



คู่มือ การรับรองมาตรฐานการให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก



คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก



สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ร่วมกับ
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ





คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการ ของศูนย์ราชการสะตอก



คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะตอก
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ร่วมกับ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ



คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

พิมพ์ครั้งที่ ๕ ธันวาคม ๒๕๖๒

จำนวนพิมพ์ ๔๐๐ เล่ม

ISBN : ๐๐๐ ๐๐๐ ๐๐๐ ๐๐๐ ๐

คณะผู้จัดทำ

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

- นายสุรศักดิ์ เรียงเครือ รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
- นายอิทธิพล ช่างกลิ้งดี ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน
- นางสาวศุภลักษณ์ ทองเดช นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
- นางสาวสุทธิดา คำมะนาว เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน
- นางสาวกัลยกร อ่อนน่วม เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน
- นางสาวภัสสุตา สมปัญญา เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

- นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข รองเลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
- นายณัฐภา พาชัยยุทธ ผู้อำนวยการกองนวัตกรรมกรรมการบริหารภาครัฐ
- นางสาวนิชา สารทกิจ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการพัฒนาระบบราชการ
- นางสาวমনพะงา เล็กขาว นักพัฒนาระบบราชการชำนาญการพิเศษ
- นายคุณันต์ บางภูมิ นักพัฒนาระบบราชการชำนาญการ

พิมพ์ที่ บริษัท พริกหวานกราฟฟิค จำกัด

๔๐/๖ ซอยจรัญสนิทวงศ์ ๓๔/๑ ถนนจรัญสนิทวงศ์

แขวงอรุณอมรินทร์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ ๑๐๗๐๐

โทรศัพท์ ๐ ๒๔๒๔ ๓๒๔๙ โทรสาร ๐ ๒๔๒๔ ๓๒๕๒

คำนำ

นายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) ได้มอบนโยบายในที่ประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ ให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง จัดให้มีศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เกิดบริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ ประกอบกับเป็นการดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

คณะกรรมการอำนวยความสะดวก ศูนย์ราชการสะดวก จึงได้จัดทำคู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการขึ้น โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานของรัฐในการนำไปใช้เป็นแนวทางการดำเนินการ และการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก เพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก อันจะนำไปสู่การยกระดับการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ก่อเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ รวมทั้งช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานของรัฐ

คณะกรรมการอำนวยความสะดวก
ธันวาคม ๒๕๖๒

ตราสัญลักษณ์รับรองมาตรฐานการให้บริการของ ศูนย์ราชการสะดวก

มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกมี ๓ ระดับ คือ

ระดับเป็นเลิศ



สัญลักษณ์สีทอง : เพิ่มเติมนวัตกรรมและเทคโนโลยีสำหรับให้บริการ
ด้วยระบบดิจิทัลสะดวกทุกที่ทุกเวลา

ระดับก้าวหน้า



สัญลักษณ์สีเงิน : เพิ่มเติมนวัตกรรม
และเทคโนโลยีในการให้บริการ

ระดับพื้นฐาน



สัญลักษณ์สีฟ้า : ให้บริการสะดวก
รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

ความหมาย ตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

๑. เลข ๑ ไทย สื่อถึงการเป็นศูนย์กลางบริการที่สามารถพัฒนาไปสู่การบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop service) ณ จุดเดียวได้
๒. รูปลักษณะของลายประจำยาม คือ การคำนึงถึงความต้องการอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก
๓. ลายเส้นตัวรูปโค้ง ๓ เส้น เป็นการตอบสนองความต้องการและขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน
๔. สัญลักษณ์ทาบหน้าอกฝั่งด้านซ้าย คือมีจิตบริการ (Service Mind) การบริการมีคุณภาพและประสิทธิภาพ
๕. สีทอง กากี คือ หน่วยงานราชการ สีน้ำเงินฟ้า คือ ภาคประชาชนที่มาติดต่อราชการ

จุดติดตั้ง ตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

ติดไว้บริเวณที่ประชาชนเห็นได้อย่างชัดเจน ณ จุดให้บริการที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก เพื่อเป็นเครื่องหมายที่แสดงให้เห็นว่าประชาชนจะได้รับการบริการที่มีมาตรฐาน GECC สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
ตราสัญลักษณ์รับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก	ข
๑. ที่มาและความสำคัญ	๑
๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำเกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก	๓
๓. จุดมุ่งหมายของศูนย์ราชการสะดวก	๓
๔. นิยามศัพท์	๓
๕. หลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐาน การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก	๖
๕.๑ หลักคิด	๖
๕.๒ ระบบการให้บริการ	๖
๕.๓ เกณฑ์การพิจารณา	๘
๖. แนวทางการประเมินและการรับรองมาตรฐานการให้บริการของ ศูนย์ราชการสะดวก	๖๕
๖.๑ เกณฑ์การประเมิน	๖๕
๖.๒ การขอรับการประเมิน	๖๖
๖.๓ วิธีการตรวจประเมิน	๖๖
๖.๔ ระยะเวลาในการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก	๖๗
๖.๕ การให้สิ่งจูงใจ	๖๗
๗. แนวทางการตรวจประเมินรักษามาตรฐานการให้บริการของ ศูนย์ราชการสะดวก	๖๘
เอกสารอ้างอิง	๗๐
ภาคผนวก	๗๒
- คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๒๑๕/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๒ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก	

คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก

๑. ที่มาและความสำคัญ

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

๑.๒ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้กำหนดเกี่ยวกับการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนไว้ใน ๒ มาตรา ดังนี้

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

มาตรา ๑๔ วรรคหนึ่ง ในกรณีจำเป็นและสมควร เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้คณะรัฐมนตรี มีมติจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับคำขอ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตขึ้น

๑.๓ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ที่สำคัญประการหนึ่งกำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่อลดระยะเวลาของประชาชนในการมา ติดต่อราชการโดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อส่วนราชการหลายแห่งเพื่อดำเนินการในเรื่องเดียวกัน และประชาชนสามารถติดต่อสอบถามงานที่เกี่ยวข้อง ณ ที่แห่งเดียวได้ในทุกเรื่อง ดังนั้น ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้คำนึงถึงความต้องการ การอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก

เพื่อให้ศูนย์ราชการสะดวก มีการให้บริการที่เป็นไปตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี และมีมาตรฐานเดียวกัน จำเป็นต้องกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการติดตาม ประเมินผล การดำเนินการเพื่อนำไปสู่การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกต่อไป

๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำเกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกมีมาตรฐานในแต่ละระดับ (ระดับพื้นฐาน ระดับก้าวหน้า และระดับเป็นเลิศ) สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

๒.๒ เพื่อให้ส่วนราชการมีแนวทางที่เป็นบรรทัดฐานในการพัฒนาและยกระดับการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๒.๓ เพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก ที่นำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุง และสร้างภาพลักษณ์การบริการที่ดีที่ประชาชนสัมผัสได้

๓. จุดมุ่งหมายของศูนย์ราชการสะดวก

การให้บริการของทุกหน่วยงานของรัฐ ต้องมีความสะดวก มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ

๔. นิยามศัพท์

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

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

๑) เป็นการบริการที่ให้ความช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการติดต่อราชการ โดยเฉพาะกลุ่มผู้รับบริการที่มาติดต่อครั้งแรก

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

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

๔) เป็นการบริการที่สามารถจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาได้

ดังนั้น ภายใต้ศูนย์บริการต่างๆ ที่หน่วยงานได้จัดตั้งไว้ อยู่เดิม ควรจะพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นเพื่อให้ครอบคลุมถึงการเป็นศูนย์ราชการสะดวกด้วย กล่าวคือ อาจมีการพัฒนา โครงสร้าง ICT การพัฒนาช่องทางการติดต่อ เช่น รัฐบาลได้เปิด ให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ เป็นต้น หรือการพัฒนาการบริการให้เป็นแบบ Online มากขึ้น โดยมีมุมมองที่สำคัญของการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ๔ ด้าน ดังนี้

- ๑) ด้านสถานที่ ต้องเข้าถึงง่าย และสะดวก ในการติดต่อขอรับบริการ ไม่สร้างภาระให้แก่ ประชาชน
- ๒) ด้านบุคลากร ต้องมีจิตบริการ (Service Mind) การบริการมีคุณภาพและประสิทธิภาพ
- ๓) ด้านงานที่ให้บริการ ต้องสนองตอบความต้องการ ขั้นตอนการขอรับบริการของประชาชนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความง่ายต่อเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
- ๔) ด้านอื่น ๆ ตามความเหมาะสม ตามภารกิจ โดยทุก ๆ ด้าน ต้องมีมาตรฐานในการบริการ ประชาชน

๕. หลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

๕.๑ หลักคิด

การนำพาประชาชน ในการเข้าสู่บริการภาครัฐได้อย่างสะดวก

๕.๒ ระบบการให้บริการ

ระบบการให้บริการ ประกอบด้วย ๓ องค์ประกอบ ได้แก่ ระบบก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ ระบบจุดให้บริการ และระบบสนับสนุนการให้บริการ

๑) ระบบก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ

เป็นระบบการให้บริการ ก่อนที่ผู้รับบริการจะเข้าถึงบริเวณจุดให้บริการ ซึ่งเป็นบริเวณที่ควรมีการออกแบบการบริการหรือจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการสามารถดำเนินกิจกรรมเบื้องต้นก่อนเข้าสู่จุดบริการได้ ทั้งนี้ การออกแบบการบริการควรสอดคล้องและเหมาะสมกับช่องทางการบริการด้วย เช่น การให้บริการ ณ สำนักงานอาจมีระบบการจัดคิว การจัดให้มีที่นั่งพักรอ การจัดทำสื่อให้ข้อมูล การช่วยเหลือให้คำแนะนำ แบบฟอร์มที่เข้าใจง่าย เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจ นอกจากนี้ ยังรวมถึงการเดินทางของผู้รับบริการไปยังสถานที่ให้บริการต้องเข้าถึงได้ง่าย สะดวกและไม่เป็นภาระของประชาชน เช่น สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในเส้นทางที่มีระบบขนส่งสาธารณะ เป็นต้น หรือกรณีเป็นการบริการผ่านช่องทางเว็บไซต์อาจมีการออกแบบระบบหน้าแรกของการให้บริการที่ง่ายต่อการเข้าถึงและการค้นหาบริการที่ต้องการได้ง่ายและรวดเร็ว หรือเป็นการบริการผ่านช่องทางโทรศัพท์อาจออกแบบระบบตอบรับ ณ นาทีแรกที่ผู้ใช้บริการเรียกเข้ามา เป็นต้น

๒) ระบบจุดให้บริการ

เป็นระบบการให้บริการตั้งแต่เจ้าหน้าที่เริ่มดำเนินการให้บริการจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ ซึ่งการออกแบบการบริการขึ้นอยู่กับช่องทางการบริการ เช่น การบริการ ณ สำนักงาน อาจออกแบบเป็นการให้บริการในจุดบริการเดียว หรือ การบริการที่เกี่ยวข้องกันถูกจัดให้อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกัน ด้วยความเหมาะสม มีความทันสมัย และสะอาดตา การจัดเครื่องมือ-อุปกรณ์ และเอกสาร/แบบฟอร์มที่เพียงพอกับการให้บริการ การดำเนินการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ และการตอบสนองคำขอหรือข้อร้องเรียนของประชาชนที่มาใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กรณีที่เกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า ในขณะที่ยังมีการบริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ ควรมีการออกแบบหน้าต่างของโปรแกรมประยุกต์ให้ง่ายต่อการสืบค้นข้อมูล หรือสามารถกรอกแบบฟอร์มคำขอได้ เป็นต้น

