หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

Government Easy Contact Center : GECC

ประจำปี 2568

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ร่วมกับ
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

พิมพ์ครั้งที่ ๙ **มกราคม ๒๕๖๘**
จำนวนพิมพ์ **เผยแพร่ช่องทางออนไลน์**

คณะผู้จัดทำ

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

- นายอิทธิพล ช่างกลึงดี ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี
- นางนลินี มหาขันธ์ ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน
- นายโชคชัย หาญนิมิตกุล ผู้อำนวยการส่วนการมีส่วนร่วมของประชาชน
- นางสาวศุภลักษณ์ ทองเดช นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
- นางสาวสุพัตรา โค้วสกุล นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
- นางสาวกฤษฎาพร ทองรักษ์ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน
- นางสาวสุทธิดา คำมะนาง เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน
- นางสาวกัลยกร อ่อนน่วม เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน
- นางสาวศุภกาญจน์ เสียจันทึก เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน
- นายสุทธิภาส เข็มทองคำ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน
- นางสาวภัสสุดา สมปัญญา เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน
- นางสาวมะลิวัลย์ เก็ตหมัด นักประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร)

- นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข รองเลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
- นางสาวณฐิณี สงกุมาร ผู้อำนวยการกองนวัตกรรมบริการภาครัฐ
- นางสาวภัทรอาภา จินดาวงศ์ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการพัฒนาระบบ
- นางสาวนวลจันทร์ แสงมณี นักพัฒนาระบบราชการชำนาญการพิเศษ
- นางสาวเบญจมาภรณ์ เลิศวุฒิ นักพัฒนาระบบราชการชำนาญการ

คำนำ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกภายใต้คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ เป็นต้นมา เพื่อมุ่งหวังให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการจัดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐสอดคล้องกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก จึงได้จัดทำคู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการขึ้น โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานของรัฐในการนำไปใช้เป็นแนวทางการดำเนินการ และการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก เพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกอันจะนำไปสู่การยกระดับการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ก่อเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ รวมทั้งช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานของรัฐ

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

มกราคม ๒๕๖๘

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	**๓**
๓. จุดมุ่งหมายของศูนย์ราชการสะดวก	**๔**
๔. นิยามศัพท์	**๔**
๕. หลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก	**๖**
๕.๑ หลักคิด	๖
๕.๒ ปัจจัยในการให้บริการ	๖
๕.๓ เกณฑ์การพิจารณา	๘
๖. แนวทางการประเมินและการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก	**๘๙**
๖.๑ เกณฑ์การประเมิน	๘๙
๖.๒ การขอรับการประเมิน	๙๐
๖.๓ วิธีการตรวจประเมิน	๙๐
๖.๔ ระยะเวลาในการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก	๙๐
๖.๕ การให้สิ่งจูงใจ	๙๑
๗. แนวทางการตรวจประเมินรักษามาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก	**๙๑**
เอกสารอ้างอิง	**๙๔**
ภาคผนวก	**๙๖**
คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๓๗๕/๒๕๖๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ลงวันที่ ๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๗	

คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

๑. ที่มาและความสำคัญ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ จนถึงปัจจุบัน โดยมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกที่กำหนดขึ้น โดยมีที่มาและความสำคัญ ดังนี้

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

๑.๒ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้กำหนดเกี่ยวกับการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนไว้ใน ๒ มาตรา ดังนี้

มาตรา ๗ วรรคสี่ กำหนดว่า “เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ

ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกันตามแนวทางที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด”

มาตรา ๑๔ วรรคหนึ่ง ในกรณีจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้คณะรัฐมนตรีมีมติจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับคำขอตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตขึ้น

