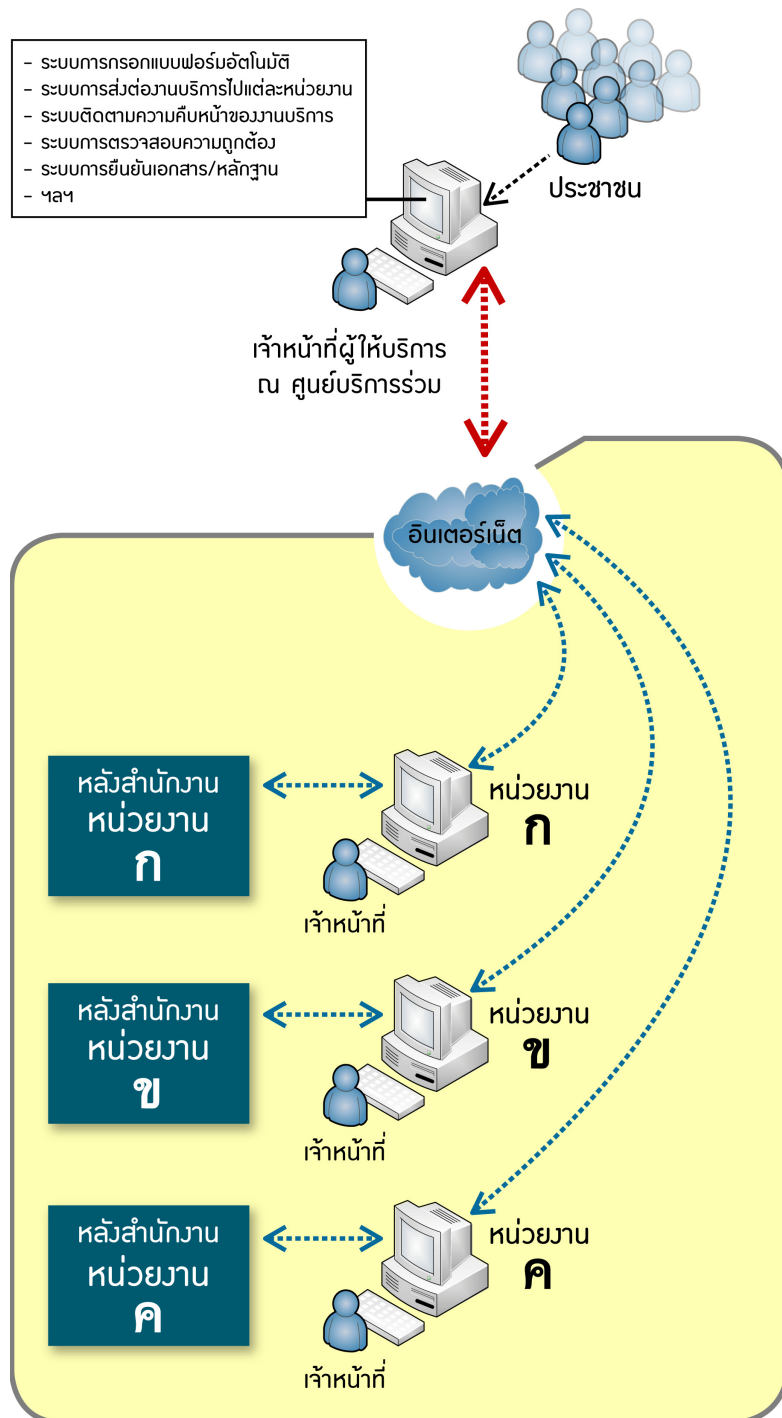
สำหรับรูปแบบของศูนย์บริการร่วม (Service Link) ของกระทรวง/จังหวัด อาจจัดตั้งได้หลายรูปแบบแล้วแต่กรณี ดังต่อไปนี้

1) ศูนย์บริการร่วมสำนักงานราชการ (Official-Place Service Link : OPSL) เป็นศูนย์บริการร่วมแบบสำนักงานที่ตั้งอยู่ในสถานที่ราชการ โดยนางงานบริการที่หลากหลายและ/หรืองานบริการที่มีขั้นตอนการดำเนินการหลายขั้นตอนและต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการหลายแห่งในสังกัดกระทรวง/จังหวัดที่อยู่ต่างพื้นที่ หรือในพื้นที่เดียวกันแต่ต่างอาคารหรือต่างชั้นมารวมไว้ ณ จุดเดียวในสถานที่ราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยศูนย์บริการร่วมสำนักงานราชการอาจเปิดให้บริการเฉพาะในเวลาราชการหรือทั้งในและนอกเวลาราชการ

2) เคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service : GCS) เป็นศูนย์บริการร่วมที่ตั้งอยู่นอกสถานที่ราชการ โดยนางงานบริการที่หลากหลายซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการหลายขั้นตอนและต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่ให้บริการของส่วนราชการหลายแห่งในสังกัดกระทรวง/จังหวัดมาไว้ ณ จุดเดียวในแหล่งชุมชนที่มีประชาชนสัญจรไปมาจำนวนมาก เช่น ห้างสรรพสินค้า สถานีรถไฟ เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย เคาน์เตอร์บริการประชาชนจะเปิดให้บริการทั้งในและนอกเวลาราชการเพื่อเพิ่มโอกาสและทางเลือกให้แก่ประชาชนในการรับบริการจากภาครัฐ

3) ศูนย์บริการร่วมเคลื่อนที่ (Mobile Service Link : MSL) เป็นศูนย์บริการร่วมที่เคลื่อนที่โดยนางงานบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการหลายแห่งในสังกัดกระทรวง/จังหวัดไปให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ที่อยู่ห่างไกล หรือในพื้นที่ซึ่งประชาชนเข้าถึงจุดบริการภาครัฐโดยปกติได้ยากและไม่สะดวก ซึ่งจุดที่จัดให้มีบริการเคลื่อนที่อาจเป็นโรงเรียน วัด ตลาด หรือจุดพบปะอื่นๆ ของประชาชนในหมู่บ้านหรือชุมชนโดยแต่ละครั้งที่มีการจัดบริการเคลื่อนที่อาจกำหนดจุดบริการเพียงจุดเดียวหรือมากกว่าหนึ่งจุดแล้วแต่กรณี และอาจให้บริการเฉพาะในเวลาราชการหรือทั้งในและนอกเวลาราชการก็ได้

4) ศูนย์บริการร่วมอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service Link : ESL) เป็นศูนย์บริการร่วมแบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ โดยนางงานบริการที่หลากหลายทั้งที่เกี่ยวข้องกันและไม่เกี่ยวข้องกันจากหลายส่วนราชการในสังกัดกระทรวง/จังหวัดมาร่วมให้บริการแก่ประชาชนโดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และมีการจัดระบบบริการที่บูรณาการดำเนินงานบริการ ฐานข้อมูล และโลจิสติกส์ของระบบงานเอกสารทั้งในระดับหน้าสำนักงานและหลังสำนักงานเพื่อผลิตและส่งมอบบริการสู่ประชาชนผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยเริ่มตั้งแต่การกรอกแบบฟอร์ม การแลกเปลี่ยนและใช้ข้อมูลร่วมกัน การส่งเอกสารระหว่างหน่วยงาน การสื่อสาร การตรวจสอบ การอนุมัติ และการติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการให้บริการ ซึ่งการให้บริการในลักษณะนี้เรียกว่า การส่งมอบบริการแบบหน้าต่างเดียว (Single Window Service Delivery) และการส่งมอบบริการแบบหน้าต่างเดียวอาจนำไปใช้ให้บริการผ่านศูนย์บริการร่วมแบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์บริการร่วมสำนักงานราชการ เคาน์เตอร์บริการประชาชน หรือศูนย์บริการร่วมเคลื่อนที่ก็ได้



รูปที่ 1.1 รูปแบบการส่งมอบบริการแบบหน้าต่างเดียว (Single Window Service Delivery)

ตารางที่ 1.1 การเปรียบเทียบศูนย์บริการร่วมแบบต่างๆ

รูปแบบ	การส่งมอบบริการ	เวลาที่เปิดให้บริการ
ศูนย์บริการร่วมสำนักงานราชการ	มีการส่งมอบบริการผ่านหน่วยบริการที่ตั้งอยู่กับที่ ณ สถานที่ราชการ โดยมีการเชื่อมโยงและให้บริการผ่านระบบมือหรือระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอาจเป็นเพียงระบบออนไลน์ หรือเป็นระบบการบริการหน้าต่างเดียวกันก็ได้	อาจให้บริการเฉพาะในเวลาราชการ หรือทั้งในและนอกเวลาราชการ
เคาน์เตอร์บริการประชาชน	มีการส่งมอบบริการผ่านหน่วยบริการที่ตั้งอยู่กับที่นอกสถานที่ราชการ โดยมีการเชื่อมโยงและส่งมอบบริการผ่านระบบมือหรืออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอาจเป็นเพียงระบบออนไลน์ หรือเป็นระบบการบริการหน้าต่างเดียวกันก็ได้	ให้บริการทั้งในและนอกเวลาราชการ
ศูนย์บริการร่วมเคลื่อนที่	มีการส่งมอบบริการผ่านหน่วยบริการเคลื่อนที่ไปยังชุมชน โดยมีการเชื่อมโยงและส่งมอบบริการโดยผ่านระบบมือ หรืออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอาจเป็นเพียงระบบออนไลน์ หรือเป็นระบบการบริการหน้าต่างเดียวกันก็ได้	อาจให้บริการเฉพาะในเวลาราชการ หรือทั้งในและนอกเวลาราชการ
ศูนย์บริการร่วมอิเล็กทรอนิกส์	มีการเชื่อมโยงและส่งมอบบริการผ่านระบบบริการหน้าต่างเดียว	ให้บริการทุกเวลาและทุกสถานที่

โดยที่ศูนย์บริการร่วมมีหลายรูปแบบดังกล่าวข้างต้น ดังนั้นเพื่อความสะดวกในการอ้างอิงในเอกสารเกณฑ์การรับรองมาตรฐานฯ ฉบับนี้จะใช้คำว่า “ศูนย์บริการร่วม” เป็นชื่อเรียกทางการแทนศูนย์บริการร่วมในทุกูปแบบซึ่งสอดคล้องตามที่ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 อย่างไรก็ดี ในทางปฏิบัติ อาจเรียกชื่อหน่วยบริการเหล่านี้ว่า “ศูนย์บริการร่วม” “เคาน์เตอร์บริการประชาชน” “ศูนย์บริการร่วมเคลื่อนที่” หรือ “ศูนย์บริการร่วมอิเล็กทรอนิกส์” ก็ได้ ทั้งนี้ เพื่อความง่ายในการเข้าใจและสื่อสารกับประชาชนผู้รับบริการได้ ทั้งนี้ เกณฑ์การรับรองมาตรฐานที่กำหนดไว้ในเอกสารนี้จะเป็นเกณฑ์ที่ใช้สำหรับประเมินมาตรฐานศูนย์บริการร่วมในทุกูปแบบ

1.6 แนวคิดพื้นฐานของศูนย์บริการร่วม

แนวคิดพื้นฐานที่สำคัญของศูนย์บริการร่วม เป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 คือ

1) ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centered)

ศูนย์บริการร่วมต้องจัดระบบการให้บริการโดยยึดความต้องการและประโยชน์สุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดและตัดสินใจเกี่ยวกับระบบการดำเนินการให้บริการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องกำหนดกลไกในการรับฟัง-เรียนรู้ และการศึกษาวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของประชาชน เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาปรับปรุงห่วงโซ่คุณค่าในการผลิตและส่งมอบบริการสู่ประชาชนซึ่งเริ่มตั้งแต่การกำหนดงานบริการ การออกแบบและพัฒนาางานบริการ การผลิตบริการ และการส่งมอบบริการสู่ประชาชน รวมทั้งการปรับปรุงคุณภาพการบริการ และการสร้างคุณค่าเพิ่มหรือการสร้างคุณค่าใหม่ในการให้บริการประชาชน

2) การบูรณาการ (Integration)

ศูนย์บริการร่วมต้องเป็นการให้บริการแบบบูรณาการ ซึ่งอาจเป็นการบูรณาการเฉพาะเรื่องงานบริการหรือการบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการและโลจิสติกส์ของระบบงานเอกสารทั้งในระดับหน้าสำนักงานและหลังสำนักงาน โดยในระดับหน้าสำนักงานต้องสามารถรับเรื่องหรือรับคำขอของประชาชนในงานบริการหลายประเภท หรือบูรณาการเพื่อให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ เช่น การรับชำระค่าไฟฟ้า อาจดำเนินการในรูปแบบของการให้บริการเบ็ดเสร็จ ในขณะที่การขออนุญาตสร้างบ้านสามารถให้บริการร่วมเฉพาะในส่วนของการรับเรื่องโดยไม่สามารถให้บริการที่เบ็ดเสร็จได้ เนื่องจากมีขั้นตอนที่ซับซ้อนหรือไม่มีการมอบอำนาจในการดำเนินงานจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง เป็นต้น และในระดับหลังสำนักงานต้องมีการบูรณาการกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงาน โดยให้หน่วยงานต่างๆ ที่ร่วมให้บริการหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องร่วมกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ งบประมาณ แผนการดำเนินการ การปฏิบัติการต่างๆ รวมทั้งการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อให้การดำเนินการให้บริการของศูนย์บริการร่วมบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

3) การมุ่งเห็นผลลัพธ์ (Result-Oriented)