๓) ระบบสนับสนุนการให้บริการ

เป็นระบบสนับสนุนการดำเนินการให้บริการและการบริหารจัดการศูนย์ราชการสะดวกให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เช่น การพัฒนากลยุทธ์การให้บริการ การบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาทักษะความชำนาญของเจ้าหน้าที่ การออกแบบและพัฒนาระบบการให้บริการที่เหมาะสม การออกแบบระบบและขั้นตอนการให้บริการ การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นต้น

๕.๓ เกณฑ์การพิจารณา

เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริการที่อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน รวมทั้ง สามารถติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างครอบคลุมทั้งระบบการให้บริการ และการบริหารจัดการ จึงได้จัดทำเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ที่สามารถนำไปสู่การรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ดังนี้

๑) โครงสร้างของมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก แบ่งเป็น ๓ เกณฑ์ ดังนี้

(๑) เกณฑ์ด้านกายภาพ แบ่งเป็น ๑๓ ข้อ หน่วยงานต้องดำเนินการให้ครบถ้วน และประเมินจุดบริการตามเกณฑ์ที่กำหนด ได้แก่ เวลาเปิดให้บริการ สถานที่บริการ พื้นที่ให้บริการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบคิว ระบบการประเมินความพึงพอใจ

(๒) เกณฑ์ด้านคุณภาพ แบ่งเป็น ๒ ส่วน รวม ๒๔ ข้อ ได้แก่

(๒.๑) ข้อกำหนดพื้นฐาน แบ่งเป็น ๒ ประเด็น ได้แก่

(๒.๑.๑) การสนองตอบความต้องการของประชาชน ประกอบด้วย ๒ หัวข้อ ได้แก่

๑) การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๒) งานบริการ

(๒.๑.๒) การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการเข้าถึงบริการ ได้แก่ สถานที่ให้บริการ

(๒.๒) ข้อกำหนดการให้บริการ แบ่งเป็น
๓ ประเด็น ได้แก่

๑) การจัดระบบการให้บริการ ประกอบด้วย
๒ หัวข้อ ได้แก่

๑.๑) การออกแบบระบบงาน

๑.๒) การจัดสรรบุคลากร

๒) การพัฒนาทักษะความชำนาญของ
เจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย ๓ หัวข้อ ได้แก่

๒.๑) บุคลากรด้านการบริการ

๒.๒) บุคลากรด้านเทคนิค

๒.๓) เจ้าหน้าที่ตอบ Call center

๓) การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ให้
ความสำคัญกับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำมาใช้เพื่อ
เพิ่มศักยภาพในการดำเนินการให้บริการ ประกอบด้วย ๑๖ หัวข้อ ดังนี้

๓.๑) ระบบการประเมินความพึง
พอใจ

๓.๒) คุณภาพการให้บริการและการ
จัดการข้อร้องเรียน

๓.๓) ช่องทางการให้บริการ

๓.๔) ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน

๓.๕) การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย

๓.๖) การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน

๓.๗) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ
การจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง

๓.๘) การจัดทำระบบฐานข้อมูล

๓.๙) การออกแบบระบบเทคโนโลยี

สารสนเทศ

๓.๑๐) การบูรณาการวางแผนระบบ

๓.๑๑) การพัฒนาระบบการให้บริการ online

๓.๑๒) การพัฒนาระบบ Call Center

๓.๑๓) การบริหารความต่อเนื่อง

ในการให้บริการที่จำเป็น

๓.๑๔) การขับเคลื่อนการให้บริการ

ด้วยนวัตกรรม

๓.๑๕) การรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล

๓.๑๖) การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก

สู่ความเป็นเลิศ

ทั้งนี้ เกณฑ์ด้านคุณภาพ แบ่งออกเป็น ๒ ลักษณะ ดังนี้

- **เกณฑ์พื้นฐาน** หมายถึง เกณฑ์ทั่วไปที่จำเป็นต้องมีในระบบการบริหารงานของศูนย์ราชการสะดวก และเป็นเกณฑ์การประเมินที่ต้องดำเนินการได้อย่างครบถ้วน เพื่อให้ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก โดยเกณฑ์พื้นฐานประกอบด้วยแนวทางการดำเนินงาน จำนวน ๓๔ ข้อ

- **เกณฑ์ขั้นสูง** หมายถึง เกณฑ์ที่สนับสนุนให้การดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกมีมาตรฐานการบริการที่นำไปสู่การยกระดับการให้บริการที่เป็นเลิศต่อไป ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ต้องดำเนินการอย่างน้อย ๒๐ คะแนน เพื่อให้ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก โดยเกณฑ์ขั้นสูงประกอบด้วยแนวทางการดำเนินงาน จำนวน ๑๘ ข้อ

(๓) เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ แบ่งเป็น ๓ ประเด็น ได้แก่

(๓.๑) ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ

(๓.๒) ความสะดวกในการติดต่อราชการโดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง

(๓.๓) การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ

๒) แนวทางการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก

เพื่อให้การดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกสามารถให้บริการประชาชนจนเกิดสัมฤทธิ์ผลที่ดี จึงได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการไปสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก โดยแบ่งตามระบบการให้บริการเป็น ๓ ระบบ ได้แก่ ระบบก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ ระบบจุดให้บริการ และระบบสนับสนุนการให้บริการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

เกณฑ์ที่ ๑ เกณฑ์ด้านกายภาพ

แบบประเมินตนเอง (Self Checklist) หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน

ข้อที่	การดำเนินการ
๑.	เวลาเปิดให้บริการ : มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา ๑๗.๐๐ – ๑๙.๐๐ น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๒.๐๐ น เป็นต้น
๒.	สถานที่บริการ : มีระบบการขนส่งที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง
๓.	สถานที่บริการ : มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน
๔.	สถานที่บริการ : มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟท์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น
๕.	พื้นที่ให้บริการ : มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ

ข้อที่	การดำเนินการ
๖.	พื้นที่ให้บริการ : มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว
๗.	พื้นที่ให้บริการ : ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากลทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน
๘.	พื้นที่ให้บริการ : มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ
๙.	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ : มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น
๑๐.	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ : มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ
๑๑.	ระบบคิว/จุดแรกรับ : มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม
๑๒.	ระบบคิว/จุดแรกรับ : มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลาการคอย
๑๓.	ระบบการประเมินความพึงพอใจ : มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ให้บริการ

เกณฑ์ที่ ๒ เกณฑ์ด้านคุณภาพ

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ		
๑. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ	☐ (๑)	๑.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ ให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ
	☐ (๑)	๑.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ
๒. งานบริการ	☐ (๑)	๒.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงาน ดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
	☐ (👍)	๒.๒ มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการ
	☐ (😊)	๒.๓ งานบริการที่เหมาะสม / งานบริการอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ
๓. สถานที่บริการ	☐ (😊)	๓. มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ ตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
๔. การออกแบบระบบงาน	☐ (👍)	๔.๑ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน
	☐ (👍)	๔.๒ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
	☐ (👍)	๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน
	☐ (👍)	๔.๔ การให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบการบริการของแต่ละจุด เป็นต้น
	☐ (😊)	๔.๕ มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาต โดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้บริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะ การรับบริการ ในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น
	☐ (😊)	๔.๖ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
	☐ (😊)	๔.๗ มีแบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ ที่ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน หรือใช้แบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์
๕. การจัดสรรบุคลากร	☐ (👍)	๕.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น
	☐ (👍)	๕.๒ มีการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่มิผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก
	☐ (👍)	๕.๓ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน
๒. ระบบจุดให้บริการ		
๖. บุคลากรด้านการบริการ	☐ (👍)	๖.๑ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา ระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ
	☐ (👍)	๖.๒ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบซอฟต์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
	☐ (👍)	๖.๓ เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง
	☐ (👍)	๖.๔ เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะในการให้บริการครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต
	☐ (😊)	๖.๕ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ
	☐ (😊)	๖.๖ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น
๗. ระบบการประเมินความพึงพอใจ	☐ (👍)	๗.๑ มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
	☐ (☹)	๗.๒ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐
๘. คุณภาพ การให้บริการ และ การจัดการข้อร้องเรียน	☐ (☹)	๘.๑ วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง ตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน)
	☐ (☹)	๘.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อ ร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการ ติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน
	☐ (😊)	๘.๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐
๙. ช่ อ ง ท า ง การให้บริการ	☐ (😊)	๙. มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ ให้คำปรึกษารวมทั้งช่องทางการรับเรื่อง ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการ ของผู้รับบริการ

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ		
๑๐. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน	☐ (👍)	๑๐.๑ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
	☐ (👍)	๑๐.๒ มีระบบการติดตามการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งนี้ กรณีเกิดปัญหาอาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาตามความเหมาะสม
๑๑. การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย	☐ (😊)	๑๑. มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น
๑๒. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน	☐ (👍)	๑๒.๑ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้องรวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ
	☐ (👍)	๑๒.๒ มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและค้นหาข้อมูลได้ง่าย

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
๑๓. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง	☐ (👍)	๑๓.๑ การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น
	☐ (😊)	๑๓.๒ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ
๑๔. บุคลากรด้านเทคนิค	☐ (👍)	๑๔.๑ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน
	☐ (👍)	๑๔.๒ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้ - ตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ - อธิบายลักษณะปัญหาระบบเครือข่าย ต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
๑๕. ระบบฐานข้อมูล	☐ (๑)	๑๕.๑ มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ
	☐ (๑)	๑๕.๒ มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและพัฒนากระบวนการให้บริการต่อไป
๑๖. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐ (๑)	๑๖.๑ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด
	☐ (๑)	๑๖.๒ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
๑๗. การบูรณาการวางแผนระบบ	☐ (👍)	๑๗. มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลรวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า
๑๘. การพัฒนาระบบการให้บริการ online	☐ (😊)	๑๘. มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
๑๙. เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์	☐ (๑)	๑๙.๑ มีระบบ/แผนการพัฒนารู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ
	☐ (๑)	๑๙.๒ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพ ใช้งานได้เสียงฟังชัดเจน - สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไปได้ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูล que ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
๒๐. การพัฒนาระบบ Call center	☐ (☺)	๒๐.๑ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call center ให้มีคุณสมบัติดังนี้ - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งต่อ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูล que ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
	☐ (☺)	๒๐.๒ มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน ๕% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก
	☐ (☺)	๒๐.๓ เจ้าหน้าที่ Call center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
๒๑. การบริหาร ความต่อเนื่อง ในการให้บริการ ที่จำเป็น	☐ (☺)	๒๑. มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียม ทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศ คู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น
๔. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม		
๒๒. การ ขับเคลื่อนการ ให้บริการด้วย นวัตกรรม	☐ (☺)	คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทาง ใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและ ออกแบบการให้บริการสาธารณะให้ สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของ ประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ
๒๓. การปรับเข้าสู่ ความเป็นดิจิทัล (เกณฑ์เพื่อรองรับ ไทยแลนด์ ๔.๐)	☐ (☺)	- ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุก เวลาและสถานที่ - วิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการ บริการให้สามารถตอบสนองต่อความ ต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์
๒๔. การพัฒนา ศูนย์ราชการสะดวก สู่ความเป็นเลิศ	☐ (☺)	ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการ สะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการ แห่งอื่น

หมายเหตุ : - *ที่มา : ช่อเพชร พานระลึก. แนวคิดการออกแบบและ
บัญชีรายการอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือ
บริการที่สอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคน
พิการ. มหาวิทยาลัยนเรศวร.