๑.๓ พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นกฎหมายกลางที่มีวัตถุประสงค์หลักในการขจัดปัญหาและอุปสรรคทางข้อกฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถยื่นคำขอหรือติดต่อใด ๆ กับหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมตลอดทั้งการติดต่อราชการระหว่างหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐด้วยกัน สามารถทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยชอบด้วยกฎหมาย นอกจากนี้ ยังมุ่งส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติตามกฎหมายของประชาชน และการปฏิบัติหน้าที่ราชการของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้ครอบคลุมตลอดทั้งระบบนิเวศ (ecosystem) ตั้งแต่การยื่นเรื่อง/รับเรื่อง การติดต่อราชการ การส่ง/รับเอกสาร การแสดงเอกสารหลักฐาน ไปจนถึงการจัดทำและตรวจสอบฐานข้อมูลใบอนุญาต และการจัดเก็บเอกสารราชการ ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาทางเทคโนโลยีในปัจจุบัน ซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน รวมทั้งลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพแก่การปฏิบัติราชการของภาครัฐ

๑.๔ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ที่สำคัญประการหนึ่งกำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่อลดระยะเวลาของประชาชนในการมาติดต่อ

ราชการโดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อส่วนราชการหลายแห่งเพื่อดำเนินการในเรื่องเดียวกัน และประชาชนสามารถติดต่อสอบถามงานที่เกี่ยวข้อง ณ ที่แห่งเดียวได้ในทุกเรื่อง ดังนั้น ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้คำนึงถึงความต้องการ การอำนวยความสะดวกและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก

เพื่อให้ศูนย์ราชการสะดวกมีการให้บริการที่เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและมีมาตรฐานเดียวกัน จำเป็นต้องกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการติดตามประเมินผลการดำเนินการเพื่อนำไปสู่การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกต่อไป

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/จุดบริการที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการให้คำแนะนำและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นความประทับใจให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการ

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) เป็นการบริการที่สามารถจัดชุดเฉพาะกิจลงพื้นที่แก้ปัญหาได้

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

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 ซึ่งเป็นบริเวณที่ควรมีการออกแบบการบริการหรือจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการสามารถดำเนินกิจกรรมเบื้องต้นก่อนเข้าสู่จุดบริการได้ และเพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจ ทั้งนี้ การออกแบบการบริการควรสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันเหมาะสมกับช่องทางการบริการด้วย มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ โดยไม่แบ่งแยกเพศ อายุ หรือความแตกต่างทางกายภาพตามแนวคิดอารยสถาปัตย์ หรือ Universal design รวมถึงมีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพและมีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน เช่น จัดการลดและคัดแยกขยะมูลฝอย การใช้บรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

๒) ด้านบริการ

เป็นปัจจัยการให้บริการ ที่มุ่งเน้นมาตรฐานในการบริการประชาชน โดยเป็นการออกแบบระบบการบริการที่สอดคล้องกับการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจความต้องการและการออกแบบการบริการขึ้นอยู่กับช่องทางการบริการ เช่น การออกแบบการให้บริการในจุดบริการเดียวหรือ การบริการที่เกี่ยวข้องกันถูกจัดให้อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกันด้วยความเหมาะสม มีความทันสมัย สะอาดตา และเอกสาร/แบบฟอร์มที่เพียงพอกับการให้บริการลดขั้นตอนในการกรอกเอกสาร การดำเนินการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดการให้บริการ และการตอบสนองคำขอหรือข้อร้องเรียนของประชาชนที่มารับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่เกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า รวมทั้งมีระบบแจ้งเตือน ระบบการติดตามระบบการให้บริการแบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการแต่ละช่องทาง และมีการทบทวนระบบงาน เพื่อนำมาออกแบบงานใหม่หรือสร้างนวัตกรรมในการให้บริการเพื่อลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการโดยมีแผนการติดตามผลการดำเนินงานที่ชัดเจนเพื่อให้การบริการประชาชนมีการพัฒนาอย่างเป็นระบบและยั่งยืนต่อไป เป็นต้น