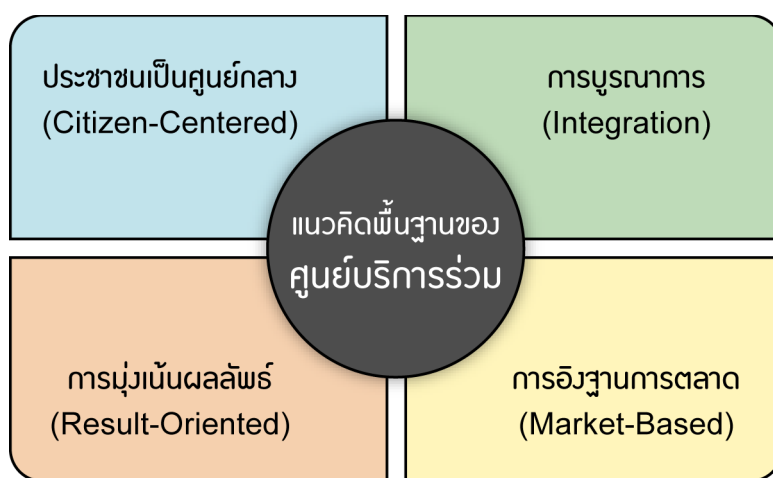
ศูนย์บริการร่วมต้องพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานตามมิติต่างๆ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผลของศูนย์บริการร่วม มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพการให้บริการ และมิติด้านการพัฒนายกระดับศูนย์บริการร่วม พร้อมทั้ง พัฒนาระบบการติดตามและประเมินผลเพื่อวัดผลลัพธ์ของการดำเนินการโดยต้องคำนึงถึงการเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายหรือค่าเปรียบเทียบกับเพื่อให้สามารถประเมินได้ว่าศูนย์บริการร่วมมีระดับผลการดำเนินการเป็นอย่างไร

4) การอิงฐานการตลาด (Market-Based)

ศูนย์บริการร่วมต้องมีการดำเนินกิจกรรมเชิงตลาดในลักษณะเดียวกับหน่วยให้บริการภาคเอกชน เช่น มีการศึกษาและวิเคราะห์กลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย การวิเคราะห์ทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมของหน่วยให้บริการ การศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการของประชาชน การส่งเสริมการใช้บริการ การวัดความพึงพอใจของ

ผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ การพัฒนาบริการใหม่ๆ เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ การรักษาความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (Customer Relationship) การพัฒนาตราบริการ (Brand Development) ของศูนย์บริการร่วม เป็นต้น

แนวคิดทั้งสี่ประการข้างต้น เป็นพื้นฐานที่สำคัญของการจัดบริการของศูนย์บริการร่วมให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตของประชาชนและการดำเนินธุรกิจของภาคเอกชนให้ก้าวไปข้างหน้าได้อย่างทันเวลาและทันต่อเหตุการณ์ และสามารถรองรับกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเศรษฐกิจโลก นอกจากนี้การตัดสินใจเกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริการและการวางแผนการดำเนินงานต่างๆ ควรเป็นการตัดสินใจที่อิงกับข้อมูลที่ทันสมัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของประชาชน



รูปที่ 1.2 แนวคิดพื้นฐานของศูนย์บริการร่วม

1.7 ขอบเขตของการดำเนินการ

ขอบเขตของการดำเนินการแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

(ก) ศูนย์บริการร่วมกระทรวง : เป็นการดำเนินการโดยหน่วยงานบริการที่ประชาชนต้องการและเหมาะสมของส่วนราชการมาจัดบริการร่วม โดยความร่วมมือของส่วนราชการในสังกัดกระทรวง หน่วยงานภายใต้การกำกับของกระทรวง และหน่วยงานภาคเอกชน

(ข) ศูนย์บริการร่วมจังหวัด : เป็นการดำเนินการโดยหน่วยงานบริการที่ประชาชนต้องการ และเหมาะสมของส่วนราชการในจังหวัดมาจัดบริการร่วม โดยความร่วมมือของส่วนราชการในจังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานภาคเอกชน

1.8 ช่องทางการให้บริการ

ศูนย์บริการร่วมแต่ละแห่งอาจให้บริการผ่านช่องทางการให้บริการในรูปแบบเดียว หรือหลายแบบได้ ดังนี้

1) สำนักงาน (Physical Location) เป็นการให้บริการโดยผ่านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยตรง (In-person) ณ สำนักงานซึ่งอาจตั้งอยู่ในสถานที่ราชการหรือนอกสถานที่ราชการก็ได้ ทั้งนี้ ช่องทางการให้บริการรูปแบบนี้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องมีบุคลิกยิ้มแย้มแจ่มใส มีจิตบริการ นอกจากนี้ ต้องมีการออกแบบระบบและสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการมาขอรับบริการทั้งจุดก่อนเข้าสู่บริการ จุดบริการ และหลังจุดบริการ โดยการให้บริการอาจดำเนินการผ่านระบบมือ หรือผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบของการบริการแบบหน้าต่างเดี่ยวก็ได้

2) ศูนย์บริการทางโทรศัพท์ (Call Center) เป็นศูนย์ให้บริการทางโทรศัพท์ที่พัฒนาโดยการบูรณาการความสามารถของเทคโนโลยีโทรศัพท์ ระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response) เทคโนโลยีการสื่อสาร และเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการอย่างเหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนโดยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการทำหน้าที่ตอบรับสายเรียกเข้า และนำพาผู้ติดต่อเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การบริการรับคำร้อง การบริการให้คำปรึกษาในเรื่องต่างๆ ที่ต้องการ หรือการใช้โทรศัพท์สอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยมีองค์ประกอบของการจัดการบริการผ่านศูนย์บริการทางโทรศัพท์ได้แก่

(ก) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือตัวแทน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือตัวแทน (Agents) ต้องได้รับการอบรมให้มีทักษะความชำนาญด้านการให้บริการทางโทรศัพท์ เช่น การรับเรื่อง การตอบคำถาม การใช้ภาษาและการสื่อสาร การค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ การแก้ปัญหา การสร้างความประทับใจ และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เป็นต้น รวมทั้งต้องจัดให้มีระบบและกลไกการทำงานที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่เรียกเข้ามาได้อย่างถูกต้อง ทันท่วงที และเป็นที่น่าพอใจแก่ผู้รับบริการ ทั้งนี้ต้องจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญที่ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลและบริหารจัดการศูนย์บริการทางโทรศัพท์ เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อน ในกรณีที่เจ้าหน้าที่หรือตัวแทนที่รับสายเรียกเข้าไม่สามารถแก้ไขได้

(ข) การจัดระบบสารสนเทศและความรู้เพื่อการบริการ

การให้บริการผ่านศูนย์บริการทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือตัวแทนต้องมีข้อมูลสารสนเทศที่เพียงพอที่เกี่ยวข้องกับงานบริการของศูนย์บริการร่วม เพื่อใช้ในการอ้างอิงและสืบค้นได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา รวมทั้งต้องมีระบบการจัดเก็บข้อมูลผู้รับบริการเพื่อใช้ในการอ้างอิงและใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์

(ค) ระบบการจัดการและเทคโนโลยีเพื่อตอบรับการเรียกเข้า-โทรออก

การให้บริการผ่านศูนย์บริการทางโทรศัพท์ จำเป็นต้องมีระบบบริหารจัดการและเทคโนโลยีที่เหมาะสมทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รวมทั้งอุปกรณ์ต่างๆ เริ่มตั้งแต่ระบบการจัดการในการรับสายเรียกเข้า-โทรออกที่มีประสิทธิภาพ การวิเคราะห์ลักษณะความต้องการ ความถี่ในการเรียกเข้า และการจัดระบบแถวคอยของการตอบสายเรียกเข้า เพื่อให้สามารถตอบรับผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว มีระบบการจัดการช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายทั้งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรสาร หรือเอสเอ็มเอส และระบบตอบรับอัตโนมัติ รวมทั้งระบบการจัดการความรู้ เพื่อบันทึกข้อมูลและประมวลผลการมาใช้บริการของผู้รับบริการ

3) เว็บไซต์ (Web-Site) เป็นการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตซึ่งอาจมีรูปแบบอย่างง่าย เช่น การให้บริการด้านข้อมูล-ข่าวสาร และการให้คำปรึกษา เป็นต้น หรือมีรูปแบบที่ซับซ้อนแต่ไม่จำเป็นต้องมีการติดต่อโดยตรงระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เช่น การชำระภาษี การต่ออายุใบขับขี่ การจดทะเบียนพาณิชย์ การยื่นคำร้องขอติดตั้งน้ำประปา เป็นต้น โดยมีองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญสำหรับการให้บริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ ได้แก่

(ก) ระบบติดต่อผู้รับบริการ

การส่งมอบบริการผ่านเว็บไซต์ ต้องมีระบบสนับสนุนเพื่อการบริหารหน้าสำนักงานก่อนเข้าสู่บริการ เช่น การหาข้อมูล-ข่าวสาร และการสอบถามเบื้องต้น เป็นต้น และระบบเพื่อการให้บริการ เช่น การกรอกแบบฟอร์ม การยื่นคำร้อง การขออนุมัติ และการติดตามความคืบหน้า เป็นต้น ทั้งนี้ การออกแบบระบบการติดต่อผู้รับบริการควรคำนึงถึงการใช้ประโยชน์จากความสามารถของเทคโนโลยีด้วย เช่น การลดความซ้ำซ้อนของการกรอกแบบฟอร์ม การบันทึก การสื่อสาร และการโต้ตอบ เป็นต้น

(ข) ระบบหลังสำนักงาน

ระบบหลังสำนักงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการบริหารจัดการโลจิสติกส์ของการส่งมอบบริการสู่ประชาชนทั้งด้านการบริหารจัดการกระแสน้ำ การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานต่างๆ ในศูนย์บริการร่วม การจัดการฐานข้อมูลเพื่อการบริหารและการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และการจัดการความสัมพันธ์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

4) คิวอสก์ (Kiosk) เป็นรูปแบบการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องบริการตัวเองโดยดำเนินการผ่านตู้บริการอัตโนมัติ ซึ่งอาจตั้งอยู่ที่หน่วยบริการของภาครัฐ ภาคเอกชน ร้านค้า หรือแหล่งชุมชนใดๆ ก็ได้ตามความเหมาะสม โดยอาจให้บริการในงานบริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน หรือซับซ้อนแต่ไม่จำเป็นต้องมีการติดต่อโดยตรงระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ทั้งนี้ องค์ประกอบที่สำคัญของคิวอสก์ คือ ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ของระบบบริการ ซึ่งประกอบด้วยระบบหน้าสำนักงานและระบบหลังสำนักงานเช่นเดียวกับการบริการผ่านช่องทางเว็บไซต์

5) การให้บริการแบบเคลื่อนที่ (Mobile) เป็นการจัดการวาทนงานบริการของหลายส่วนราชการเคลื่อนที่ไปให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่ชนบทที่ห่างไกลจากตัวเมืองและยากต่อการเข้าถึง โดยให้บริการด้านข้อมูล-ข่าวสารและการให้คำปรึกษา หรือการบริการที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตเริ่มตั้งแต่การเกิด-แก่-เจ็บ-ตาย การศึกษา สุขภาพและครอบครัว สวัสดิการทางสังคม การประกอบอาชีพ การทำธุรกิจ หรือการทำธุรกรรมอื่นตามความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ รวมถึงการให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ องค์ประกอบหลักของการจัดศูนย์บริการร่วมเคลื่อนที่ คือ การจัดพาหนะสำหรับการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมเพื่อการบริการ รวมทั้งการเตรียมความพร้อมของระบบคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีการสื่อสารต่างๆ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.9 ระบบการส่งมอบบริการ

การออกแบบระบบการส่งมอบบริการของศูนย์บริการร่วม ต้องประกอบด้วย 3 ส่วน ดังต่อไปนี้ ได้แก่ ระบบ ณ บริเวณ “ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ” ระบบ ณ บริเวณ “จุดให้บริการ” และระบบ “สนับสนุนการให้บริการ”

(ก) ระบบ ณ บริเวณ “ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ” (Before-Service-Point System)

ศูนย์บริการร่วมอาจจัดกิจกรรม หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ณ บริเวณ “ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ” เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการและให้ผู้รับบริการสามารถดำเนินกิจกรรมเบื้องต้น ก่อนพบเจ้าหน้าที่ ณ บริเวณ “จุดให้บริการ” โดยการออกแบบระบบ ณ บริเวณ “ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ” ขึ้นอยู่กับช่องทางการบริการ เช่น การบริการผ่านช่องทางสำนักงานอาจมีการจัดทำสื่อในรูปแบบของสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และ/หรือบอร์ด เพื่อให้คำแนะนำข้อมูล-ข่าวสารเบื้องต้นแก่ประชาชนผู้มารับบริการก่อนเข้าสู่ “จุดให้บริการ” การจัดระบบหรือตกแต่งบริเวณ “ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ” เพื่อสร้างความประทับใจและสามารถดึงดูดให้ประชาชนเข้ามาใช้บริการ และออกแบบระบบแถวคอยหรือการจัดที่นั่งพักรับรองสำหรับผู้มารับบริการ หากจำนวนผู้มารับบริการมากกว่าอัตราการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ แต่หากเป็นการบริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ อาจมีการออกแบบระบบหน้าแรกของการให้บริการที่ง่ายต่อการเข้าถึงและการค้นหาบริการที่ต้องการได้ง่ายและรวดเร็ว และการบริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ควรออกแบบระบบตอบรับ ณ นาทีแรกที่ใช้บริการเรียกเข้ามา เป็นต้น