** ที่มา : John J.Fruin. Chapter ๘ Designing for
pedestrains.

http://ntl.bts.gov/DOCS/๑๑๘๗๗/Chapter_๘.html

- สัญลักษณ์ 👍 หมายถึง เกณฑ์พื้นฐาน
- สัญลักษณ์ 😊 หมายถึง เกณฑ์ขั้นสูง

เกณฑ์ที่ ๓ เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

เกณฑ์	การประเมิน
๑. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ	- วิเคราะห์จากผลสำรวจ/ การสัมภาษณ์ และหรือ ข้อมูลอื่น ๆ ประกอบ
๒. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณา จากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการ ได้หลายช่องทาง	- พิจารณาจากระยะเวลา การรอคอย และจำนวนช่องทาง การใช้บริการ
๓. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ ประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบ การร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ	- พิจารณาจากการนำระบบ เทคโนโลยีมาช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และจำนวนผู้ใช้บริการ ผ่านระบบออนไลน์

สำหรับรายละเอียดแนวทางการดำเนินการของแต่ละหัวข้อมีดังนี้

๑. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของ ผู้รับบริการ

ก่อนการเริ่มต้นดำเนินการจะต้องมีจัดให้มีการศึกษา
วิเคราะห์ผลดีผลเสียให้ครบถ้วนทุกด้าน ต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและ
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยอาจใช้วิธีการออกแบบ
สำรวจ หรือรูปแบบอื่น ๆ ในการได้ข้อมูลความต้องการและความ
คาดหวัง

ของผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของสถานที่เปิดให้บริการด้วยวิธีการต่าง ๆ ที่เหมาะสมตามหลักสถิติ เพื่อนำมาใช้ออกแบบระบบการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก หรือปรับปรุงระบบการให้บริการในกรณีที่มีศูนย์ราชการสะดวกเปิดให้บริการอยู่แล้ว

ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลสำคัญและถูกต้องจำเป็นต้องมีการกำหนด กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการแต่ละพื้นที่ให้บริการไว้อย่างชัดเจน ซึ่งขึ้นอยู่กับว่าศูนย์บริการประชาชนที่จะเปิดให้บริการอยู่ในบริเวณใด ผู้ที่อาศัยอยู่ในบริเวณนั้นและบริเวณรอบ ๆ เป็นกลุ่มใดบ้าง มีพฤติกรรมเป็นอย่างไร รูปแบบการเดินทางเป็นอย่างไร เพื่อคาดการณ์ถึงประชาชนที่จะมารับบริการเป็นกลุ่มใด เช่น ผู้ประกอบการ ชาวต่างชาติ นักศึกษา แรงงานต่างด้าว และประชาชนทั่วไป เป็นต้น หรืออาจจะศึกษาจากช่วงวัยหรืออายุและนำมาพิจารณาร่วมกับบริการที่ต้องการจากราชการใช้แต่ละช่วงวัยของกลุ่มเป้าหมาย หรืออาจแบ่งกลุ่มประชาชนผู้รับบริการที่มีลักษณะและความต้องการที่คล้ายคลึงกัน และจำแนกเป็นประเภทของกลุ่มผู้รับบริการ โดยอาจกำหนดออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านประชากรศาสตร์ เช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ๒) ด้านจิตวิทยา เช่น สถานะทางสังคม บุคลิกภาพ รูปแบบการดำเนินชีวิต ๓) ด้านพฤติกรรมศาสตร์ เช่น ประโยชน์ที่ต้องการ อัตราการรับบริการ/ความถี่ในการรับบริการ การแก้ปัญหา ช่วงเวลา ความต้องการข้อมูลข่าวสาร และ ๔) ด้านภูมิศาสตร์ เช่น ขอบเขตดินแดน ในเมือง/ชนบท และสภาพภูมิอากาศ เป็นต้น

เมื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมายได้แล้ว ก็ต้องมีการออกแบบวิธีการและคำถามตามหลักสถิติ เพื่อให้ได้ข้อมูลจำเป็นเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการสำหรับการออกแบบการให้บริการเพื่อเกิดการอำนวยความสะดวก การสร้างมาตรฐานระบบงาน

การให้บริการด้วยใจ และการนำไปสู่การเชื่อมโยงข้อมูลในทุกขั้นตอนต่อไป โดยอย่างน้อยคำถามจะต้องครอบคลุมประเด็นสำคัญ ดังนี้

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

ภายหลังจากการที่ได้รวบรวมข้อมูลความต้องการและข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายแล้วจะต้องนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ผลการศึกษาและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการต่อไป อย่างไรก็ตามการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการไม่จำเป็นจะต้องมีการสำรวจเฉพาะก่อนเปิดศูนย์ราชการสะดวกเท่านั้น แต่หากเป็นเรื่องสำคัญที่จะช่วยให้ได้ข้อมูลมาใช้ออกแบบปรับปรุงระบบการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น จึงควรมีการออกแบบวิธีการได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นต่อการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างเป็นระบบในช่วงระยะเวลาที่เหมาะสม โดยเฉพาะกรณีที่จะมีการเปลี่ยนแปลงการให้บริการในแต่ละครั้ง หรือตามกาลเวลาที่วิถีชีวิตเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงอันจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของศูนย์ราชการสะดวก เป็นต้น

นอกจากนี้ ในการบริการเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระของประชาชน หน่วยงานต้องไม่ร้องขอเอกสารที่ภาครัฐออกให้จากประชาชน โดยภาครัฐควรพัฒนาการเชื่อมโยงระบบระหว่างกัน

๒. งานบริการ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์การ ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์การ เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น

สำหรับงานบริการประชาชน คือ งานของรัฐที่จะต้องดำเนินการให้กับประชาชน หรือ ส่วนราชการด้วยตนเอง เนื่องจากเป็นอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะด้วยกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับใด ๆ ก็ตาม การคัดเลือกงานบริการมาเปิดให้บริการควรมีความครบถ้วนและหลากหลายสอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ แต่อย่างไรก็ตามศูนย์ราชการสะดวกควรมีงานบริการที่ครอบคลุมประเภทงานด้านบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และงานอื่น ๆ โดยพิจารณาคัดเลือกงานบริการที่สอดคล้องกับผลสำรวจที่ได้จากการศึกษาความต้องการฯ

๓. สถานที่บริการ

สถานที่ให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักต้องการและคาดหวังให้สถานที่ให้บริการเป็นจุดที่เอื้อต่อการมาใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ปลอดภัย สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวก ดังนั้น การจัดสถานที่ให้บริการจะต้องคำนึงถึงระบบการขนส่งสาธารณะ เพื่อให้ง่ายต่อการเดินทาง การจัดทำป้าย/สัญลักษณ์ ในการบอกทิศทางหรือตำแหน่ง

ที่ตั้งของจุดให้บริการได้อย่างชัดเจน ไม่ติดในตำแหน่งที่ทำให้เกิดความสับสน การออกแบบจุดให้บริการเข้าถึงได้สะดวก และจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ ณ บริเวณสถานที่ให้บริการ นอกจากนี้ การออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟท์) การเข้าถึงมีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง

ในการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้ ควรคำนึงตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ดังนี้

- (๑) ที่นั่ง/พื้นที่จอดรถเข็นสำหรับคนพิการ
- (๒) ทางลาด
- (๓) พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับผู้พิการทางการเห็น
- (๔) บันไดเลื่อน
- (๕) ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ
- (๖) ราวกั้นตกหรือผนังกันตก
- (๗) ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้
- (๘) สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ
- (๙) โทรศัพท์สาธารณะ
- (๑๐) จุดบริการน้ำดื่ม
- (๑๑) ตู้บริการเงินด่วน (ATM) สำหรับคนพิการ
- (๑๒) ประตูสำหรับคนพิการ
- (๑๓) ห้องน้ำสำหรับคนพิการ
- (๑๔) ลิฟท์สำหรับคนพิการ
- (๑๕) ที่จอดรถสำหรับคนพิการ

- (๑๖) สัญญาณเสียงและแสงขอความช่วยเหลือ
- (๑๗) ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก
- (๑๘) ทางสัญจรสำหรับคนพิการ
- (๑๙) ตู้ไปรษณีย์สำหรับคนพิการ
- (๒๐) พื้นสำหรับหนีภัยสำหรับคนพิการ
- (๒๑) การประกาศเตือนภัยและตัวอักษรไฟวิ่ง/สัญญาณ

ไฟเตือนภัย

- (๒๒) การประกาศข้อมูลที่เป็นประโยชน์และตัวอักษรไฟวิ่ง/

ป้ายแสดง

- (๒๓) ความหมายเจ้าหน้าที่ให้บริการสำหรับคนพิการ

อย่างน้อย ๑ คน

ทั้งนี้ สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้จาก

https://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/BKK_th/d๑d๘c๗๗๒๐๔d๙b๑d๑๘๕๓cd๙cd๙๒๔๐c๑๓f.pdf

๔. การออกแบบระบบงาน

การออกแบบระบบงาน เป็นการกำหนดแนวทาง/วิธีการในการทำงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดให้บรรลุเป้าหมายและสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ทีมงานของศูนย์ราชการสะดวกควรต้องร่วมกันพิจารณา กำหนดประเภทของระบบงานที่จะเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานภายใน ศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งสามารถกำหนดได้จากประเภทงานบริการ เช่น ระบบงานที่ให้เป็นจุดบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) และระบบงานเพื่อการรับเรื่อง-ส่งต่อ เป็นต้น และระบบการให้บริการที่เกี่ยวข้อง

อื่น ๆ เช่น ระบบการตอบคำถามเกี่ยวกับงานที่ให้บริการ โดยต้องมีระยะเวลาในการตอบให้ชัดเจน ระบบการสื่อสารสองทิศทางเพื่อการรับรู้และสร้างความเข้าใจในเรื่องสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ในหัวข้อเรื่องใด ผ่านช่องทางไหน ระบบการติดตามและรายงานผลงาน ระบบการให้บริการแบบออนไลน์ควรมีงานอะไรบ้าง การบูรณาการปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ระบบการทักทายผู้รับบริการ และระบบติดตามสถานะผู้รับบริการ เป็นต้น รวมทั้ง การร่วมกันออกแบบระบบงานว่าควรมีกลไก/แนวทาง/วิธีการปฏิบัติงานอย่างไร ซึ่งต้องมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อ ให้อย่างชัดเจน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของศูนย์ราชการสะดวก และสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

การออกแบบระบบงานให้มีการบริการสอดคล้องไปทิศทางเดียวกัน ควรมีการดำเนินการเชิงบูรณาการเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมในการให้บริการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ รวมทั้งมีการดำเนินการที่สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยเฉพาะการตอบคำถามหรือการสื่อสารข้อมูลจากผู้ให้บริการถึงผู้รับบริการแต่ละครั้งจะต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องตรงกัน และรูปแบบในการให้บริการแต่ละจุดจะต้องเป็นมาตรฐานเดียวกันในการให้บริการแต่ละครั้ง

นอกจากนี้ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยการรับบริการนาน ในการออกแบบระบบงานจะต้องคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ผู้รับบริการมาใช้บริการ ความง่ายในการบริการประชาชน ประกอบกับทรัพยากรที่ศูนย์ราชการสะดวกมีอยู่/ความสามารถในการจัดหามาได้ และนำมาจัดลำดับความสำคัญ และควรมีการออกแบบระบบการพัฒนาบุคลากรให้สามารถให้บริการทดแทนกันได้ เพื่อให้สามารถหมุนเวียน

เจ้าหน้าที่ ที่มีปริมาณงานน้อยมาช่วยทำงานที่มีปริมาณการใช้บริการจำนวนมาก ดังนั้นหัวหน้างานต้องมีการบริหารจัดการบุคลากร หรืออาจมีทีมในการสังเกตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้รับบริการในแต่ละช่วงเวลา และนำมาปรับปรุงระบบงานให้ทันต่อสถานการณ์ในกรณีที่ผู้รับบริการมีจำนวนมาก ระยะเวลาการให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐานหรือกรณีต้องการลดขั้นตอนและระยะเวลาเพื่อให้เกิดประโยชน์ ต่อการให้บริการได้อย่างคุ้มค่า