๓) ด้านบุคลากร

เป็นปัจจัยในการให้บริการ ที่มุ่งเน้นให้บุคลากรมี Service Mind มีการบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ตั้งแต่เริ่มดำเนินการให้บริการจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ ซึ่งต้องมีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น การจัดสรรบุคลากร

ให้เหมาะสมในการให้บริการแต่ละช่องทาง มีการสร้างสิ่งจูงใจ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา ระดมสมอง ศึกษาดูงาน รวมทั้งมีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่คิดริเริ่มจนเป็นที่ประทับใจแก่ผู้รับบริการ เป็นต้น

๔) ด้านเทคโนโลยี

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

๕.๓ เกณฑ์การพิจารณา

เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริการที่อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน รวมทั้ง สามารถติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างครอบคลุม ทั้งระบบการให้บริการ 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) มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน มีการออกแบบที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการที่ทุกคนสามารถใช้งานร่วมกันได้โดยไม่แบ่งแยกเพศ อายุ หรือความแตกต่างทางกายภาพตามแนวคิดอารยสถาปัตย์ หรือ Universal design

๒) มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ

๓) การส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน โดยมีดำเนินการตามแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความเป็นกลางของคาร์บอน (Carbon Neutrality) เช่น การติดตั้ง Solar Rooftop การใช้งานอาคารและการบำรุงรักษาอาคารอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่อง

(๒.๒) ด้านบริการ ได้แก่

๑) มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการและ/หรือปัญหาในการให้บริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและแก้ไขปัญหาการให้บริการ ซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ ๑. ประเภทงานบริการ ๒. วันและเวลาเปิดให้บริการ ๓. สถานที่ให้บริการ ๔. ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ

๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ และ ๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ โดยมีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ

๒) มีงานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน และงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์

๓) มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ

๔) มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย มีวิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและค้นหาข้อมูลได้ง่าย

๕) มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ รวมไปถึงมีระบบการให้บริการประชาชนแบบช่องทางปกติหรือช่องทางออนไลน์

๖) มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ ด้วยการยื่นคำขอแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) และแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ โดยทั้งกระบวนการให้บริการแบบดิจิทัลเต็มรูปแบบ (Fully Digital)

๗) มีการนำผลการติดตามงานมาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และเกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๘) มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน และข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๙) มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ

๑๐) มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน

๑๑) มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการมีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้งการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า

๑๒) มีการปรับปรุง/พัฒนาและกำหนดผู้รับผิดชอบในการดูแลระบบ Call center หรือช่องทางการติดต่ออื่น ๆ ตลอดจนกำหนดมาตรฐานและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

๑๓) มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ มีการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่อง มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน และมีการสร้างความเข้าใจและสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ

(๒.๓) ด้านบุคลากร ได้แก่

๑) มีการวิเคราะห์กำลังคนเพื่อจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการเวลาจำนวนมาก หรือการให้บริการในช่วงพักทานอาหารที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ รวมทั้งประเมินสมรรถนะของบุคลากรด้านบริการ

๒) เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการและ/หรือริเริ่มพัฒนาการให้บริการจนสามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

๓) เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนางานบริการที่เกิดจากประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหามาพัฒนาแก้ไขซึ่งเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน

๔) เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้นซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

(๒.๔) ด้านเทคโนโลยี ได้แก่

๑) มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป

๒) มีระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคง ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ โดยมีแผนหรือระบบการจัดการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความมั่นคง ปลอดภัย และน่าเชื่อถือและมีการประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงดังกล่าว อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน

๓) มีการนำนวัตกรรม/เทคโนโลยีมาพัฒนาและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ เพื่อทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ

๔) มีการเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการแบบเรียลไทม์หรือภายใน ๒๔ ชั่วโมง และสามารถนำมาจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และสามารถใช้ประโยชน์ได้

เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม

๑) มีการบริการเชิงรุกนอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงานเพื่อนำไปสู่การตอบสนองความต้องการของประชาชน