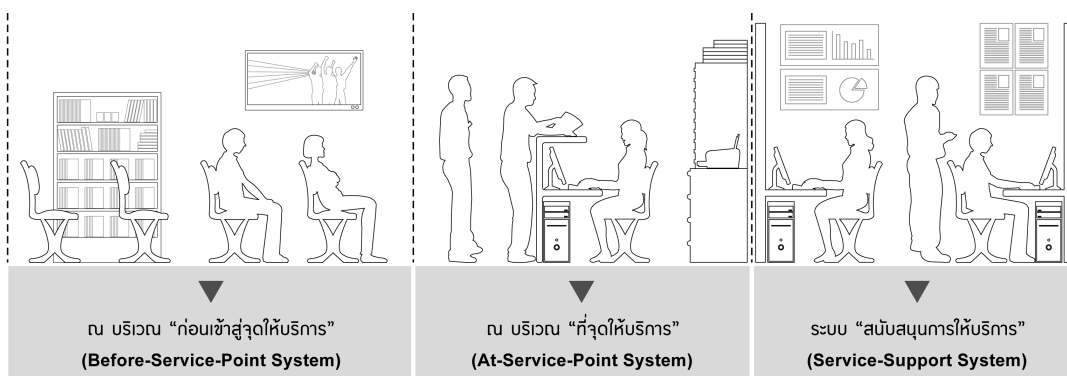
(ข) ระบบ ณ บริเวณ “จุดให้บริการ” (At-Service-Point System)

จุดให้บริการเป็นบริเวณที่เจ้าหน้าที่เริ่มดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนจนถึงการสิ้นสุดการให้บริการ โดยการออกแบบระบบ ณ บริเวณ “จุดให้บริการ” จะขึ้นอยู่กับช่องทางการให้บริการ เช่น การให้บริการผ่านช่องทางสำนักงาน ควรมีการออกแบบและวางผังงานพื้นที่ใช้งานให้เหมาะสม ทันสมัย และสะอาดตา การจัดเครื่องมือ-อุปกรณ์ และเอกสาร/แบบฟอร์มให้เพียงพอสำหรับการให้บริการ การออกแบบระบบทักทายประชาชนที่มารับบริการ การออกแบบระบบคิว การดำเนินการให้บริการเป็นไปตามที่ออกแบบไว้อย่างถูกต้อง

และรวดเร็ว และการตอบสนองคำขอหรือข้อร้องเรียนของประชาชนที่มารับบริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่เกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า ในขณะที่การบริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ควรออกแบบหน้าต่างของโปรแกรมประยุกต์ให้ง่ายต่อการสืบค้นข้อมูล การกรอกแบบฟอร์มคำขอ การรับเรื่อง-ส่งต่อ และการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ เป็นต้น

(ค) ระบบ “สนับสนุนการให้บริการ” (Service-Support System)

เป็นระบบเพื่อสนับสนุนให้การดำเนินการให้บริการของศูนย์บริการร่วมสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการจัดกิจกรรมเพื่อให้หน่วยงานที่เข้าร่วมมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการและมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมเพื่อสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วม โดยระบบ “สนับสนุนการให้บริการ” จะครอบคลุมตั้งแต่การพัฒนาบุคลากรให้บริการ การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของศูนย์บริการร่วม การควบคุมและให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการร่วม การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ การออกแบบพัฒนาชุดการให้บริการ (Service Packages) ที่เหมาะสม การออกแบบระบบและขั้นตอนการให้บริการ การพัฒนาทักษะความชำนาญของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการร่วม และการให้คำปรึกษาในการปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินการให้บริการ โดยมุ่งเน้นให้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศรวมทั้งการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการดำเนินการให้บริการ และการบริหารจัดการของศูนย์บริการร่วม ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด



รูปที่ 1.3 องค์ประกอบของศูนย์บริการร่วม

เกณฑ์มาตรฐานศูนย์บริการร่วม

2.1 ภาพรวมของเกณฑ์มาตรฐาน

การดำเนินการของศูนย์บริการร่วมเพื่อให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ เกณฑ์มาตรฐานศูนย์บริการร่วมจึงได้จำแนกออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ลักษณะที่สำคัญของเกณฑ์มาตรฐาน และโครงสร้างของเกณฑ์มาตรฐานศูนย์บริการร่วม ดังนี้

2.1.1 ลักษณะที่สำคัญของเกณฑ์มาตรฐาน

ตามเจตนารมณ์ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของการพัฒนาระบบราชการและการบูรณาการงานบริการภาครัฐเพื่อลดขั้นตอนการให้บริการที่ซับซ้อน และอำนวยความสะดวกเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ดังนั้น เกณฑ์มาตรฐานศูนย์บริการร่วมจึงมีลักษณะที่สำคัญสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว 3 ประการ คือ



รูปที่ 2.1 ลักษณะที่สำคัญของเกณฑ์มาตรฐานศูนย์บริการร่วม

1) การมุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centered) ศูนย์บริการร่วมต้องจัดระบบการให้บริการแก่ประชาชนโดยยึดความต้องการและประโยชน์สุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดและตัดสินใจเกี่ยวกับระบบการดำเนินการให้บริการ ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องกำหนดกลไกในการรับฟัง เรียนรู้ ศึกษาวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของประชาชน แล้วนำผลการศึกษาที่

ได้มาใช้เป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาปรับปรุงโซลูชันค่าในการส่งมอบบริการสู่ประชาชน ซึ่งเริ่มตั้งแต่การกำหนดงานบริการ การออกแบบและพัฒนางานบริการ การผลิตบริการ และการส่งมอบบริการสู่ประชาชน รวมทั้งการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ การสร้างคุณค่าเพิ่มหรือการสร้างคุณค่าใหม่ในการให้บริการประชาชน

2) การบูรณาการ (Integration) ศูนย์บริการร่วมต้องมีการบูรณาการ ซึ่งอาจเป็นการบูรณาการเฉพาะในเรื่องของชุดงานบริการที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน หรือการบูรณาการข้อมูลและโลจิสติกส์ของระบบงานเอกสารทั้งในระดับหน้าสำนักงานและหลังสำนักงาน

โดยระบบงานในระดับหน้าสำนักงานต้องบูรณาการให้สามารถดำเนินการรับเรื่องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการหลายประเภทได้แบบเบ็ดเสร็จ หรือขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของงานบริการที่นำมาร่วมให้บริการ เช่น การรับชำระค่าไฟฟ้าอาจดำเนินการในรูปแบบของการให้บริการเบ็ดเสร็จ ในขณะที่การขออนุญาตสร้างบ้านยังไม่สามารถให้บริการที่เบ็ดเสร็จได้ เนื่องจากมีขั้นตอนที่ซับซ้อนและต้องอาศัยอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานเจ้าของเรื่องจึงให้บริการร่วมได้เฉพาะในส่วนของการรับเรื่องเท่านั้น เป็นต้น

ส่วนระบบงานในระดับหลังสำนักงานต้องมีการบูรณาการเพื่อให้หน่วยงานต่างๆ ที่ร่วมให้บริการหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ งบประมาณ แผนการดำเนินการ การปฏิบัติการต่างๆ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันและบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

3) การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Result-Oriented) การดำเนินการของศูนย์บริการต้องมีการพัฒนาระบบการติดตามและประเมินผล ตลอดจนการพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนด จึงสามารถเพิ่มผลสัมฤทธิ์ของศูนย์บริการร่วมในมิติต่างๆ ซึ่งได้แก่ มิติด้านประสิทธิผลของศูนย์บริการร่วม มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพการให้บริการ และมิติด้านการพัฒนาระดับศูนย์บริการร่วม ทั้งนี้ต้องเชื่อมโยงมิติต่างๆ กับเกณฑ์ชี้วัดผลการดำเนินการ และการวัดผลลัพธ์ของการดำเนินการควรมีการเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายหรือค่าเปรียบเทียบและแนวโน้มของผลลัพธ์ที่ได้ เพื่อให้สามารถประเมินศูนย์บริการร่วมได้ว่ามีระดับผลการดำเนินการเป็นอย่างไร

2.1.2 โครงสร้างของเกณฑ์มาตรฐานศูนย์บริการร่วม

โครงสร้างของเกณฑ์มาตรฐานศูนย์บริการร่วม แบ่งออกเป็น 3 ลำดับ คือ

- | | | |
|--------------|-----|---------------|
| ลำดับแรก | คือ | “หมวด” |
| ลำดับที่สอง | คือ | “หัวข้อ” |
| ลำดับสุดท้าย | คือ | “เกณฑ์ชี้วัด” |

โดยสอดคล้องกับมิติการชี้วัดลักษณะที่สำคัญของเกณฑ์มาตรฐานศูนย์บริการร่วม ดังแสดงในตารางที่ 2.1 ซึ่งมีทั้งหมด 3 หมวด 9 หัวข้อ และ 20 เกณฑ์ชี้วัด ดังแสดงในตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.1 ลักษณะที่สำคัญของเกณฑ์มาตรฐานฯ และมิติของการชี้วัด

ลักษณะที่สำคัญของเกณฑ์	มิติของการชี้วัด
การมุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง	การสนองตอบความต้องการของประชาชน การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการมารับบริการ
การบูรณาการ	การจัดระบบการให้บริการร่วม
การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์	การจัดตั้งอำนวยความสะดวก การออกแบบกระบวนการให้บริการ การพัฒนาทักษะความชำนาญ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การติดตามและประเมินผลคุณภาพการให้บริการ ผลลัพธ์การดำเนินการและการปรับปรุงระบบการให้บริการ

ตารางที่ 2.2 โครงสร้างของเกณฑ์มาตรฐานศูนย์บริการร่วม

โครงสร้าง	หมวด	หัวข้อ	เกณฑ์ชี้วัด
เกณฑ์มาตรฐานศูนย์บริการร่วม	1) เกณฑ์พื้นฐานศูนย์บริการร่วม	1.1) การสนองตอบความต้องการของประชาชน	3 เกณฑ์ชี้วัด
		1.2) การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการมารับบริการ	2 เกณฑ์ชี้วัด
		1.3) การจัดระบบการให้บริการร่วม	2 เกณฑ์ชี้วัด
	2) เกณฑ์การดำเนินการให้บริการ	2.1) การจัดตั้งอำนวยความสะดวก	2 เกณฑ์ชี้วัด
		2.2) การออกแบบกระบวนการให้บริการ	3 เกณฑ์ชี้วัด
		2.3) การพัฒนาทักษะความชำนาญ	1 เกณฑ์ชี้วัด
		2.4) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	3 เกณฑ์ชี้วัด
	3) เกณฑ์ผลลัพธ์การดำเนินการ	3.1) การติดตามและประเมินผลคุณภาพการให้บริการ	2 เกณฑ์ชี้วัด
		3.2) ผลลัพธ์การดำเนินการและการปรับปรุงระบบการให้บริการ	2 เกณฑ์ชี้วัด

ทั้งนี้ เกณฑ์ชี้วัดได้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) เกณฑ์ชี้วัดบังคับ หมายถึง เกณฑ์พื้นฐานทั่วไปที่ “จำเป็นต้องดำเนินการ” เพื่อให้ศูนย์บริการร่วมได้รับการรับรองมาตรฐาน

2) เกณฑ์ชี้วัดอิสระ หมายถึง เกณฑ์ซึ่ง “ไม่จำเป็นต้องดำเนินการ” แต่หากมีการดำเนินการศูนย์บริการร่วมจะได้รับคะแนนในระดับที่สูงกว่าเกณฑ์บังคับ เนื่องจากเป็นเกณฑ์เพื่อยกระดับการให้บริการของศูนย์บริการร่วมสู่ความเป็นเลิศต่อไป ซึ่งแต่ละเกณฑ์ชี้วัดจะมีรหัสและชื่อกำกับโดยรหัสของเกณฑ์ชี้วัดจะแทนด้วยสัญลักษณ์ซึ่งประกอบด้วยตัวเลข 3 ตัว

ตัวอย่างการกำหนดรหัสของเกณฑ์ชี้วัด

รหัส “1.2.2” หมายถึง เกณฑ์ชี้วัดในหมวดที่ 1 หัวข้อที่ 2 และเกณฑ์ชี้วัดที่ 2

2.2 เกณฑ์ชี้วัดสำหรับการตรวจประเมินเพื่อการรับรองมาตรฐาน

การตรวจประเมินเพื่อการรับรองมาตรฐานศูนย์บริการร่วม แบ่งเกณฑ์การพิจารณาออกเป็น 3 หมวด คือ หมวดเกณฑ์พื้นฐานศูนย์บริการร่วม หมวดเกณฑ์การดำเนินการให้บริการ และหมวดเกณฑ์ผลลัพธ์การดำเนินการ ดังนี้

หมวด 1 เกณฑ์พื้นฐานศูนย์บริการร่วม

หัวข้อ 1.1	การสนองตอบความต้องการของประชาชน	มี 3 เกณฑ์ชี้วัด
หัวข้อ 1.2	การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการมารับบริการ	มี 2 เกณฑ์ชี้วัด
หัวข้อ 1.3	การจัดระบบการให้บริการร่วม	มี 2 เกณฑ์ชี้วัด

หมวด 2 เกณฑ์การดำเนินการให้บริการ

หัวข้อ 2.1	การจัดตั้งอำนวยความสะดวก	มี 2 เกณฑ์ชี้วัด
หัวข้อ 2.2	การออกแบบกระบวนการให้บริการ	มี 3 เกณฑ์ชี้วัด
หัวข้อ 2.3	การพัฒนาทักษะความชำนาญ	มี 1 เกณฑ์ชี้วัด
หัวข้อ 2.4	การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	มี 3 เกณฑ์ชี้วัด

หมวด 3 เกณฑ์ผลลัพธ์การดำเนินการ

หัวข้อ 3.1	การติดตามและประเมินผลคุณภาพการให้บริการ	มี 2 เกณฑ์ชี้วัด
หัวข้อ 3.2	ผลลัพธ์การดำเนินการและการปรับปรุงระบบการให้บริการ	มี 2 เกณฑ์ชี้วัด

หมวด 1 เกณฑ์พื้นฐานศูนย์บริการร่วม

เกณฑ์พื้นฐานศูนย์บริการร่วม เป็นเกณฑ์การพิจารณาที่การจัดตั้งและการดำเนินการศูนย์บริการร่วมของกระทรวง/จังหวัดบนพื้นฐานที่สำคัญ 3 หัวข้อ คือ การสนองตอบความต้องการของประชาชน การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการมารับบริการ และการจัดระบบการให้บริการร่วม ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

