ด่วนที่สุด

ที่ มส ๐๐๒๓.๓/ว ๑๔๑

ศาลากลางจังหวัดแม่ฮ่องสอน
ถนนขุนลุมประพาส มส ๕๘๐๐๐

๑๒ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอเชิญสมัครเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน และนายกเทศมนตรีเมืองแม่ฮ่องสอน

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๐.๗/ว ๓๑๕๓ ลงวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๔ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นแจ้งว่า สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้กำหนดเปิดรับสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม – ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นของประชาชนในการติดต่อราชการ

เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนให้เป็นมาตรฐานและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จังหวัดแม่ฮ่องสอน จึงขอความร่วมมือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ ดังนี้

๑. สมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยสมัครได้ตั้งแต่ วันที่ ๑ มกราคม – ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ โดยสามารถศึกษารายละเอียดและส่งใบสมัครผ่านทางระบบ Online ที่เว็บไซต์ www.psc.opm.go.th หัวข้อศูนย์ราชการสะดวก “GECC Online” กรณีมีข้อสงสัยหรือข้อจำกัดในการดำเนินการ ขอให้สอบถามโดยตรงที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทร ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๕ หรือ ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๓ โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

๒. พิจารณาตอบแบบสำรวจความต้องการเกี่ยวกับสิ่งจูงใจที่อยากได้รับจากการปฏิบัติงานเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC ภายในวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๕
รายละเอียดปรากฏตาม QR CODE ท้ายหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ สำหรับอำเภอขอให้แจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่พิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายศิริวัฒน์ บุปผาเจริญ)
รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอน

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด
กลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่น
โทร ๐-๕๓๖๑-๒๘๔๑ ต่อ ๓๓
ผู้ประสานงาน นางอุรา สมณา โทร ๐๖ ๔๙๑๗ ๐๕๒๖

เว็บไซต์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
จังหวัดแม่ฮ่องสอน
เลขที่รับ ๐๗๕๐๙๕
วัน/เดือน/ปี ๓๐ ธ.ค. ๒๕๖๔
เวลา ๑๑ น.

ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๘๑๐.๗/ว ๓๑๕๗

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
ถนนนครราชสีมา เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐

๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๔

รับที่ ๖๖๑๕
วันที่ ๓๐ ธ.ค. ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเชิญสมัครเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๑๘/ว ๗๔๑๖ ลงวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๔ จำนวน ๑ ชุด
๒. หลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก จำนวน ๑ ชุด
๓. แบบสำรวจความต้องการเกี่ยวกับสิ่งจูงใจที่อยากได้รับจากการปฏิบัติงาน จำนวน ๑ ชุด

ด้วยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้รับแจ้งจากกระทรวงมหาดไทยว่า สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้กำหนดเปิดรับสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม – ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นของประชาชนในการติดต่อราชการ

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นพิจารณาแล้ว เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนให้เป็นมาตรฐานและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ขอความร่วมมือจังหวัดดำเนินการ ดังนี้

๑. ประชาสัมพันธ์เชิญชวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยสมัครได้ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม – ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ โดยสามารถศึกษารายละเอียดและส่งใบสมัครผ่านทางระบบ Online ที่เว็บไซต์ www.psc.opm.go.th หัวข้อศูนย์ราชการสะดวก “GECC Online” กรณีมีข้อสงสัยหรือข้อจำกัดในการดำเนินการ ขอให้สอบถามโดยตรงที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี โทร ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๕ หรือ ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๓ โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

๒. พิจารณาตอบแบบสำรวจความต้องการเกี่ยวกับสิ่งจูงใจที่อยากได้รับจากการปฏิบัติงานเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC ภายในวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๕
รายละเอียดปรากฏตาม QR CODE ท้ายหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายทวี เสริมภักดีกุล)
รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

กองพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น
กลุ่มงานส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีท้องถิ่น
โทร. ๐๒ ๒๔๑ ๙๐๐๐ ต่อ ๒๓๒๒ โทรสาร ๐๒ ๒๔๑ ๖๙๕๖
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@dla.go.th

shorturl.at/nqtC7

กพร.สป.

59042
วันที่ 27 ธ.ค. 2564
เวลา.....

ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กระทรวงมหาดไทย สำนักงานปลัดกระทรวง โทร. ๐ ๒๖๒๒ ๐๙๖๐, ๕๐๘๓๐
ที่ มท ๐๒๑๘/ว ๗๔๑๖ **วันที่** ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๔
เรื่อง การขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมและรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) ได้กำหนดเปิดรับสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (มาตรฐาน GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ระหว่างวันที่ ๑ มกราคม – ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับการให้บริการของหน่วยงานรัฐและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นของประชาชนในการติดต่อราชการ

เพื่อเป็นการกระตุ้นและส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐ และรัฐวิสาหกิจมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก การให้บริการที่เป็นไปตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี และมีมาตรฐานเดียวกันเพื่อนำไปสู่การพัฒนาการเข้าถึงบริการภาครัฐ และการขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ กระทรวงมหาดไทยจึงแจ้งให้ดำเนินการ ดังนี้

๑. มอบหมายผู้แทนหน่วยงาน หน่วยละ ๑ คน เข้าร่วมการประชุมชี้แจงทำความเข้าใจหลักเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ในวันอังคารที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๔ เวลา ๑๓.๐๐ – ๑๖.๓๐ น. โดยวิธีการประชุมทางไกล (Video Conference) ผ่านระบบ Webex Meet โดยแจ้งรายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ภายในวันศุกร์ที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๔ ผ่านทาง QR Code ทั้งนี้ จะมีการถ่ายทอดสดการประชุมที่ Facebook Page : คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

๒. ประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานในสังกัด โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีงานบริการใกล้ชิดกับประชาชนสมัครเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม – ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ โดยสามารถศึกษารายละเอียดและส่งใบสมัครผ่านทางระบบ Online ที่เว็บไซต์ www.psc.opm.go.th หัวข้อศูนย์ราชการสะดวก "GECC Online" ทั้งนี้ รวมหน่วยงานที่ผ่านการรับรองมาตรฐานเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ด้วย เนื่องจากครบกำหนดอายุการรับรองมาตรฐานแล้ว

๓. รับทราบผลการประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐาน GECC จากเอกสารใบสมัครของหน่วยบริการประชาชนในสังกัดที่ตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

๔. แจ้งหน่วยงานในสังกัดพิจารณาดำเนินการตอบแบบสำรวจความต้องการเกี่ยวกับสิ่งจูงใจที่อยากจะได้รับจากการปฏิบัติงานเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC ภายในวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๕ ผ่านทาง QR Code ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

กองพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงาน
เลขรับ 14216
วันที่ 27 ธ.ค. 2564
เวลา 15.37 น.

กำหนดการและแบบตอบรับ

แบบสำรวจสิ่งจูงใจ

(นายสุทธิพงษ์ จุลเจริญ)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

กง.บด.
เลขรับ 1055
วันที่ ๒๗ ธ.ค. ๒๕๖๔
เวลา 16.19 น.

แบบสำรวจความต้องการเกี่ยวกับสิ่งจูงใจที่อยากได้รับจากการปฏิบัติงาน

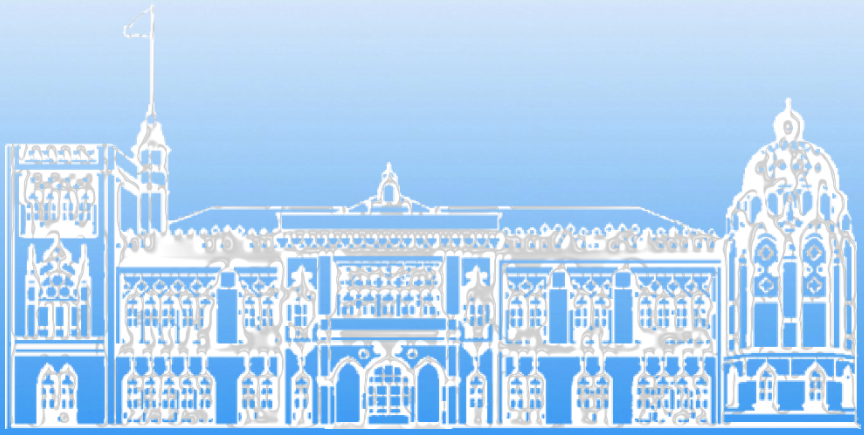
URL: shorturl.at/jGIY5

สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

คู่มือ

การรับรองมาตรฐานการให้บริการ

ของศูนย์ราชการสะดวก



คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ร่วมกับ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
พิมพ์ครั้งที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๔
จำนวนพิมพ์ เผยแพร่ช่องทางออนไลน์

คณะผู้จัดทำ

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

- นายมงคลชัย สมอุดร รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
- นายอิทธิพล ช่างกลึงดี ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน
- นายโชคชัย หาญนิมิตกุล ผู้อำนวยการส่วนการมีส่วนร่วมของประชาชน
- นางสาวศุภลักษณ์ ทองเดช นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
- นางสาวสุทธิดา คำมะนาง เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน
- นางสาวกัลยกร อ่อนน่วม เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน
- นางสาวภัสสุดา สมปัญญา เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน
- นายสุทธิภาส เข็มทองคำ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

- นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข รองเลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
- นางสาวมนพะงา เล็กขาว นักพัฒนาระบบราชการชำนาญการพิเศษ
- นายคุณันต์ บางภูมิ นักพัฒนาระบบราชการชำนาญการ

คำนำ

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

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก จึงได้จัดทำคู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการขึ้น โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานของรัฐในการนำไปใช้เป็นแนวทางการดำเนินการ และการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก เพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก อันจะนำไปสู่การยกระดับการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ก่อเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ รวมทั้งช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานของรัฐ

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

ธันวาคม ๒๕๖๔

ตราสัญลักษณ์รับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกมี ๓ ระดับ คือ

ระดับเป็นเลิศ

สัญลักษณ์สีทอง : เพิ่มเติมนวัตกรรมและเทคโนโลยีสำหรับให้บริการด้วยระบบดิจิทัลสะดวกทุกที่ทุกเวลา

ระดับก้าวหน้า

สัญลักษณ์สีเงิน : เพิ่มเติมนวัตกรรมและเทคโนโลยีในการให้บริการ

ระดับพื้นฐาน

สัญลักษณ์สีฟ้า : ให้บริการสะดวกรวดเร็ว เข้าถึงง่าย

ความหมาย ตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

๑. เลข ๑ ไทย สื่อถึงการเป็นศูนย์กลางบริการที่สามารถพัฒนาไปสู่การบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop service) ณ จุดเดียวได้

๒. รูปลักษณะของลายประจำยาม คือ การคำนึงถึงความต้องการอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก

๓. ลายเส้นตวัดรูปโค้ง ๓ เส้น เป็นการตอบสนองความต้องการและขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน

๔. สัญลักษณ์ทาบหน้าอกฝั่งด้านซ้าย คือมีจิตบริการ (Service Mind) การบริการมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

๕. สีทอง กากี คือ หน่วยงานราชการ สีน้ำเงินฟ้า คือ ภาคประชาชนที่มาติดต่อราชการ

จุดติดตั้ง ตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

ติดไว้บริเวณที่ประชาชนเห็นได้อย่างชัดเจน ณ จุดให้บริการที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก เพื่อเป็นเครื่องหมายที่แสดงให้รู้ว่าประชาชนจะได้รับการบริการที่มีมาตรฐาน GECC สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	**ก**
ตราสัญลักษณ์รับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก	**ข**
๑. ที่มาและความสำคัญ	**๑**
๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำเกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก	**๒**
๓. จุดมุ่งหมายของศูนย์ราชการสะดวก	**๓**
๔. นิยามศัพท์	**๓**
๕. หลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก	**๕**
๕.๑ หลักคิด	๕
๕.๒ ปัจจัยในการให้บริการ	๕
๕.๓ เกณฑ์การพิจารณา	๘
๖. แนวทางการประเมินและการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก	**๑๐๖**
๖.๑ เกณฑ์การประเมิน	๑๐๖
๖.๒ การขอรับการประเมิน	๑๐๗
๖.๓ วิธีการตรวจประเมิน	๑๐๗
๖.๔ ระยะเวลาในการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก	๑๐๘
๖.๕ การให้สิ่งจูงใจ	๑๐๘
๗. แนวทางการตรวจประเมินรักษามาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก	**๑๐๙**
เอกสารอ้างอิง	**๑๑๑**
ภาคผนวก	**๑๑๓**

- คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๒๑๕/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๒ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก
- คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๔๐๖/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๓ เรื่อง เพิ่มเติมองค์ประกอบคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

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

มาตรา ๑๔ วรรคหนึ่ง ในกรณีจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้คณะรัฐมนตรีมีมติจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับคำขอตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตขึ้น

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

เพื่อให้ศูนย์ราชการสะดวก มีการให้บริการที่เป็นไปตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี และมีมาตรฐานเดียวกัน จำเป็นต้องกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการติดตาม ประเมินผลการดำเนินการเพื่อนำไปสู่การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกต่อไป

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/จุดบริการที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการให้คำแนะนำและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่น ความประทับใจให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการ

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

๑) เป็นการบริการที่ให้ความช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการติดต่อราชการ โดยเฉพาะกลุ่มผู้รับบริการที่มาติดต่อครั้งแรก

๒) เป็นการบริการที่สนับสนุนให้การติดต่อราชการมีความง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการขอรับบริการ เช่น การให้ข้อมูลข่าวสารของทุกหน่วยงานทั้งที่อยู่ในสังกัดเดียวกันและ/หรือต่างสังกัดได้

การประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ การสร้างแนวปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้ให้บริการมีจิตสาธารณะ/จิตบริการ การมีช่องทางการขอรับบริการที่หลากหลาย การมีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ไม่ยุ่งยากและมากเกินไป เป็นต้น

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

๔) เป็นการบริการที่สามารถจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาได้

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

๑) ด้านสถานที่ ต้องเข้าถึงง่าย และสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ไม่สร้างภาระให้แก่ประชาชน

๒) ด้านบุคลากร ต้องมีจิตบริการ (Service Mind) การบริการมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

๓) ด้านงานที่ให้บริการ ต้องสนอบตอบความต้องการ ขั้นตอนการขอรับบริการของประชาชนไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความง่ายต่อเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

๔) ด้านอื่น ๆ ตามความเหมาะสม ตามภารกิจ โดยทุก ๆ ด้านต้องมีมาตรฐานในการบริการประชาชน

๕. หลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

๕.๑ หลักคิด

การนำพาประชาชน ในการเข้าสู่บริการภาครัฐได้อย่างสะดวก

๕.๒ ปัจจัยในการให้บริการ

ปัจจัยในการให้บริการ ประกอบด้วย ๔ องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านบริการ ด้านบุคลากร และด้านเทคโนโลยี

๑) ด้านสถานที่

เป็นปัจจัยเริ่มต้นในการเข้าถึงบริการ โดยสถานที่ต้องสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก ไม่สร้างภาระแก่ผู้มาติดต่อราชการ ซึ่งเป็นบริเวณที่ควรมีการออกแบบการบริการหรือจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการสามารถดำเนินกิจกรรมเบื้องต้นก่อนเข้าสู่จุดบริการได้และเพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจ ทั้งนี้ การออกแบบการบริการควรสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เหมาะสมกับช่องทางการบริการด้วย มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้ รวมถึงมีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน เช่น จัดการลด และคัดแยกขยะมูลฝอย การใช้บรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

๒) ด้านบริการ

เป็นปัจจัยการให้บริการ ที่มุ่งเน้นมาตรฐานในการบริการประชาชน โดยเป็นการออกแบบระบบการบริการที่สอดคล้องกับการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและการออกแบบการบริการขึ้นอยู่กับช่องทางการบริการ เช่น การออกแบบการให้บริการในจุดบริการเดียว หรือ การบริการที่เกี่ยวข้องกันถูกจัดให้อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกัน ด้วยความเหมาะสม มีความทันสมัย สะอาดตา และเอกสาร/แบบฟอร์มที่เพียงพอกับการให้บริการ ลดขั้นตอนในการกรอกเอกสาร การดำเนินการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดการให้บริการ และการตอบสนองคำขอหรือข้อร้องเรียนของประชาชนที่มารับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กรณีที่เกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า รวมทั้งมีระบบแจ้งเตือน ระบบการติดตาม ระบบการให้บริการแบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการแต่ละช่องทาง และมีการทบทวนระบบงานเพื่อนำมาออกแบบงานใหม่หรือสร้างนวัตกรรมในการให้บริการเพื่อลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ โดยมีแผนการติดตามผลการดำเนินงานที่ชัดเจนเพื่อให้การบริการประชาชนมีการพัฒนาอย่างเป็นระบบและยั่งยืนต่อไป เป็นต้น