๒) มีช่องทางเข้าถึงบริการที่เข้าถึงง่ายและสะดวกหลากหลายเหมาะสมกับประชาชนในพื้นที่ ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก

๓) มีการพัฒนานวัตกรรม/การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาให้บริการที่สามารถยกระดับการให้บริการและการเป็นต้นแบบในการขยายผล

ในปี ๒๕๖๘ ได้ปรับหลักเกณฑ์เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับการจำแนกหน่วยงานตามลักษณะการให้บริการ โดยประกอบด้วยจำนวน ๓ ข้อ ข้อละ ๖ คะแนน มีคะแนนรวม ๑๘ คะแนน โดยแบ่งกลุ่มดังนี้

๑) ด้านสาธารณสุข (เช่น โรงพยาบาล สำนักงานสาธารณสุข)

๒) ด้านสาธารณูปโภค (เช่น การไฟฟ้า/การประปา)

๓) ด้านเศรษฐกิจ (เช่น สำนักงานที่ดิน/สำนักงานขนส่ง/สำนักงานพาณิชย์/สรรพสามิต/

สรรพากร/ศุลกากร/ธนาคาร/ประกันสังคม/คลังจังหวัด)

๔) ด้านสังคมและกระบวนการยุติธรรม (เช่น สนง.ยุติธรรม/สนง.คุมประพฤติ/สนง.บังคับคดี/สนง.ประกันสังคม/สนง.สวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สนง.พัฒนาฝีมือแรงงาน/ศูนย์ดำรงธรรม

๕) อื่น ๆ (นอกเหนือจากที่กำหนด)

ทั้งนี้ เกณฑ์ด้านคุณภาพ แบ่งออกเป็น ๒ ลักษณะ ดังนี้

- เกณฑ์พื้นฐาน หมายถึง เกณฑ์ทั่วไปที่จำเป็นต้องมีในระบบการบริหารงานของศูนย์ราชการสะดวก และเป็นเกณฑ์การประเมินที่ต้องดำเนินการได้อย่างครบถ้วน เพื่อให้ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก โดยเกณฑ์พื้นฐานประกอบด้วยแนวทางการดำเนินงาน จำนวน ๘ ข้อ

- เกณฑ์ขั้นสูง หมายถึง เกณฑ์ที่สนับสนุนให้การดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกมีมาตรฐานการบริการที่นำไปสู่การยกระดับการให้บริการที่เป็นเลิศต่อไป มีคะแนนรวม ๖๒ คะแนน เพื่อให้ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก โดยเกณฑ์ขั้นสูงประกอบด้วยแนวทางการดำเนินงาน จำนวน ๒๕ ข้อ

(๓) เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ แบ่งเป็น ๓ ประเด็น ได้แก่

(๓.๑) ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ

(๓.๒) ความสะดวกในการติดต่อราชการโดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง

(๓.๓) การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ

เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ มีคะแนนรวม ๓๐ คะแนน เพื่อให้ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

๒) แนวทางการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก

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

เกณฑ์ที่ ๑ เกณฑ์ด้านกายภาพ

แบบประเมินตนเอง (Self Checklist) หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน

ข้อที่	การดำเนินการ	มี (รับพิจารณาต่อ)	ไม่มี (ไม่พิจารณาต่อ)
๑.	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่หรือผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยง หรือเวลา ๑๗.๐๐ – ๑๙.๐๐ น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๒.๐๐ น. - ช่องทางพิเศษ กรณีที่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก		

ข้อที่	การดำเนินการ	มี (รับพิจารณาต่อ)	ไม่มี (ไม่พิจารณาต่อ)
๒.	มีระบบการขนส่งสาธารณะที่สามารถเข้าถึงสถานที่บริการสะดวกต่อการเดินทาง		
๓.	มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน (ให้อนุกรรมการฯ พิจารณาจากป้ายบอกทิศทางหรือตำแหน่งจุดให้บริการภายในหน่วยงาน)		
๔.	มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ (หมายเหตุ ต้องโล่ง โปร่ง ไม่แออัดและคำนึงถึงการให้บริการผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง)		
๕.	มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้ โดยจัดให้มีป้ายชื่อผู้รับผิดชอบ เบอร์โทรติดต่อ แสดงให้ผู้รับบริการเห็นบริเวณจุดให้บริการได้อย่างชัดเจน		
๖.	มีการออกแบบขนาดและพื้นที่ใช้งาน สะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว		