หัวข้อ 1.1 การสนองตอบความต้องการของประชาชน

กระทรวง/จังหวัดที่นำการให้บริการในรูปแบบศูนย์บริการร่วมมาดำเนินการจะต้องศึกษาถึงความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ โดยมีการสำรวจและวิเคราะห์ความต้องการ ณ จุดให้บริการ และมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมตลอดจนการแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย เพื่อเพิ่มความสามารถในการสนองตอบความต้องการของประชาชน และสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของการมุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งมีเกณฑ์ชี้วัดในการพิจารณา 3 เกณฑ์ชี้วัด ดังนี้

เกณฑ์ชี้วัด 1.1.1 การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ (เกณฑ์ชี้วัดบังคับ)

มีการศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการที่ต้องสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมปัจจุบัน โดยกำหนดประเด็นศึกษาให้ชัดเจน ตัวอย่างของประเด็นการศึกษา เช่น เป้าหมายกลุ่มผู้รับบริการเป็นใคร ความต้องการหรือคาดหวังของผู้รับบริการคืออะไร สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมมีผลกระทบต่อความต้องการบริการหรือไม่ อย่างไร ผู้รับบริการประสบปัญหาในการมารับบริการหรือไม่ อย่างไร เป็นต้น รวมทั้งแสดงให้เห็นถึงการวิเคราะห์จุดแข็ง-จุดอ่อน ปัญหา-อุปสรรค และโอกาสที่เกี่ยวข้องกับการสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ และสรุปผลการวิเคราะห์ที่สอดคล้องกับประเด็นศึกษาที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงระบบการ ให้บริการให้สามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างทันเวลาและทันต่อเหตุการณ์ ทั้งนี้ ความต้องการของประชาชน อาจหมายถึง ความต้องการหรือความคาดหวังในเรื่องของงานบริการ คุณค่าของการให้บริการ วิธีการให้บริการ ผลลัพธ์ของการดำเนินการให้บริการ และความคาดหวังในนวัตกรรมบริการทั้งในด้านงานบริการและกระบวนการให้บริการ

เกณฑ์ชี้วัด 1.1.2 ประเภทของบริการที่หลากหลายจากหลายหน่วยงาน (เกณฑ์ชี้วัดบังคับ)

มีประเภทของบริการที่หลากหลายทั้งที่มีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันเป็นคลัสเตอร์ และไม่มี ความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กัน และที่ประชาชนมีความต้องการสูงจากหลายส่วนราชการในสังกัดกระทรวง/จังหวัด โดยต้องมีทั้งงานบริการด้านการให้บริการข้อมูล-ข่าวสารเบื้องต้นเพื่อนำพาผู้รับบริการให้สามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว การให้บริการรับเรื่อง-ส่งต่อโดยการรับคำร้องหรือรับคำขอของประชาชนในงานบริการของส่วนราชการต่างๆ ในสังกัดกระทรวง/จังหวัด ที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันทีในคราวเดียว ต้องส่งเรื่องต่อไปยังส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไป และการให้บริการเบ็ดเสร็จตามคำร้องขอของประชาชนในงานบริการที่มีหลายขั้นตอนและสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที โดยไม่ต้องส่งเรื่องไปหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

เกณฑ์ชี้วัด 1.1.3 การแก้ปัญหาท้าทายที่เกิดขึ้นในการดำเนินการให้บริการ (เกณฑ์ชี้วัดบังคับ)

ปัญหาที่ท้าทาย หมายถึง ปัญหาที่ศูนย์บริการร่วมเผชิญอยู่และทำให้การดำเนินการให้บริการ และการบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล หรือไม่สามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนได้ ซึ่งอาจเป็นปัญหาด้านทรัพยากรบุคคล ด้านการให้บริการแทนกัน ด้านงบประมาณ ด้านนโยบาย ด้านข้อกฎหมายหรือระเบียบราชการ และด้านการพัฒนาวัฒนธรรมการบริการ เป็นต้น

หัวข้อ 1.2 การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการมารับบริการ

จุดมุ่งหมายในการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมประการหนึ่งเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการมารับบริการ ดังนั้น ศูนย์บริการร่วมของกระทรวง/จังหวัดจะต้องจัดให้มีจุดบริการที่เข้าถึงได้ง่ายเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว ซึ่งมีเกณฑ์ชี้วัดในการพิจารณา 2 เกณฑ์ชี้วัด ดังนี้

เกณฑ์ชี้วัด 1.2.1 จุดให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อและเข้าถึงได้ง่าย (เกณฑ์ชี้วัดบังคับ)

จุดให้บริการของศูนย์บริการร่วมต้องเป็นจุดที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการได้ง่าย และสะดวกต่อการมารับบริการ หากเป็นจุดให้บริการแบบสำนักงานที่ตั้งอยู่ในสถานที่ราชการ หรือตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งชุมชนที่มีประชาชนสัญจรไปมาเป็นจำนวนมาก ผู้มารับบริการต้องสามารถมองเห็นและเข้าถึงได้ง่าย จุดให้บริการแบบรถเคลื่อนที่ควรไปยังจุดที่ประชาชนในชุมชนหรือหมู่บ้านมาพบปะกัน เช่น ตลาด โรงเรียน หรือวัด เป็นต้น ส่วนจุดให้บริการแบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ที่ประชาชนสามารถเข้าสู่บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในลักษณะของการบริการแบบหน้าต่างเดียวได้ และไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง ต้องมีการเชื่อมโยงกระบวนการผลิตและส่งมอบบริการทั้งในระดับหน้าสำนักงานและหลังสำนักงาน เพื่อให้ประชาชนสามารถค้นหาบริการที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว

เกณฑ์ชี้วัด 1.2.2 การให้บริการทั้งในและนอกเวลาราชการ (เกณฑ์ชี้วัดอิสระ)

ศูนย์บริการร่วมอาจมีการให้บริการเฉพาะในเวลาราชการ หรือให้บริการทั้งในและนอกเวลาราชการ ในงานบริการบางประเภทหรือในทุกงานบริการก็ได้ ยกเว้นศูนย์บริการร่วมที่มีสถานที่ตั้งอยู่กับที่และอยู่นอกสถานที่ราชการอาจให้บริการตามเวลาเปิด-ปิดของสถานที่ตั้ง

หัวข้อ 1.3 การจัดระบบการให้บริการร่วม

ศูนย์บริการร่วมต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่จำนวนหนึ่งที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการที่ไม่ซับซ้อน ซึ่งมีเกณฑ์ชี้วัดในการพิจารณา 2 เกณฑ์ชี้วัด ดังนี้

เกณฑ์ชี้วัด 1.3.1 การจัดระบบงานให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกัน (เกณฑ์ชี้วัดบังคับ)

ระบบการให้บริการทั้งการให้ข้อมูล-ข่าวสาร การรับเรื่อง-ส่งต่อ และ/หรือบริการเบ็ดเสร็จ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องสามารถให้บริการแทนกันได้ ซึ่งอาจดำเนินการได้โดยการพัฒนาเจ้าหน้าที่ เช่น การจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการร่วมเพื่อให้บริการข้อมูล-ข่าวสาร รับเรื่อง-ส่งต่อและ/หรือบริการเบ็ดเสร็จแทนกันได้ โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานเจ้าของเรื่องมาเป็นวิทยากร การจัดทำระบบฐานความรู้เพื่อสนับสนุนการให้บริการแทนกัน การจัดระบบพี่เลี้ยงเพื่อให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ และการปรับแก้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือวิธีปฏิบัติเพื่อให้มีการมอบอำนาจในงานบริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับความมั่นคง เป็นต้น

เกณฑ์ชี้วัด 1.3.2 การดำเนินการเชิงบูรณาการที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน (เกณฑ์ชี้วัดบังคับ)

มีการบูรณาการงานบริการและระบบการส่งมอบบริการ หมายถึง การบูรณาการกระบวนการผลิตและส่งมอบบริการ การใช้ข้อมูลและทรัพยากรร่วมกันของหน่วยงานที่เข้าร่วมให้บริการทั้งในระดับหน้าสำนักงานและหลังสำนักงานที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การดำเนินการให้บริการของศูนย์บริการร่วมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด เช่น การจัดประชุม/สัมมนาระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการผลิตและส่งมอบบริการสู่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้หน่วยงานที่เข้าร่วมมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแผนการพัฒนาศูนย์บริการร่วม รวมทั้งมีการถ่ายทอดและสื่อสารแผนการพัฒนาศูนย์บริการร่วมไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นระบบไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

หมวด 2 เกณฑ์การดำเนินการให้บริการ

การดำเนินการของศูนย์บริการร่วมกระทรวง/จังหวัดให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของเกณฑ์มาตรฐานทั้งด้านการมุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง การบูรณาการ และการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ต้องมีกระบวนการสร้างคุณค่า ซึ่งอาจแบ่งได้เป็นกระบวนการที่มีคุณค่าด้านประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากศูนย์บริการร่วม และกระบวนการที่มีคุณค่าด้านความนิยม เช่น การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน และการสร้างภาพลักษณ์ของศูนย์บริการร่วม เป็นต้น ดังนั้น เกณฑ์การดำเนินการให้บริการ จึงแบ่งออกเป็น 4 หัวข้อ คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) การออกแบบกระบวนการให้บริการ (Processes) การพัฒนาทักษะความชำนาญ (Skills) และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดังรายละเอียดต่อไปนี้

หัวข้อ 2.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก

การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นการดำเนินการเพื่อความสะดวกของประชาชนในการรับบริการและเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวง/จังหวัด โดยสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ

การให้บริการ ณ จุดให้บริการ ควรจัดให้มืออย่างเหมาะสมกับช่องทางการส่งมอบบริการในรูปแบบต่างๆ ทั้งการส่งมอบบริการผ่านระบบสำนักงาน บริการเคลื่อนที่ หรือสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ในลักษณะของการบริการแบบหน้าต่างเดียว ซึ่งมีเกณฑ์ชี้วัดในการพิจารณา 2 เกณฑ์ชี้วัด ดังนี้

เกณฑ์ชี้วัด 2.1.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการให้บริการ (เกณฑ์ชี้วัดบังคับ)

มีการออกแบบและวางผังระบบการให้บริการ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดให้บริการอย่างเหมาะสมกับการให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งช่องทางการส่งมอบบริการผ่านระบบสำนักงานผ่านบริการแบบเคลื่อนที่ หรือผ่านสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ในลักษณะของการบริการแบบหน้าต่างเดียว เช่น การส่งมอบบริการผ่านระบบสำนักงานอาจจัดให้มี LCD หรือบอร์ดให้ข้อมูล-ข่าวสารเบื้องต้น หรือมีระบบแถวคอยในกรณีที่มีผู้รับบริการจำนวนมาก การบริการเคลื่อนที่ที่ต้องจัดให้มีรถเคลื่อนที่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ การบริการแบบหน้าต่างเดียวต้องจัดให้มีระบบเพื่ออำนวยความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์ม มีระบบการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือการบริหารจัดการกระแสนงานต่างๆ เป็นต้น

เกณฑ์ชี้วัด 2.1.2 การออกแบบระบบงานสำหรับงานบริการรับเรื่อง-ส่งต่อ (เกณฑ์ชี้วัดบังคับ)

มีการออกแบบระบบงานเพื่อติดตามความคืบหน้าของงานบริการโดยเฉพาะงานบริการรับเรื่อง-ส่งต่อ ที่ต้องมีระบบการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบทั้งในด้านกระบวนการรับเรื่อง-ส่งต่อ การแจ้งกลับผู้รับผิดชอบ วัน-เวลาติดตามความคืบหน้า และเวลาแล้วเสร็จของกิจกรรม

หัวข้อ 2.2 การออกแบบกระบวนการให้บริการ

ศูนย์บริการร่วมของกระทรวง/จังหวัดจะต้องมีกระบวนการดำเนินการที่เป็นมาตรฐาน และสอดคล้องกับลักษณะ “การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์” โดยเริ่มตั้งแต่การกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจของศูนย์บริการร่วม การวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว การพัฒนาและออกแบบบริการ กระบวนการผลิตและส่งมอบบริการ การบริหารจัดการ การงบประมาณ การติดตามและประเมินผล โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระทรวง/จังหวัดต้องมีกระบวนการดำเนินงานและบริหารจัดการเพื่อให้มีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการดำเนินการของศูนย์บริการร่วมมีความยั่งยืน นอกจากนี้เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะ “การมุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง” กระทรวง/จังหวัดควรนำแนวคิดการบริหารความสัมพันธ์กับประชาชน เช่น การนำข้อมูลความต้องการและข้อคิดเห็นของประชาชนมาใช้ในการตัดสินใจ การสร้างกลยุทธ์และกลไกในการตอบสนองความต้องการประชาชน การตอบกลับข้อร้องเรียน การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ และการสร้างภาพลักษณ์ เป็นต้น มาใช้ในการพัฒนาศูนย์บริการร่วมด้วย ซึ่งมีเกณฑ์ชี้วัดในการพิจารณา 3 เกณฑ์ชี้วัด ดังนี้

เกณฑ์ชี้วัด 2.2.1 การจัดทำแผนพัฒนาศูนย์บริการร่วม (เกณฑ์ชี้วัดบังคับ)

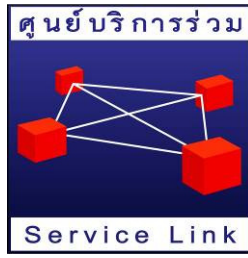
มีแผนพัฒนาศูนย์บริการร่วมที่ต้องสามารถสะท้อนการพัฒนาที่ยั่งยืนของศูนย์บริการร่วม และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ของศูนย์บริการร่วม ซึ่งควรประกอบด้วยแผน ยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการที่เป็นลายลักษณ์อักษรและมีการนำไปสู่การปฏิบัติโดย กำหนดเป็นโครงการ/กิจกรรม ระยะเวลา ผลผลิต ผลลัพธ์ งบประมาณ ผู้รับผิดชอบ การติดตามและ ประเมินผลการดำเนินการ ทั้งนี้ การจัดทำแผนพัฒนาฯ ต้องดำเนินการในรูปแบบคณะทำงานซึ่ง ประกอบด้วยตัวแทนจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการศูนย์บริการร่วมเข้ามามีส่วนร่วม