๓) ด้านบุคลากร

เป็นปัจจัยในการให้บริการ ที่มุ่งเน้นให้บุคลากรมี Service Mind มีการบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพตั้งแต่เริ่มดำเนินการให้บริการจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ ซึ่งต้องมีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น การจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการแต่ละช่องทาง

มีการสร้างสิ่งจูงใจ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา ระดมสมอง ศึกษาดูงาน รวมทั้งมีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่คิดริเริ่มจนเป็นที่ประทับใจแก่ผู้รับบริการ เป็นต้น

๔) ด้านเทคโนโลยี

เป็นปัจจัยสนับสนุนการดำเนินการให้บริการและการบริหารจัดการศูนย์ราชการสะดวกให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และมุ่งเน้นให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว ง่าย และประหยัด เช่น มีระบบจัดเก็บข้อมูล ระบบวิเคราะห์ข้อมูลและระบบสืบค้นข้อมูล เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถใช้ข้อมูลดังกล่าวได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มั่นคง ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ รวมถึงมีการคิดค้นและแสวงหาวิธีการหรือแนวทางใหม่ ๆ ที่สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ มีการให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์ เป็นต้น

๕.๓ เกณฑ์การพิจารณา

เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริการที่อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน รวมทั้ง สามารถติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างครอบคลุมทั้งระบบการให้บริการ และการบริหารจัดการ จึงได้จัดทำเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ที่สามารถนำไปสู่การรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ดังนี้

๑) โครงสร้างของมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก แบ่งเป็น ๓ เกณฑ์ ดังนี้

(๑) เกณฑ์ด้านกายภาพ แบ่งเป็น ๑๔ ข้อ หน่วยงานต้องดำเนินการให้ครบถ้วน และประเมินจุดบริการตามเกณฑ์ที่กำหนด ได้แก่ เวลาเปิดให้บริการ สถานที่บริการ พื้นที่ให้บริการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบคิว ระบบการประเมินความพึงพอใจ การกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะในบริเวณที่เหมาะสม

(๒) เกณฑ์ด้านคุณภาพ แบ่งเป็น ๔ ด้าน ได้แก่

(๒.๑) ด้านสถานที่ ได้แก่

๑) มีการดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙

๒) มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์หรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้

๓) มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน โดยมีดำเนินการตามแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความเป็นกลางของคาร์บอน (Carbon Neutrality) เช่น การติดตั้ง Solar Rooftop การใช้งานอาคารและการบำรุงรักษาอาคารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่อง

(๒.๒) ด้านบริการ ได้แก่

๑) มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการให้บริการ โดยครอบคลุมประเด็น ดังนี้ ๑. ประเภทงานบริการ ๒. วันและเวลาเปิดให้บริการ ๓. สถานที่ให้บริการ ๔. ความยาก - ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ ๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ และ ๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ โดยมีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการที่เหมาะสมสอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการ

๒) มีงานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน และงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยทุกงานบริการไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการ

๓) มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ รวมทั้งมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน

๔) มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย มีวิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและค้นหาข้อมูลได้ง่าย

๕) มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ รวมไปถึงมีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ โดยมีแบบฟอร์มการขอรับบริการที่ง่ายและไม่ซ้ำซ้อนหรือใช้แบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์

๖) มีการนำผลการติดตามงานมาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และเกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๗) มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน และข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๘) มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการการให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ

๙) มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น

๑๐) มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ

มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้งการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า

๑๑) มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call center มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่ Call center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด

๑๒) มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ มีการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่อง มีการสร้างความเข้าใจและสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ และมีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน

(๒.๓) ด้านบุคลากร ได้แก่

๑) มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น และจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสม มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ รวมทั้งประเมินสมรรถนะของบุคลากรด้านบริการ

๒) เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ และสามารถริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจากประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหามาพัฒนาแก้ไข

๓) เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนางานบริการที่เกิดจากประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหามาพัฒนาแก้ไขซึ่งเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน

๔) เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

(๒.๔) ด้านเทคโนโลยี ได้แก่

๑) มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

๒) มีระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคง ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ

๓) มีการคิดค้น และแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ

๔) มีการให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ มีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์

เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม

๑) การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ ให้มีความโดดเด่นและมีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น เช่น มีการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้องในรูปแบบดิจิทัล (Digitization) มีการปรับปรุงบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้อง ให้มีขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียมที่ลดลง (Business Process Reengineering : BPR) มีการเพิ่มช่องทางการให้บริการของบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้อง โดยให้มีความเชื่อมโยงกันในรูปแบบ Omni Channel และ/หรือ Multi Channel มีงานบริการที่เพิ่มเติมนอกเหนือจากงานบริการหลักของหน่วยงาน ๓ บริการขึ้นไป และมีการใช้การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อการปรับปรุงการให้บริการหรือสร้างบริการใหม่ เป็นต้น

๒) มีการดำเนินการยกระดับศูนย์ราชการสะดวกตามแนวปฏิบัติที่ดี เช่น การให้บริการเชิงรุก สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงบริการได้ง่ายตลอด ๒๔ ชั่วโมง มีเครือข่ายความร่วมมือโดยจัดให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ เป็นศูนย์บริการร่วมอำนวยความสะดวกให้บริการประชาชน ณ จุดเดียว ในรูปแบบกายภาพและออนไลน์ (One Stop Service) การพัฒนาการให้บริการโดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ/หรือ การสร้างความเป็นผู้ประกอบการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และพัฒนานวัตกรรมและนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดภาระให้กับเจ้าหน้าที่และประชาชนทั้งเรื่องระยะเวลา ขั้นตอน และค่าใช้จ่าย โดยหน่วยงานสามารถเผยแพร่องค์ความรู้ไปยังหน่วยงานเครือข่ายในการปฏิบัติงานได้ (Excellent Center) เป็นต้น

ทั้งนี้ เกณฑ์ด้านคุณภาพ แบ่งออกเป็น ๒ ลักษณะ ดังนี้

- เกณฑ์พื้นฐาน หมายถึง เกณฑ์ทั่วไปที่จำเป็นต้องมีในระบบการบริหารงานของศูนย์ราชการสะดวก และเป็นเกณฑ์การประเมินที่ต้องดำเนินการได้อย่างครบถ้วน เพื่อให้ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก โดยเกณฑ์พื้นฐานประกอบด้วยแนวทางการดำเนินงาน จำนวน ๒๐ ข้อ

- เกณฑ์ขั้นสูง หมายถึง เกณฑ์ที่สนับสนุนให้การดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกมีมาตรฐานการบริการที่นำไปสู่การยกระดับการให้บริการที่เป็นเลิศต่อไป ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ต้องดำเนินการอย่างน้อย ๓๔ คะแนน เพื่อให้ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก โดยเกณฑ์ขั้นสูงประกอบด้วยแนวทางการดำเนินงาน จำนวน ๒๒ ข้อ

(๓) เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ แบ่งเป็น ๓ ประเด็น ได้แก่

(๓.๑) ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ

(๓.๒) ความสะดวกในการติดต่อราชการโดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง

(๓.๓) การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ

เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ มี ๓๐ คะแนน ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ต้องดำเนินการอย่างน้อย ๑๖ คะแนน เพื่อให้ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

๒) แนวทางการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก

เพื่อให้การดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก สามารถให้บริการประชาชนจนเกิดสัมฤทธิ์ผลที่ดี จึงได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการไปสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก โดยแบ่งหลักเกณฑ์ตามองค์ประกอบทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านบริการ ด้านบุคลากร และด้านเทคโนโลยี ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

๒.๑) แนวทางการดำเนินการสำหรับหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC มาแล้ว ประกอบด้วย

เกณฑ์ที่ ๑ เกณฑ์ด้านกายภาพ

แบบประเมินตนเอง (Self Checklist) หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน

ข้อที่	การดำเนินการ	มี (รับพิจารณาต่อ)	ไม่มี (ไม่พิจารณาต่อ)
๑.	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์ - ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา ๑๗.๐๐ – ๑๙.๐๐ น. - วันเสาร์ - อาทิตย์ เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๒.๐๐ น. เป็นต้น		
๒.	มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง โดยสามารถเข้าถึงสถานที่ด้วยรถสาธารณะ		

ข้อที่	การดำเนินการ	มี (รับพิจารณาต่อ)	ไม่มี (ไม่พิจารณาต่อ)
๓.	มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน		
๔.	มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟต์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น		
๕.	มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง“จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ“จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ (หมายเหตุ ต้องโล่งโปร่ง ไม่แออัดและคำนึงถึงการให้บริการผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง)		

ข้อที่	การดำเนินการ	มี (รับพิจารณาต่อ)	ไม่มี (ไม่พิจารณาต่อ)
๖.	มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว		
๗.	ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากลทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน (เช่น ติดแถบเตือนให้ระมัดระวังบริเวณจุดพื้นที่ต่างระดับ)		
๘.	มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอที่จะไม่ทำให้เกิดอันตราย และไม่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ		
๙.	มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น		

ข้อที่	การดำเนินการ	มี (รับพิจารณาต่อ)	ไม่มี (ไม่พิจารณาต่อ)
๑๐.	มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ (กรณีที่ห้องน้ำไม่อยู่ในอำนาจการบริหารจัดการของหน่วยงานเอง ให้พิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ)		
๑๑.	มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม		
๑๒.	มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสารกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย		
๑๓.	มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ		
๑๔.	มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือจัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะได้ในบริเวณที่เหมาะสม		

เกณฑ์ที่ ๒ เกณฑ์ด้านคุณภาพ

ข้อที่	การดำเนินงาน	ประเมินตนเอง (Self Checklist)		คะแนน
๑. เกณฑ์พื้นฐาน (✍)				
๑.๑ ด้านสถานที่ (✍)				
๑	มีการดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ให้กับประชาชนที่มาติดต่อและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสถานที่ให้บริการ	❒ มี	❒ ไม่มี	
๑.๒ ด้านบริการ (✍)				
๒	มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	❒ มี	❒ ไม่มี	
๓	มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	❒ มี	❒ ไม่มี	
๔	มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์	❒ มี	❒ ไม่มี	

ข้อที่	การดำเนินงาน	ประเมินตนเอง (Self Checklist)		คะแนน
๕	มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการ	❒ มี	❒ ไม่มี	
๖	มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	❒ มี	❒ ไม่มี	
๗	มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อและช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน	❒ มี	❒ ไม่มี	
๘	มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุนลดการสูญเสียและเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	❒ มี	❒ ไม่มี	
๙	เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	❒ มี	❒ ไม่มี	
๑๐	มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	❒ มี	❒ ไม่มี	
๑๑	มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	❒ มี	❒ ไม่มี	
๑๒	มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน	❒ มี	❒ ไม่มี	
๑๓	มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้งการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	❒ มี	❒ ไม่มี	

ข้อที่	การดำเนินงาน	ประเมินตนเอง (Self Checklist)		คะแนน
๑๔	มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศคู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น	❒ มี	❒ ไม่มี	
๑๕	มีการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่อง	❒ มี	❒ ไม่มี	
๑๖	มีการสร้างความเข้าใจ และสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ	❒ มี	❒ ไม่มี	
๑.๓ ด้านบุคลากร (👍)				
๑๗	มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	❒ มี	❒ ไม่มี	
๑๘	มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น และจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	❒ มี	❒ ไม่มี	
๑๙	มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงานนอกเหนือจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ	❒ มี	❒ ไม่มี	
๒๐	เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต	❒ มี	❒ ไม่มี	

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
๒. เกณฑ์ขั้นสูง (☺)		
๒.๑ ด้านสถานที่ (☺)		
❒ (☺)	๑. มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ ตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการ เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ (ตามกฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๕ ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๕) ☐ ที่จอดรถสำหรับคนพิการ* ☐ ทางลาด* ☐ สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ* ☐ ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ* ☐ ห้องน้ำสำหรับคนพิการ* ☐ ประตูสำหรับคนพิการ* ☐ ที่นั่ง/พื้นที่จอดรถเข็นสำหรับคนพิการ ☐ โทรศัพท์สาธารณะ ☐ จุดบริการน้ำดื่ม ☐ ลิฟท์สำหรับคนพิการ ☐ สัญญาณเสียงและแสงขอความช่วยเหลือ

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
		☐ พื้นที่สำหรับหนีภัยสำหรับคนพิการ ☐ การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญลักษณ์สำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ☐ เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการอย่างน้อย ๑ คน เพื่อให้บริการสำหรับคนพิการ ☐ ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ ☐ ราวกันตกหรือผนังกันตก ☐ พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับผู้พิการทางการเห็น ☐ บันไดเลื่อนสำหรับคนพิการ ☐ ตู้บริการเงินด่วน (ATM) สำหรับคนพิการ ☐ ทางสัญจรสำหรับคนพิการ ☐ ตู้ไปรษณีย์สำหรับคนพิการ ☐ ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ ☐ ๑ คะแนน = สามารถใช้ได้จริงตั้งแต่ ๖-๑๐ รายการ (โดยต้องประกอบด้วย ๖ รายการที่มี*) ☐ ๒ คะแนน = สามารถใช้ได้จริงตั้งแต่ ๑๑ รายการขึ้นไป (โดยต้องประกอบด้วย ๖ รายการที่มี*) <u>และ</u>ต้องสร้างภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน โดยจัดให้มีพื้นที่สีเขียวสาธารณะ ร่มรื่น สวยงามตามธรรมชาติ เช่น สวนสาธารณะ สวนหย่อม เป็นต้น

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
❒ (☺)	๒. มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ	☐ ๑ คะแนน = มีการจัดการลด และคัดแยกขยะมูลฝอยในหน่วยงาน ☐ ๒ คะแนน = มีกิจกรรมส่งเสริมสนับสนุนแนวคิด Zero Waste เช่น การใช้บรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เป็นต้น
❒ (☺)	๓. มีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน	☐ ๑ คะแนน = มีการดำเนินการภายในหน่วยงานเพื่อลดการใช้พลังงาน ☐ ๒ คะแนน = มีการดำเนินการตามแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความเป็นกลางของคาร์บอน (Carbon Neutrality) เช่น การติดตั้ง Solar Rooftop การใช้งานอาคารและการบำรุงรักษาอาคารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่อง

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
๒.๒ ด้านบริการ (☺)		
❒ (☺)	๔. มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน และทบทวนปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ	☐ ๑ คะแนน = มีการจัดทำคู่มือ ประกอบด้วย ๑) คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ๒) คู่มือการให้บริการที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น คู่มือคำถาม – คำตอบ (FAQ)๓) คู่มือสำหรับการจัดการข้อร้องเรียน ☐ ๒ คะแนน = มีคู่มือข้างต้นที่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย เช่น อยู่บนระบบออนไลน์ เป็นต้น และเคยมีการปรับปรุงคู่มือใด ๆ ในช่วง ๒ ปีที่ผ่านมา
❒ (☺)	๕. มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะการรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น	☐ ๑ คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางปกติ เช่น หนังสือ แจ้งเตือน โทรศัพท์ ☐ ๒ คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางดิจิทัล เช่น SMS E-mail Application