หลังจากที่ออกแบบระบบงานเสร็จแล้ว ควรมีการทดลองนำแต่ละระบบงานไปปฏิบัติและปรับปรุงระบบงานให้มีประสิทธิภาพ และนำข้อมูลการปฏิบัติงานในแต่ละระบบงานมาจัดทำเป็นขั้นตอนการทำงาน กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ ซึ่งต้องจัดทำรายละเอียดการปฏิบัติงานให้ชัดเจนครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน และจัดเก็บในรูปแบบเอกสารหรือพัฒนาอยู่ในระบบสารสนเทศซึ่งต้องอยู่ในตำแหน่งที่หยิบใช้สะดวกค้นหาข้อมูลได้รวดเร็ว ทั้งนี้ ในการค้นหาข้อมูลงานบริการของหน่วยงานอื่น ๆ สามารถสืบค้นได้จากเว็บไซต์ www.info.go.th

๕. การจัดสรรบุคลากร

บุคลากรเป็นทรัพยากรพื้นฐานที่สำคัญที่สุดในการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก การจัดการทรัพยากรบุคคลที่ดีจะช่วยสร้างแรงจูงใจในเชิงบวกให้แก่บุคลากร ซึ่งจะช่วยป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การจัดการทรัพยากรบุคคล หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารหรือผู้มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบุคลากร และ/หรือ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรของศูนย์ราชการสะดวกร่วมกันใช้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการสรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้เข้าปฏิบัติงานในศูนย์ราชการสะดวก พร้อมทั้งดำเนินการธำรงรักษาและพัฒนาให้บุคลากรของศูนย์ราชการสะดวกมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสม

การจัดการทรัพยากรบุคคลควรพิจารณาเป็น ๓ ระยะ ได้แก่

๑) ก่อนเข้าร่วมงาน ต้องวางแผนทรัพยากรบุคคล โดยกำหนดลักษณะงานและผู้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับระบบงานแต่ละขั้นตอน ตามความจำเป็นของหน่วยงาน จากนั้นจึงดำเนินการสรรหาและจ้างผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และมีความเหมาะสมกับงานที่ต้องการ จนถึงการบรรจุเข้าทำงาน

๒) ขณะปฏิบัติงาน ต้องธำรงรักษาให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี และมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของศูนย์ราชการสะดวก โดยเฉพาะการจัดให้มีการประเมินผลงานอย่างมีหลักเกณฑ์ที่โปร่งใส การดูแลเรื่องการให้รางวัลอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน การจัดการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การจัดสรรสวัสดิการและเสริมสร้างสุขอนามัยในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการกำหนดแนวทางความก้าวหน้าของแต่ละคน/ตำแหน่ง เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมในการทำงานทั้งกายและใจ ลดแรงจูงใจที่จะกระทำทุจริต นอกจากนี้ต้องดำเนินการในการพัฒนาทัศนคติ ค่านิยม กระบวนทัศน์ในการเป็นผู้ให้บริการที่ดีให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

๓) ภายหลังการปฏิบัติงาน ต้องคำนึงถึงผู้ที่ทำงานมาจนจนเกษียณอายุ หรือจำเป็นต้องออกจากงานด้วยเหตุผลบางประการ ยกเว้นการกระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง โดยจัดกิจกรรมในเชิงสร้างสรรค์ ให้ แก่ผู้ปฏิบัติงานเหล่านี้ รวมถึงการส่งเสริมให้บุคลากรเกษียณมาทำหน้าที่ให้ คำปรึกษาการแก่ศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งการดำเนินการนี้จะมีผลต่อแรงจูงใจของบุคลากรที่กำลังปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ด้วย

อย่างไรก็ตาม ในหัวข้อนี้ จะเน้นในส่วนระยะก่อนเข้าร่วมงาน ดังนั้น การจัดสรรจำนวนบุคลากรมีเพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ควรมีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น มีการกำหนดสิ่งจูงใจให้แก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ราชการสะดวก รวมไปถึงการออกแบบตารางการทำงานทั้งในสถานการณ์ปกติ ช่วงพักรับประทานอาหาร และช่วงเวลาที่มิได้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก เพื่อให้เหมาะสมในการให้บริการผู้รับบริการที่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละช่วงของจุดให้บริการ รวมไปถึงช่วงระยะขณะปฏิบัติงานที่ต้องมีการจัดสรรสิ่งจูงใจในการทำงานได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรตามความเหมาะสม

๖. บุคลากรด้านการบริการ

บทบาทและหน้าที่สำคัญของบุคลากรผู้ให้บริการทุกคน คือ การสร้างรูปแบบอำนวยความสะดวกหรือการจัดวิธีการปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้องกับการบริการให้สามารถสร้างความเข้าใจในการบริการระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด และเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ขณะเดียวกันก็สร้างคุณค่าให้กับองค์กร เนื่องจากผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ

แม้ไม่ได้เป็นผู้ให้ผลประโยชน์ด้านการสร้างผลกำไรเช่นเดียวกับหน่วยงานภาคเอกชน แต่ผู้ใช้บริการเป็นผู้ที่สามารถให้คำติชม อันส่งผลต่อภาพลักษณ์ให้แก่ศูนย์ราชการสะดวกและหน่วยงานภาครัฐได้ และเมื่อเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรก็จะส่งผลดีต่อไปยังผู้ที่ทำงานอยู่ในศูนย์ราชการสะดวกและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนั้น ๆ ได้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน ดังนั้นบุคลากรด้านการบริการและผู้รับบริการจึงมีประโยชน์ต่อกันและกันในการสร้างความพึงพอใจ และการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้รับบริการจึงเป็นส่วนสำคัญในการทำงาน

จึงกล่าวได้ว่า การบริการ เป็นหัวใจสำคัญของศูนย์ราชการสะดวก การคัดเลือกและพัฒนาบุคลากรจึงมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์ของศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งบุคลากรด้านการบริการจะต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสม เนื่องจากคุณสมบัติของผู้ให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่นำไปสู่ความสำเร็จของการทำงานของศูนย์ราชการสะดวก โดยคุณสมบัติของผู้ให้บริการควรเป็นผู้ที่มีความเป็นนักรบบริการ คือ ต้องมีหัวใจแห่งการให้บริการทั้งภายในขอบเขตงานมีความรับผิดชอบในส่วนงานของตนเอง และนอกขอบเขตงานที่รับผิดชอบ คือ ยินดีในการให้บริการอย่างดี แม้งานบางอย่างที่ผู้รับบริการมาขอรับบริการจะไม่ใช่งานที่เรารับผิดชอบโดยตรงโดยไม่คิดว่าเป็นงานของใครคนใดคนหนึ่ง แต่ตระหนักเสมอว่าคืองานของศูนย์ราชการสะดวกโดยรวม

คุณลักษณะ ๗ ประการที่บุคลากรด้านการบริการควรมี คือ “SERVICE” ได้แก่

S - Smile คือ มีความยิ้มแย้ม

E – Early Responsibility คือ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ทันใจ

R – Respectful คือ แสดงออกถึงความนับถือ และให้เกียรติผู้รับบริการ

V – Voluntaries Manner คือ ให้บริการด้วยความสมัครใจ และเต็มใจ มิใช่ทำแบบเสียไม่ได้

I – Image Enhance คือ แสดงออกซึ่งการรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร

C – Courtesy คือ กิริยาอ่อนน้อม สุภาพ และมีมารยาทที่ดี

E – Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นในการให้บริการ

สำหรับเกณฑ์ในหัวข้อนี้ ได้กำหนดคุณสมบัติของบุคลากรด้านการบริการของศูนย์ราชการสะดวกไว้อย่างน้อยควรต้องเป็นผู้ให้บริการที่มีจิตบริการ (Service Mind) และมีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการ รวมทั้งงานที่เกี่ยวข้อง มีความสามารถในการสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ เช่น บริการอื่น ๆ เพิ่มเติมในเชิงรุก สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น และสามารถตอบคำถามให้กับผู้รับบริการได้ถูกต้องสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น การที่บุคลากรจะมีทักษะความสามารถเหล่านี้ได้จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการพัฒนาศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับบุคลากรหลังจากที่ได้สรรหาคัดเลือกบุคลากร

มาแล้วอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงการจัดหาเครื่องมือช่วยเหลือและเพิ่มศักยภาพในการให้บริการแก่บุคลากร เช่น อาจมีการออกแบบระบบสารสนเทศอย่างเป็นระบบ เพื่อช่วยให้ค้นหาคำตอบหรือแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว การกำหนดมาตรฐานการตอบคำถาม หรือการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์ที่คาดว่าจะมีโอกาสเกิดขึ้น โดยการดำเนินการพัฒนาบุคลากร ควรมีการกำหนดแผนพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจนทั้งระยะสั้นและระยะยาว ต้องมีการกำหนดว่าความรู้ทักษะใดที่บุคลากรจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะ ในช่วงเวลาใด (เช่น ช่วง ๓ เดือนแรก เน้นเรื่อง การบริการ) โดยต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับเป้าหมายของศูนย์ราชการ สะดวก ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและบุคลากร ซึ่งรูปแบบในการพัฒนาบุคลากรสามารถทำได้หลายลักษณะทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา ระดมสมอง ศึกษาดูงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นต้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ นอกจากนี้ทุกครั้งที่มีการพัฒนาระบบใหม่ ๆ ก็ควรมีการจัดอบรมการใช้ระบบซอฟต์แวร์ หรือกรณีที่มีการพัฒนาระบบงานก็ควรต้องมีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรทุกครั้ง จนเกิดความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญในระบบงาน รวมไปถึงการพัฒนาความสามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง

๗. ระบบการประเมินความพึงพอใจ

ระบบการประเมินความพึงพอใจเป็นวิธีการของการที่จะทำ ให้ศูนย์ราชการสะดวกได้รับข้อมูลความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และ คำร้องเรียน จากผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งจำเป็นต้องจัดให้มีช่องทาง ในการวัดผลการให้บริการ รับข้อเสนอแนะ และแสดงความคิดเห็น เพื่อนำไปสู่การรับฟังข้อมูลต่าง ๆ จากกลุ่มเป้าหมาย และนำข้อมูลเหล่านี้ไป ใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงงานต่อไป

การให้บริการโดยทั่วไปมักพบว่า ผู้รับบริการต้องการการบริการที่ตรงกับความต้องการ และยังต้องการการอำนวยความสะดวก เพื่อให้ได้รับการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน อบอุ่นและมีการเอาใจใส่ สนใจและได้รับประโยชน์สูงสุด ดังนั้นการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ จะต้องสนองตอบต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการอาจแสดงความต้องการโดยทางตรงจากคำพูด บอกกล่าว หรือตั้งสมมติฐานเองว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการต้องทราบความคาดหวังของผู้รับบริการใน ๓ ด้าน ดังนี้

๑) ด้านบุคคล ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้รับการต้อนรับ ดูแลอย่างกระตือรือร้น นอบน้อม พุดจาไพเราะ ให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจังและจริงใจ มีความรู้เรื่องที่จะให้บริการอย่างแท้จริง เมื่อมีข้อสงสัยสามารถให้คำตอบชี้แจง รับฟังเรื่องที่เป็นปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหให้ได้ สร้างความมั่นใจได้ว่าจะได้รับการที่มีคุณภาพ คุ่มค่าและถูกต้องสมบูรณ์

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

๓) ด้านการดำเนินการ ผู้รับบริการต้องการได้รับความเชื่อมั่นว่าการดำเนินการนั้นเป็นไปอย่างมีขั้นตอน เป็นระบบปฏิบัติ ได้ตามสัญญาที่ให้ไว้ มีความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรม ไม่คดโกงหรือเอาเปรียบผู้รับบริการและสังคม