เกณฑ์ชี้วัด 2.2.2 การออกแบบกระบวนการผลิตและส่งมอบบริการที่สอดคล้องกับการจัดบริการ ในรูปแบบศูนย์บริการร่วม (เกณฑ์ชี้วัดบังคับ)

มีการปรับปรุงขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับการจัดบริการในรูปแบบ ศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และเกิดความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร โดยการ ลดขั้นตอนหรือกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าในกระบวนการผลิตและส่งมอบบริการแก่ผู้รับบริการ มีการ จัดทำแผนหรือการดำเนินกิจกรรมเพื่อให้มีการมอบอำนาจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของศูนย์บริการ ร่วมเพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการร่วมสามารถดำเนินการให้บริการแทนหน่วยงานเจ้าของ เรื่องในการให้บริการข้อมูล-ข่าวสาร รับเรื่อง-ส่งต่อ และ/หรือการให้บริการเบ็ดเสร็จได้

เกณฑ์ชี้วัด 2.2.3 การดำเนินการเพื่อรักษาความสัมพันธ์และเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์และ ความนิยมต่อศูนย์บริการร่วม (เกณฑ์ชี้วัดบังคับ)

มีการดำเนินการที่จำเป็นสำหรับการรักษาความสัมพันธ์กับประชาชน เช่น การสื่อสารและ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบเกี่ยวกับการดำเนินการให้บริการของศูนย์บริการร่วม โดยผ่านทาง สื่อต่างๆ การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการ การรับฟัง การตอบสนอง การ ติดตามและแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนต่างๆ และการเรียนรู้ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการเพื่อ ใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการ การจัดทำตราสัญลักษณ์ “ศูนย์บริการร่วม” โดย อาจใช้สัญลักษณ์ตามแบบของสำนักงาน ก.พ.ร. ติดไว้ ณ จุดให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อส่งเสริมให้เกิดลักษณะ ที่เป็นเอกลักษณ์ของศูนย์บริการร่วม และการดำเนินกิจกรรมเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์และความนิยมต่อ ศูนย์บริการร่วม เป็นต้น



สัญลักษณ์ศูนย์บริการร่วม
(Service Link : SL)



สัญลักษณ์เคาน์เตอร์บริการประชาชน
(Government Counter Service : GCS)

หัวข้อ 2.3 การพัฒนาทักษะความชำนาญ

กระทรวง/จังหวัดจะต้องจัดให้มีกิจกรรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะความชำนาญในการให้บริการที่หลากหลาย รวมทั้งทักษะการให้บริการในยุคใหม่ เช่น การอบรม การสัมมนา แลกเปลี่ยนประสบการณ์อย่างสม่ำเสมอ การสัมมนาประจำปีเพื่อสรุปผลการดำเนินงาน และการศึกษาดูงาน เป็นต้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการร่วมมีความสามารถในการดำเนินการให้บริการแทนกันได้อย่างถูกต้องและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งมีเกณฑ์ชี้วัดในการพิจารณา 1 เกณฑ์ชี้วัด ดังนี้

เกณฑ์ชี้วัด 2.3.1 การจัดอบรม/สัมมนาเพื่อเพิ่มพูนทักษะความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการร่วมและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (เกณฑ์ชี้วัดบังคับ)

มีการจัดอบรมทักษะการให้บริการยุคใหม่แก่เจ้าหน้าที่ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินการของศูนย์บริการร่วมอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อสร้างวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ทันสมัย เช่น การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการประชาชน การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน และการสร้างภาพลักษณ์ของการให้บริการ เป็นต้น มีการจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มความสามารถในการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองให้แก่เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ รวมทั้งการยกระดับศักยภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้สามารถพัฒนาบริการใหม่ๆ ที่มีคุณค่าเพิ่มหรือคุณค่าใหม่ได้ เช่น การจัดอบรม/สัมมนาเพื่อแก้ไขปัญหาหรือแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจากหน่วยงานที่เข้าร่วม หรือจัดให้มีการศึกษาดูงาน ณ หน่วยงานบริการอื่นของภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชนที่เป็นแบบอย่างของแนวปฏิบัติด้านการให้บริการที่ดี เป็นต้น

หัวข้อ 2.4 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

กระทรวง/จังหวัดควรจัดให้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการของศูนย์บริการร่วม โดยการเลือกและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมมาดำเนินการในเรื่องต่างๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลของประชาชนที่มาใช้บริการ การปรับปรุงแบบฟอร์มเพื่อขอรับบริการ การติดตามและ

ควบคุมการไหลของงานบริการ การเก็บรวบรวมสถิติการมาใช้บริการ การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ เป็นต้น ซึ่งมีเกณฑ์ชี้วัดในการพิจารณา 3 เกณฑ์ชี้วัด ดังนี้

เกณฑ์ชี้วัด 2.4.1 การจัดทำระบบฐานข้อมูลของผู้รับบริการในรูปแบบดิจิทัล
(เกณฑ์ชี้วัดอิสระ)

มีการจัดทำระบบฐานข้อมูลของผู้รับบริการในรูปแบบดิจิทัล เพื่อลดระยะเวลาในการรับบริการอันเกิดจากขั้นตอนการกรอกแบบฟอร์มที่ซ้ำซ้อน เช่น ข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการ ข้อมูลประวัติการมาใช้บริการ เป็นต้น

เกณฑ์ชี้วัด 2.4.2 การปรับปรุงแบบฟอร์มเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการกรอกข้อมูล
(เกณฑ์ชี้วัดอิสระ)

มีการปรับปรุงแก้ไขแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนโดยบูรณาการแบบฟอร์มรับคำขอสำหรับงานบริการของหน่วยงานต่างๆ ไว้ในแบบฟอร์มเดียว เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการกรอกข้อมูล

เกณฑ์ชี้วัด 2.4.3 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการ (เกณฑ์ชี้วัดอิสระ)

มีการนำเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ เพื่อยกระดับการให้บริการ และเพิ่มความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ หรือให้ผู้รับบริการสามารถดำเนินการบริการด้วยตนเองได้ เช่น การนำระบบคีย์บอร์ด (Kiosks) หรือระบบคอมพิวเตอร์จอสัมผัส (Touch Screen) มาประยุกต์ใช้ เพื่อให้ประชาชนสามารถค้นหาข้อมูล-ข่าวสารเบื้องต้นก่อนเข้าสู่บริการของภาครัฐ หรือเพื่อทำธุรกรรมต่างๆ ด้วยตนเองได้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล-ข่าวสาร การกรอกแบบฟอร์มผ่านระบบอินเทอร์เน็ตด้วยตนเอง การใช้โทรศัพท์ชนิดเห็นภาพ (IP Video Phone) สำหรับงานบริการที่ต้องการทักษะและความชำนาญของเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานเจ้าของเรื่องที่ไม่สามารถมาปฏิบัติกรให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมได้ หรือการนำเทคโนโลยีการสื่อสารอื่นๆ มาเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ รวมทั้งเพื่อการสำรวจทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินการให้บริการของศูนย์บริการร่วม เป็นต้น

หมวด 3 เกณฑ์ผลลัพธ์การดำเนินการ

เพื่อให้กระบวนการผลิตและส่งมอบบริการของศูนย์บริการร่วมของกระทรวง/จังหวัด ดำเนินการไปอย่างมีคุณภาพ เกิดผลสัมฤทธิ์ และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้จะต้องมีการติดตามและประเมินผลคุณภาพการให้บริการและผลลัพธ์การดำเนินการ

หัวข้อ 3.1 การติดตามและประเมินผลคุณภาพการให้บริการ

กระทรวง/จังหวัดที่มีการจัดบริการในรูปแบบศูนย์บริการร่วม ต้องดำเนินการติดตามและประเมินผลคุณภาพการให้บริการทั้งด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามความเหมาะสมเพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีเกณฑ์ชี้วัดในการพิจารณา 2 เกณฑ์ชี้วัด ดังนี้

เกณฑ์ชี้วัด 3.1.1 ขอบเขตของการให้บริการที่คุ้มค่า (เกณฑ์ชี้วัดบังคับ)

มีขอบเขตของการให้บริการที่คุ้มค่าในมิติต่างๆ เช่น จำนวนและความเพียงพอของงานบริการที่มีอยู่ จำนวนงานบริการใหม่ จำนวนผู้รับบริการเดิม จำนวนผู้รับบริการใหม่ และต้นทุนการให้บริการต่อหน่วย เป็นต้น

เกณฑ์ชี้วัด 3.1.2 ระดับความพึงพอใจไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 (เกณฑ์ชี้วัดบังคับ)

มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในมิติต่างๆ เช่น ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องในการให้บริการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจโดยรวมหรือคุณค่าในความรู้สึกของผู้รับบริการ เป็นต้น ในระดับไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 โดยเฉลี่ย

หัวข้อ 3.2 ผลลัพธ์การดำเนินการและการปรับปรุงระบบการให้บริการ

เพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของการให้บริการในรูปแบบศูนย์บริการร่วมที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการ กระทรวง/จังหวัดที่จัดตั้งและดำเนินการควรมีการประเมินผลลัพธ์การดำเนินการทั้งในส่วนผู้รับบริการและกิจกรรมสนับสนุนการบริการ และนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการให้ดีขึ้นเพื่อให้สามารถเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ และนำไปสู่การเรียนรู้หรือเกิดนวัตกรรมบริการ โดยมีเกณฑ์ชี้วัดในการพิจารณา 2 เกณฑ์ชี้วัด ดังนี้

เกณฑ์ชี้วัด 3.2.1 ผลลัพธ์การดำเนินการที่ดีเมื่อเทียบกับเป้าหมายตามแผน (เกณฑ์ชี้วัดบังคับ)

มีผลลัพธ์ของการดำเนินการที่ดีเมื่อเทียบกับคู่เปรียบเทียบต่างๆ เช่น เป้าหมายตามแผน ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ แนวโน้มของผลการดำเนินการที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องและ/หรือผลดำเนินการของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง หรือผลการดำเนินการของศูนย์บริการร่วมอื่นที่สามารถเทียบเคียงได้ เป็นต้น

**เกณฑ์ชี้วัด 3.2.2 การปรับปรุงระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องและ/หรือมีนวัตกรรม
การบริการ (เกณฑ์ชี้วัดบังคับ)**

มีการปรับปรุงระบบการให้บริการของศูนย์บริการร่วม โดยผลลัพธ์ของการปรับปรุงระบบการให้บริการต้องสะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องและชัดเจนทั้งด้านงานบริการ กระบวนการให้บริการ การยกระดับความพึงพอใจของประชาชนและเพิ่มความสามารถในการตอบสนอง ความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่อง จำนวนผู้รับบริการ จำนวนงานบริการอันเป็นที่ต้องการสูง หรือ มีนวัตกรรมการให้บริการที่สามารถสร้างคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการอย่างโดดเด่น

ตารางที่ 2.3 โครงสร้างของเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐาน

หมวด	หัวข้อ	เกณฑ์ชี้วัด	เกณฑ์ บังคับ	เกณฑ์ อิสระ
1) เกณฑ์พื้นฐาน ศูนย์บริการร่วม	1.1) การสนองตอบความต้องการของประชาชน	1.1.1 มีการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ	○	
		1.1.2 มีประเภทของบริการที่หลากหลายจากหลายหน่วยงาน	○	
		1.1.3 มีการแก้ปัญหาท้าทายที่เกิดขึ้นในการดำเนินการให้บริการ	○	
	1.2) การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการมารับบริการ	1.2.1 มีจุดให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อและเข้าถึงได้ง่าย	○	
		1.2.2 มีการให้บริการทั้งในและนอกเวลาราชการ		○
	1.3) การจัดระบบการให้บริการร่วม	1.3.1 มีการจัดระบบงานให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกัน	○	
1.3.2 มีการดำเนินการเชิงบูรณาการที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน		○		
2) เกณฑ์การดำเนินการให้บริการ	2.1) การจัดตั้งอำนวยความสะดวก	2.1.1 มีการจัดตั้งอำนวยความสะดวกเพื่อการให้บริการ	○	
		2.1.2 มีการออกแบบระบบงานสำหรับงานบริการรับเรื่อง-ส่งต่อ	○	
	2.2) การออกแบบกระบวนการให้บริการ	2.2.1 มีการจัดทำแผนพัฒนาศูนย์บริการร่วม	○	
		2.2.2 มีการออกแบบกระบวนการผลิตและส่งมอบบริการที่สอดคล้องกับการจัดบริการในรูปแบบศูนย์บริการร่วม	○	
		2.2.3 มีการดำเนินการเพื่อรักษาความสัมพันธ์และเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์และความนิยมต่อศูนย์บริการร่วม	○	
	2.3) การพัฒนาทักษะความชำนาญ	2.3.1 มีการจัดอบรม/สัมมนาเพื่อเพิ่มพูนทักษะความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการร่วมและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	○	
	2.4) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	2.4.1 มีการจัดทำระบบฐานข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล		○
		2.4.2 มีการปรับปรุงแบบฟอร์มเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการกรอกข้อมูล		○
		2.4.3 มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการ		○