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
❒ (☺)	๖. มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์	☐ ๑ คะแนน = มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ ด้วยการยื่นคำขอผ่านแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) และแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ ☐ ๒ คะแนน = ข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วตามข้างต้น ไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น เช่น การใช้ระบบจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) หรือการใช้ลายมือชื่อเล็กทรอนิกส์ (Electronic Signature)
❒ (☺)	๗. กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	☐ ๑ คะแนน = ข้อร้องเรียนในการให้บริการจะต้องได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติ ตามเวลาที่กำหนดไว้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ☐ ๑ คะแนน = หน่วยงานมีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงานอันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
❒ (☺)	๘. มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	☐ ๑ คะแนน = มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการรับเรื่องร้องเรียน ๔ ช่องทาง (เช่น อีเมล์ โทรศัพท์ จดหมาย และการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หน่วยงาน) ☐ ๒ คะแนน = มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการและการให้คำปรึกษา และรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายและเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ มากกว่า ๔ ช่องทาง (เพิ่มเติมจากที่ระบุไว้ข้างต้น)
❒ (☺)	๙. มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น	☐ ๑ คะแนน = มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการอย่างน้อย ๑ เรื่อง ☐ ๒ คะแนน = มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
❒ (☺)	๑๐. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานและการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	☐ มีบันทึก/รูปภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การใช้องค์ความรู้ เพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือเพื่อออกแบบหรือสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ ☐ ๑ คะแนน = มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีระบบสารสนเทศของการจัดการความรู้เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงได้ ☐ ๒ คะแนน = มีการนำกระบวนงานที่ถูกออกแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม
❒ (☺)	๑๑. มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call center ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งต่อ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการเพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ	มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบของ Call center ต้องมีคุณสมบัติครบทั้ง ๓ ข้อ ดังนี้ - สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการ และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
	- มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถามและมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	☐ ๑ คะแนน = มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบของ Call center ตามคุณสมบัติที่กำหนดอย่างน้อย ๒ ข้อ ☐ ๒ คะแนน = มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบของ Call center ครบคุณสมบัติทั้ง ๓ ข้อ
❒ (☺)	๑๒. มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรกไม่เกิน ๕% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก	☐ ๑ คะแนน = มีมาตรฐานการให้บริการของ Call Center ที่ชัดเจนและเจ้าหน้าที่รับทราบมาตรฐานที่กำหนด ☐ ๒ คะแนน = มีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการของ Call Center โดยแสดงให้เห็นว่าปรับปรุงแล้วดีขึ้นอย่างไร
❒ (☺)	๑๓. เจ้าหน้าที่ Call center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด	☐ ๑ คะแนน = มีรายงานหรือสถิติการปฏิบัติงานรายบุคคลสามารถแสดงให้เห็นว่าได้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนด ☐ ๒ คะแนน = เจ้าหน้าที่ Call center มีการรายงานปัญหาหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่เพื่อนำมากำหนดเป็นมาตรฐานในการให้บริการ

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
๒.๓ ด้านบุคลากร (☺)		
❒ (☺)	๑๔. มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมองศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่องเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ	☐ ๑ คะแนน = เจ้าหน้าที่ผ่านการฝึกอบรมหรือได้รับความรู้ด้านการให้บริการ ที่มีความสอดคล้องกับข้อ ๓.๑ และมีผลการประเมินสมรรถนะเกี่ยวกับการบริการ เช่น คะแนนสอบ คะแนนการประเมิน ใบประกาศนียบัตร เป็นต้น ☐ ๒ คะแนน = ผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐
❒ (☺)	๑๕. เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจากประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหามาพัฒนาแก้ไขซึ่งเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน ☐ ๑ คะแนน = มีการพัฒนาการให้บริการครบถ้วนตามนโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ☐ ๒ คะแนน = เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการขึ้นเพิ่มเติมจากนโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
❒ (☺)	๑๖. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบการให้บริการออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนออนไลน์ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล์ มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น	☐ ๑ คะแนน = มีการกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทางของการให้บริการระบบออนไลน์และเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ☐ ๒ คะแนน = มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในระบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่าปรับปรุงแล้วดีขึ้นอย่างไร

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
๒.๔ ด้านเทคโนโลยี (☺)		
❒ (☺)	๑๗. มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	☐ ๑ คะแนน = มีการรวบรวม วิเคราะห์และจัดทำข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้งานระบบเสนอส่วนกลางทราบ สำหรับกรณีที่ส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) หน่วยงานต้องมีระบบจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ เพื่อส่งให้ส่วนกลางวิเคราะห์หรือดำเนินการต่อได้ ☐ ๒ คะแนน = หน่วยงานสามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลดังกล่าว ตลอดจนต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานหรือเสนอแนะปรับปรุงระบบฐานข้อมูลต่อส่วนกลาง ในกรณีที่ส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User)

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
❒ (☺)	๑๘. มีระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคง ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ	☐ หน่วยงานมีกระบวนการกำกับดูแลนโยบายการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ที่สามารถระบุความเสี่ยง (identify) ป้องกัน (protect) ตรวจพบ (detect) รับมือ (respond) กู้ระบบคืนสู่สภาวะปกติ (recover) และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ☐ ๑ คะแนน = มีแผนการกำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) และปฏิบัติตามแผนอย่างเคร่งครัด ☐ ๒ คะแนน = มีการประเมินประสิทธิภาพกำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน ทั้งนี้ การประเมินประสิทธิภาพ หน่วยงานสามารถกระทำได้โดยหน่วยตรวจสอบภายในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานเอง (IT Audit) หรือผู้ตรวจสอบภายนอกเพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการรักษาความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
❒ (☺)	๑๙. คิดค้นและแสวงหาวิธีการหรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ	☐ ๑ คะแนน = หน่วยงานนำนวัตกรรม วิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ในการให้บริการจากที่อื่นมาพัฒนาต่อยอดในการปรับปรุงและออกแบบงานบริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ ☐ ๒ คะแนน = หน่วยงานมีการคิดค้น และแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ
❒ (☺)	๒๐. ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ตลอดจนสามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์	☐ ๑ คะแนน = มีการจัดทำฐานข้อมูลในการให้บริการเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบเรียลไทม์ หรือภายใน๒๔ ชั่วโมง ☐ ๒ คะแนน = มีการวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูลและใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
๕. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม (☺)		
❒ (☺)	๒๑. การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ : ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น	หากมีการดำเนินการมาไม่น้อยกว่า ๓ เดือน จะพิจารณาให้ข้อละ ๑ คะแนน ดังนี้ ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้อง ในรูปแบบดิจิทัล (Digitization) ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการปรับปรุงบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้องให้มีขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียมที่ลดลง (Business Process Reengineering : BPR) โดยคิดจาก Service Level Agreement (ต้องดำเนินการจริงและต่อเนื่อง) ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการของบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้อง โดยให้มีความเชื่อมโยงกันในรูปแบบ Omni Channel และ/หรือ Multi Channel ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีงานบริการที่เพิ่มเติมนอกเหนือจากงานบริการหลักของหน่วยงาน ๓ บริการขึ้นไป ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการใช้การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ หรือสร้างบริการใหม่ โดยต้องแสดงหลักฐานการใช้ข้อมูลเชิงวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
❒ (☺)	๒๒. การดำเนินการยกระดับศูนย์ราชการสะดวกตามแนวปฏิบัติที่ดี	หากมีการดำเนินการจะพิจารณาให้ข้อละ ๑ คะแนน ดังนี้ ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวก มีการให้บริการเชิงรุก สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงบริการได้ง่าย ตลอด ๒๔ ชั่วโมง รวมถึงการจัดให้มี Call Center และ/หรือ ระบบตอบรับอัตโนมัติเพื่อสนับสนุนการให้บริการ ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวก มีเครือข่ายความร่วมมือบูรณาการในการให้บริการ โดยจัดให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการของหน่วยงานเครือข่าย (Data Sharing, Omni Channel) ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวก เป็นศูนย์บริการร่วมอำนวยความสะดวกให้บริการประชาชน ณ จุดเดียว ในรูปแบบกายภาพและออนไลน์ (One Stop Service) ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวก มีการพัฒนาการให้บริการโดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ/หรือ การสร้างความเป็นผู้ประกอบการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (Engagement/ Entrepreneurship)

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
		☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกพัฒนานวัตกรรมและนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดภาระให้กับเจ้าหน้าที่และประชาชนทั้งเรื่องระยะเวลา ขั้นตอน และค่าใช้จ่าย โดยหน่วยงานสามารถเผยแพร่องค์ความรู้ไปยังหน่วยงานเครือข่ายในการปฏิบัติงานได้ (Excellent Center)

หมายเหตุ : - *ที่มา : ช่อเพชร พานระลึก. แนวคิดการออกแบบและบัญชีรายการอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการที่สอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคนพิการ. 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

<table>
<tr><th>เกณฑ์</th><th>การประเมิน</th></tr>
<tr><td>๑. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ (๑๐ คะแนน)</td><td>๑.๑ พิจารณาจากวิธีการสำรวจและความน่าเชื่อถือในการจัดเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น เช่น สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างกับผู้มารับบริการทั้งหมด ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล เป็นต้น
<table>
<tr><td>๑ คะแนน</td><td>หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td></tr>
<tr><td>๒ คะแนน</td><td>หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td></tr>
<tr><td>๓ คะแนน</td><td>จัดเก็บข้อมูลโดย third party แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td></tr>
<tr><td>๔ คะแนน</td><td>จัดเก็บข้อมูลโดย third party และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td></tr>
<tr><td>๕ คะแนน</td><td>จัดเก็บข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td></tr>
<tr><td>๖ คะแนน</td><td>จัดเก็บข้อมูลมากกว่า ๑ ช่องทางที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td></tr>
</table>
หมายเหตุ :
- การดำเนินการโดย third party หมายถึง การสำรวจโดยหน่วยงานภายนอก หรือหน่วยงานส่วนกลางสำรวจให้สาขาก็ได้</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td>๑.๒ คณะอนุกรรมการฯ สุ่มสัมภาษณ์ผู้รับบริการ (Spot Check) เกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ อย่างน้อย ๓ คน และให้คะแนนตามตาราง
<table>
<tr><td>๑ คะแนน</td><td>ไม่พึงพอใจ ๒ ใน ๓</td></tr>
<tr><td>๒ คะแนน</td><td>ไม่พึงพอใจ ๑ ใน ๓</td></tr>
<tr><td>๓ คะแนน</td><td>พึงพอใจทั้งหมด</td></tr>
<tr><td>๔ คะแนน</td><td>พึงพอใจทั้งหมด และ ได้รับคำชื่นชม</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>๒. ความสะดวกในการติดต่อราชการโดยพิจารณาจากความรวดเร็วขั้นตอนสั้นเข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง (๑๐ คะแนน)</td><td>๒.๑ ระยะเวลา (ใช้งานบริการหลัก หรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด) พิจารณาจากระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนดไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด โดยสุ่มสัมภาษณ์อย่างน้อย ๓ คน และลงคะแนนทั้ง ๓ คน จากนั้นให้ทำการหาค่าเฉลี่ยของคะแนนทั้ง ๓ คน
<table>
<tr><td>๑ คะแนน</td><td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๐-๑๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด</td></tr>
<tr><td>๒ คะแนน</td><td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๑๑-๒๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด</td></tr>
<tr><td>๓ คะแนน</td><td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๒๑-๓๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด</td></tr>
<tr><td>๔ คะแนน</td><td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๓๑-๔๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด</td></tr>
<tr><td>๕ คะแนน</td><td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้มากกว่า ๔๐% ขึ้นไป จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด หรือสามารถให้บริการน้อยกว่า ๑๐ นาที (Single Minute) ในกรณีที่ไม่สามารถลดขั้นตอนลงได้อีก</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

โปรดระบุการคาดประมาณผลที่จะได้รับจากการลดระยะเวลา

วิธีการคำนวณ

๑. คำนวณความแตกต่างของระยะเวลาการให้บริการที่เปลี่ยนแปลง เช่น จากเดิมระบุในคู่มือไว้ที่ ๑ วัน แต่ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เหลือ ๐.๕ วัน

๒. นำข้อมูลที่แปลงแล้วเป็นหน่วยวัน คูณกับ ๓๐๐ (อัตราค่าแรงขั้นต่ำต่อ ๑ วัน (๘ ชั่วโมง)) เพื่อแปลงเป็นหน่วยบาท

๓. นำค่าที่ได้คูณกับจำนวนธุรกรรมที่เกิดขึ้นทั้งหมดในรอบ ๑ ปี

สูตร (ระยะเวลาที่ลดลง (วัน) x ๓๐๐) x จำนวนธุรกรรมใน ๑ ปี (ครั้ง) = จำนวนเงินที่หน่วยงานประหยัดได้ (บาท)

ตัวอย่างเช่น ลดระยะเวลาการให้บริการได้ ๐.๕ วัน มีจำนวนธุรกรรมทั้งปีจำนวน ๑,๐๐๐ ครั้ง เท่ากับหน่วยงานสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้ (๐.๕ x ๓๐๐) x ๑,๐๐๐= ๑๕๐,๐๐๐ บาท

(.....x ๓๐๐) x ..... = ... บาท

๒.๒ พิจารณาจากจำนวนช่องทางการให้บริการ (ใช้งานบริการหลักหรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด) ช่องทางหลัก หมายถึง ช่องทางการให้บริการปกติ เช่น ช่องทาง walk-in ช่องทางการให้บริการอื่น ๆ เช่น e-service การยื่นเอกสาร ทาง online หรือ e-payment เป็นต้น (ยกเว้นคู่มือประชาชน)

๑ คะแนน	๑ ช่องทาง (หมายถึงช่องทางหลัก)
๒ คะแนน	๒ ช่องทางขึ้นไป
๓ คะแนน	๓ ช่องทางขึ้นไป
๔ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง (เช่น เดลิเวอรี่ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)
๕ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๒ เรื่อง

หมายเหตุ : คณะอนุฯ พิจารณาว่าช่องทางการให้บริการต้องเป็นช่องทางที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

<table>
<tr>
<td>๓. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชนจนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ
(๑๐ คะแนน)</td>
<td>๓.๑ ประเมินจากการมีระบบเพื่อให้บริการได้จากทุกที่ เช่น ระบบการจองคิว ระบบการให้บริการ ระบบการชำระเงิน ระบบการให้ข้อมูลเพื่อติดตามสถานะการให้บริการ ระบบการร้องเรียน (ประเมินตามตารางด้านล่าง ให้คะแนนระบบละ ๑ คะแนน และหากมีการวิเคราะห์ผลจากระบบให้เพิ่มอีก ๑ คะแนน)
<table>
<tr><td>๑ คะแนน</td><td>เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง / มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ</td></tr>
<tr><td>๒ คะแนน</td><td>มีระบบการจองคิวล่วงหน้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ / ระบบการร้องเรียนออนไลน์</td></tr>
<tr><td>๓ คะแนน</td><td>มีระบบยื่นคำขออิเล็กทรอนิกส์</td></tr>
<tr><td>๔ คะแนน</td><td>มีระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์</td></tr>
<tr><td>๕ คะแนน</td><td>มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/ e-Tax Invioce)</td></tr>
</table>
๓.๒ ร้อยละของผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละเท่าใดของกลุ่มเป้าหมาย (N)
<table>
<tr><td>๕ คะแนน</td><td>ตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไป</td></tr>
<tr><td>๔ คะแนน</td><td>ร้อยละ ๔๐ – ๔๙</td></tr>
<tr><td>๓ คะแนน</td><td>ร้อยละ ๓๐ – ๓๙</td></tr>
<tr><td>๒ คะแนน</td><td>ร้อยละ ๒๐ – ๒๙</td></tr>
<tr><td>๑ คะแนน</td><td>ต่ำกว่าร้อยละ ๒๐</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
</table>

๒.๒) แนวทางการดำเนินการสำหรับหน่วยงานที่ขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC ปีแรก ประกอบด้วย

เกณฑ์ที่ ๑ เกณฑ์ด้านกายภาพ

แบบประเมินตนเอง (Self Checklist) หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน

ข้อที่	การดำเนินการ	มี (รับพิจารณาต่อ)	ไม่มี (ไม่พิจารณาต่อ)
๑.	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์ - ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา ๑๗.๐๐ – ๑๙.๐๐ น. - วันเสาร์ - อาทิตย์ เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๒.๐๐ น. เป็นต้น		
๒.	มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง โดยสามารถเข้าถึงสถานที่ด้วยรถสาธารณะ		
๓.	มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน		