เพื่อให้ทราบข้อมูลการให้บริการที่แท้จริงจากผู้รับบริการ และนำไปใช้ปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทราบถึงวิธีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม และทราบวิธีการนำข้อมูล

ความคิดเห็น และความพึงพอใจ รวมทั้งความไม่พึงพอใจนั้นมาจัดลำดับความสำคัญ เพื่อสร้างเป็นแผนปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เป็นที่ยังพอใจของประชาชน

ระบบการประเมินความพึงพอใจทันที ณ จุดให้บริการควรมีรูปแบบที่ง่ายสะดวกและไม่สร้างภาระต่อผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ หน่วยงานอาจจัดให้มีหน่วยงานภายนอกมาช่วยประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการภายหลังจากการมาติดต่อขอใช้บริการได้ในรูปแบบต่าง ๆ ตามความเหมาะสม เพื่อเป็นการให้ผลการสำรวจมีความแม่นยำและน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น และเมื่อได้ผลสำรวจมาแล้วควรนำไปวิเคราะห์และปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยเกณฑ์พื้นฐานนี้ได้กำหนดให้ผลความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกแห่งนั้นมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๘. คุณภาพการให้บริการ และการจัดการข้อร้องเรียน

การให้บริการของภาครัฐมีความหมายมากกว่าบริการที่ใช้ในภาคเอกชนที่รวมไปถึงการบริการที่จัดขึ้นเพื่อก่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยและความเป็นธรรมในสังคม การให้บริการของภาครัฐต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบระหว่างผู้เกี่ยวข้องแต่ละกลุ่ม ดังนั้นเพื่อให้เกิดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกจึงควรกำหนดเกณฑ์การให้บริการและนำไปใช้กับระบบการคัดเลือกและพัฒนาบุคลากร ไว้อย่างน้อย ๑๐ เกณฑ์ ได้แก่ ประสิทธิภาพ คุณภาพ ความทั่วถึง ความเสมอภาค ความเป็นธรรม การตอบสนองความต้องการ การตอบสนองความพึงพอใจ ความต่อเนื่อง ความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการ

คุณภาพของการบริการสามารถวัดได้ด้วย “ความประทับใจ” หรือ “ความสุขใจ” ของผู้รับบริการเป็นเบื้องต้น และวัดเป็นตัวเลขได้เรียกว่า “ดัชนีวัดความพอใจของลูกค้า” หรือ ค่า CSI : Customer Satisfaction Index โดยเปรียบเทียบสัดส่วนระหว่าง การบริการที่ผู้รับบริการได้รับจริง ๆ กับการคาดหวังในการที่ได้รับ ดังนั้น หัวข้อในเรื่องคุณภาพการให้บริการ และการจัดการข้อร้องเรียน จึงมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับหัวข้อเรื่องคุณภาพ การให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน จึงเป็นกระบวนการที่จะทำให้เกิด ผลลัพธ์ในข้อระบบการประเมินความพึงพอใจ เนื่องจากกระบวนการหรือ แนวทางที่ดำเนินการจะส่งผลต่อความพึงพอใจ รวมทั้ง สามารถนำข้อมูล ที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจมาปรับปรุงระบบคุณภาพการให้บริการและ ระบบการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

ทั้งนี้ นอกจากการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามสถานการณ์ ปกติทั่วไปแล้ว สิ่งสำคัญอีกประการที่จำเป็นต้องมีการดำเนินการ คือ การจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งต้องเริ่มจากการจัดให้มีการรับฟังข้อร้องเรียนที่ เป็นการจัดระบบหรือกระบวนการ และวิธีการรับฟังข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ ปัญหาต่าง ๆ จากประชาชนในการมาขอรับบริการ เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ทราบ ถึงความต้องการของผู้รับบริการและเป็นช่องทางในการทำการชี้แจง ทำความเข้าใจในเหตุผลและความจำเป็นของการปฏิบัติการกิจของ ศูนย์ราชการสะตอวนั้น ๆ รวมไปถึงการแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาหรือข้อร้องเรียนในประเด็นเดิมหรือประเด็นที่ เกี่ยวข้องขึ้นซ้ำอีก

กระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียน อาจกำหนดได้ดังนี้

๑) กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ และผู้เกี่ยวข้องให้เหมาะสมและสอดคล้องกับประเภทการให้บริการ

กลุ่มผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องแต่ละกลุ่ม โดยให้สอดคล้องและชัดเจน กับโครงสร้างของศูนย์ราชการสะดวกที่เป็นอยู่

๒) กำหนดขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนให้มีแนวทางที่ชัดเจน โดยข้อร้องเรียนนั้นต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบที่ใช้อยู่ รวมทั้งเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก และให้มีการนำแนวทางที่กำหนดขึ้นไปใช้ในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓) แต่งตั้งคณะทำงานหรือผู้รับผิดชอบในการพิจารณาว่า ข้อร้องเรียนนั้นมีสาเหตุหลักมาจากเรื่องใด ส่วนงานใดหรือใครควรเป็นผู้รับผิดชอบหลัก จากนั้นส่งเรื่องให้ส่วนงานนั้นเป็นผู้พิจารณาสาเหตุ แนวทางแก้ไข และป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำในอนาคต

๔) กำหนดระบบในการติดตามความคืบหน้าของทุกข้อร้องเรียนที่เข้ามา ว่าอยู่ในสถานะใดและควรทราบด้วยว่าจะจัดการกับข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในเมื่อไร พร้อมแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ ๆ ด้วยวิธีการที่เหมาะสม

ดังนั้น การรับคำถาม การให้ข้อเสนอแนะ หรือคำร้องเรียน และการตอบข้อร้องเรียนแก่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเป็นการรับฟังความคิดเห็น เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการและเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการและให้ถือเป็นหน้าที่ของบุคลากรผู้ให้บริการ ในการนำข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับอุปสรรค หรือความยุ่งยากในการบริการจากการปฏิบัติงานของบุคลากรบุคคลใดในกระบวนการของศูนย์ราชการสะดวกไปพิจารณาทบทวนและพยายามแก้ไขปัญหามาเพื่อขจัดความยุ่งยากเหล่านั้น รวมทั้งการทบทวนแก้ไขกฎ ระเบียบที่เป็นอุปสรรค และหรือทำการชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง โดยต้องตอบภายในเวลาที่กำหนดด้วย

๙. ช่องทางการให้บริการ

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐกำลังเผชิญกับสิ่งท้าทายใหม่ ๆ ในขณะที่รู้กันโดยทั่วไปว่าการดูแลผู้รับบริการที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้สำหรับบทบาทหน้าที่ที่ต้องการให้บริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หลาย ๆ ที่อาจเกิดเหตุการณ์เพิกเฉยต่อการพบปะพูดคุยระหว่างผู้รับบริการและบุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งช่องทางการติดต่อให้บริการและบทบาทที่มีในแต่ละช่องทางการติดต่อมีความสำคัญในการก่อให้เกิดการจัดการสร้างความสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพ

ศูนย์ราชการสะดวกต้องกำหนดชี้ชัดถึงช่องทางที่ใช้และกลยุทธ์ในการสื่อสาร ซึ่งควรมีการเรียนรู้ว่าจะนิยามและวิเคราะห์ความเหมาะสมอย่างไรต่อความมีประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการ โดยอาจใช้เครื่องมือตามทฤษฎีของ Channel Management Theory หรืออาจศึกษาตัวอย่างการดำเนินการจากหน่วยงานที่มีพัฒนาช่องทางการให้บริการที่ดีทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน หรือทั้งในและต่างประเทศ เพื่อนำมาพัฒนาออกแบบช่องทางการให้บริการร่วมกับพฤติกรรมของผู้รับบริการ เพื่อให้เป็นช่องทางที่มีประสิทธิภาพ

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

๑๐. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน

การดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกจำเป็นต้องมีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง และควรกำหนดระบบการติดตามงานและแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ทั้งนี้ อาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาหากเกิดกรณีที่ต้องรวบรวมนข้อมูลเพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาและหาทางแก้ไขปัญหาเหล่านั้น

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

๑๑. การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย

เพื่อให้การดำเนินการและการบริหารจัดการศูนย์ราชการ สะดวกเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนได้ จึงควรต้องมีการแก้ไขปัญหาท้าทายที่เผชิญอยู่ เช่น ปัญหาท้าทายด้านทรัพยากรบุคคล ด้านการให้บริการแทนกัน ด้านงบประมาณ ด้านนโยบาย และด้านข้อกฎหมายหรือระเบียบราชการ เป็นต้น

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ศูนย์ราชการสะดวกทุกคนควรทราบวิธีการวิเคราะห์ปัญหา และกำหนดแนวทางแก้ไข สำหรับข้อมูลใช้ประกอบการวิเคราะห์ปัญหาอาจได้มาจากดัชนีชี้วัดที่เป็นสาเหตุ (Leading indicator) ดัชนีชี้วัดที่เป็นผลลัพธ์ (Lagging indicator) ที่กำหนดขึ้น ซึ่งจะทำให้ทราบว่าผลการดำเนินการต่างจากเป้าหมายอย่างไร ข้อมูลที่ได้รับฟังความเห็นหรือสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมถึงข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ที่สำคัญต่อการนำมาวิเคราะห์และคาดการณ์ปัญหา และสาเหตุของปัญหาได้อย่างแม่นยำ สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้เข้าใจปัญหาได้ชัดเจนขึ้น และสามารถกำหนดวิธีการแก้ไขปรับปรุง รวมทั้งแจ้งผู้เกี่ยวข้องให้ร่วมกันดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการทำงาน และนำไปสู่การกำหนดเป็นแนวทางการดำเนินการต่อไป

๑๒. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน

หน่วยให้บริการที่ประสบความสำเร็จล้วนมีการทบทวนปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นเพื่อให้ศูนย์ราชการสะดวกสามารถมีระบบรับส่งเรื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก จึงต้องมีการทบทวนการออกแบบระบบงานและกระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบว่ากฎระเบียบ ข้อบังคับหรือนโยบายในการปฏิบัติงานของศูนย์ราชการสะดวกจะเป็นอุปสรรคหรือเกิดความยุ่งยากซับซ้อน มีรายละเอียดในขั้นตอนการให้

บริการหรือดำเนินการมาก หรือล่าช้าหรือไม่ เกิดขึ้นในสถานการณ์ใด และนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงการดำเนินงานให้เหมาะสมจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และถ้าได้รับการร้องเรียนหรือพบประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ผู้ดูแลศูนย์ราชการสะดวกควรออกกฎพิจารณาโดยทันทีและแจ้งผลให้ทราบแก่ผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการและสร้างความพึงพอใจที่ดีต่อศูนย์ราชการสะดวก สำหรับการทบทวนปรับปรุงการดำเนินการจะต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับหัวข้อ ๗.๑ เรื่องการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง หัวข้อ ๑๐ เรื่องระบบการติดตามผลการดำเนินงาน และหัวข้อ ๑๑ เรื่องการแก้ไขปัญหาที่ทำหาย

ทั้งนี้ ภายหลังจากการปรับปรุงการดำเนินงานที่ได้รับการออกแบบระบบงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานใหม่แล้วควรต้องมีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อผิดพลาด และเมื่อไรก็ตามที่มีการปรับปรุงขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารหลักฐาน ค่าธรรมเนียม หรือข้อมูลต่าง ๆ ที่สำคัญต่อผู้รับบริการ จะต้องมีการประกาศและสื่อสารให้ผู้รับบริการได้ทราบข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ในหัวข้อที่ ๙