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

หมวด	หัวข้อ	เกณฑ์ชี้วัด	เกณฑ์ บังคับ	เกณฑ์ อิสระ	
3) เกณฑ์ผลลัพธ์การ ดำเนินการ	3.1) การติดตามและ ประเมินผลคุณภาพ การให้บริการ	3.1.1 มีขอบเขตของการให้บริการที่คุ้มค่า	○		
		3.1.2 มีระดับความพึงพอใจและคุณค่าของการให้บริการ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80	○		
	3.2) ผลลัพธ์การดำเนินการ และการปรับปรุงระบบ การให้บริการ	3.2.1 มีผลลัพธ์การดำเนินการที่ดีเมื่อเทียบกับเป้าหมายตามแผน	○		
		3.2.2 มีการปรับปรุงระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องและ/หรือมี นวัตกรรมบริการ	○		
รวม	3 หมวด	9 หัวข้อ	20 เกณฑ์	16 เกณฑ์	4 เกณฑ์

จากตารางโครงสร้างเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานของศูนย์บริการร่วม (ตารางที่ 2.3) จำนวนเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานศูนย์บริการร่วมมีจำนวนทั้งสิ้น 20 เกณฑ์ชี้วัด โดยแบ่งเป็นเกณฑ์ชี้วัดบังคับ จำนวน 16 ข้อ และเกณฑ์ชี้วัดอิสระ จำนวน 4 ข้อ

แนวทางการขอรับการประเมิน มาตรฐานศูนย์บริการร่วม

3.1 หน่วยงานที่สามารถขอรับการประเมิน

ศูนย์บริการร่วมกระทรวง/จังหวัดที่จะขอรับการประเมินต้องเป็นศูนย์บริการร่วมที่ไม่เคยขอรับการประเมิน หรือยังไม่ผ่านการประเมิน หรือผ่านการประเมินมาแล้วเกิน 2 ปีขึ้นไป

3.2 ระยะเวลาที่ให้การรับรอง

ศูนย์บริการร่วมกระทรวง/จังหวัดที่ได้รับการรับรองมาตรฐานจากสำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดระยะเวลาให้การรับรอง 2 ปี ภายหลังจากครบระยะเวลา 2 ปี หากต้องการได้รับการรับรองมาตรฐานต่อไปจะต้องขอรับการตรวจประเมินใหม่

3.3 ขั้นตอนการขอรับการประเมิน

กระทรวง/จังหวัดที่มีการจัดตั้งและดำเนินการศูนย์บริการร่วมที่ต้องการขอรับการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานศูนย์บริการร่วม สามารถดำเนินการตามขั้นตอนได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 : ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐาน และแนวทางในการขอรับการรับรองมาตรฐานศูนย์บริการร่วม เพื่อเตรียมความพร้อมในการส่งเสริมและสนับสนุนการยกระดับมาตรฐานของศูนย์บริการร่วม ทั้งด้านนโยบายและการดำเนินการ การจัดสรรทรัพยากร และงบประมาณ รวมทั้งผลักดันและสร้างขวัญกำลังใจในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้เป็นไปตามนโยบาย ทิศทาง และเป้าหมายที่กำหนดเพื่อให้บรรลุมาตรฐานของศูนย์บริการร่วม

ขั้นตอนที่ 2 : แจ้งความประสงค์ขอรับการประเมิน โดยการกรอกข้อมูลลงแบบฟอร์ม 1 : แบบฟอร์มแจ้งความประสงค์ขอรับการประเมินเพื่อการรับรองมาตรฐานศูนย์บริการร่วม และประเมินมาตรฐานศูนย์บริการร่วมของตนเองตามแบบฟอร์ม 2 : แบบฟอร์มการประเมินตนเองสำหรับศูนย์บริการร่วม (ดูแบบฟอร์มในภาคผนวก) พร้อมทั้งจัดทำรายงานผลการพัฒนาและยกระดับการให้บริการของศูนย์เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตรวจประเมิน

ขั้นตอนที่ 3 : จัดส่งเอกสารในขั้นตอนที่ 2 ดังนี้

- แบบฟอร์มแจ้งความประสงค์ขอรับการประเมิน เพื่อรับการรับรองมาตรฐานศูนย์บริการร่วม (แบบฟอร์ม 1 ในภาคผนวก)
- แบบฟอร์มการประเมินตนเองสำหรับศูนย์บริการร่วม (แบบฟอร์ม 2 ในภาคผนวก)
- รายงานผลการพัฒนาและยกระดับการให้บริการของศูนย์บริการร่วม เพื่อประเมินมาตรฐานศูนย์บริการร่วม พร้อมหลักฐานอ้างอิงที่ระบุหมายเลขเกณฑ์ชี้วัดในรูปของเอกสารและแผ่น CD ไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อขอรับการตรวจประเมินเพื่อขอรับรองและ/หรือขอรับรางวัลมาตรฐานศูนย์บริการร่วม

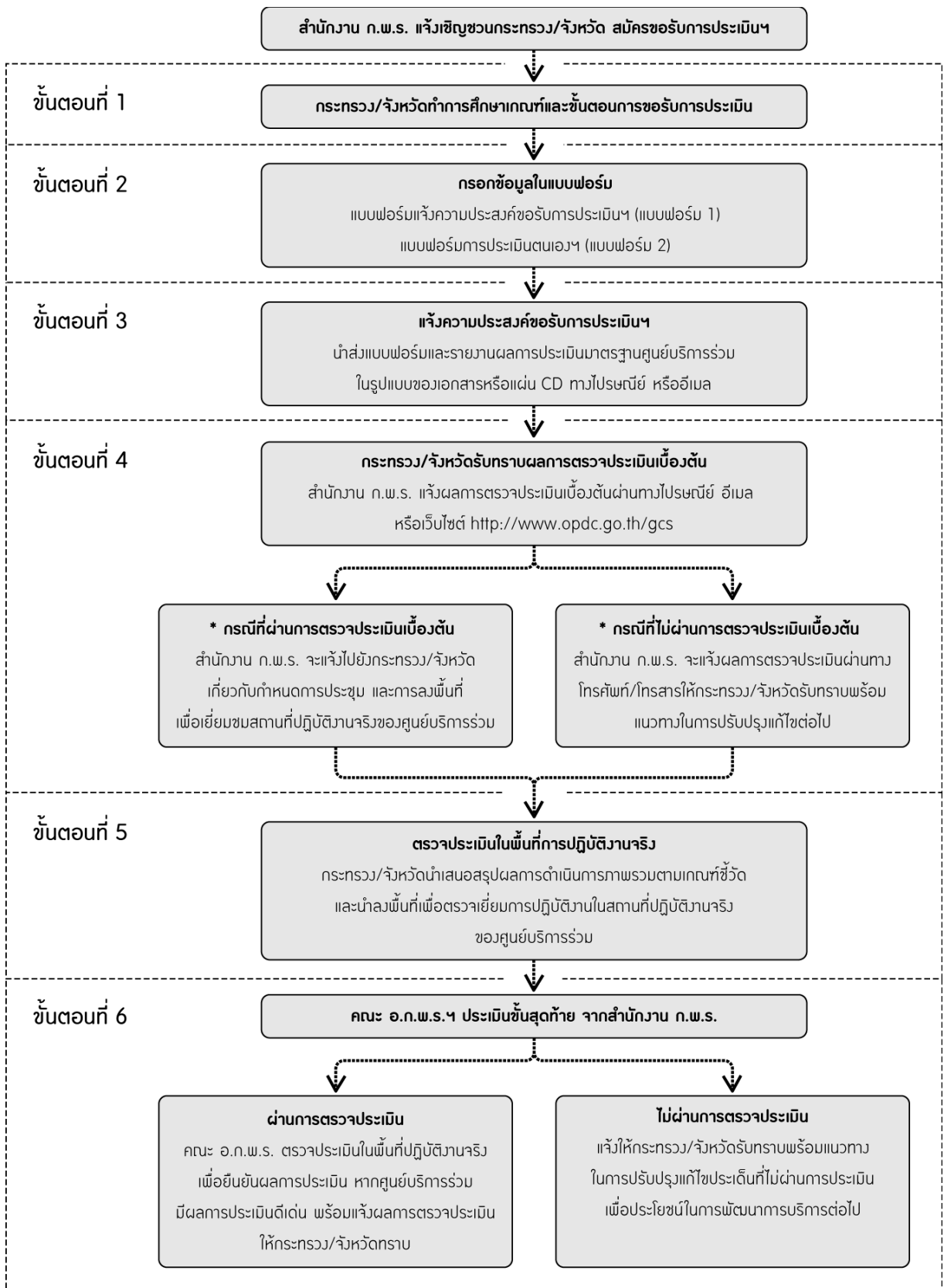
ขั้นตอนที่ 4 : ผู้ตรวจประเมินดำเนินการตรวจประเมินเบื้องต้นจากเอกสารขอรับการประเมินที่กระทรวง/จังหวัดได้นำส่งตามขั้นตอนที่ 3 โดยศูนย์บริการร่วมกระทรวง/จังหวัดที่ผ่านการตรวจประเมินเบื้องต้นสำนักงาน ก.พ.ร. จะแจ้งผลการตรวจประเมินเบื้องต้นและกำหนดการตรวจประเมินในระดับต่อไป ณ สถานที่ปฏิบัติงานจริงให้กระทรวง/จังหวัดรับทราบเพื่อให้ดำเนินการเตรียมการ

ขั้นตอนที่ 5 : คณะผู้ตรวจประเมินเข้าตรวจประเมินในพื้นที่ปฏิบัติงานจริง ซึ่งกระทรวง/จังหวัดต้องนำเสนอรายงานสรุปเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินการ ผลการดำเนินการ และการดำเนินกิจกรรมตามเกณฑ์ชี้วัด พร้อมกับนำลงพื้นที่เพื่อตรวจเยี่ยมการปฏิบัติงานจริงของศูนย์บริการร่วม

ขั้นตอนที่ 6 : สำนักงาน ก.พ.ร. แจ้งผลการตรวจประเมินขั้นสุดท้าย ซึ่งแยกออกเป็น 2 กรณี ดังนี้

- 1) กรณีไม่ผ่านการตรวจประเมิน สำนักงาน ก.พ.ร. จะแจ้งให้กระทรวง/จังหวัดรับทราบ พร้อมกับเสนอแนวทางการปรับปรุงแก้ไขในประเด็นเกณฑ์ชี้วัดที่ไม่ผ่านการประเมิน เพื่อประโยชน์ในการพัฒนารูปแบบการให้บริการต่อไป
- 2) กรณีผ่านการตรวจประเมิน สำนักงาน ก.พ.ร. จะแจ้งผลการประเมินไปยังกระทรวง/จังหวัดทราบพร้อมกับมอบโล่รางวัล และประกาศนียบัตรรับรองมาตรฐานศูนย์บริการร่วม

ขั้นตอนการขอรับการประเมินสามารถสรุปได้ดังนี้



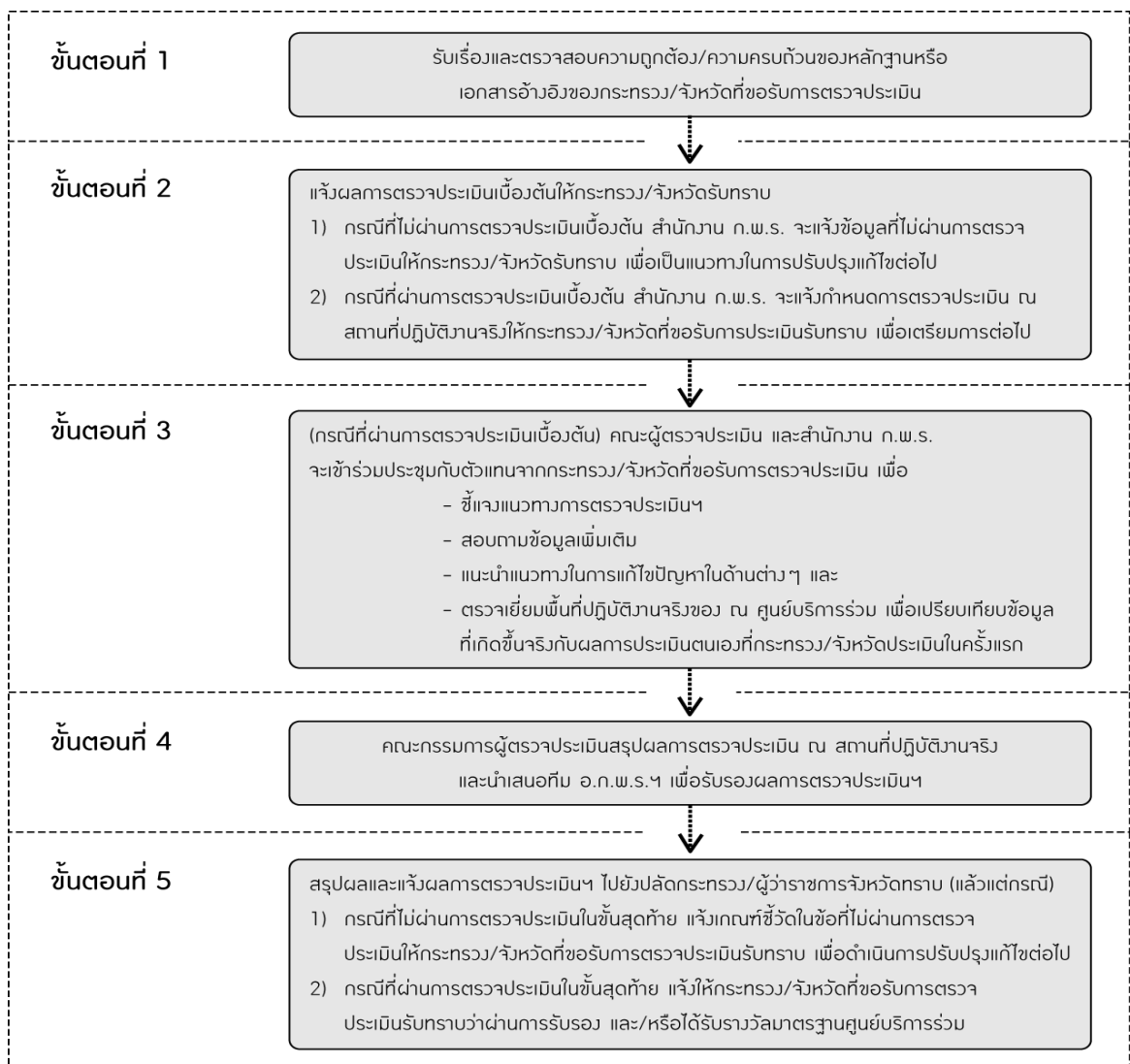
3.4 วิธีการกรอกแบบฟอร์มขอรับการประเมิน

หน่วยงานที่ขอรับการประเมิน (กระทรวง/จังหวัด) จะต้องทำการประเมินตนเองตามแบบฟอร์ม 2 (แบบฟอร์มการประเมินตนเองสำหรับศูนย์บริการร่วม) โดย