ข้อที่	การดำเนินการ	มี (รับพิจารณาต่อ)	ไม่มี (ไม่พิจารณาต่อ)
๗.	มีการออกแบบในจุดที่สำคัญหรืออันตรายหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากลทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน (เช่น ติดแถบเตือนให้ระมัดระวังบริเวณจุดพื้นที่ต่างระดับ)		
๘.	มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอที่จะไม่ทำให้เกิดอันตราย และไม่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ		
๙.	มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น		
๑๐.	มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ (กรณีที่ห้องน้ำไม่อยู่ในอำนาจการบริหารจัดการของหน่วยงานเองให้พิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนการบริหารจัดการ)		
๑๑.	มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม		
๑๒.	มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย		
๑๓.	มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ		
๑๔.	มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะได้ในบริเวณที่เหมาะสม		

เกณฑ์ที่ ๒ เกณฑ์ด้านคุณภาพ

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
๑. ด้านสถานที่		
❐ (☺)	๑.๑ มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน มีการออกแบบที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการที่ทุกคนสามารถใช้งานร่วมกันได้โดยไม่แบ่งแยกเพศ อายุ หรือความแตกต่างทางกายภาพ ตามแนวคิดอารยสถาปัตย์ หรือ Universal design ทั้งนี้ ควรได้รับการสนับสนุนงบประมาณ จากหน่วยงานต้นสังกัด	☐ ที่จอดรถสำหรับคนพิการ* ☐ ทางลาด* ☐ สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ* ☐ ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ* ☐ ห้องน้ำสำหรับคนพิการ* ☐ ประตูสำหรับคนพิการ* ☐ อื่น ๆ ที่คำนึงถึงคนพิการ สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ* ระบุ ..... ☐ ๑ คะแนน = สามารถใช้ได้จริงทั้ง ๖ รายการที่มี* ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u>ต้องสร้างภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน โดยจัดให้มีพื้นที่สีเขียวสาธารณะ ร่มรื่น สวยงามตามธรรมชาติ เช่น สวนสาธารณะ สวนหย่อม เป็นต้น
❐ (☺)	๑.๒ มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ	☐ ๑ คะแนน = มีการคัดแยกขยะในหน่วยงาน และดำเนินการตามแนวทางลดขยะให้เป็นศูนย์ (Zero Waste) ทั้ง Reduce Reuse และ Recycle ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> มีการสร้างสรรค์กิจกรรมภายในหน่วยงาน เพื่อการจัดการขยะอย่างยั่งยืนร่วมกับเจ้าหน้าที่หรือผู้รับบริการ

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
❒ (☺)	๑.๓ มีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน	☐ ๑ คะแนน = มีการดำเนินการภายในหน่วยงานเพื่อลดการใช้พลังงาน ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ มีการดำเนินการตามแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความเป็นกลางของคาร์บอน (Carbon Neutrality) เช่น การติดตั้ง Solar Rooftop การใช้งานอาคารและการบำรุงรักษาอาคารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่อง