ข้อที่	การดำเนินการ	มี (รับพิจารณาต่อ)	ไม่มี (ไม่พิจารณาต่อ)
๔.	มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟต์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น		
๕.	มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง“จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ“จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ (หมายเหตุ ต้องโล่งโปร่ง ไม่แออัดและคำนึงถึงการให้บริการผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง)		
๖.	มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว		

ข้อที่	การดำเนินการ	มี (รับพิจารณาต่อ)	ไม่มี (ไม่พิจารณาต่อ)
๗.	ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากลทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน (เช่น ติดแถบเตือนให้ระมัดระวังบริเวณจุดพื้นที่ต่างระดับ)		
๘.	มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอที่จะไม่ทำให้เกิดอันตราย และไม่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ		
๙.	มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น		
๑๐.	มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ (กรณีที่ห้องน้ำไม่อยู่ในอำนาจการบริหารจัดการของหน่วยงานเอง ให้พิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ)		
๑๑.	มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม		

ข้อที่	การดำเนินการ	มี (รับพิจารณาต่อ)	ไม่มี (ไม่พิจารณาต่อ)
๑๒.	มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสารกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย		
๑๓.	มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ		
๑๔.	มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือจัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะได้ในบริเวณที่เหมาะสม		

เกณฑ์ที่ ๒ เกณฑ์ด้านคุณภาพ

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
๑. ด้านสถานที่		
❒ (✍)	๑.๑ มีการดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ให้กับประชาชนที่มาติดต่อ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสถานที่ให้บริการ	☐ ดำเนินการตามประกาศกรมอนามัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรการการป้องกันความเสี่ยงจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ หรือโรคโควิด ๑๙ สำหรับสถานที่ราชการ สถานที่ทำงานเอกชน และสถานประกอบกิจการ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตามความเหมาะสม ประกอบด้วย ☐ การควบคุมเกี่ยวกับสุขลักษณะอาคารและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีอยู่ในอาคาร ☐ การจัดอุปกรณ์ทำความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค ☐ การป้องกันสำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ☐ การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing)

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
❒ (☺)	๑.๒ มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ ตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการ เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ (ตามกฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๕ ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๕) ❒ ที่จอดรถสำหรับคนพิการ* ❒ ทางลาด* ❒ สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ* ❒ ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ* ❒ ห้องน้ำสำหรับคนพิการ* ❒ ประตูสำหรับคนพิการ* ❒ ที่นั่ง/พื้นที่จอดรถเข็นสำหรับคนพิการ ❒ โทรศัพท์สาธารณะ ❒ จุดบริการน้ำดื่ม ❒ ลิฟท์สำหรับคนพิการ ❒ สัญญาณเสียงและแสงขอความช่วยเหลือ ❒ พื้นที่สำหรับหนีภัยสำหรับคนพิการ ❒ การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญลักษณ์

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
		สำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ☐ เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการอย่างน้อย ๑ คน เพื่อให้บริการสำหรับคนพิการ ☐ ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ ☐ ราวกันตกหรือผนังกันตก ☐ พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับผู้พิการทางการเห็น ☐ บันไดเลื่อนสำหรับคนพิการ ☐ ตู้บริการเงินด่วน (ATM) สำหรับคนพิการ ☐ ทางสัญจรสำหรับคนพิการ ☐ ตู้ไปรษณีย์สำหรับคนพิการ ☐ ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ ☐ ๑ คะแนน = สามารถใช้ได้จริงตั้งแต่ ๖-๑๐ รายการ (โดยต้องประกอบด้วย ๖ รายการที่มี*) ☐ ๒ คะแนน = สามารถใช้ได้จริงตั้งแต่ ๑๑ รายการขึ้นไป (โดยต้องประกอบด้วย ๖ รายการที่มี*) <u>และ</u>ต้องสร้างภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน โดยจัดให้มีพื้นที่สีเขียวสาธารณะ ร่มรื่น สวยงามตามธรรมชาติ เช่น สวนสาธารณะ สวนหย่อม เป็นต้น

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
❒ (☺)	๑.๓ มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ	☐ ๑ คะแนน = มีการจัดการลด และคัดแยกขยะมูลฝอยในหน่วยงาน ☐ ๒ คะแนน = มีกิจกรรมส่งเสริมสนับสนุนแนวคิด Zero Waste เช่น การใช้บรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เป็นต้น
❒ (☺)	๑.๔ มีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน	☐ ๑ คะแนน = มีการดำเนินการภายในหน่วยงานเพื่อลดการใช้พลังงาน ☐ ๒ คะแนน = มีการดำเนินการตามแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความเป็นกลางของคาร์บอน (Carbon Neutrality) เช่น การติดตั้ง Solar Rooftop การใช้งานอาคารและการบำรุงรักษาอาคารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่อง

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
๒. ด้านบริการ		
❒ (✍)	๒.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	หน่วยงาน**ต้องมีการสำรวจความต้องการ**ของผู้รับบริการ โดยใช้เทคนิคหรือวิธีการเพื่อให้ทราบความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีขนาดที่เหมาะสม และ**ต้องกำหนดครอบคลุมทั้ง ๖ ประเด็น** ดังนี้ ☐ ประเภทงานบริการ ☐ วันและเวลาเปิดให้บริการ ☐ สถานที่ให้บริการ ☐ ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ ☐ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ☐ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ - ผลการสำรวจที่ได้รับคืออะไร (ผลการสำรวจไม่ควรนานกว่า ๒ ปี)
❒ (✍)	๒.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	☐ มีรายงานผลการวิเคราะห์ตามข้อ ๒.๑ ☐ สามารถนำมาออกแบบการให้บริการ

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
❒ (✍)	๒.๓ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์	❒ งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน ❒ งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน (รูปแบบในการให้บริการข้อมูลดังกล่าว สามารถนำข้อมูลไปแสดงบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าถึงสืบค้นเองได้) ❒ งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ * ต้องมีงานบริการครอบคลุมทั้ง ๓ ประเภทงานบริการ
❒ (✍)	๒.๔ มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการ	❒ ทุกงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ตามข้อ ๒.๓ ไม่ร้องขอสำเนา ❒ หน่วยงานเป็นผู้ถ่ายสำเนาให้ผู้รับบริการ ❒ มีติดประกาศยกเลิกการใช้สำเนา ❒ อาจยังยกเลิกไม่ครบถ้วน เนื่องจาก .....
❒ (✍)	๒.๕ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	❒ มีผังภาพหรือขั้นตอนแสดงการให้บริการที่ชัดเจน
❒ (✍)	๒.๖ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน	❒ มีป้ายชื่อผู้รับผิดชอบ เบอร์โทรติดต่อ แสดงให้ผู้รับบริการเห็นได้อย่างชัดเจน ❒ กรณีที่ผู้รับบริการมีปัญหาสามารถติดต่อผู้ให้บริการได้โดยตรง

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
❒ (☺)	๒.๗ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน และทบทวนปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ	☐ ๑ คะแนน = มีการจัดทำคู่มือ ประกอบด้วย ๑) คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ๒) คู่มือการให้บริการที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น คู่มือคำถาม – คำตอบ (FAQ)๓) คู่มือสำหรับการจัดการข้อร้องเรียน ☐ ๒ คะแนน = มีคู่มือข้างต้นที่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย เช่น อยู่บนระบบออนไลน์ เป็นต้น และเคยมีการปรับปรุงคู่มือใด ๆ ในช่วง ๒ ปีที่ผ่านมา
❒ (☺)	๒.๘ มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะการรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น	☐ ๑ คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางปกติ เช่น หนังสือ แจ้งเตือน โทรศัพท์ ☐ ๒ คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางดิจิทัล เช่น SMS E-mail Application

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
❒ (☺)	๒.๙ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์	☐ ๑ คะแนน = มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ ด้วยการยื่นคำขอผ่านแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) และแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ ☐ ๒ คะแนน = ข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วตามข้างต้น ไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น เช่น การใช้ระบบจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) หรือการใช้ลายมือชื่อเล็กทรอนิกส์ (Electronic Signature)
❒ (✍)	๒.๑๐ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	☐ มีบันทึก/ผลการประชุมการติดตามปรับปรุงงานหรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับหน่วยงาน ☐ มีผลประเมินความพึงพอใจอย่างน้อยเป็นรายเดือนหรือไตรมาส ☐ นำผลการประเมินความพึงพอใจมาปรับปรุงงานบริการให้เห็นอย่างชัดเจน
❒ (✍)	๒.๑๑ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	ผลลัพธ์ความพึงพอใจ โดยได้จากการสำรวจของหน่วยงานเองหรือหน่วยงานภายนอก (third party) เฉลี่ยในรอบปีไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ☐ ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยในรอบปีคือ .....

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
❒ (👍)	๒.๑๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	☐ มีการจัดการข้อร้องเรียน การจัดให้มีวิธีการรับฟังข้อร้องเรียน ที่เป็นการจัดระบบหรือกระบวนการ และวิธีการรับฟังจากประชาชน เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ทราบและชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชน ☐ มีการกำหนดช่องทางการรับเรื่อง ขั้นตอนการดำเนินการ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน และมีระบบการติดตามความคืบหน้า
❒ (☺)	๒.๑๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	☐ ๑ คะแนน = ข้อร้องเรียนในการให้บริการจะต้องได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติ ตามเวลาที่กำหนดไว้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ☐ ๑ คะแนน = หน่วยงานมีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงานอันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
❒ (☺)	๒.๑๔ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	☐ ๑ คะแนน = มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการรับเรื่องร้องเรียน ๔ ช่องทาง (เช่น อีเมล์ โทรศัพท์ จดหมาย และการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หน่วยงาน) ☐ ๒ คะแนน = มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการและการให้คำปรึกษา และรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายและเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ มากกว่า ๔ ช่องทาง (เพิ่มเติมจากที่ระบุไว้ข้างต้น)
❒ (👍)	๒.๑๕ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	มีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน ซึ่งต้องประกอบด้วย ☐ หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ☐ ผู้รับผิดชอบ ☐ ระยะเวลาดำเนินการ ☐ ผลดำเนินการ ☐ ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
❒ (👍)	๒.๑๖ มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน	☐ มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน (monitoring) ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ ๒.๑๕ ☐ กรณีที่เกิดปัญหา มีการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที (take action) เช่น การจัดชุดเฉพาะกิจลงพื้นที่แก้ปัญหาตามความเหมาะสม
❒ (☺)	๒.๑๗ มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น	☐ ๑ คะแนน = มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการอย่างน้อย ๑ เรื่อง ☐ ๒ คะแนน = มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
❒ (☺)	๒.๑๘ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานและการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	☐ มีบันทึก/รูปภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การใช้องค์ความรู้ เพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือเพื่อออกแบบหรือสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ ☐ ๑ คะแนน = มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีระบบสารสนเทศของการจัดการความรู้เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงได้ ☐ ๒ คะแนน = มีการนำกระบวนงานที่ถูกออกแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม
❒ (👍)	๒.๑๙ มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	☐ หน่วยงานมีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
❒ (☺)	๒.๒๐ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call center ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งต่อ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการเพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถามและมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบของ Call center ต้องมีคุณสมบัติครบทั้ง ๓ ข้อ ดังนี้ - สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการ และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ☐ ๑ คะแนน = มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบของ Call center ตามคุณสมบัติที่กำหนดอย่างน้อย ๒ ข้อ ☐ ๒ คะแนน = มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบของ Call center ครบคุณสมบัติทั้ง ๓ ข้อ
❒ (☺)	๒.๒๑ มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรกไม่เกิน ๕% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก	☐ ๑ คะแนน = มีมาตรฐานการให้บริการของ Call Center ที่ชัดเจนและเจ้าหน้าที่รับทราบมาตรฐานที่กำหนด ☐ ๒ คะแนน = มีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการของ Call Center โดยแสดงให้เห็นว่าปรับปรุงแล้วดีขึ้นอย่างไร

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
❒ (☺)	๒.๒๒ เจ้าหน้าที่ Call center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด	☐ ๑ คะแนน = มีรายงานหรือสถิติการปฏิบัติงานรายบุคคลสามารถแสดงให้เห็นว่าได้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนด ☐ ๒ คะแนน = เจ้าหน้าที่ Call center มีการรายงานปัญหาหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่เพื่อนำมากำหนดเป็นมาตรฐานในการให้บริการ
❒ (👍)	๒.๒๓ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศคู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น	☐ มีแผนการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ โดยเน้นเรื่อง ☐ ข้อมูลการให้บริการ ☐ สถานที่ ☐ บุคลากร ☐ วัสดุอุปกรณ์
❒ (👍)	๒.๒๔ มีการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่อง	☐ มีการฝึกซ้อมแผนการบริหารความต่อเนื่อง (อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง)

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
❒ (✍)	๒.๒๕ มีการสร้างความเข้าใจ และสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ	☐ มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการบริหารความต่อเนื่องให้เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานได้ทราบ ☐ มีการเผยแพร่ สื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบผลกระทบในการให้บริการของหน่วยงานเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ เช่น รูปแบบอินโฟกราฟิก คลิปวิดีโอ เป็นต้น
❒ (✍)	๒.๒๖ มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐ มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องให้ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ ☐ มีความเป็นปัจจุบัน ☐ สามารถรองรับสถานการณ์ COVID ๑๙ ☐ มุ่งเน้นการนำระบบ e-service รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานและให้บริการประชาชน *แผน BCP ไม่ได้มีกรอบระยะเวลา แต่เป็นแผนที่ต้องมีการทบทวนปรับปรุงอยู่เสมอเมื่อมีปัจจัยต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ภารกิจ บุคลากร เพื่อว่าเมื่อเกิดเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งขึ้น หน่วยงานจะได้สามารถพร้อมดำเนินภารกิจได้อย่างต่อเนื่องไม่สะดุดหยุดลง แม้เกิดสภาวะวิกฤต หรือหากเกิดการหยุดชะงัก จะสามารถกลับมาดำเนินการได้ภายในเวลาเท่าใด เพื่อไม่ให้กระทบกับประชาชนหรืองานในภาพรวมของรัฐ

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
๓. ด้านบุคลากร		
❒ (👍)	๓.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็นและจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหารหรือช่วงเวลาที่มีรับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	☐ มีการวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนของหน่วยงานที่เหมาะสมกับปริมาณงานโดยจัดทำเป็นแผนกำลังคน ☐ มีการเสนอความต้องการกำลังคนให้ผู้บริหารที่มีอำนาจพิจารณา ☐ มีคำสั่งหรือตารางงานการให้บริการที่สอดคล้องกับผลสำรวจ หรือในช่วงพักทานอาหารหรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก
❒ (👍)	๓.๒ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน นอกเหนือจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ	☐ มีวิธีการ หรือแนวทางในการพิจารณาให้สิ่งจูงใจ เช่น ผลการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชน หรือผู้บังคับบัญชา พนักงานดีเด่นประจำเดือน เป็นต้น
❒ (☺)	๓.๓ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมองศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่องเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ	☐ ๑ คะแนน = เจ้าหน้าที่ผ่านการฝึกอบรมหรือได้รับความรู้ด้านการให้บริการ ที่มีความสอดคล้องกับข้อ ๓.๑ และมีผลการประเมินสมรรถนะเกี่ยวกับการบริการ เช่น คะแนนสอบ คะแนนการประเมิน ใบประกาศนียบัตร เป็นต้น ☐ ๒ คะแนน = ผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
❒ (👍)	๓.๔ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต	เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ดังนี้ ☐ สามารถตอบคำถามพื้นฐานได้ ☐ สามารถแก้ไขและรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ☐ การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต
❒ (☺)	๓.๕ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจากประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหามาพัฒนาแก้ไขซึ่งเป็นสิ่งที่<u>นอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน</u> ☐ ๑ คะแนน = มีการพัฒนาการให้บริการครบถ้วนตามนโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ☐ ๒ คะแนน = เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการขึ้นเพิ่มเติมจากนโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
❒ (☺)	๓.๖ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบการให้บริการออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนออนไลน์ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล์ มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น	☐ ๑ คะแนน = มีการกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทางของการให้บริการระบบออนไลน์และเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ☐ ๒ คะแนน = มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในระบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่าปรับปรุงแล้วดีขึ้นอย่างไร