- ใส่เครื่องหมาย (✓) ในช่อง “ผลการประเมินตนเอง” (ผ่าน) โดยระบุระดับที่ผ่านว่าอยู่ในระดับใด ระหว่าง 1 - 5 คะแนน หากกระทรวง/จังหวัดมีการดำเนินการและบรรลุเกณฑ์ชี้วัดที่กำหนด หรือ
- ใส่เครื่องหมาย (✓) ในช่อง “ผลการประเมินตนเอง” (ไม่ผ่าน) หากกระทรวง/จังหวัดไม่มีการดำเนินการหรือไม่บรรลุตามเกณฑ์ชี้วัดที่กำหนด
- กรอกหมายเลขเอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงในช่อง “หมายเลขหลักฐานอ้างอิง” (ถ้ามี) โดยให้หมายเลขหลักฐานหรือเอกสารอ้างอิงมีรหัสเดียวกับรหัสของเกณฑ์ชี้วัด

3.5 ขั้นตอนการตรวจประเมิน

การตรวจประเมินเพื่อให้การรับรองมาตรฐานศูนย์บริการร่วมมีขั้นตอนดังนี้



3.6 ระบบการให้คะแนน

การให้คะแนนจะพิจารณาจากผลการประเมินตนเองสำหรับศูนย์บริการร่วมของกระทรวง/จังหวัด (แบบฟอร์ม 2) ที่จัดส่งไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อขอรับการประเมิน และผลการตรวจประเมิน ณ สถานที่ปฏิบัติงานจริง โดยมีระดับคะแนนจำแนกได้ดังนี้

ตารางที่ 3.1 ระบบการให้คะแนน (สำหรับแต่ละเกณฑ์ชีวิต)

	ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
ผ่าน	5	มีกระบวนการ และผลลัพธ์ของการดำเนินการใน <u>ระดับดีมาก</u>
	4	มีกระบวนการ และผลลัพธ์ของการดำเนินการใน <u>ระดับดี</u>
	3	มีกระบวนการ และผลลัพธ์ของการดำเนินการใน <u>ระดับค่อนข้างดี</u>
	2	มีกระบวนการ และผลลัพธ์ของการดำเนินการใน <u>ระดับปานกลาง</u>
ไม่ผ่าน	1	มีกระบวนการ และผลลัพธ์ของการดำเนินการใน <u>ระดับต่ำ</u>
	0	ไม่มีการดำเนินกิจกรรม หรือมีการดำเนินกิจกรรมที่ขาดหลักฐานและไม่สามารถตรวจพบได้จากข้อเท็จจริง และผลลัพธ์ตามที่ปรากฏ

ระบบการให้คะแนนสำหรับการรับรองมาตรฐานศูนย์บริการร่วมทุกรูปแบบ ประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

เกณฑ์ชีวิตบังคับ จำนวน	16	ข้อ
เกณฑ์ชีวิตอิสระ จำนวน	4	ข้อ
รวม	20	ข้อ

* คะแนนสูงสุดที่ผ่านการประเมิน = จำนวนรวมของเกณฑ์ชีวิตบังคับและเกณฑ์ชีวิตอิสระ x ระดับคะแนนประเมินสูงสุดที่ได้รับ
 = 20 เกณฑ์ชีวิต x 5 คะแนน (ระดับคะแนนสูงสุด)
 = 100 คะแนน

* คะแนนขั้นต่ำที่ผ่านการประเมิน = 50 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 50 ของคะแนนรวมสูงสุดของเกณฑ์ชีวิตบังคับ

* **หมายเหตุ :** เกณฑ์ชีวิตบังคับในแต่ละข้อควรได้รับคะแนนประเมินมากกว่า หรือเท่ากับ 2 คะแนน จึงจะผ่านการรับรองมาตรฐานศูนย์บริการร่วม นั่นคือ ศูนย์บริการร่วมใดได้รับคะแนนรวมของเกณฑ์ชีวิตบังคับมากกว่า หรือเท่ากับ 50 คะแนน แต่มีเกณฑ์ชีวิตบังคับบางข้อได้ 1 คะแนน ให้ถือว่าศูนย์บริการร่วมแห่งนั้น ไม่ผ่านการรับรองมาตรฐานฯ

ตารางที่ 3.2 รายละเอียดเกณฑ์การพิจารณาระดับคะแนน

	เกณฑ์การพิจารณาระดับคะแนน	ระดับคะแนน				
		5	4	3	2	1
		ดีมาก	ดี	ค่อนข้างดี	ปานกลาง	ต่ำ
1	มีการดำเนินกิจกรรมที่เป็นไปตามเกณฑ์ชี้วัดบังคับทุกข้อ และมีหลักฐานที่สามารถตรวจสอบได้ชัดเจน และครบถ้วน	○	○			
	มีการดำเนินกิจกรรมที่เป็นไปตามเกณฑ์ชี้วัดบังคับทุกข้อ และมีหลักฐานที่สามารถตรวจสอบได้ แต่อาจไม่ครบถ้วน			○	○	
	มีการดำเนินกิจกรรมที่เป็นไปตามเกณฑ์ชี้วัด มีหลักฐานแต่อาจไม่ชัดเจนว่ามีการดำเนินกิจกรรมจริง					○
2	มีการทำงานเป็นทีมทั้งระดับนโยบายและการดำเนินงาน	○	○	○	○	○
3	มีการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง	○	○	○	○	○
4	มีโครงสร้างคณะทำงานที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วยผู้แทนของหน่วยงานที่เข้าร่วม โดยหน่วยงานที่เข้าร่วม มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินงาน รวมทั้งการใช้ทรัพยากรร่วมกัน	○	○	○		
	มีโครงสร้างคณะทำงานที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วยผู้แทนของหน่วยงานที่เข้าร่วม โดยหน่วยงานที่เข้าร่วมมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และการใช้ทรัพยากรร่วมกัน				○	○
5	มีการออกแบบและดำเนินกิจกรรมเข้มในการบรรลุเกณฑ์ชี้วัดบังคับ	○	○	○		
	มีกิจกรรมในการบรรลุเกณฑ์ชี้วัดบังคับ				○	○
6	มีแผนการพัฒนาและจูงใจบุคลากรที่มีแบบแผน	○				
	มีแผนการพัฒนาและจูงใจบุคลากร		○	○	○	○
7	มีการถ่ายทอดและสื่อสารนโยบายเกี่ยวกับการดำเนินการศูนย์บริการร่วม ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ	○	○	○		
	มีการถ่ายทอดและสื่อสารนโยบายเกี่ยวกับการดำเนินการศูนย์บริการร่วม ไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง				○	
8	มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มศักยภาพอย่างเหมาะสม	○	○	○		
9	มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ แผนการพัฒนา และแผนปฏิบัติการที่ทันสมัยและสามารถวัดผลลัพธ์ได้จริงทั้งด้านการเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ และพันธกิจของกระทรวง/จังหวัด <u>คุณภาพการให้บริการ</u> และ <u>ความคุ้มค่าเชิงเศรษฐศาสตร์</u>	○	○	○		
	มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ แผนการพัฒนา และแผนปฏิบัติการ แต่ไม่เชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของกระทรวง/จังหวัด <u>คุณภาพการให้บริการ</u> และ <u>ความคุ้มค่าเชิงเศรษฐศาสตร์</u>				○	○
10	มีผู้บริหารที่มีทัศนคติในเชิงบวก	○	○	○	○	
11	มีการดำเนินการตามแผนได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95	○				
	มีการดำเนินการตามแผนได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90		○			
	มีการดำเนินการตามแผนได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85			○		
	มีการดำเนินการตามแผนได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80				○	
	มีการดำเนินการตามแผนต่ำกว่าร้อยละ 70					○

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

	เกณฑ์การพิจารณาระดับคะแนน	ระดับคะแนน				
		5	4	3	2	1
		ดีมาก	ดี	ค่อนข้างดี	ปานกลาง	ต่ำ
12	มีผลการดำเนินการทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพที่ดีเด่น เช่น จำนวนผู้ใช้บริการไม่ต่ำกว่าวันละ 300 คน และมีระดับความพึงพอใจโดยรวมไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 เป็นต้น	○				
	มีผลการดำเนินการทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในระดับดี เช่น จำนวนผู้ใช้บริการไม่ต่ำกว่าวันละ 250 คน และมีระดับความพึงพอใจโดยรวมไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 เป็นต้น		○			
	มีผลการดำเนินการทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในระดับค่อนข้างดี เช่น จำนวนผู้ใช้บริการไม่ต่ำกว่าวันละ 200 คน และมีระดับความพึงพอใจโดยรวมไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75 เป็นต้น			○		
	มีผลการดำเนินการทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในระดับปานกลาง เช่น จำนวนผู้ใช้บริการไม่ต่ำกว่าวันละ 150 คน และมีระดับความพึงพอใจโดยรวมไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 เป็นต้น				○	
	มีผลการดำเนินการทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในระดับต่ำ เช่น จำนวนผู้ใช้บริการต่ำกว่าวันละ 100 คน และมีระดับความพึงพอใจโดยรวมต่ำกว่าร้อยละ 65 เป็นต้น					○
13	มีกิจกรรมเพื่อสร้างความยั่งยืนแก่ศูนย์บริการร่วม	○	○	○	○	
14	มีบริการหรือกระบวนการให้บริการที่โดดเด่นหรือเป็นนวัตกรรม	○	○			
15	มีการดำเนินกิจกรรมเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับการจัดบริการในรูปแบบศูนย์บริการร่วม และมีการดำเนินกิจกรรมเพื่อปรับแก้ระเบียบข้อบังคับ	○				
16	มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในมิติต่างๆ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95	○				
	มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในมิติต่างๆ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90		○			
	มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในมิติต่างๆ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85			○		
	มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในมิติต่างๆ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80				○	
	มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในมิติต่างๆ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75					○
รวม		16	15	14	13	10

ภาคผนวก

- แบบฟอร์มแจ้งความประสงค์ขอรับการประเมินเพื่อการรับรองมาตรฐานศูนย์บริการร่วม
- แบบฟอร์มการประเมินตนเองสำหรับศูนย์บริการร่วม
- โครงสร้างของเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐาน (เดิม) ก่อนการปรับปรุง
- โครงสร้างของเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐาน (ใหม่) หลังการปรับปรุง
- ตัวอย่างแบบสำรวจความต้องการและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วม

แบบฟอร์มแจ้งความประสงค์

ขอรับการประเมินเพื่อการรับรองมาตรฐานศูนย์บริการร่วม

วันที่ขอรับการประเมิน วัน..... เดือน..... พ.ศ.....

1. ชื่อ กระทรวง/จังหวัด.....
2. ชื่อผู้ประสานงาน.....
หน่วยงานในสังกัด.....
3. สถานที่ติดต่อ.....
โทรศัพท์.....
โทรสาร.....
E-mail.....
4. เอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงที่นำส่งประกอบด้วย
(โปรดตรวจสอบเอกสารที่นำส่ง โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง)
 - แบบฟอร์ม 1 : แบบฟอร์มแจ้งความประสงค์ขอรับการประเมินเพื่อการรับรองมาตรฐานศูนย์บริการร่วมประจำปี 25.....
 - แบบฟอร์ม 2 : แบบฟอร์มประเมินเพื่อการรับรองมาตรฐานศูนย์บริการร่วม
 - รายงานผลการประเมินตนเอง โดยระบุหมายเลขของเกณฑ์ชี้วัดเพื่อความสะดวกในการอ้างอิง