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
๒. ด้านบริการ		
❒ (✓)	๒.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและแก้ไขปัญหาการให้บริการ ซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก – ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	หน่วยงาน**ต้องมีการสำรวจความต้องการ**ของผู้รับบริการ โดยใช้เทคนิคหรือวิธีการเพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือความคาดหวังของผู้รับบริการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีขนาดที่เหมาะสม และ**ต้องกำหนดครอบคลุมทั้ง ๖ ประเด็น** ดังนี้ ☐ ประเภทงานบริการ ☐ วันและเวลาเปิดให้บริการ ☐ สถานที่ให้บริการ ☐ ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ ☐ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ☐ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ - ผลการสำรวจที่ได้รับคืออะไร (ผลการสำรวจไม่ควรนานกว่า ๒ ปี) * ให้พิจารณาแบบสำรวจของหน่วยงานว่าครบทั้ง ๖ ประเด็นหรือไม่ และแบบสำรวจของหน่วยงานทำให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่
❒ (✓)	๒.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและสามารถนำไปใช้ในการออกแบบและ/หรือปรับปรุงการให้บริการหรืองานบริการ	☐ มีรายงานผลการวิเคราะห์ตามข้อ ๒.๑ ☐ นำผลการสำรวจมาออกแบบและ/หรือปรับปรุงการให้บริการหรืองานบริการ เช่น ปรับการบริการแบบ One Stop Service ลดขั้นตอนระยะเวลาให้น้อยลงเพิ่มเวลาการให้บริการนอกเวลาราชการ
❒ (✓)	๒.๓ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้	☐ งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน ☐ งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน (รูปแบบในการให้บริการข้อมูลดังกล่าว

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
	- งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์	สามารถนำข้อมูลไปแสดงบนเว็บไซต์ของหน่วยงานโดยติด QR Code ที่มีขนาดมองเห็นชัดเจน และในกรณีเป็นประกาศสำคัญให้ติดประกาศเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าถึงสืบค้นเองได้ โดยไม่จำเป็นต้องตั้งคอมพิวเตอร์) ☐ งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ * ต้องมีงานบริการครอบคลุมทั้ง ๓ ประเภทงานบริการ
❒ (✍)	๒.๔ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	☐ มีผังภาพหรือขั้นตอนแสดงการให้บริการที่ชัดเจน ☐ แสดงระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน
❒ (☺)	๒.๕ 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 = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> มีคู่มือข้างต้นที่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย เช่น อยู่บนระบบออนไลน์ เป็นต้น และเคยมีการปรับปรุงคู่มือใด ๆ ในช่วง ๒ ปีที่ผ่านมา ประเด็นการปรับปรุง ได้แก่ - ประเด็นเดิมในคู่มือก่อนปรับปรุง คือ ..... - ประเด็นที่ปรับปรุงในคู่มือ คือ .....