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
๔. ด้านเทคโนโลยี		
❐ (☺)	๔.๑ มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	☐ ๑ คะแนน = มีการรวบรวม วิเคราะห์และจัดทำข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้งานระบบเสนอส่วนกลางทราบ สำหรับกรณีที่ส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) หน่วยงานต้องมีระบบจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ เพื่อส่งให้ส่วนกลางวิเคราะห์หรือดำเนินการต่อได้ ☐ ๒ คะแนน = หน่วยงานสามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลดังกล่าว ตลอดจนต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานหรือเสนอแนะปรับปรุงระบบฐานข้อมูลต่อส่วนกลาง ในกรณีที่ส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User)

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
❒ (☺)	๔.๒ มีระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคง ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ	☐ หน่วยงานมีกระบวนการกำกับดูแลนโยบายการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ที่สามารถระบุความเสี่ยง (identify) ป้องกัน (protect) ตรวจพบ (detect) รับมือ (respond) กู้ระบบคืนสู่สภาวะปกติ (recover) และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ☐ ๑ คะแนน = มีแผนการกำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) และปฏิบัติตามแผนอย่างเคร่งครัด ☐ ๒ คะแนน = มีการประเมินประสิทธิภาพกำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน ทั้งนี้ การประเมินประสิทธิภาพ หน่วยงานสามารถกระทำได้โดยหน่วยตรวจสอบภายในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานเอง (IT Audit) หรือผู้ตรวจสอบภายนอกเพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการรักษาความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
❒ (☺)	๔.๓ คิดค้นและแสวงหาวิธีการหรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ	☐ ๑ คะแนน = หน่วยงานนำนวัตกรรม วิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ในการให้บริการจากที่อื่นมาพัฒนาต่อยอดในการปรับปรุงและออกแบบงานบริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ ☐ ๒ คะแนน = หน่วยงานมีการคิดค้น และแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ
❒ (☺)	๔.๔ ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ตลอดจนสามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์	☐ ๑ คะแนน = มีการจัดทำฐานข้อมูลในการให้บริการเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบเรียลไทม์ หรือภายใน๒๔ ชั่วโมง ☐ ๒ คะแนน = มีการวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูลและใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
๕. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม		
❒ (☺)	๕.๑ การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ : ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น	หากมีการดำเนินการมาไม่น้อยกว่า ๓ เดือน จะพิจารณาให้ข้อละ ๑ คะแนน ดังนี้ ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้อง ในรูปแบบดิจิทัล (Digitization) ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการปรับปรุงบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้องให้มีขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียมที่ลดลง (Business Process Reengineering : BPR) โดยคิดจาก Service Level Agreement (ต้องดำเนินการจริงและต่อเนื่อง) ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการของบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้อง โดยให้มีความเชื่อมโยงกันในรูปแบบ Omni Channel และ/หรือ Multi Channel ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีงานบริการที่เพิ่มเติมนอกเหนือจากงานบริการหลักของหน่วยงาน ๓ บริการขึ้นไป ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการใช้การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ หรือสร้างบริการใหม่ โดยต้องแสดงหลักฐานการใช้ข้อมูลเชิงวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
❒ (☺)	๕.๒ การดำเนินการยกระดับศูนย์ราชการสะดวกตามแนวปฏิบัติที่ดี	หากมีการดำเนินการจะพิจารณาให้ข้อละ ๑ คะแนน ดังนี้ ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวก มีการให้บริการเชิงรุก สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงบริการได้ง่าย ตลอด ๒๔ ชั่วโมง รวมถึงการจัดให้มี Call Center และ/หรือ ระบบตอบรับอัตโนมัติเพื่อสนับสนุนการให้บริการ ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวก มีเครือข่ายความร่วมมือบูรณาการในการให้บริการ โดยจัดให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการของหน่วยงานเครือข่าย (Data Sharing, Omni Channel) ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวก เป็นศูนย์บริการร่วมอำนวยความสะดวกให้บริการประชาชน ณ จุดเดียว ในรูปแบบกายภาพและออนไลน์ (One Stop Service) ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวก มีการพัฒนาการให้บริการโดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ/หรือ การสร้างความเป็นผู้ประกอบการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (Engagement/ Entrepreneurship)

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
		☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกพัฒนานวัตกรรมและนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดภาระให้กับเจ้าหน้าที่และประชาชนทั้งเรื่องระยะเวลา ขั้นตอน และค่าใช้จ่าย โดยหน่วยงานสามารถเผยแพร่องค์ความรู้ไปยังหน่วยงานเครือข่ายในการปฏิบัติงานได้ (Excellent Center)

หมายเหตุ : - *ที่มา : ช่อเพชร พานระลึก. แนวคิดการออกแบบและบัญชีรายการอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการที่สอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคนพิการ. 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

<table>
<tr><th>เกณฑ์</th><th>การประเมิน</th></tr>
<tr><td>๑. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ (๑๐ คะแนน)</td><td>๑.๑ พิจารณาจากวิธีการสำรวจและความน่าเชื่อถือในการจัดเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น เช่น สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างกับผู้มารับบริการทั้งหมด ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล เป็นต้น
<table>
<tr><td>๑ คะแนน</td><td>หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td></tr>
<tr><td>๒ คะแนน</td><td>หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td></tr>
<tr><td>๓ คะแนน</td><td>จัดเก็บข้อมูลโดย third party แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td></tr>
<tr><td>๔ คะแนน</td><td>จัดเก็บข้อมูลโดย third party และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td></tr>
<tr><td>๕ คะแนน</td><td>จัดเก็บข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td></tr>
<tr><td>๖ คะแนน</td><td>จัดเก็บข้อมูลมากกว่า ๑ ช่องทางที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอกับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td></tr>
</table>
หมายเหตุ :
- การดำเนินการโดย third party หมายถึง การสำรวจโดยหน่วยงานภายนอก หรือหน่วยงานส่วนกลางสำรวจให้สาขาก็ได้</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td>๑.๒ คณะอนุกรรมการฯ สุ่มสัมภาษณ์ผู้รับบริการ (Spot Check) เกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ อย่างน้อย ๓ คน และให้คะแนนตามตาราง
<table>
<tr><td>๑ คะแนน</td><td>ไม่พึงพอใจ ๒ ใน ๓</td></tr>
<tr><td>๒ คะแนน</td><td>ไม่พึงพอใจ ๑ ใน ๓</td></tr>
<tr><td>๓ คะแนน</td><td>พึงพอใจทั้งหมด</td></tr>
<tr><td>๔ คะแนน</td><td>พึงพอใจทั้งหมด และ ได้รับคำชื่นชม</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>๒. ความสะดวกในการติดต่อราชการโดยพิจารณาจากความรวดเร็วขั้นตอนสั้นเข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง (๑๐ คะแนน)</td><td>๒.๑ ระยะเวลา (ใช้งานบริการหลัก หรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด) พิจารณาจากระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนดไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด โดยสุ่มสัมภาษณ์อย่างน้อย ๓ คน และลงคะแนนทั้ง ๓ คน จากนั้นให้ทำการหาค่าเฉลี่ยของคะแนนทั้ง ๓ คน
<table>
<tr><td>๑ คะแนน</td><td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๐-๑๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด</td></tr>
<tr><td>๒ คะแนน</td><td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๑๑-๒๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด</td></tr>
<tr><td>๓ คะแนน</td><td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๒๑-๓๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด</td></tr>
<tr><td>๔ คะแนน</td><td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๓๑-๔๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด</td></tr>
<tr><td>๕ คะแนน</td><td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้มากกว่า ๔๐% ขึ้นไป จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด หรือสามารถให้บริการน้อยกว่า ๑๐ นาที (Single Minute) ในกรณีที่ไม่สามารถลดขั้นตอนลงได้อีก</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

โปรดระบุการคาดประมาณผลที่จะได้รับจากการลดระยะเวลา

วิธีการคำนวณ

๑. คำนวณความแตกต่างของระยะเวลาการให้บริการที่เปลี่ยนแปลง เช่น จากเดิมระบุในคู่มือไว้ที่ ๑ วัน แต่ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เหลือ ๐.๕ วัน

๒. นำข้อมูลที่แปลงแล้วเป็นหน่วยวัน คูณกับ ๓๐๐ (อัตราค่าแรงขั้นต่ำต่อ ๑ วัน (๘ ชั่วโมง)) เพื่อแปลงเป็นหน่วยบาท

๓. นำค่าที่ได้คูณกับจำนวนธุรกรรมที่เกิดขึ้นทั้งหมดในรอบ ๑ ปี

สูตร (ระยะเวลาที่ลดลง (วัน) x ๓๐๐) x จำนวนธุรกรรมใน ๑ ปี (ครั้ง) = จำนวนเงินที่หน่วยงานประหยัดได้ (บาท)

ตัวอย่างเช่น ลดระยะเวลาการให้บริการได้ ๐.๕ วัน มีจำนวนธุรกรรมทั้งปีจำนวน ๑,๐๐๐ ครั้ง เท่ากับหน่วยงานสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้ (๐.๕ x ๓๐๐) x ๑,๐๐๐= ๑๕๐,๐๐๐ บาท

(.....x ๓๐๐) x ..... = ... บาท

๒.๒ พิจารณาจากจำนวนช่องทางการให้บริการ (ใช้งานบริการหลักหรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด) ช่องทางหลัก หมายถึง ช่องทางการให้บริการปกติ เช่น ช่องทาง walk-in ช่องทางการให้บริการอื่น ๆ เช่น e-service การยื่นเอกสาร ทาง online หรือ e-payment เป็นต้น (ยกเว้นคู่มือประชาชน)

๑ คะแนน	๑ ช่องทาง (หมายถึงช่องทางหลัก)
๒ คะแนน	๒ ช่องทางขึ้นไป
๓ คะแนน	๓ ช่องทางขึ้นไป
๔ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง (เช่น เดลิเวอรี่ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)
๕ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๒ เรื่อง

หมายเหตุ : คณะอนุฯ พิจารณาว่าช่องทางการให้บริการต้องเป็นช่องทางที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

<table>
<tr>
<td>๓. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชนจนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ
(๑๐ คะแนน)</td>
<td>๓.๑ ประเมินจากการมีระบบเพื่อให้บริการได้จากทุกที่ เช่น ระบบการจองคิว ระบบการให้บริการ ระบบการชำระเงิน ระบบการให้ข้อมูลเพื่อติดตามสถานะการให้บริการ ระบบการร้องเรียน (ประเมินตามตารางด้านล่าง ให้คะแนนระบบละ ๑ คะแนน และหากมีการวิเคราะห์ผลจากระบบให้เพิ่มอีก ๑ คะแนน)
<table>
<tr><td>๑ คะแนน</td><td>เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง / มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ</td></tr>
<tr><td>๒ คะแนน</td><td>มีระบบการจองคิวล่วงหน้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ / ระบบการร้องเรียนออนไลน์</td></tr>
<tr><td>๓ คะแนน</td><td>มีระบบยื่นคำขออิเล็กทรอนิกส์</td></tr>
<tr><td>๔ คะแนน</td><td>มีระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์</td></tr>
<tr><td>๕ คะแนน</td><td>มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/ e-Tax Invioce)</td></tr>
</table>
๓.๒ ร้อยละของผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละเท่าใดของกลุ่มเป้าหมาย (N)
<table>
<tr><td>๕ คะแนน</td><td>ตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไป</td></tr>
<tr><td>๔ คะแนน</td><td>ร้อยละ ๔๐ – ๔๙</td></tr>
<tr><td>๓ คะแนน</td><td>ร้อยละ ๓๐ – ๓๙</td></tr>
<tr><td>๒ คะแนน</td><td>ร้อยละ ๒๐ – ๒๙</td></tr>
<tr><td>๑ คะแนน</td><td>ต่ำกว่าร้อยละ ๒๐</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
</table>

สำหรับรายละเอียดแนวทางการดำเนินการของแต่ละหัวข้อมีดังนี้

๑. <u>ด้านสถานที่</u>

สถานที่ให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักต้องการและคาดหวังให้สถานที่ให้บริการเป็นจุดที่เอื้อต่อการมาใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ปลอดภัย สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวก ดังนั้น การจัดสถานที่ให้บริการจะต้องคำนึงถึงการเข้าถึงจุดให้บริการเข้าถึงได้สะดวก โดยมีการดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ให้กับประชาชนที่มาติดต่อและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสถานที่ให้บริการตามความเหมาะสม

ในการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้ ควรคำนึงตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ดังนี้

(๑) ที่นั่ง/พื้นที่จอดรถเข็นสำหรับคนพิการ

(๒) ทางลาด

(๓) พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับผู้พิการทางการเห็น

(๔) บันไดเลื่อน

(๕) ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ

(๖) ราวกันตกหรือผนังกันตก

(๗) ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้

(๘) สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ

(๙) โทรศัพท์สาธาณะ

(๑๐) จุดบริการน้ำดื่ม

(๑๑) ตู้บริการเงินด่วน (ATM) สำหรับคนพิการ

(๑๒) ประตูสำหรับคนพิการ

(๑๓) ห้องน้ำสำหรับคนพิการ

(๑๔) ลิฟท์สำหรับคนพิการ

(๑๕) ที่จอดรถสำหรับคนพิการ

(๑๖) สัญญาณเสียงและแสงขอความช่วยเหลือ

(๑๗) ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก

(๑๘) ทางสัญจรสำหรับคนพิการ

(๑๙) ตู้ไปรษณีย์สำหรับคนพิการ

(๒๐) พื้นที่สำหรับหนีภัยสำหรับคนพิการ

(๒๑) การประกาศเตือนภัยและตัวอักษรไฟวิ่ง/สัญญาณไฟเตือนภัย

(๒๒) การประกาศข้อมูลที่เป็นประโยชน์และตัวอักษรไฟวิ่ง/ป้ายแสดง

(๒๓) ความหมายเจ้าหน้าที่ให้บริการสำหรับคนพิการอย่างน้อย ๑ คน

ทั้งนี้ สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้จาก https://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/BKK_th/d๒d๘c๗๗๒๐๔d๙b๖d๒๘๕๓cd๙cd๙๒๔๐c๒๓f.pdf

มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดการลดและคัดแยกขยะมูลฝอย มีกิจกรรมส่งเสริมสนับสนุนแนวคิด Zero Waste เช่น การใช้บรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เป็นต้น และมีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน เช่น การติดตั้ง Solar Rooftop การใช้งานอาคารและการบำรุงรักษาอาคารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่อง

๒. ด้านบริการ

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

การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

ก่อนการเริ่มต้นดำเนินการจะต้องมีจัดให้มีการศึกษาวิเคราะห์ผลดีผลเสียให้ครบถ้วนทุกด้าน ต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยอาจใช้วิธีการออกแบบสำรวจ หรือรูปแบบอื่น ๆ ในการได้ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของสถานที่เปิดให้บริการ ด้วยวิธีการต่าง ๆ ที่เหมาะสมตามหลักสถิติ เพื่อนำมาใช้ออกแบบระบบการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก หรือปรับปรุงระบบการให้บริการ ในกรณีที่มีศูนย์ราชการสะดวกเปิดให้บริการอยู่แล้ว

ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลสำคัญและถูกต้องจำเป็นต้องมีการกำหนด กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการแต่ละพื้นที่ให้บริการไว้อย่างชัดเจน ซึ่งขึ้นอยู่กับว่าศูนย์บริการประชาชนที่จะเปิดให้บริการอยู่ในบริเวณใด ผู้ที่อาศัยอยู่ในบริเวณนั้นและบริเวณรอบ ๆ เป็นกลุ่มใดบ้าง มีพฤติกรรมเป็นอย่างไร รูปแบบการเดินทางเป็นอย่างไร เพื่อคาดการณ์ถึงประชาชนที่จะมารับบริการเป็นกลุ่มใด เช่น ผู้ประกอบการ ชาวต่างชาติ นักศึกษา แรงงานต่างด้าว และประชาชนทั่วไป เป็นต้น หรืออาจจะศึกษาจากช่วงวัยหรืออายุและนำมาพิจารณาร่วมกับบริการที่ต้องการจากราชการใช้แต่ละช่วงวัยของกลุ่มเป้าหมาย หรืออาจแบ่งกลุ่มประชาชน