แบบฟอร์มการประเมินตนเองสำหรับศูนย์บริการร่วม

หมวด	หัวข้อ	เกณฑ์ชี้วัด	เกณฑ์บังคับ	เกณฑ์อิสระ	ผลการประเมินตนเอง						หมายเลข หลักฐาน อ้างอิง
					ระดับที่ผ่าน					ไม่ผ่าน	
					(5) ✓	(4) ✓	(3) ✓	(2) ✓	(1) ✓		
1) เกณฑ์พื้นฐาน ศูนย์บริการร่วม	1.1) การสนองตอบ ความต้องการของ ประชาชน	1.1.1 มีการศึกษาความต้องการและความ คาดหวังของผู้รับบริการ	○								
		1.1.2 มีประเภทของบริการที่ครบถ้วนและ หลากหลายจากหลายหน่วยงาน	○								
		1.1.3 มีการแก้ปัญหาท้าทายที่เกิดขึ้นในการ ดำเนินการให้ บริการ	○								
	1.2) การอำนวยความสะดวกแก่ ประชาชนในการ มารับบริการ	1.2.1 มีจุดให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถ ติดต่อและเข้าถึงได้ง่าย	○								
		1.2.2 มีการให้บริการทั้งในและนอกเวลา ราชการ		○							
	1.3) การจัดระบบการ ให้บริการร่วม	1.3.1 มีการจัดระบบงานให้เจ้าหน้าที่สามารถ ให้บริการแทนกัน	○								
1.3.2 มีการดำเนินการเชิงบูรณาการที่เป็นไป ในทิศทางเดียวกัน		○									
2) เกณฑ์การ ดำเนินการ ให้บริการ	2.1) การจัดตั้งอำนาจ ความสะดวก	2.1.1 มีการจัดตั้งอำนาจความสะดวกเพื่อการ ให้บริการ	○								
		2.1.2 มีการออกแบบระบบงานสำหรับงาน บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ	○								
	2.2) การออกแบบ กระบวนการ ให้บริการ	2.2.1 มีการจัดทำแผนพัฒนาศูนย์บริการร่วม	○								
		2.2.2 มีการออกแบบกระบวนการผลิตและส่งมอบ บริการที่สอดคล้องกับการจัดบริการใน รูปแบบศูนย์บริการร่วม	○								
		2.2.3 มีการดำเนินการเพื่อรักษาความสัมพันธ์ และเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์และความ นิยมต่อศูนย์บริการร่วม	○								
	2.3) การพัฒนาทักษะ ความชำนาญ	2.3.1 มีการจัดอบรม/สัมมนาเพื่อเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการร่วมและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	○								
	2.4) การประยุกต์ใช้ เทคโนโลยี สารสนเทศ และ การสื่อสาร	2.4.1 มีการจัดทำระบบฐานข้อมูลในรูปแบบ ดิจิทัล		○							
		2.4.2 มีการปรับปรุงแบบฟอร์มเพื่อลดความ ซ้ำซ้อนในการกรอกข้อมูล		○							
		2.4.3 มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเพื่อเพิ่มคุณภาพการ ให้บริการ		○							
	3) เกณฑ์ผลลัพธ์ การดำเนินการ	3.1) การติดตามและ ประเมินผล คุณภาพการ ให้บริการ	3.1.1 มีขอบเขตของการให้บริการที่คุ้มค่า	○							
3.1.2 มีระดับความพึงพอใจและคุณค่าของการ ให้บริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80			○								
3.2) ผลลัพธ์การ ดำเนินการและ การปรับปรุงระบบ การให้บริการ		3.2.1 มีผลลัพธ์การดำเนินการที่ดีเมื่อเทียบกับ เป้าหมายตามแผน	○								
		3.2.2 มีการปรับปรุงระบบการให้บริการอย่าง ต่อเนื่องและ/หรือมีนวัตกรรมบริการ	○								

หมายเหตุ : กรณีที่ประเมินว่า "ผ่าน" ให้ประเมินว่าผ่านในระดับใด (ระดับที่ผ่าน หมายถึง ระดับความเข้มของกิจกรรมที่ทำและผลสัมฤทธิ์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ 1=ต่ำ 2=ปานกลาง 3=ค่อนข้างดี 4=ดี และ 5=ดีมาก)

โครงสร้างของเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐาน (เดิม) ก่อนการปรับปรุง

หมวด	หัวข้อ	SL	GCS	เกณฑ์ชี้วัด
เกณฑ์พื้นฐาน SL/GCS	การสนองตอบความต้องการขอประชาชน	○	○	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
		○	○	1.2.3 (ก) มีการให้บริการเบ็ดเสร็จ
	การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเข้าใช้บริการ	△	△	1.2.4 (ข) มีงานบริการทั้งที่มาจากภาคราชการ รัฐวิสาหกิจและ/หรือราชการบริหารส่วนท้องถิ่น
		○	—	1.3.1 (ก) มีการจัดสถานที่ไว้ ณ จุดที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย
		—	○	1.3.2 (ก) มีสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน
○		○	1.3.3 (ก) มีการจัดพื้นที่ให้บริการได้อย่างเหมาะสม	
การจัดระบบการให้บริการร่วม	○	○	1.4.1 (ก) มีการจัดระบบงานให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกัน	
			ในตำแหน่งข้อมูล-ข่าวสารและรับเรื่อง-ส่งต่อ	
	△	△	1.4.2 (ข) มีงานบริการเบ็ดเสร็จที่เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้	
	△	△	1.4.3 (ข) มีการจัดระบบให้มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการได้หลายงานบริการ	
เกณฑ์การดำเนินการให้บริการ	การจัดสื่ออำนวยความสะดวก	△	△	1.4.4 (ข) มีการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ขึ้นใหม่เพื่อทำหน้าที่ให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนโดยเฉพาะ
		○	○	2.1.1 (ก) มีการออกแบบและวางผังงานระบบ ณ บริเวณ "ก่อนเข้าสู่บริการ"
		○	○	2.1.2 (ก) มีการออกแบบและวางผังงานระบบ ณ บริเวณ "ที่จุดให้บริการ"
		○	○	2.1.3 (ก) มีการจัดสื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ ณ บริเวณ "ก่อนเข้าสู่บริการ" และบริเวณ "ที่จุดให้บริการ"
	การออกแบบกระบวนการให้บริการ	○	○	2.2.1 (ก) มีการวางแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่เป็นลักษณะข้อมูล
		○	○	2.2.2 (ก) มีการนำผลการศึกษาคำความต้องการขอประชาชนมาใช้เป็นข้อมูลในการออกแบบและพัฒนาบริการ
		○	○	2.2.3 (ก) มีการจัดทำเอกสารเผยแพร่เพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการ
		○	○	2.2.4 (ก) มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ให้บริการ
		○	○	2.2.5 (ก) มีการดำเนินการให้เกิดความศึบหน้าตามแผนที่ได้กำหนดไว้
		○	○	2.2.6 (ก) มีสัญลักษณ์ศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์บริการประชาชนตามที่พัฒนาโดยสำนักงาน ก.พ.ร. ณ จุดบริการ
	การพัฒนากิจกรรมความชำนาญ	△	△	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	
	○	○	3.1.2 (ก) มีจำนวนงานบริการที่เหมาะสม	
	○	○	3.1.3 (ก) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75 โดยเฉลี่ย	
การปรับปรุงระบบการให้บริการ	○	○	3.1.4 (ก) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโดยรวมไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75 โดยเฉลี่ย	
	△	△	3.1.5 (ข) มีกลไกการรับฟังและตอบสนธิ์ร้องเรียนของผู้รับบริการที่ชัดเจน	
	△	△	3.2.1 (ข) มีการติดตามและประเมินผลและนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	
	△	△	3.2.2 (ข) มีนวัตกรรมการให้บริการ	

○ เกณฑ์ชี้วัดบังคับ △ เกณฑ์ชี้วัดอิสระ — ไม่เป็นเกณฑ์ชี้วัด

โครงสร้างของเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐาน (ใหม่) หลังการปรับปรุง

หมวด	หัวข้อ	SL	เกณฑ์ชี้วัด
เกณฑ์พื้นฐานศูนย์บริการร่วม	การสนองต่อความต้องการของประชาชน	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1.1.1 มีการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ○ 1.1.2 มีประเภทของบริการที่ครบถ้วนและหลากหลายจากหลายหน่วยงาน ○ 1.1.3 มีการแก้ปัญหาท้าทายที่เกิดขึ้นในการดำเนินการให้บริการ 	
	การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการมารับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1.2.1 มีจุดให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อและเข้าถึงได้ง่าย △ 1.2.2 มีการให้บริการทั้งในและนอกเวลาราชการ 	
	การจัดระบบการให้บริการร่วม	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1.3.1 มีการจัดระบบงานให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกัน ○ 1.3.2 มีการดำเนินการเชิงบูรณาการที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน 	
เกณฑ์การดำเนินการให้บริการ	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก	<ul style="list-style-type: none"> ○ 2.1.1 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการให้บริการ ○ 2.1.2 มีการออกแบบระบบงานสำหรับงานบริการรับเรื่อง-ส่งต่อ 	
	การออกแบบกระบวนการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> ○ 2.2.1 มีการจัดทำแผนพัฒนาศูนย์บริการร่วม ○ 2.2.2 มีการออกแบบกระบวนการผลิตและส่งมอบบริการที่สอดคล้องกับการจัดบริการในรูปแบบศูนย์บริการร่วม ○ 2.2.3 มีการดำเนินการเพื่อรักษาความสัมพันธ์และเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์และความนิยมต่อศูนย์บริการร่วม 	
	การพัฒนาทักษะความชำนาญ	<ul style="list-style-type: none"> ○ 2.3.1 มีการจัดอบรม/สัมมนาเพื่อเพิ่มพูนทักษะความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการร่วมและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง 	
	การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	<ul style="list-style-type: none"> △ 2.4.1 มีการจัดทำระบบฐานข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล △ 2.4.2 มีการปรับปรุงแบบฟอร์มเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการกรอกข้อมูล △ 2.4.3 มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการ 	
เกณฑ์ผลลัพธ์การดำเนินการ	การติดตามและประเมินผลคุณภาพการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> ○ 3.1.1 มีขอบเขตของการให้บริการที่คุ้มค่า ○ 3.1.2 มีระดับความพึงพอใจและคุณค่าของการให้บริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 	
	ผลลัพธ์การดำเนินการและการปรับปรุงระบบการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> ○ 3.2.1 มีผลลัพธ์การดำเนินการที่ดีเมื่อเทียบกับเป้าหมายตามแผน ○ 3.2.2 มีการปรับปรุงระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องและหรือมีนวัตกรรมบริการ 	

○ เกณฑ์ชี้วัดบังคับ △ เกณฑ์ชี้วัดอิสระ

ตัวอย่างแบบสอบถาม

การสำรวจ “ความต้องการและทัศนคติของผู้ใช้บริการ
เกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์บริการร่วม”

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการของศูนย์บริการร่วมของกระทรวง/จังหวัด

“ศูนย์บริการร่วม (Service Link)” คือ หน่วยให้บริการประชาชนที่จัดตั้งขึ้นภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวง/จังหวัด โดยมีการบูรณาการทั้งในระดับหน้าสำนักงานและหลังสำนักงาน เพื่อนำงานบริการที่หลากหลายทั้งที่มีและไม่มี ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันจากหลายส่วนราชการมาให้บริการ ณ จุดบริการเดียว ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และเพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการได้หลายเรื่องพร้อมกันในคราวเดียว ไม่ว่าจะเป็นการมาติดต่อสอบถาม การขอทราบข้อมูล-ข่าวสาร การยื่นเรื่อง และการขออนุญาตหรือขออนุมัติในเรื่องใดๆ ที่เกี่ยวข้องกันโดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

- 1) เพื่อให้ทราบความต้องการและคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วม
- 2) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการของศูนย์บริการร่วมให้สามารถสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ประชาชน

คณะผู้สำรวจ ขอขอบคุณอย่างยิ่งที่ท่านกรุณาสละเวลา
และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้

ตัวอย่างแบบสอบถาม

การสำรวจ “ความต้องการและทัศนคติของผู้ใช้บริการ
เกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์บริการร่วม”

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ท่านต้องการเลือก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ใช้บริการ

1. อาชีพปัจจุบัน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1) นักเรียน/นักศึกษา | <input type="checkbox"/> 2) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> 3) อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว | <input type="checkbox"/> 4) พนักงาน/เจ้าหน้าที่บริษัท |
| <input type="checkbox"/> 5) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

2. ภูมิลำเนา

จังหวัด อำเภอ

3. ที่อยู่ปัจจุบัน

จังหวัด อำเภอ

4. ที่ทำงานปัจจุบัน

จังหวัด อำเภอ

ส่วนที่ 2 ประเภทและชื่องานบริการที่ท่านมาใช้ ณ ศูนย์บริการร่วม

1. ท่านเคยมาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวง/จังหวัด หรือไม่

- เคย งานบริการที่เคยมาใช้บริการ คือ
- ไม่เคย เพราะ
- 1) ไม่ทราบว่า มีศูนย์บริการร่วมกระทรวง/จังหวัด
 - 2) ต้องการติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรง
 - 3) ไม่ไว้วางใจการให้บริการของศูนย์บริการร่วม
 - 4) ใช้บริการ ณ จุดเดิมสะดวกกว่า
 - 5) อื่นๆ (ระบุ)

2. ประเภทและบริการที่ท่านมาใช้ ณ วันที่ตอบแบบสอบถาม

- 1) การให้บริการข้อมูล-ข่าวสารชื่องานบริการ.....
- 2) การให้บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ (งานบริการที่ไม่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นในวันเดียว)
ชื่องานบริการ.....
- 3) การให้บริการเบ็ดเสร็จ ชื่องานบริการ.....

ส่วนที่ 3 ทักษะเกี่ยวกับการมาใช้บริการและระดับความพึงพอใจ

1. อะไรเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการตัดสินใจมาใช้บริการของท่าน ณ ศูนย์บริการร่วม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) สถานที่ตั้งและความสะดวกในการรับบริการ
- 2) ไม่ต้องติดต่อกับหลายหน่วยงาน
- 3) ความหลากหลายของงานบริการ
- 4) การให้บริการนอกเวลาราชการ
- 5) อื่นๆ (ระบุ).....

2. ท่านคิดว่า สถานที่ตั้งศูนย์บริการร่วมปัจจุบันมีความเหมาะสมหรือไม่

- 1) เหมาะสม เพราะ.....
- 2) ไม่เหมาะสม เพราะ.....

3. จำนวนบริการที่มีอยู่ ณ ศูนย์บริการร่วมในปัจจุบันเพียงพอกับความต้องการของท่านหรือไม่

- 1) เพียงพอ
- 2) ไม่เพียงพอ (โปรดระบุงานบริการที่ควรเพิ่ม).....

4. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมในด้านต่างๆ ต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1) สถานที่ตั้งและความสะดวกในการมารับบริการ					
2) กระบวนและขั้นตอนการให้บริการ					
3) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่					
4) ความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
5) สิ่งอำนวยความสะดวก					
6) ความพึงพอใจโดยรวม					

5. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....



จบแบบสอบถาม

จัดทำโดย
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

สำนักงาน ก.พ.ร.
ถนนพินธุโลภ เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
โทรศัพท์ 0-2356-9999
www.opdc.go.th

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