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
❒ (☺)	๒.๖ มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะ การรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น	☐ ๑ คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางปกติ เช่น หนังสือแจ้งเตือน โทรศัพท์ ☐ ๒ คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางดิจิทัล เช่น SMS E-mail Application *สามารถได้ ๒ คะแนน โดยไม่จำเป็นต้องผ่านเกณฑ์ ๑ คะแนน
❒ (☺)	๒.๗ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์หรือการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์	☐ ๑ คะแนน = มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ เป็นแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) แทนแบบฟอร์มกระดาษ และแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน ข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วตามข้างต้นไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการให้บริการแบบดิจิทัลเต็มรูปแบบ (Fully Digital) เช่น ยื่นชำระเงินทางออนไลน์หรือทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) รับเอกสารราชการ/ใบอนุญาตผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
❒ (👍)	๒.๘ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงการให้บริการจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	☐ มีการติดตามปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ ☐ ตัวอย่างการปรับปรุงแก้ไขปัญหา ☐ ผลลัพธ์ของการแก้ไขปัญหา เช่น ลดระยะเวลา ลดขั้นตอน ความพึงพอใจ เป็นต้น *หมายเหตุ ต้องมีครบทั้ง ๓ ขั้นตอน .....
❒ (☺)	๒.๙ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	☐ ๑ คะแนน = มีการกำหนดช่องทางการรับเรื่อง ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ผู้รับผิดชอบ และจัดให้มีวิธีการรับฟังจากประชาชน เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ทราบและชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชนได้ ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และมีระบบการติดตามความคืบหน้า และมีการแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน
❒ (☺)	๒.๑๐ กรณีเกิดข้อร้องเรียนการให้บริการของหน่วยงาน ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ (เลือกตอบอย่างใดอย่างหนึ่ง)	☐ ๑ คะแนน = ■ .ในกรณีที่ไม่มีข้อร้องเรียนหน่วยงานต้องมีมาตรการเชิงรุก โดยนำองค์ความรู้หรือแนวทางปฏิบัติอันเกิดจากประสบการณ์มาช่วยแก้ไขปัญหาที่คาดการณ์ว่าจะเกิดขึ้น ■ ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนสามารถดำเนินการแก้ไขจนเป็นที่ยุติ ตามเวลาที่กำหนดไว้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ☐ ๒ คะแนน = ■ ในกรณีที่ไม่มีข้อร้องเรียน ต้องสร้างเครือข่ายในการทำงานเชิงรุกในการป้องกัน/แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
		■ ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนและสามารถแก้ไขเบ็ดเสร็จภายในหน่วยงาน จะต้องแสดงระบบส่งต่อ และการประสาน รวมถึงการติดตามเรื่องตามระยะเวลาที่กำหนด (SLA) *สามารถได้ ๒ คะแนน โดยไม่จำเป็นต้องผ่านเกณฑ์ ๑ คะแนน
❒ (☺)	๒.๑๑ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	☐ ๑ คะแนน = มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการรับเรื่องร้องเรียน ๔ ช่องทาง (เช่น อีเมล โทรศัพท์ จดหมาย และการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หน่วยงาน) ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ พัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการและการให้คำปรึกษา และรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายและเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ มากกว่า ๔ ช่องทาง (เพิ่มเติมจากที่ระบุไว้ข้างต้น)
❒ (☺)	๒.๑๒ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม วัตถุประสงค์ ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	มีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน ซึ่งต้องประกอบด้วย ☐ หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ☐ วัตถุประสงค์ ☐ ผู้รับผิดชอบ ☐ ระยะเวลาดำเนินการ ☐ ผลดำเนินการ ☐ ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
❒ (☺)	๒.๑๓ มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน	☐ ๑ คะแนน = มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน (monitoring) ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ ๒.๑๒ ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ กรณีที่เกิดปัญหา มีการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที (take action) เช่น การจัดชุดเฉพาะกิจลงพื้นที่แก้ปัญหาตามความเหมาะสม
❒ (☺)	๒.๑๔ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ (มีบันทึก/ภาพกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้องค์ความรู้ เพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือเพื่อออกแบบหรือสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ และ/หรือ หลักฐานกระบวนงานที่ถูกออกแบบใหม่ที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้)	☐ ๑ คะแนน = มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรม ในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีระบบสารสนเทศของการจัดการความรู้เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงได้ ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ มีการนำกระบวนงานที่ถูกออกแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม
❒ (☺)	๒.๑๕ มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	☐ ๑ คะแนน = มีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานภายนอก (ต่างสังกัด) ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ มีการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อประโยชน์ในการให้บริการ (ต่างสังกัด)

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
❒ (☺)	๒.๑๖ มีการปรับปรุง/พัฒนาและกำหนดผู้รับผิดชอบในการดูแลรักษาระบบ Call center หรือช่องทางการติดต่ออื่น ๆ ตลอดจนกำหนดมาตรฐานและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	❒ ๑ คะแนน = หน่วยงานมีการปรับปรุง/พัฒนาและกำหนดผู้รับผิดชอบในการดูแลรักษาระบบ Call center หรือ ช่องทางการติดต่ออื่น ๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐาน โดย - สามารถประสานส่งต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (รวมถึงการส่งต่อข้อมูลจากส่วนกลางไปยังหน่วยงานในภูมิภาค) - มีการเก็บข้อมูลเชิงสถิติเกี่ยวกับผู้รับบริการระยะเวลา - มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน ❒ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> หน่วยงานมีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการระบบ Call center หรือช่องทางการติดต่ออื่น ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นถึงการปรับปรุง/พัฒนา และผลของการปรับปรุง/พัฒนา ก่อนและหลังมีมาตรฐานสู่ความเป็นเลิศอย่างไร
❒ (☺)	๒.๑๗ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศคู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น และมีการฝึกซ้อมแผนอย่างต่อเนื่อง	❒ มีแผนการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ โดยเน้นเรื่อง ❒ ข้อมูลการให้บริการ ❒ สถานที่ ❒ บุคลากร ❒ วัสดุอุปกรณ์ ❒ มีการฝึกซ้อมแผนการบริหารความต่อเนื่อง (อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง)