๑๓. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง

ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรอาจมีความแตกต่างกัน ขึ้นกับลักษณะการทำงานของศูนย์ราชการสะดวก ความรับผิดชอบของบุคลากร และระดับการพัฒนาของศูนย์ราชการสะดวกและบุคลากร ความต้องการเหล่านี้อาจรวมถึงการสร้างทักษะในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสื่อสาร การทำงานเป็นทีมและการแก้ปัญหา การแปลผลและการใช้ข้อมูล การตอบสนอง ที่เหนือกว่าความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การวิเคราะห์และปรับกระบวนการให้ชัดเจนขึ้น การลดการสูญเสียและรอบเวลา ความร่วมมือและสร้างแรงจูงใจกับบุคลากร ความต้องการทางการศึกษาอาจรวมถึงทักษะขั้นสูงในการใช้เทคโนโลยีหรือทักษะพื้นฐาน เช่น การอ่าน การเขียน ทักษะทางภาษา การคำนวณ และทักษะทางคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

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

การจัดอบรมบุคลากรที่ทำหน้าที่ด้านการติดต่อกับผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องถือเป็นเรื่องปกติและมีความสำคัญ ซึ่งมักครอบคลุมถึงการเรียนรู้ทักษะและความรู้ที่จำเป็นเกี่ยวกับการบริการ ผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง วิธีการรวบรวมสารสนเทศ วิธีการแก้ไขปัญหาและลดการสูญเสีย และวิธีการที่จะบริหารจัดการและตอบสนองที่เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ และในการถ่ายทอดความรู้ ระบบการจัดการความรู้ของศูนย์ราชการสะดวกควรมีกลไกสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ของบุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อทำให้มั่นใจว่ามีการคงไว้ซึ่งผลการดำเนินการของการทำงานที่โดดเด่นแม้ในระหว่างการปรับเปลี่ยน ควรมีการกำหนดว่าความรู้อะไรที่

มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการปฏิบัติงาน และควรมีกระบวนการที่เป็นระบบสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคลากรแต่ละคน และประสบการณ์จากการให้บริการ และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจริง

หากจะกล่าวโดยสรุปของหัวข้อนี้ จะพบว่า กระบวนการหรือระบบงานในการพัฒนาบุคลากรในช่วงระยะขณะปฏิบัติงานควรเป็นอย่างไร และมีการดำเนินการตามแนวทางที่ได้กำหนดไว้ เป็นเรื่องของเกณฑ์ให้หัวข้อนี้ เพื่อเกิดผลลัพธ์นำไปสู่การให้บริการและปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งบุคลากรด้านการบริการที่กำหนดไว้ในหัวข้อที่ ๖ และบุคลากรด้านเทคนิคที่กำหนดไว้ในหัวข้อที่ ๑๔

๑๔. บุคลากรด้านเทคนิค

บุคลากรด้านเทคนิค มีหน้าที่ติดตั้งและบำรุงรักษาอุปกรณ์ และเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมถึงพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อให้มีความพร้อมใช้งานและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน บุคลากรด้านนี้จึงเป็นผู้มีส่วนสำคัญในการสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดการอำนวยความสะดวกทั้งผู้รับบริการและบุคลากรด้านการบริการ และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาระบบสารสนเทศในหัวข้อ ๒๐ บุคลากรต้องมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการดำเนินงาน รวมถึงเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ยอมรับวิวัฒนาการใหม่ ๆ ของสภาพแวดล้อม

การคัดเลือกบุคลากรมาปฏิบัติหน้าที่นี้ อย่างน้อยต้องมีคุณสมบัติที่มีความรู้ความสามารถประสบการณ์เกี่ยวกับการออกแบบ การแก้ไข และการพัฒนาเทคโนโลยีในระดับทำงานเชิงเทคนิคของระบบภายในศูนย์ราชการสะดวกได้ รวมทั้งมีความสามารถในการตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ

และสามารถอธิบายลักษณะปัญหา ระบบเครือข่ายต่อเชื่อม
เมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ

นอกจากนี้ บุคลากรด้านเทคนิคจำเป็นต้องได้รับการอบรม
หลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์
การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน รวมทั้งการได้รับพัฒนาความรู้เกี่ยวกับ
การแก้ไขปัญหาระบบสารสนเทศได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับหัวข้อ
๑๓.๑ การจัดอบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่

การพัฒนาบุคลากรด้านเทคนิคมีขั้นตอนสำคัญดังนี้

๑) จัดทำแผนยุทธศาสตร์พัฒนาบุคลากรและแผนฝึกอบรม
ประจำปี

๒) มีการระบุทักษะของบุคลากร

๓) การจัดฝึกอบรมโดยเน้นไปที่หลักสูตรสำหรับบุคลากร
ด้านการบริการ และบุคลากรด้านเทคนิค และเน้นให้เกิดการพัฒนาทักษะ
ความสามารถจำเป็นในการสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดการพัฒนา
ทักษะความสามารถที่จำเป็นในการสนับสนุนการปฏิบัติให้บรรลุ
ตามเป้าหมายของการให้บริการ

๔) กำหนดวิธีประเมินประสิทธิภาพของผลการอบรม
ทั้งด้านความรู้และความพึงพอใจ

๕) กระตุ้นและปลูกฝังแนวคิดการใช้ประโยชน์จากเทคนิค
ความรู้ต่าง ๆ แก่บุคลากร เพื่อให้การบริการที่สะดวก รวดเร็ว และ
ตอบสนองความต้องการของประชาชน

๖) การสร้างความคุ้นเคยกับการทำงานโดยใช้ระบบ
งานต่าง ๆ โดยเฉพาะระบบงานเทคโนโลยีให้กับบุคลากร โดยการปรับเปลี่ยน
แนวทางในการปฏิบัติงานประจำ

๗) มีการปลูกฝังและส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนมีจรรยาบรรณที่ดีและบริการที่ดีให้แก่ประชาชน

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

๑๕. การจัดทำระบบฐานข้อมูล

ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายควรร่วมกันออกแบบระบบฐานข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล ให้สามารถใช้ได้ง่าย และมีข้อมูลจำเป็นเพียงพอต่อการปฏิบัติงานโดยรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ออกแบบการจัดเก็บข้อมูลเพื่อให้มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย และระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลให้สอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ รวมไปถึงการทบทวนปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและระบบการประมวลผลวิเคราะห์รายงานข้อมูลให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

ระบบฐานข้อมูลอย่างน้อยควรประกอบด้วย ๓ คุณลักษณะ ได้แก่

- ความครอบคลุม หมายถึง การจัดให้มีการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกอย่างครบถ้วน

- ความถูกต้อง หมายถึง การจัดให้มีระบบฐานข้อมูลที่มีระบบการตรวจสอบข้อมูลก่อนทำการจัดเก็บและภายหลังการจัดเก็บ รวมถึงการจัดให้มีแบบฟอร์มจัดเก็บข้อมูลและแบบฟอร์มการรายงานข้อมูลที่มีรูปแบบเดียวกันทุกพื้นที่

- ความทันสมัย หมายถึง การจัดให้มีระบบฐานข้อมูลที่มีการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลให้มีความทันสมัยพร้อมที่จะนำไปใช้ประโยชน์อยู่เสมอ มีการทำวิจัยและการประชุมร่วมกับหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องทันสมัย

นอกจากนี้ เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลในระบบฐานข้อมูล จึงควรจัดให้มีระบบบริหารความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ โดยเชื่อมโยงกับการออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในหัวข้อที่ ๑๖

๑๖. การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด นอกจากนี้ จะต้องจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเพื่อการติดต่อสอบถามหรือใช้บริการของศูนย์ราชการสะดวกได้ และระบบเครือข่ายสารสนเทศของแต่ละส่วนงานต้องอยู่ในระบบเดียวกับที่กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมมีหน้าที่ต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อประโยชน์ในการเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐเข้าไว้ด้วยกันต่อไปในอนาคต

การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกให้มีความพร้อมด้านระบบสารสนเทศ เพื่อนำมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการและความสามารถในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีต้นทุนในการให้บริการลดลง ลดการทำงานซ้ำซ้อน ลดระยะเวลาในการดำเนินการ รวมทั้งช่วยในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในขณะที่ความสามารถและคุณภาพในการให้บริการสูงขึ้น สำหรับวิธีการในการพัฒนาระบบสารสนเทศมีขั้นตอน ดังนี้

๑) การพัฒนาระบบงาน แบ่งเป็น ๓ ขั้นตอน ได้แก่

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

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

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

๒) การพัฒนาระบบสารสนเทศ ซึ่งมีลักษณะเป็นวงจรที่สามารถเริ่มต้นจนสิ้นสุดการพัฒนาและเริ่มต้นใหม่เมื่อต้องการมีการพัฒนาระบบใหม่ โดยมีขั้นตอนดังนี้

๒.๑) การศึกษาเบื้องต้นเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้ระบบเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว และศึกษาระบบสารสนเทศที่มีอยู่ปัจจุบันเป็นอย่างไร มีปัญหาอุปสรรคในการทำงานอย่างไร

๒.๒) การวิเคราะห์ระบบเพื่อหาข้อสรุปเกี่ยวกับโครงสร้างระบบสารสนเทศที่จะพัฒนา

๒.๓) การจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ
และสื่อสารให้บุคลากรในศูนย์ราชการสะดวกรับทราบ

๒.๔) การกำหนดวัตถุประสงค์และกลุ่มผู้ใช้

๒.๕) การออกแบบระบบ เพื่อให้ได้ระบบสารสนเทศ
ตามโครงสร้างที่กำหนด และพิจารณาถึงความสามารถใช้งานในส่วน
ที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย สอดคล้องกับตามแผนแม่บท
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด ผู้ปฏิบัติงาน
หรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว
โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์
เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๒.๖) การพัฒนาระบบ เป็นการดำเนินการตามขั้นตอน
และกระบวนการที่ได้ออกแบบระบบไว้ เพื่อให้โปรแกรมทำงานได้
ตามวัตถุประสงค์มีความเหมาะสมในการนำไปใช้ประโยชน์

๒.๗) การติดตั้งระบบสารสนเทศและจัดทำคู่มือการใช้งาน

๒.๘) การฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้
และความสามารถในการใช้ระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพและ
เกิดประโยชน์ ซึ่งจะเชื่อมโยงสอดคล้องหัวข้อ ๑๓ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้
และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง

๑๗. การบูรณาการวางแผนระบบ

เพื่อให้การทำงานของศูนย์ราชการสะดวกเกิดการให้บริการ
ที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส จำเป็นต้องมีการบูรณาการวางแผนระบบไปสู่
การให้บริการ ณ จุดเดียวตลอดทั้งกระบวนการ การบูรณาการการทำงาน
ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด
โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและ
ความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่าง

คุณค่า รวมทั้งการมุ่งเน้นให้มีการเชื่อมโยงและมีความสอดคล้องกันระหว่างหน่วยงานที่เข้าร่วมบริการทั้งด้านนโยบายและกลยุทธ์เพื่อให้เกิดการบูรณาการองค์ประกอบของศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งประกอบด้วยระบบ ณ ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ ระบบ ณ จุดให้บริการ และระบบสนับสนุนการให้บริการ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สำหรับการดำเนินการรับเรื่องหรือการรับคำขอของผู้รับบริการในงานบริการหลายประเภท หรือการบูรณาการเพื่อให้สามารถให้บริการแทนกัน และ/หรือให้บริการแบบเบ็ดเสร็จได้ รวมทั้งการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ งบประมาณ แผนการดำเนินการ และการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกบรรลุเป้าหมายที่กำหนด

๑๘. การพัฒนาระบบการให้บริการ online

ปัจจุบันนับว่าอินเทอร์เน็ตเข้ามามีส่วนในชีวิตประจำวันของเรามากถึงกว่าร้อยละ ๘๐ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานทางราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน ก็มีเว็บไซต์ของหน่วยงานเพื่อประชาสัมพันธ์ให้กับบุคคลภายนอกได้ทราบข้อมูลของตน เนื่องจากการติดต่อผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นการสื่อสารที่มีความรวดเร็วมากและสามารถกระจายไปสู่กลุ่มเป้าหมายได้ในวงกว้าง