ผู้รับบริการที่มีลักษณะและความต้องการที่คล้ายคลึงกัน และจำแนกเป็นประเภทของกลุ่มผู้รับบริการโดยอาจกำหนดออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านประชากรศาสตร์ เช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ๒) ด้านจิตวิทยา เช่น สถานะทางสังคม บุคลิกภาพ รูปแบบการดำเนินชีวิต ๓) ด้านพฤติกรรมศาสตร์ เช่น ประโยชน์ที่ต้องการ อัตราการรับบริการ/ความถี่ในการรับบริการการแก้ปัญหา ช่วงเวลา ความต้องการข้อมูลข่าวสาร และ ๔) ด้านภูมิศาสตร์ เช่น ขอบเขตดินแดน ในเมือง/ชนบท และสภาพภูมิอากาศ เป็นต้น

เมื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมายได้แล้ว ก็ต้องมีการออกแบบวิธีการและคำถามตามหลักสถิติ เพื่อให้ได้ข้อมูลจำเป็นเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการสำหรับการออกแบบการให้บริการเพื่อเกิดการอำนวยความสะดวก การสร้างมาตรฐานระบบงาน การให้บริการด้วยใจ และการนำไปสู่การเชื่อมโยงข้อมูลในทุกขั้นตอนต่อไป โดยอย่างน้อยคำถามจะต้องครอบคลุมประเด็นสำคัญ ดังนี้

- ประเภทงานบริการที่ต้องการให้มี
- วันและเวลาเปิดให้บริการ
- สถานที่ให้บริการ
- ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ
- สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ
- การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

ภายหลังจากการที่ได้รวบรวมข้อมูลความต้องการและข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายแล้วจะต้องนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ผลการศึกษาและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการต่อไป อย่างไรก็ตามการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของ

ผู้รับบริการไม่จำเป็นว่าจะต้องมีการสำรวจเฉพาะก่อนเปิดศูนย์ราชการสะดวกเท่านั้น แต่หากเป็นเรื่องสำคัญที่จะช่วยให้ได้ข้อมูลมาใช้ออกแบบปรับปรุงระบบการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น จึงควรมีการออกแบบวิธีการได้มาซึ่งข้อมูลที่จำเป็นต่อการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างเป็นระบบในช่วงระยะเวลาที่เหมาะสม โดยเฉพาะกรณีที่จะมีการเปลี่ยนแปลงการให้บริการในแต่ละครั้ง หรือตามกาลเวลาที่วิถีชีวิตเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงอันจะส่งผลกระทบต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก เป็นต้น

นอกจากนี้ ในการบริการเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระของประชาชน หน่วยงานต้องไม่ร้องขอเอกสารที่ภาครัฐออกให้จากประชาชน โดยภาครัฐควรพัฒนาการเชื่อมโยงระบบระหว่างกัน

งานบริการ

สำหรับงานบริการประชาชน คือ งานของรัฐที่จะต้องดำเนินการให้กับประชาชน หรือ ส่วนราชการด้วยกันเอง เนื่องจากเป็นอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะด้วยกฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับใด ๆ ก็ตาม การคัดเลือกงานบริการมาเปิดให้บริการ ควรมีความครบถ้วนและหลากหลายสอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่แต่อย่างไรก็ตาม ศูนย์ราชการสะดวกควรมีงานบริการที่ครอบคลุมประเภทงานด้านบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และงานอื่น ๆ โดยพิจารณาคัดเลือกงานบริการที่สอดคล้องกับผลสำรวจที่ได้จากการศึกษาความต้องการฯ

การออกแบบระบบงาน

การออกแบบระบบงาน เป็นการกำหนดแนวทาง/วิธีการในการทำงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดให้บรรลุเป้าหมายและสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ทีมงานของศูนย์ราชการสะดวกควรต้องร่วมกันพิจารณากำหนดประเภทของระบบงานที่จะเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานภายในศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งสามารกำหนดได้จากประเภทงานบริการ เช่น ระบบงานที่ให้เป็นจุดบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) และระบบงานเพื่อการรับเรื่อง-ส่งต่อ เป็นต้น และระบบการให้บริการที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เช่น ระบบการตอบคำถามเกี่ยวกับงานที่ให้บริการโดยต้องมีระยะเวลาในการตอบให้ชัดเจน ระบบการสื่อสารสองทิศทางเพื่อการรับรู้และสร้างความเข้าใจในเรื่องสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้รับบริการในหัวข้อเรื่องใด ผ่านช่องทางไหน ระบบการติดตามและรายงานผลงาน ระบบการให้บริการแบบออนไลน์ควรมีงานอะไรบ้างมีการบูรณาการปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ระบบการทักทายผู้รับบริการและระบบติดตามสถานะผู้รับบริการ เป็นต้น รวมทั้ง การร่วมกันออกแบบระบบงานว่าควรมีกลไก/แนวทาง/วิธีการปฏิบัติงานอย่างไรซึ่งต้องมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของศูนย์ราชการสะดวกและสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

การออกแบบระบบงานให้มีการบริการสอดคล้องไปทิศทางเดียวกัน ควรมีการดำเนินการเชิงบูรณาการเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมในการให้บริการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ รวมทั้งมีการดำเนินการที่สอดคล้องและ

เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยเฉพาะการตอบคำถามหรือการสื่อสารข้อมูลจากผู้ให้บริการถึงผู้รับบริการแต่ละครั้งจะต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องตรงกัน และรูปแบบในการให้บริการแต่ละจุดจะต้องเป็นมาตรฐานเดียวกันในการให้บริการแต่ละครั้ง

นอกจากนี้ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยการรับบริการนานในการออกแบบระบบงานจะต้องคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ผู้รับบริการมาใช้บริการ ความยากง่ายในการบริการประชาชนประกอบกับทรัพยากรที่ศูนย์ราชการสะดวกมีอยู่/ความสามารถในการจัดหามาได้ และนำมาจัดลำดับความสำคัญ

หลังจากที่ออกแบบระบบงานเสร็จแล้ว ควรมีการทดลองนำแต่ละระบบงานไปปฏิบัติและปรับปรุงระบบงานให้มีประสิทธิภาพ และนำข้อมูลการปฏิบัติงานในแต่ละระบบงานมาจัดทำเป็นขั้นตอนการทำงานกำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ ซึ่งต้องจัดทำรายละเอียดการปฏิบัติงานให้ชัดเจนครอบคลุม ถูกต้องและทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน และจัดเก็บในรูปแบบเอกสารหรือพัฒนาอยู่ในระบบสารสนเทศซึ่งต้องอยู่ในตำแหน่งที่หยิบใช้สะดวกค้นหาข้อมูลได้รวดเร็ว ทั้งนี้ ในการค้นหาข้อมูลงานบริการของหน่วยงานอื่น ๆ สามารถสืบค้นได้จากเว็บไซต์ www.info.go.th

ระบบการประเมินความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจเป็นวิธีการของการที่จะทำให้ศูนย์ราชการสะดวกได้รับข้อมูลความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำร้องเรียน จากผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งจำเป็นต้องจัดให้มีช่องทางในการวัดผลการให้บริการ รับข้อเสนอแนะ และแสดงความคิดเห็น เพื่อนำไปสู่การรับฟังข้อมูลต่าง ๆ จากกลุ่มเป้าหมาย และนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงงานต่อไป การให้บริการโดยทั่วไปมักพบว่า ผู้รับบริการต้องการการบริการที่ตรงกับความต้องการ และยังต้องการการอำนวยความสะดวก เพื่อให้ได้รับการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน อบอุ่นและมีการเอาใจใส่สนใจและได้รับประโยชน์สูงสุด ดังนั้นการให้บริการเพื่อสร้างคามพึงพอใจจะต้องสนองตอบต่อความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งผู้รับบริการอาจแสดงความต้องการโดยทางตรงจากคำพูด บอกกล่าวหรือตั้งสมมติฐานเองว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการต้องทราบความคาดหวังของผู้รับบริการใน ๓ ด้าน ดังนี้

๑) ด้านบุคคล ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้รับการต้อนรับดูแลอย่างกระตือรือร้น นอบน้อม พูดจาไพเราะ ให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจังและจริงใจ มีความรู้เรื่องที่จะให้บริการอย่างแท้จริง เมื่อมีข้อสงสัยสามารถให้คำตอบชี้แจง รับฟังเรื่องที่เป็นปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหาให้ได้ สร้างความมั่นใจได้ว่าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพคุ้มค่าและถูกต้องสมบูรณ์

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

๓) ด้านการดำเนินการ ผู้รับบริการต้องการได้รับความเชื่อมั่นว่าการดำเนินการนั้นเป็นไปอย่างมีขั้นตอน เป็นระบบปฏิบัติ

ได้ตามสัญญาที่ให้ไว้ มีความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรม ไม่คดโกงหรือเอาเปรียบผู้รับบริการและสังคม

เพื่อให้ทราบข้อมูลการให้บริการที่แท้จริงจากผู้รับบริการและนำไปใช้ปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้นจำเป็นที่จะต้องทราบถึงวิธีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม และทราบวิธีการนำข้อมูลความคิดเห็น และความพึงพอใจ รวมทั้งความไม่พึงพอใจนั้นมาจัดลำดับความสำคัญ เพื่อสร้างเป็นแผนปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เป็นที่พึงพอใจของประชาชน

ระบบการประเมินความพึงพอใจทันที ณ จุดให้บริการควรมีรูปแบบที่ง่ายสะดวกและไม่สร้างภาระต่อผู้ใช้บริการ นอกจากนี้หน่วยงานอาจจัดให้มีหน่วยงานภายนอกมาช่วยประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการภายหลังจากการมาติดต่อขอใช้บริการได้ในรูปแบบต่าง ๆ ตามความเหมาะสม เพื่อเป็นการให้ผลการสำรวจมีความแม่นยำและน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น และเมื่อได้ผลสำรวจมาแล้วควรนำไปวิเคราะห์และปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยเกณฑ์พื้นฐานนี้ได้กำหนดให้ผลความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกแห่งนั้นมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

คุณภาพการให้บริการ และการจัดการข้อร้องเรียน

การให้บริการของภาครัฐมีความหมายมากกว่าบริการที่ใช้ในภาคเอกชนที่รวมไปถึงการบริการที่จัดขึ้นเพื่อก่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยและความเป็นธรรมในสังคม การให้บริการของภาครัฐต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบระหว่างผู้เกี่ยวข้องแต่ละกลุ่ม ดังนั้นเพื่อให้เกิดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกจึงควรกำหนดเกณฑ์การให้บริการและนำไปใช้กับระบบการคัดเลือกและพัฒนาบุคลากร ไว้อย่างน้อย ๑๐ เกณฑ์ ได้แก่ ประสิทธิภาพ คุณภาพ ความทั่วถึง

ความเสมอภาค ความเป็นธรรม การตอบสนองความต้องการ การตอบสนองความพึงพอใจ ความต่อเนื่อง ความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการ

คุณภาพของการบริการสามารถวัดได้ด้วย “ความประทับใจ” หรือ “ความสุขใจ” ของผู้รับบริการเป็นเบื้องต้น และวัดเป็นตัวเลขได้ เรียกว่า “ดัชนีวัดความพอใจของลูกค้า” หรือ ค่า CSI : Customer Satisfaction Index โดยเปรียบเทียบสัดส่วนระหว่าง การบริการที่ผู้รับบริการได้รับจริง ๆ กับความคาดหวังในบริการที่ได้รับ ดังนั้น หัวข้อในเรื่องคุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน จึงมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับหัวข้อเรื่องคุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน จึงเป็นกระบวนการที่จะทำให้เกิดผลลัพธ์ในข้อระบบการประเมินความพึงพอใจ เนื่องจากกระบวนการหรือแนวทางที่ดำเนินการจะส่งผลต่อความพึงพอใจ รวมทั้ง สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจมาปรับปรุงระบบคุณภาพการให้บริการและระบบการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

ทั้งนี้ นอกจากการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามสถานการณ์ปกติทั่วไปแล้ว สิ่งสำคัญอีกประการที่จำเป็นต้องมีการดำเนินการ คือ การจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งต้องเริ่มจากการจัดให้มีการรับฟังข้อร้องเรียนที่เป็นการจัดระบบหรือกระบวนการ และวิธีการรับฟังข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ จากประชาชนในการมาขอรับบริการ เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการและเป็นช่องทางในการทำการชี้แจงทำความเข้าใจในเหตุผลและความจำเป็นของการปฏิบัติภารกิจของศูนย์ราชการสะดวกนั้น ๆ รวมไปถึงการแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการเพื่อป้องกันไม่ได้เกิดปัญหาหรือข้อร้องเรียนในประเด็นเดิมหรือประเด็นที่เกี่ยวข้องขึ้นซ้ำอีก

กระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียน อาจกำหนดได้ ดังนี้

๑) กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องให้เหมาะสมและสอดคล้องกับประเภทการให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องแต่ละกลุ่ม โดยให้สอดคล้องและชัดเจนกับโครงสร้างของศูนย์ราชการสะดวกที่เป็นอยู่

๒) กำหนดขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนให้มีแนวทางที่ชัดเจน โดยข้อร้องเรียนนั้นต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบที่ใช้อยู่ รวมทั้งเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก และให้มีการนำแนวทางที่กำหนดขึ้นไปใช้ในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓) แต่งตั้งคณะทำงานหรือผู้รับผิดชอบในการพิจารณาว่าข้อร้องเรียนนั้นมีสาเหตุหลักมาจากเรื่องใด ส่วนงานใดหรือใครควรเป็นผู้รับผิดชอบหลัก จากนั้นส่งเรื่องให้ส่วนงานนั้นเป็นผู้พิจารณาสาเหตุ แนวทางแก้ไข และป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำในอนาคต

๔) กำหนดระบบในการติดตามความคืบหน้าของทุกข้อร้องเรียนที่เข้ามา ว่าอยู่ในสถานะใดและควรทราบด้วยว่าจะจัดการกับข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในเมื่อไร พร้อมแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ ๆ ด้วยวิธีการที่เหมาะสม

ดังนั้น การรับคำถาม การให้ข้อแนะนำ หรือคำร้องเรียนและการตอบข้อร้องเรียนแก่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเป็นการรับฟังความคิดเห็น เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการและเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ และให้ถือเป็นหน้าที่ของบุคลากรผู้ให้บริการ ในการนำข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับอุปสรรค หรือความยุ่งยากในการบริการจากการปฏิบัติงานของบุคลากรบุคคลใดในกระบวนงานของศูนย์ราชการสะดวกไปพิจารณาทบทวนและพยายามแก้ไขปัญหา เพื่อขจัดความยุ่งยากเหล่านั้น รวมทั้งการทบทวนแก้ไขกฎ ระเบียบที่เป็นอุปสรรค และหรือทำการชี้แจง

ทำความเข้าใจกับผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง โดยต้องตอบภายในเวลาที่กำหนดด้วย

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 จึงควรมีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และควรมีการประเมินประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลไปทบทวนปรับปรุงพัฒนาช่องทางการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกให้ดีขึ้น

ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน

การดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกจำเป็นต้องมีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง และควรกำหนดระบบการติดตามงานและแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ทั้งนี้ อาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาหากเกิดกรณีที่จำเป็นต้องรวบรวมข้อมูลเพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาและหาทางแก้ไขปัญหาเหล่านั้น

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

การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย

เพื่อให้การดำเนินการและการบริหารจัดการศูนย์ราชการสะดวกเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 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

การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน

หน่วยให้บริการที่ประสบความสำเร็จล้วนมีการทบทวนปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นเพื่อให้ศูนย์ราชการสะดวกสามารถมีระบบรับส่งเรื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก จึงต้องมีการทบทวนการออกแบบระบบงานและกระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบว่ากฎระเบียบข้อบังคับหรือนโยบายในการปฏิบัติงานของศูนย์ราชการสะดวก