การพัฒนาระบบการให้บริการผ่านทาง online เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว คุณค่า ลดต้นทุนทั้งของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ รวมไปถึงเรื่องความโปร่งใสในการให้บริการ เนื่องจากลดการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง (Face to Face)

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

๑) คำถามที่ถามบ่อย (FAQ) ควรจะแสดงคำถามที่ศูนย์ราชการสะดวกหรือหน่วยงานเจ้าของงานบริการได้รับจากผู้รับบริการ บ่อยที่สุด ซึ่งอาจรวมถึงลักษณะเฉพาะของงานบริการ ข้อมูลผู้ติดต่อ ข้อมูลเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการขอรับบริการ ทั้งนี้ จะต้องระมัดระวัง คำถามและคำตอบที่สื่อสารออกไป ซึ่งควรตรวจสอบให้สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์หลักในการให้บริการ หรือกล่าวได้ว่าเป็นข้อมูลที่น่าเชื่อถือ

๒) ประวัติการขอรับบริการ ผู้รับบริการมักจะรู้สึกยินดีที่สามารถเข้าถึงรายละเอียดของการมารับบริการครั้งก่อน ๆ ได้ และยังสามารถช่วยลดเวลาในการกรอกข้อมูลให้ผู้รับบริการในบางส่วน ที่ได้เคยกรอกไว้ในระบบแล้ว โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลใหม่อีก

๓) การติดตามสถานการณ์ให้บริการ เป็นการช่วยให้สามารถลดงานของศูนย์ราชการสะดวกได้ โดยให้ผู้รับบริการติดตามความคืบหน้าของการขอรับบริการแบบ online ได้ด้วยตนเอง เช่น ทราบว่า เรื่องที่ขอรับบริการไปปัจจุบันมีการดำเนินการถึงขั้นตอนใด ติดปัญหาอย่างไร ระยะเวลาแล้วเสร็จของแต่ละขั้นตอนจนกระทั่ง การให้บริการสิ้นสุด และอาจเพิ่มช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อจะได้นำมาเป็นข้อมูลสำหรับ ปรับปรุงการให้บริการ

๔) นโยบาย การกำหนดนโยบายของศูนย์ราชการ
สะดวกที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการไว้อย่างชัดเจน จะช่วยลดผลกระทบที่
เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้รับบริการ

๕) ข้อมูลผู้ติดต่อ ควรกำหนดไว้เพื่อสนับสนุน
ให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อขอข้อมูลรายละเอียดหรือคำปรึกษาได้
โดยควรจัดเตรียมช่องทางการติดต่ออื่น ๆ ในกรณีที่ผู้รับบริการ
ไม่สามารถบริการตนเองได้ เช่น email address, โทรศัพท์,
ID-Line/QR code และ SMS เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม สิ่งสำคัญคือ การทำให้ผู้รับบริการได้รับรู้สึ
ถึงประทับใจที่เหนือความคาดหวัง แต่สำหรับเกณฑ์ในหัวข้อนี้ ได้กำหนด
ให้มีการพัฒนาระบบการให้บริการ online ได้สอดคล้องกับความต้องการ
ของผู้รับบริการ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการแต่ละช่องทาง
ที่เป็นระบบ online มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึง
ระบบการร้องเรียน ผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนด
มาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจน
และเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น การติดต่อ
ผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง การติดต่อผ่านระบบ Chat
หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที และการติดต่อผ่าน
Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น โดยการออกแบบ
พัฒนาระบบการให้บริการ online นี้ ควรออกแบบให้มีความเชื่อมโยง
กับเกณฑ์ในหัวข้อที่ ๙ เรื่องการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ

๑๙. เจ้าหน้าที่ตอบ Call Center

เจ้าหน้าที่ตอบ Call Center มีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการที่สะท้อนถึงภาพลักษณ์ของศูนย์ราชการสะดวก ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่ต้องคัดเลือกเจ้าหน้าที่ตอบ Call Center ให้มีคุณสมบัติเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การมีทักษะในการสื่อสาร การพูดจา มีความชัดเจน สุภาพ ไม่อารมณ์ร้อน มีจิตให้บริการ และมีทักษะในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น อีกทั้ง การพัฒนาคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ Call Center เป็นเรื่องที่ต้องจัดให้มีการอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่และการพัฒนาทักษะการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจทำได้ผ่านเทคนิคต่าง ๆ นอกจากการจัดอบรม และแลกเปลี่ยนความรู้ เช่น การแสดงบทบาทสมมติ การฟังเทปบันทึกการสนทนา และการทดลองเป็นผู้ตรวจสอบคุณภาพ (การบริการ) เป็นต้น

สำหรับเกณฑ์ในหัวข้อนี้ ได้กำหนดให้มีระบบ/แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ตอบ Call Center อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ รวมทั้ง การกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน ๕% และการให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก เป็นต้น

๒๐. การพัฒนาระบบ Call Center

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

โดยปกติทั่วไประบบ Call Center จะเป็นการปฏิบัติงานที่รวมงานด้านการติดต่อสื่อสาร งานด้านฐานข้อมูล งานด้านการให้บริการ และงานด้านการบริหารงาน แต่สำหรับการพัฒนาระบบ Call Center ตามข้อกำหนดหัวข้อนี้ จะกำหนดไว้เฉพาะในเรื่องของงานด้านระบบการสื่อสารและระบบฐานข้อมูล เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ตอบ Call Center ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการพัฒนา ระบบ Call Center อย่างน้อยควรออกแบบให้มีความสามารถในการรับเรื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพร้อมใช้งาน รวมไปถึงการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้

- สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้
- มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ
- มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

๒๑. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น

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

ทั้งนี้ สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้จาก

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

๒๒. การขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรม

การเกิดขึ้นของเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในยุคดิจิทัล ทำให้เกิดนวัตกรรมมากมายหลายด้าน ทำให้หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องปรับตัวในการให้บริการที่ตอบโจทย์ประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไปด้วยเช่นกัน

เมื่อกล่าวถึง นวัตกรรม ผู้คนทั่วไปมักจะนึกถึงผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ที่ออกสู่ตลาด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี การทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบเพื่อดึงความหมายและการจำแนกประเภทของนวัตกรรมจากบทความวิจัยในหลากหลายสาขาวิชา พบว่า นวัตกรรมนั้นยังหมายรวมถึง การปรับปรุงของสิ่งที่มีอยู่แล้วเพื่อเพิ่มมูลค่าให้แก่หน่วยงาน นอกจากความหมายในเรื่องของการนำเสนอสิ่งใหม่ ๆ อีกด้วย

ดังนั้นโดยสรุป นวัตกรรม คือการตอบสนองสิ่งที่ไม่เคยได้รับการตอบสนองมาก่อน โดยผ่านเครื่องมือ อุปกรณ์ รูปแบบการให้บริการ ซึ่งการขับเคลื่อนการบริการด้วยนวัตกรรมมีขั้นตอนที่สำคัญคือ

๑) การเข้าใจความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย (Insight) ที่อาจเป็นผู้รับบริการ หรือผู้ให้บริการ โดยมีหลายวิธีที่ช่วยในการเข้าใจความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย เช่น การทำแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การวิเคราะห์จากข้อมูล และการดูจาก feedback ในช่องทางต่าง ๆ

๒) การระบุ และจัดความสำคัญของปัญหาที่ได้จากความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

๓) การค้นหานวัตกรรมในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ซึ่งอาจได้มาจากการใช้นวัตกรรมจากหน่วยงานที่ประสบปัญหาเดียวกัน ก็ถือว่าเป็นนวัตกรรม หรือการสร้างสรรค์นวัตกรรมขึ้นมาใหม่

การพัฒนานวัตกรรมภาครัฐ. สืบค้นจาก

https://www.opdc.go.th/uploads/files/๒๕๖๑/Doc๑๑๙๖๑_๑.pdf

๒๓. การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล

รัฐบาลในหลายประเทศทั่วโลกพร้อมแล้วที่จะปรับเปลี่ยนระบบการทำงานเพื่อเข้าสู่ยุคดิจิทัล โดยการพัฒนาระบบการบริการเพื่อให้การบริการที่ตอบโจทย์และมีประสิทธิภาพมากขึ้นแก่ประชาชน ทั้งนี้มีแนวโน้มที่สำคัญซึ่งรัฐบาลในหลายประเทศได้ให้ความสนใจ คือ ระบบที่มีความเชื่อมโยงระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป และนำข้อมูลที่ได้จากการเชื่อมโยงดังกล่าวมาวิเคราะห์และจัดทำนโยบายที่มีความแม่นยำและเหมาะสม

รัฐบาลทั่วโลกในปัจจุบันมีเป้าหมายที่เหมือนกันคือ การพัฒนาระบบบริการให้มีความก้าวหน้าในทางเทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ (paradigm shift) จากข้อมูลที่บันทึกด้วยกระดาษมาเป็นข้อมูลดิจิทัล ที่นำไปสู่รัฐบาลดิจิทัล หรือ Digital Government ซึ่งการทำงานของระบบนี้จะทำให้หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน และประชาชน สามารถส่งข้อมูลระหว่างกัน ได้แบบครบวงจร ไม่ว่าประชาชนจะติดต่อกับหน่วยงานใดสามารถเข้าใช้ บริการในระบบนี้ได้ในที่เดียว (One Stop Portal) ซึ่งทำให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น มีความปลอดภัย สะดวกและประหยัดเวลา ไม่ต้องเดินทางและสามารถ ลดค่าใช้จ่ายส่วนเกินต่าง ๆ ได้อีกด้วย

ดังนั้น หน่วยงานจึงจำเป็นต้องมีงานบริการที่เชื่อมโยง แบบเรียลไทม์สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ตลอดจนต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการให้บริการเชื่อมโยง แบบเรียลไทม์มาพัฒนาการให้บริการเฉพาะหน่วยด้วย ยกตัวอย่างเช่น การพัฒนาระบบการติดตามเรื่องร้องเรียน โดยการใช้ระบบ Tracking ส่วนรับเรื่องร้องเรียนว่าดำเนินการถึงขั้นตอนใด และจะใช้เวลาอีก ประมาณเท่าใด และเชื่อมโยงข้อมูลด้วย Big data จากส่วนรับ เรื่องร้องเรียนต่าง ๆ และนำมาวิเคราะห์ว่าเรื่องดังกล่าวมีการร้องเรียนมาก เพียงใด เพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเรื่อง ร้องเรียนดังกล่าวขึ้นอีก หรือการใช้ระบบ Chat-bot เพื่อช่วยงานการตอบ คำถามเพื่อลดภาระของผู้ให้บริการและทำให้บริการมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

สัมผัสโลกยุคใหม่ด้วยนวัตกรรมแห่งการบริการไปกับ
SMART GOVERNMENT. สืบค้นจาก
<https://intelligence.busessevents thailand.com/>

๒๔. การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ

การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ เป็นการทำให้ศูนย์ราชการสะดวกแห่งนั้นมีลักษณะความโดดเด่นในด้านการให้บริการที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการสะดวกแห่งอื่น กล่าวคือ มีการให้บริการที่ตอบสนองเกินความคาดหวังของผู้รับบริการที่พึงใจ ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการซ้ำและบอกต่อไปยังผู้รับบริการอื่น ๆ ปัจจัยสู่ความเป็นเลิศ ประกอบไปด้วย ๑) เจ้าหน้าที่ที่ต้องส่งต่อคุณค่าการให้บริการไปยังผู้รับบริการ ๒) เครื่องมือต่าง ๆ ที่ช่วยในการให้บริการ เช่น ระบบข้อมูลฐานผู้รับบริการเพื่อช่วยในการให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ๓) มาตรฐานการให้บริการ ซึ่งเป็นการกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ๔) วัฒนธรรมการบริการขององค์กรซึ่งจะหล่อหลอมให้เจ้าหน้าที่มีวัฒนธรรมการให้บริการในรูปแบบเดียวกัน

๖. แนวทางการประเมินและการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

แนวทางการประเมิน และการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก มีรายละเอียดดังนี้

๖.๑ เกณฑ์การประเมิน แบ่งเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ระดับตามมาตรฐานการให้บริการ	เกณฑ์การประเมิน			ผลคะแนนที่ได้ (เต็ม ๑๐๐ คะแนน)	
	เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ	เกณฑ์ที่ ๒ ด้านคุณภาพ			
ระดับพื้นฐาน	จะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน	เกณฑ์พื้นฐาน : รวม ๓๔ คะแนน จะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน	เกณฑ์ขั้นสูง : รวม ๓๖ คะแนน อย่างน้อยต้องดำเนินการให้ได้ ๒๐ คะแนน	๓๐ คะแนน อย่างน้อยต้องดำเนินการให้ได้ ๑๖ คะแนน	๗๐ - ๗๙
ระดับก้าวหน้า					๘๐ - ๘๙
ระดับเป็นเลิศ					๙๐ - ๑๐๐

๖.๒ การขอรับการประเมิน

- ให้เป็นความสมัครใจของส่วนราชการในการเสนอขอรับการประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

- การสมัครขอรับการประเมิน ให้หน่วยงานสมัครและแนบเอกสารที่เกี่ยวข้อง ผ่านช่องทางออนไลน์ (Online) ที่เว็บไซต์ www.psc.opm.go.th เท่านั้น

๖.๓ วิธีการตรวจประเมิน

- ตรวจประเมินโดยคณะกรรมการการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกที่ได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก โดยมีองค์ประกอบ ประกอบด้วย

๑) ผู้แทนจากคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

๒) ผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก ซึ่งคัดเลือกโดยคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

๓) ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี

- การตรวจประเมินแบ่งเป็น ๒ ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ ๑ ตรวจคัดกรองเอกสารใบสมัครเบื้องต้น

ขั้นตอนที่ ๒ ตรวจประเมินในพื้นที่

ขั้นตอนที่ ๓ พิจารณาตัดสินให้การรับรองโดยคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

๖.๔ ระยะเวลาในการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

การให้การรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก มีระยะเวลา ๓ ปี โดยมีปฏิทินในการตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกในแต่ละปี ดังนี้

มกราคม - กุมภาพันธ์	: เปิดรับสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
มีนาคม	: รับรองผลการตรวจคัดกรองเอกสาร
เมษายน - กรกฎาคม	: ลงพื้นที่ตรวจประเมินมาตรฐานทั่วประเทศ
สิงหาคม	: คณะกรรมการพิจารณาให้การรับรองมาตรฐาน ประกาศและแจ้งผลการรับรองมาตรฐาน
กันยายน	: จัดพิธีมอบโล่และตราสัญลักษณ์ให้แก่ศูนย์ราชการสะดวก ที่ผ่านการรับรอง

๖.๕ การให้สิ่งจูงใจ

จัดให้มีการมอบรางวัลแก่หน่วยงานที่ผ่านการประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก โดยสิ่งจูงใจที่มอบให้มี ๒ ส่วน ได้แก่

๑. ตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวก
๒. โล่รางวัลเพื่อการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก

๗. แนวทางการตรวจประเมินรักษามาตรฐานการให้บริการของ ศูนย์ราชการสะดวก

เพื่อให้หน่วยงานมีการรักษามาตรฐานได้อย่างครบถ้วน และเพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียนเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกจึงกำหนดให้คณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกดำเนินการตรวจประเมินอย่างต่อเนื่อง ตามแนวทางการตรวจประเมิน ดังนี้

ที่	หัวข้อ	มาตรฐาน
๑	งานบริการ	๑. มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงาน ดังนี้ - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน
๒	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ	๒.๑ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกตามที่ผู้รับบริการต้องการและตามความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น
		๒.๒ การจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ
๓	ระบบคิว/จุดแรกรับ	๓.๑การจัดให้มีระบบคิว เพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม
		๓.๒มีจุดแรกรับในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือ ช่วยเตรียมเอกสารกรอกแบบฟอร์มต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลาการคอย

ที่	หัวข้อ	มาตรฐาน
๔	การออกแบบระบบงาน	๔.๑ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน
		๔.๒ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงานเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน
๕	ระบบการประเมินความพึงพอใจ	๕. มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ
๖	คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน	๖. มีจุดรับเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการและมีระบบติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน

และกรณีไม่ผ่านการตรวจประเมินการรักษามาตรฐาน มีแนวทางการดำเนินการดังนี้

๑) ขั้นที่ ๑ มีหนังสือแจ้งหน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่ไม่ผ่านการตรวจประเมินการรักษามาตรฐาน เพื่อพิจารณาแก้ไขปรับปรุงการให้บริการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน

๒) ขั้นที่ ๒ คณะอนุกรรมการที่ได้รับมอบหมาย ลงพื้นที่สุ่มตรวจประเมินการรักษามาตรฐานหน่วยงานตามข้อ ๑) อีกครั้ง

๓) ขั้นที่ ๓ กรณีไม่ผ่านการตรวจประเมินรักษามาตรฐานตามข้อ ๒) ให้คณะอนุกรรมการมีหนังสือนำเรียนประธานกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก เพื่อพิจารณาสั่งการตามข้อเสนอของคณะอนุกรรมการ หรือเพิกถอนการรับรองมาตรฐานดังกล่าว

เอกสารอ้างอิง

ช่อเพชร พานระลึก. แนวคิดการออกแบบและบัญชีรายการอุปกรณ์
สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการที่สอดคล้องกับความต้องการพิเศษ
ของคนพิการ. มหาวิทยาลัยนเรศวร.

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

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

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

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

สำนักงาน ก.พ.ร. (๒๕๕๑). ชุดเครื่องมือการพัฒนาองค์การ
(Organization Improvement Toolkits) ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพ
บริหารจัดการภาครัฐ. กรุงเทพฯ. บริษัท วิชั่น พรินท์ แอนด์มีเดีย จำกัด.

สำนักงาน ก.พ.ร. (๒๕๕๓). เกณฑ์คุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ
พ.ศ. ๒๕๕๓. กรุงเทพฯ. บริษัท วิชั่น พรินท์ แอนด์มีเดีย จำกัด.

กฎกระทรวง กำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่หรือบริการสาธารณะอื่นเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้. สืบค้นจาก

https://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/BKK_th/dlod๘c๗๗๒๐๔d๙๖d๒๘๕๓cd๙cd๙๒๔๐c๒๓f.pdf

การพัฒนานวัตกรรมภาครัฐ. สืบค้นจาก

https://www๒.opdc.go.th/uploads/files/๒๕๖๑/Doc๑๑๖๑_๑.pdf

คู่มือการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต. สืบค้นจาก

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

พื้นที่ให้บริการ. สืบค้นจาก John J.Fruin. Chapter ๘ Designing for pedestrians. http://ntl.bts.gov/DOCS/๑๑๘๗๗/Chapter_๘.html

สัมผัสโลกยุคใหม่ด้วยนวัตกรรมแห่งการบริการไปกับ SMART GOVERNMENT. สืบค้นจาก

<https://intelligence.bussinesseventsthailand.com/>

Call Center. สืบค้นจาก

<http://www.callcentermaster.com/Article/Call-Center-Measurement-Index.html>

<http://www.callcenterthailand.net/home/call-center/-call-center/๓๑๔-episode-๑-call-center-is.html>

ภาคผนวก

คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๒๑๕/๒๕๖๒ ลงวันที่
๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๒

เรื่อง

แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะตอก



คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี

ที่ ๒๐๔/๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

ตามที่ได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๓๕๕/๒๕๕๘ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ลงวันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ และคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๔๖/๒๕๖๐ เรื่อง แก้ไขปรับปรุงองค์ประกอบคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ลงวันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๐ เพื่อกำหนดแนวทางการจัดตั้งและมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกกับกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการประเมินผลและการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก นั้น

โดยที่ได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งนายกรัฐมนตรี ตามประกาศลงวันที่ ๙ มิถุนายน พุทธศักราช ๒๕๖๒ และแต่งตั้งรัฐมนตรี ตามประกาศลงวันที่ ๑๐ กรกฎาคม พุทธศักราช ๒๕๖๒ ตั้งนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกเป็นไปอย่างต่อเนื่องด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการมอบหมายงานตามโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดินในปัจจุบัน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ (๖) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก โดยมีองค์ประกอบ หน้าที่และอำนาจ ดังนี้

๑. องค์ประกอบ

๑.๑	รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม)	ประธานกรรมการ
๑.๒	รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี	รองประธานกรรมการ
๑.๓	ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	กรรมการ
๑.๔	เลขาธิการ ก.พ.ร.	กรรมการ
๑.๕	ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมอบหมาย	กรรมการ
๑.๖	ผู้แทนกระทรวงการคลัง	กรรมการ
๑.๗	ผู้แทนกระทรวงคมนาคม	กรรมการ
๑.๘	ผู้แทนกระทรวงพาณิชย์	กรรมการ
๑.๙	ผู้แทนกระทรวงมหาดไทย	กรรมการ
๑.๑๐	ผู้แทนกระทรวงสาธารณสุข	กรรมการ
๑.๑๑	ผู้แทนกระทรวงอุตสาหกรรม	กรรมการ
๑.๑๒	ผู้แทนสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี	กรรมการ
๑.๑๓	ผู้แทนสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย	กรรมการ
๑.๑๔	ผู้แทนสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	กรรมการ

/๑.๑๕ ผู้แทน...

๑.๑๕	ผู้แทนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมอบหมาย	กรรมการ และเลขานุการ
๑.๑๖	ผู้แทนสำนักงาน ก.พ.ร. ที่เลขาธิการ ก.พ.ร. มอบหมาย	กรรมการ และเลขานุการ
๑.๑๗	ผู้แทนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมอบหมาย	กรรมการ และผู้ช่วยเลขานุการ
๑.๑๘	ผู้แทนสำนักงาน ก.พ.ร. ที่เลขาธิการ ก.พ.ร. มอบหมาย	กรรมการ และผู้ช่วยเลขานุการ

๒. หน้าที่และอำนาจ

- ๒.๑ กำหนดแนวทางการจัดตั้งและมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
- ๒.๒ กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐานการให้บริการ
ของศูนย์ราชการสะดวก
- ๒.๓ ติดตามประเมินผลการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
- ๒.๔ เชิญบุคคลหรือผู้แทนหน่วยงานของรัฐเข้าร่วมประชุมเพื่อชี้แจงข้อมูลและ
ข้อเท็จจริง ตลอดจนขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดส่งข้อมูลหรือเอกสารเพื่อใช้ประกอบการพิจารณา
- ๒.๕ แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการตามที่คณะกรรมการ
อำนวยการศูนย์ราชการสะดวกมอบหมาย
- ๒.๖ ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

สำหรับการเบิกจ่ายค่าเบี้ยประชุมและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการอื่นใดที่จำเป็น
ต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ หรือคณะทำงาน ที่แต่งตั้งตามคำสั่งนี้ให้เป็นไป
ตามพระราชกฤษฎีกาเบี้ยประชุมกรรมการ พ.ศ. ๒๕๔๗ หรือตามระเบียบของทางราชการ แล้วแต่กรณี
โดยให้เบิกจ่ายจากงบประมาณของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

พลเอก



(ประยุทธ์ จันทร์โอชา)
นายกรัฐมนตรี