จะเป็นอุปสรรคหรือเกิดความยุ่งยากซับซ้อน มีรายละเอียดในขั้นตอนการให้บริการหรือดำเนินการมาก หรือล่าช้าหรือไม่ เกิดขึ้นในสถานการณ์ใด และนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงการดำเนินงานให้เหมาะสมจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และถ้าได้รับการร้องเรียนหรือพบประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ผู้ดูแลศูนย์ราชการสะดวกควรออกกฎพิจารณาโดยทันทีและแจ้งผลให้ทราบแก่ผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการและสร้างความพึงพอใจที่ดีต่อศูนย์ราชการสะดวก สำหรับการทบทวนปรับปรุงการดำเนินการจะต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับเรื่องการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง เรื่องระบบการติดตามผลการดำเนินงาน และเรื่องการแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย

ทั้งนี้ ภายหลังจากการปรับปรุงการดำเนินงานที่ได้รับการออกแบบระบบงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานใหม่แล้ว ควรต้องมีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย และเมื่อไรก็ตามที่มีการปรับปรุงขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารหลักฐาน ค่าธรรมเนียม หรือข้อมูลต่าง ๆ ที่สำคัญต่อผู้รับบริการจะต้องมีการประกาศและสื่อสารให้ผู้รับบริการได้ทราบข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน และทันเวลา ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนดไว้

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง

ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรอาจมีความแตกต่างกันขึ้นกับลักษณะการทำงานของศูนย์ราชการสะดวก ความรับผิดชอบของบุคลากร และระดับการพัฒนาของศูนย์ราชการสะดวกและบุคลากร ความต้องการเหล่านี้อาจรวมถึงการสร้างทักษะในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การสื่อสารการทำงานเป็นทีมและการแก้ปัญหา การแปลผลและการใช้ข้อมูลการตอบสนอง ที่เหนือกว่าความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวิเคราะห์และปรับกระบวนการให้ชัดเจนขึ้น การลดการสูญเสียและรอบเวลา ความร่วมมือและสร้างแรงจูงใจกับบุคลากร ความต้องการทางการศึกษาอาจรวมถึงทักษะขั้นสูงในการใช้เทคโนโลยีหรือทักษะพื้นฐาน เช่น การอ่าน การเขียน ทักษะทางภาษา การคำนวณ และทักษะทางคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

เกณฑ์ในหัวข้อนี้ จึงได้กำหนดให้ศูนย์ราชการสะดวกต้องจัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้รวมทั้งการสื่อสารสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการการจัดอบรมพัฒนาความรู้ ความชำนาญ และทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการการสร้างภาพลักษณ์ การให้บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น ให้แก่เจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการบรรลุเป้าหมายของการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนรับบริการ

การจัดอบรมบุคลากรที่ทำหน้าที่ด้านการติดต่อกับผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องถือเป็นเรื่องปกติและมีความสำคัญซึ่งมักครอบคลุมถึงการเรียนรู้ทักษะและความรู้ที่จำเป็นเกี่ยวกับการบริการผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง วิธีการรวบรวมสารสนเทศ วิธีการแก้ไขปัญหาและลดการสูญเสีย และวิธีการที่จะบริหารจัดการและตอบสนองที่เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิผล และในการถ่ายทอดความรู้ ระบบการจัดการความรู้ของศูนย์ราชการสะดวกควรจะมีกลไกสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ของบุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำให้มั่นใจว่ามีการคงไว้ซึ่งผล

การดำเนินการของการทำงานที่โดดเด่นแม้ในระหว่างการปรับเปลี่ยน ควรมีการกำหนดว่าความรู้อะไรที่มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการปฏิบัติงาน และควรมีกระบวนการที่เป็นระบบสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคลากรแต่ละคนและประสบการณ์จากการให้บริการและการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจริง

หากจะกล่าวโดยสรุปของหัวข้อนี้ จะพบว่า กระบวนการหรือระบบงานในการพัฒนาบุคลากรในช่วงระยะขณะปฏิบัติงานควรเป็นอย่างไร และมีการดำเนินการตามแนวทางที่ได้กำหนดไว้เป็นเรื่องของเกณฑ์ให้หัวข้อนี้ เพื่อเกิดผลลัพธ์นำไปสู่การให้บริการและปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งบุคลากรด้านการบริการ และบุคลากรด้านเทคนิคที่กำหนดไว้

การบูรณาการวางแผนระบบ

เพื่อให้การทำงานของศูนย์ราชการสะดวกเกิดการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส จำเป็นต้องมีการบูรณาการวางแผนระบบไปสู่การให้บริการ ณ จุดเดียวตลอดทั้งกระบวนการ การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า รวมทั้งการมุ่งเน้นให้มีการเชื่อมโยงและมีความสอดคล้องกันระหว่างหน่วยงานที่เข้าร่วมบริการทั้งด้านนโยบายและกลยุทธ์ เพื่อให้เกิดการบูรณาการองค์ประกอบของศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งประกอบด้วย ระบบ ณ ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ ระบบ ณ จุดให้บริการ และระบบสนับสนุนการให้บริการ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สำหรับการดำเนินการรับเรื่องหรือการรับคำขอของผู้รับบริการในงานบริการหลายประเภทหรือการบูรณาการเพื่อให้สามารถให้บริการแทนกัน

และ/หรือให้บริการแบบเบ็ดเสร็จได้ รวมทั้งการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ งบประมาณ แผนการดำเนินการ และการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกบรรลุเป้าหมายที่กำหนด

เจ้าหน้าที่ตอบ Call Center

เจ้าหน้าที่ตอบ Call Center มีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการที่สะท้อนถึงภาพลักษณ์ของศูนย์ราชการสะดวก ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่ต้องคัดเลือกเจ้าหน้าที่ตอบ Call Center ให้มีคุณสมบัติเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การมีทักษะในการสื่อสาร การพูดจามีความชัดเจน สุภาพ ไม่อารมณ์ร้อน มีจิตให้บริการและมีทักษะในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้นอีกทั้งการพัฒนาคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ Call Centerเป็นเรื่องที่จำเป็นต้องจัดให้มีการอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่และการพัฒนาทักษะการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจทำได้ผ่านเทคนิคต่าง ๆ นอกจากการจัดอบรมและแลกเปลี่ยนความรู้ เช่น การแสดงบทบาทสมมติ การฟังเทปบันทึกการสนทนาและการทดลองเป็นผู้ตรวจสอบคุณภาพ (การบริการ) เป็นต้น

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

การพัฒนาระบบ Call Center

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

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

- สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้
- มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ
- มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น

การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับภาวะฉุกเฉิน และสามารถให้บริการงานที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต โดยควรมีการจัดตั้งทีมงาน

ที่บุคลากรของศูนย์ราชการสะดวกเพื่อดำเนินการในเรื่องนี้ พร้อมกับการจัดทำแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศ คู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น

การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการจะต้องมีการฝึกซ้อมแผนการบริหารความต่อเนื่อง (อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง) มีการสร้างความเข้าใจและสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ รวมไปถึงมีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องให้ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- มีความเป็นปัจจุบัน
- สามารถรองรับสถานการณ์ COVID ๑๙
- มุ่งเน้นการนำระบบ e-service รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานและให้บริการประชาชน

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

๓. <u>ด้านบุคลากร</u>

การจัดสรรบุคลากร

บุคลากรเป็นทรัพยากรพื้นฐานที่สำคัญที่สุดในการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก การจัดการทรัพยากรบุคคลที่ดีจะช่วยสร้างแรงจูงใจในเชิงบวกให้แก่บุคลากร ซึ่งจะช่วยป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ควรมีการออกแบบระบบการพัฒนาบุคลากรให้สามารถให้บริการทดแทนกันได้ เพื่อให้สามารถหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ ที่มีปริมาณงานน้อยมาช่วยทำงานที่มีปริมาณการใช้บริการจำนวนมาก ดังนั้นหัวหน้างานต้องมีการบริหารจัดการบุคลากร หรืออาจมีทีมในการสังเกต

เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้รับบริการในแต่ละช่วงเวลา และนำมาปรับปรุงระบบงานให้ทันต่อสถานการณ์ในกรณีที่ผู้รับบริการมีจำนวนมาก ระยะเวลาการให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐานหรือกรณีต้องการลดขั้นตอนและระยะเวลา เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการให้บริการได้อย่างคุ้มค่า

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

การจัดการทรัพยากรบุคคลควรพิจารณาเป็น ๓ ระยะ ได้แก่

๑) ก่อนเข้าร่วมงาน ต้องวางแผนทรัพยากรบุคคลโดยกำหนดลักษณะงานและผู้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับระบบงานแต่ละขั้นตอน ตามความจำเป็นของหน่วยงาน จากนั้นจึงดำเนินการสรรหาและจูงใจผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และมีความเหมาะสมกับงานที่ต้องการจนถึงการบรรจุเข้าทำงาน

๒) ขณะปฏิบัติงาน ต้องธำรงรักษาให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี และมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของศูนย์ราชการสะดวก โดยเฉพาะการจัดให้มีการประเมินผลงานอย่างมีหลักเกณฑ์ที่โปร่งใส การดูแลเรื่องการให้รางวัลอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน การจัดการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างต่อเนื่องการจัดสรรสวัสดิการและเสริมสร้างสุขอนามัยในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการกำหนดแนวทางความก้าวหน้าของแต่ละคน/ตำแหน่ง เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมในการทำงานทั้งกายและใจ ลดแรงจูงใจที่จะกระทำทุจริต นอกจากนี้

ต้องดำเนินการในการพัฒนาทัศนคติ ค่านิยม กระบวนทัศน์ในการเป็นผู้ให้บริการที่ดีให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

๓) ภายหลังการปฏิบัติงาน ต้องคำนึงถึงผู้ที่ทำงานมาจนจวนเกษียณอายุ หรือจำเป็นต้องออกจากงานด้วยเหตุผลบางประการ ยกเว้นการกระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง โดยจัดกิจกรรมในเชิงสร้างสรรค์ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเหล่านี้ รวมถึงการส่งเสริมให้บุคลากรเกษียณมาทำหน้าที่ให้คำปรึกการแก่ศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งการดำเนินการนี้จะมีผลต่อแรงจูงใจของบุคลากรที่กำลังปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ด้วย

อย่างไรก็ตาม ในหัวข้อนี้ จะเน้นในส่วนระยะก่อนเข้าร่วมงาน ดังนั้น การจัดสรรจำนวนบุคลากรมีเพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ควรมีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น มีการกำหนดสิ่งจูงใจให้แก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ราชการสะดวก รวมไปถึงการออกแบบตารางการทำงานทั้งในสถานการณ์ปกติ ช่วงพักรับประทานอาหาร และช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก เพื่อให้เหมาะสมในการให้บริการผู้รับบริการที่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละช่วงของจุดให้บริการ รวมไปถึงช่วงระยะขณะปฏิบัติงานที่ต้องมีการจัดสรรสิ่งจูงในในการทำงานได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรตามความเหมาะสม

บุคลากรด้านการบริการ

บทบาทและหน้าที่สำคัญของบุคลากรผู้ให้บริการทุกคน คือ การสร้างรูปแบบอำนวยความสะดวกหรือการจัดวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการให้สามารถสร้างความเข้าใจในการบริการระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด และเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ขณะเดียวกันก็สร้างคุณค่าให้กับองค์การ เนื่องจากผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ

แม้ไม่ได้เป็นผู้ให้ผลประโยชน์ด้านการสร้างผลกำไรเช่นเดียวกับหน่วยงานภาคเอกชน แต่ผู้ใช้บริการเป็นผู้ที่สามารถให้คำติชม อันส่งผลต่อภาพลักษณ์ให้แก่ศูนย์ราชการสะดวกและหน่วยงานภาครัฐได้ และเมื่อเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์การก็จะส่งผลดีต่อไปยังผู้ที่ทำงานอยู่ในศูนย์ราชการสะดวกและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนั้น ๆ ได้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน ดังนั้นบุคลากรด้านการบริการและผู้รับบริการจึงมีประโยชน์ต่อกันและกันในการสร้างความพึงพอใจ และการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้รับบริการจึงเป็นส่วนสำคัญในการทำงาน

จึงกล่าวได้ว่า การบริการ เป็นหัวใจสำคัญของศูนย์ราชการสะดวก การคัดเลือกและพัฒนาบุคลากรจึงมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์ของศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งบุลากรด้านการบริการจะต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสม เนื่องจากคุณสมบัติของผู้ให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่นำไปสู่ความสำเร็จของการทำงานของศูนย์ราชการสะดวก โดยคุณสมบัติของผู้ให้บริการควรเป็นผู้ที่มีความเป็นนักบริการ คือ ต้องมีหัวใจแห่งการให้บริการทั้งภายในขอบเขตงานมีความรับผิดชอบในส่วนงานของตนเองและนอกขอบเขตงานที่รับผิดชอบ คือ ยินดีในการให้บริการอย่างดี แม้งานบางอย่างที่ผู้รับบริการมาขอรับบริการจะไม่ใช่งานที่เรารับผิดชอบโดยตรง โดยไม่คิดว่าเป็นงานของใครคนใดคนหนึ่ง 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 ให้บริการด้วยความสมัครใจและเต็มใจ มิใช่ทำแบบเสียไม่ได้

I – Image Enhance คือ แสดงออกซึ่งการรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร

C – Courtesy คือ กิริยาอ่อนน้อม สุภาพ และมีมารยาทที่ดี

E – Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นในการให้บริการ

คุณสมบัติของบุคลากรด้านการบริการของศูนย์ราชการสะดวกอย่างน้อยควรต้องเป็นผู้ให้รับบริการที่มีจิตบริการ (Service Mind) และมีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการ รวมทั้งงานที่เกี่ยวข้อง มีความสามารถในการสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ เช่น บริการอื่น ๆ เพิ่มเติมในเชิงรุก สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น และสามารถตอบคำถามให้กับผู้รับบริการได้ถูกต้องสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น การที่บุลากรจะมีทักษะความสามารถเหล่านี้ได้ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการพัฒนาศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับบุคลากรหลังจากที่ได้สรรหาคัดเลือกบุคลากรมาแล้วอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงการจัดหาเครื่องมือช่วยเหลือและเพิ่มศักยภาพในการให้บริการแก่บุคลากร เช่น อาจมีการออกแบบระบบสารสนเทศอย่างเป็นระบบ เพื่อช่วยให้ค้นหาคำตอบหรือแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว การกำหนดมาตรฐานการตอบคำถาม หรือการแก้ไขปัญหา ในแต่ละสถานการณ์ที่คาดว่าจะมีโอกาสเกิดขึ้น โดยการดำเนินการพัฒนาบุคลากร ควรมีการกำหนดแผนพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจนทั้งระยะสั้นและระยะยาว ต้องมีการกำหนดว่า

ความรู้ทักษะใดที่บุคลากรจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะในช่วงเวลาใด (เช่น ช่วง ๓ เดือนแรก เน้นเรื่องการบริการ) โดยต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับเป้าหมายของศูนย์ราชการสะดวก ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและบุคลากร ซึ่งรูปแบบในการพัฒนาบุคลากรสามารถทำได้หลายลักษณะทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง ศึกษาดูงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นต้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ นอกจากนี้ทุกครั้งที่มีการพัฒนาระบบใหม่ ๆ ก็ควรมีการจัดอบรมการใช้ระบบซอฟท์แวร์ หรือกรณีที่มีการพัฒนาระบบงานก็ควรต้องมีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรทุกครั้ง จนเกิดความรู้ ความเข้าใจและความชำนาญในระบบงาน รวมไปถึงการพัฒนาความสามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง

การพัฒนาระบบการให้บริการ online

ปัจจุบันนับว่าอินเตอร์เน็ตเข้ามามีส่วนในชีวิตประจำวันของเรามากถึงกว่าร้อยละ ๘๐ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานทางราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน ก็มีเว็บไซต์ของหน่วยงานเพื่อประชาสัมพันธ์ให้กับบุคคลภายนอกได้ทราบข้อมูลของตน เนื่องจากการติดต่อผ่านทางอินเตอร์เน็ตเป็นการสื่อสารที่มีความรวดเร็วมากและสามารถกระจายไปสู่กลุ่มเป้าหมายได้ในวงกว้างการพัฒนาระบบการให้บริการผ่านทาง online เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว คุ้มค่า ลดต้นทุนทั้งของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ รวมไปถึงเรื่องความโปร่งใสในการให้บริการ เนื่องจากลดการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง (Face to Face)

อย่างไรก็ตาม สิ่งสำคัญคือ การทำให้ผู้รับบริการได้รู้สึกถึงประทับใจที่เหนือความคาดหวัง แต่สำหรับเกณฑ์ในหัวข้อนี้ได้กำหนดให้มีการพัฒนาระบบการให้บริการ online ได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการ

แต่ละช่องทางที่เป็นระบบ online มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียน ผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น การติดต่อผ่านอีเมล์ มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที และการติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น

๔. <u>ด้านเทคโนโลยี</u>

การจัดทำระบบฐานข้อมูล

ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายควรร่วมกันออกแบบระบบฐานข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล ให้สามารถใช้ได้ง่าย และมีข้อมูลจำเป็นเพียงพอต่อการปฏิบัติงานโดยรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง ออกแบบการจัดเก็บข้อมูลเพื่อให้มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย และระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลให้สอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ รวมไปถึงการทบทวนปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและระบบการประมวลผลวิเคราะห์รายงานข้อมูลให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

ระบบฐานข้อมูลอย่างน้อยควรประกอบด้วย ๓ คุณลักษณะ ได้แก่

- ความครอบคลุม หมายถึง การจัดให้มีการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกอย่างครบถ้วน

- ความถูกต้อง หมายถึง การจัดให้มีระบบฐานข้อมูลที่มีระบบการตรวจสอบข้อมูลก่อนทำการจัดเก็บและภายหลังการจัดเก็บ รวมถึงการจัดให้มีแบบฟอร์มจัดเก็บข้อมูลและแบบฟอร์มการรายงานข้อมูลที่มีรูปแบบเดียวกันทุกพื้นที่

- ความทันสมัย หมายถึง การจัดให้มีระบบฐานข้อมูลที่มีการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลให้มีความทันสมัยพร้อมที่จะนำไปใช้ประโยชน์อยู่เสมอ มีการทำวิจัยและการประชุมร่วมกับหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องทันสมัย

นอกจากนี้ เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลในระบบฐานข้อมูล จึงควรจัดให้มีระบบบริหารความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ โดยเชื่อมโยงกับการออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย

การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด นอกจากนี้จะต้องจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพื่อการติดต่อสอบถามหรือใช้บริการของศูนย์ราชการสะดวกได้ 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 การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัญหาอุปสรรคการดำเนินการ การวิเคราะห์ระบบการทำงาน การกำหนดประเด็นโอกาสในการปรับปรุง การคัดเลือกและการจัดลำดับความสำคัญของโอกาสในการปรับปรุง การวิเคราะห์การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้สอดคล้องกับระบบงาน

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

๒) การพัฒนาระบบสารสนเทศ ซึ่งมีลักษณะเป็นวงจรที่สามารถเริ่มต้นจนสิ้นสุดการพัฒนาและเริ่มต้นใหม่เมื่อต้องการมีการพัฒนาระบบใหม่ โดยมีขั้นตอนดังนี้

๒.๑) การศึกษาเบื้องต้นเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้ระบบเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว และศึกษาระบบสารเทศที่มีอยู่ปัจจุบันเป็นอย่างไร มีปัญหาอุปสรรคในการทำงานอย่างไร

๒.๒) การวิเคราะห์ระบบเพื่อหาข้อสรุปเกี่ยวกับโครงสร้างระบบสารสนเทศที่จะพัฒนา

๒.๓) การจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารให้บุคลากรในศูนย์ราชการสะดวกรับทราบ

๒.๔) การกำหนดวัตถุประสงค์และกลุ่มผู้ใช้

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

๒.๖) การพัฒนาระบบ เป็นการดำเนินการตามขั้นตอนและกระบวนการที่ได้ออกแบบระบบไว้ เพื่อให้โปรแกรมทำงานได้ตามวัตถุประสงค์มีความเหมาะสมในการนำไปใช้ประโยชน์

๒.๗) การติดตั้งระบบสารสนเทศและจัดทำคู่มือการใช้งาน

๒.๘) การฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และความสามารถในการใช้ระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์

รวมไปถึงการมีระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคงปลอดภัย และน่าเชื่อถือ โดยมีกระบวนการกำกับดูแล นโยบาย การป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ที่สามารถระบุความเสี่ยง (identify) ป้องกัน (protect) ตรวจพบ (detect) รับมือ (respond) กู้ระบบคืนสู่สภาวะปกติ (recover) และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง

การขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรม

การเกิดขึ้นของเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในยุคดิจิทัล ทำให้เกิดนวัตกรรมมากมายหลายด้าน ทำให้หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องปรับตัวในการให้บริการที่ตอบโจทย์ประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไปด้วยเช่นกัน

เมื่อกล่าวถึง นวัตกรรม ผู้คนทั่วไปมักจะนึกถึงผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ที่ออกสู่ตลาด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบเพื่อดึงความหมายและการจำแนกประเภทของนวัตกรรมจากบทความวิจัยในหลากหลายสาขาวิชา 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://www๒.opdc.go.th/uploads/files/๒๕๖๑/Doc๑๑๙๖๑_๑.pdf

การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล

รัฐบาลในหลายประเทศทั่วโลกพร้อมแล้วที่จะปรับเปลี่ยนระบบการทำงานเพื่อเข้าสู่ยุคดิจิทัล โดยการพัฒนาระบบการบริการเพื่อให้การบริการที่ตอบโจทย์และมีประสิทธิภาพมากขึ้นแก่ประชาชน ทั้งนี้มีแนวโน้มที่สำคัญซึ่งรัฐบาลในหลายประเทศได้ให้ความสนใจ คือ ระบบที่มีความเชื่อมโยงระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป และนำข้อมูลที่ได้จากการเชื่อมโยงดังกล่าวมาวิเคราะห์และจัดทำนโยบายที่มีความแม่นยำและเหมาะสม

รัฐบาลทั่วโลกในปัจจุบันมีเป้าหมายที่เหมือนกัน คือ การพัฒนาระบบบริการให้มีความก้าวหน้าในทางเทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ (paradigm shift) จากข้อมูลที่บันทึกด้วยกระดาษมาเป็นข้อมูลดิจิทัล ที่นำไปสู่รัฐบาลดิจิทัล หรือ Digital Government ซึ่งการทำงานของระบบนี้จะทำให้หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน และประชาชน สามารถส่งข้อมูลระหว่างกันได้แบบครบวงจร ไม่ว่าประชาชนจะติดต่อกับหน่วยงานใด สามารถเข้าใช้บริการในระบบนี้ได้ในที่เดียว (One Stop Portal) ซึ่งทำให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น มีความปลอดภัย สะดวก และประหยัดเวลา ไม่ต้องเดินทางและสามารถลดค่าใช้จ่ายส่วนเกินต่าง ๆ ได้อีกด้วย

ดังนั้น หน่วยงานจึงจำเป็นต้องมีงานบริการที่เชื่อมโยงแบบเรียลไทม์สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลาตลอดจนต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์มาพัฒนาการให้บริการเฉพาะหน่วยด้วย ยกตัวอย่างเช่น การพัฒนาระบบการติดตามเรื่องร้องเรียน โดยการใช้ระบบ Tracking ส่วนรับเรื่องร้องเรียนว่าดำเนินการถึงขั้นตอนใด และจะใช้เวลาอีกประมาณเท่าใด และเชื่อมโยงข้อมูลด้วย Big data จากส่วนรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ และนำมาวิเคราะห์ว่าเรื่องดังกล่าวมีการร้องเรียนมากเพียงใด เพื่อนำมาใช้

ในการบริหารจัดการเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเรื่องร้องเรียนดังกล่าวขึ้นอีก หรือการใช้ระบบ Chat-bot เพื่อช่วยงานการตอบคำถามเพื่อลดภาระของผู้ให้บริการและทำให้บริการมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

สัมผัสโลกยุคใหม่ด้วยนวัตกรรมแห่งการบริการไปกับ SMART GOVERNMENT. สืบค้นจาก https://intelligence.businesseventsthailand.com/

การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ

การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ เป็นการทำให้ศูนย์ราชการสะดวกแห่งนั้นมีลักษณะความโดดเด่นในด้านการให้บริการที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการสะดวกแห่งอื่น และมีการยกระดับตามแนวปฏิบัติที่ดี กล่าวคือมีการให้บริการที่ตอบสนองเกินความคาดหวังของผู้รับบริการที่จูงใจผู้รับบริการเข้ามา**ใช้บริการซ้ำและบอกต่อ**ไปยังผู้รับบริการอื่น ๆ ปัจจัยสู่ความเป็นเลิศประกอบไปด้วย 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

ระดับตรามาตรฐานการให้บริการ	เกณฑ์การประเมิน				ผลคะแนนที่ได้ (เต็ม ๑๐๐ คะแนน)
	เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ	เกณฑ์ที่ ๒ ด้านคุณภาพ		เกณฑ์ที่ ๓ ด้านผลลัพธ์	
ระดับพื้นฐาน ให้บริการสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย	จะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน	เกณฑ์พื้นฐาน : **รวม ๒๐ คะแนน** จะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน	เกณฑ์ขั้นสูง : **รวม ๕๐ คะแนน** อย่างน้อยต้องดำเนินการให้ได้ ๓๔ คะแนน	**๓๐ คะแนน** อย่างน้อยต้องดำเนินการให้ได้ ๑๖ คะแนน	**๗๐ – ๗๙**
ระดับก้าวหน้า เพิ่มเติมนวัตกรรม และเทคโนโลยีในการให้บริการ					**๘๐ – ๘๙**
ระดับเป็นเลิศ เพิ่มเติมนวัตกรรมและเทคโนโลยีสำหรับให้บริการ ด้วยระบบดิจิทัลสะดวกทุกที่ทุกเวลา					**๙๐ – ๑๐๐**

๖.๒ การขอรับการประเมิน

- ให้เป็นความสมัครใจของส่วนราชการในการเสนอขอรับการประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

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

๖.๓ วิธีการตรวจประเมิน

- ตรวจประเมินโดยคณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกที่ได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ประกอบด้วย

๑) ผู้แทนจากคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

๒) ผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก ซึ่งคัดเลือกโดยคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

๓) ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี

- การตรวจประเมินแบ่งเป็น ๓ ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ ๑ ตรวจคัดกรองเอกสารใบสมัครเบื้องต้น

ขั้นตอนที่ ๒ ตรวจประเมินในพื้นที่

ขั้นตอนที่ ๓ พิจารณาตัดสินให้การรับรองโดยคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

๖.๔ ระยะเวลาในการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

การให้การรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก มีระยะเวลา ๓ ปี โดยมีปฏิทินในการตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกในแต่ละปี ดังนี้

ระยะเวลา	กิจกรรม
มกราคม ถึง กุมภาพันธ์	เปิดรับสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
มีนาคม	รับรองผลการตรวจคัดกรองเอกสาร
เมษายน ถึง กรกฎาคม	ลงพื้นที่ตรวจประเมินมาตรฐานทั่วประเทศ
สิงหาคม	คณะกรรมการฯ พิจารณาให้การรับรองมาตรฐาน และประกาศแจ้งผลการรับรองมาตรฐาน
กันยายน	จัดพิธีมอบโล่และตราสัญลักษณ์ให้แก่ศูนย์ราชการสะดวกที่ผ่านการรับรอง

๖.๕ การให้สิ่งจูงใจ

จัดให้มีการมอบรางวัลแก่หน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก โดยสิ่งจูงใจที่มอบให้มี ๒ ส่วน ได้แก่

๑. ตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวก

๒. โล่รางวัลเพื่อการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก

๗. แนวทางการตรวจประเมินรักษามาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

เพื่อให้หน่วยงานมีการรักษามาตรฐานได้อย่างครบถ้วน และเพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียนเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกจึงกำหนดให้คณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก และขอความร่วมมือผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี กับผู้ตรวจราชการกระทรวง/กรม ดำเนินการตรวจประเมินอย่างต่อเนื่อง ตามแนวทางการตรวจประเมิน ดังนี้

ที่	หัวข้อ	มาตรฐาน
๑	งานบริการ	๑. มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - 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 หรือช่วยเตรียมเอกสารกรอกแบบฟอร์มต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย

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

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. **แนวคิดการออกแบบและบัญชีรายการอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการที่สอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคนพิการ.** มหาวิทยาลัยนเรศวร.

สำนักงาน ก.พ.ร. (๒๕๔๖). **คู่มือคำอธิบายและแนวทางปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖**. กรุงเทพฯ. บริษัท สิรบุตรการพิมพ์ จำกัด.

สำนักงาน ก.พ.ร. (๒๕๔๘). **คู่มือการจัดทำแนวทางการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน**. กรุงเทพฯ. บริษัท วิชั่น พริ้นท์ แอนด์ มีเดีย จำกัด.

สำนักงาน ก.พ.ร. (๒๕๔๘). **คู่มือแนวทางการดำเนินการในการบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน**. กรุงเทพฯ. บริษัท สุขุมวิทมีเดีย มาร์เก็ตติ้ง จำกัด.

สำนักงาน ก.พ.ร. (๒๕๕๐). **เกณฑ์มาตรฐานศูนย์บริการร่วมและเคาน์เตอร์บริการประชาชน**. กรุงเทพฯ. บริษัท มอร์นิ่งสตาร์ จำกัด.

สำนักงาน ก.พ.ร. (๒๕๕๑). **ชุดเครื่องมือการพัฒนาองค์การ (Organization Improvement Toolkits) ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ**. กรุงเทพฯ. บริษัท วิชั่น พริ้นท์ แอนด์มีเดีย จำกัด.

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

กฎกระทรวง กำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่หรือบริการสาธารณะอื่นเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้. สืบค้นจาก https://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/BKK_th/d๒d๘c๗๗๒๐๔d๙b๖d๒๘๕๓cd๙cd๙๒๔๐c๒๓f.pdf

การพัฒนานวัตกรรมภาครัฐ. สืบค้นจาก https://www๒.opdc.go.th/uploads/files/๒๕๖๑/Doc๑๑๙๖๑_๑.pdf

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

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

สัมผัสโลกยุคใหม่ด้วยนวัตกรรมแห่งการบริการไปกับ SMART GOVERNMENT. สืบค้นจาก https://intelligence.businesseventsthailand.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

๑. คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๒๑๕/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๒ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

๒. คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๔๐๖/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๓ เรื่อง เพิ่มเติมองค์ประกอบคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี
ที่ ๒๑๕/๒๕๖๒

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 ดังนั้น 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 และการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

๒.๓ ติดตามประเมินผลการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

๒.๔ เชิญบุคคลหรือผู้แทนหน่วยงานของรัฐเข้าร่วมประชุมเพื่อชี้แจงข้อมูลและข้อเท็จจริง ตลอดจนขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดส่งข้อมูลหรือเอกสารเพื่อใช้ประกอบการพิจารณา

๒.๕ แต่งตั้งคณะอนุกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการตามที่คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกมอบหมาย

๒.๖ ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

สำหรับการเบิกจ่ายค่าเบี้ยประชุมและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการอื่นใดที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ หรือคณะทำงาน ที่แต่งตั้งตามคำสั่งนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาเบี้ยประชุมกรรมการ พ.ศ. ๒๕๔๗ หรือตามระเบียบของทางราชการ แล้วแต่กรณี โดยให้เบิกจ่ายจากงบประมาณของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

พลเอก

(ประยุทธ์ จันทร์โอชา)
นายกรัฐมนตรี

คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี

ที่ ๔๐๖ /๒๕๖๓

เรื่อง เพิ่มเติมองค์ประกอบคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

ตามที่ได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๒๑๕/๒๕๖๒ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ลงวันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๒ โดยมีรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เป็นประธานกรรมการ นั้น

เพื่อให้การบริการประชาชนตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกมีการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้วยระบบดิจิทัลมากยิ่งขึ้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ (๖) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ประกอบกับมติที่ประชุมคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ครั้งที่ ๓/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๓ จึงให้เพิ่มเติมองค์ประกอบคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก โดยให้ผู้แทนสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) เป็นกรรมการ ในคณะกรรมการดังกล่าว

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

พลเอก

(ประยุทธ์ จันทร์โอชา)
นายกรัฐมนตรี

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ร่วมกับ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