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
❒ (☺)	๒.๑๘ มีการทบทวนแผนการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานตลอดจนสร้างความเข้าใจ และสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ	☐ ๑ คะแนน = มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องให้เป็นปัจจุบันและรองรับการปฏิบัติงานในภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างครอบคลุม ไม่ว่าจะเกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการบริหารความต่อเนื่องให้เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานได้ทราบและเผยแพร่สื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบผลกระทบในการให้บริการของหน่วยงานเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติเช่น รูปแบบอินโฟกราฟิก คลิปวิดีโอ เป็นต้น

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
๓. ด้านบุคลากร		
❒ (✍)	๓.๑ มีการวิเคราะห์กำลังคนเพื่อจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการเวลาจำนวนมาก หรือการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร	☐ มีการวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนของหน่วยงานที่เหมาะสมกับปริมาณงาน ☐ มีการเสนอให้ผู้บริหารที่มีอำนาจพิจารณา ☐ มีคำสั่งหรือตารางมอบหมายการให้บริการที่สอดคล้องกับผลสำรวจ หรือในช่วงพักกลางวันหรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก
❒ (☺)	๓.๒ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงานนอกเหนือจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ	☐ ๑ คะแนน = มีวิธีการ หรือแนวทางในการพิจารณาให้สิ่งจูงใจ เช่น ผลการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชน หรือผู้บังคับบัญชาพนักงานดีเด่นประจำเดือน เป็นต้น ☐ ๒ คะแนน = มีวิธีการ หรือแนวทางในการพิจารณาสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามความต้องการของแต่ละบุคคลที่อาจแตกต่างกันด้วยอายุหรือตำแหน่งได้ (Personalization) *สามารถได้ ๒ คะแนน โดยไม่จำเป็นต้องผ่านเกณฑ์ ๑ คะแนน
❒ (☺)	๓.๓ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมองศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่องเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ	☐ ๑ คะแนน = เจ้าหน้าที่ผ่านการฝึกอบรมหรือได้รับความรู้ด้านการให้บริการ ที่มีความสอดคล้องกับข้อ ๓.๑ และมีผลการประเมินสมรรถนะเกี่ยวกับการบริการ เช่น คะแนนสอบ คะแนนการประเมิน ใบประกาศนียบัตร เป็นต้น ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> ผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
❒ (☺)	๓.๔ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ และ/หรือริเริ่มพัฒนาการให้บริการจนสามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	☐ ๑ คะแนน = เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไขและรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ - มีการสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจากประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหามาพัฒนาแก้ไข ซึ่งเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน โดยริเริ่มและพัฒนาการให้บริการขึ้นเพิ่มเติมจากนโยบายจนสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ
❒ (☺)	๓.๕ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบการให้บริการออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนออนไลน์ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง	☐ ๑ คะแนน = มีการกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทางของการให้บริการระบบออนไลน์ และเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ** คณะอนุกรรมการฯ อาจให้เจ้าหน้าที่สาธิตให้ชม** ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในระบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่าปรับปรุงแล้วดีขึ้นอย่างไร

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
๔. ด้านเทคโนโลยี		
❒ (☺)	๔.๑ มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	☐ ๑ คะแนน = มีการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้งานระบบเสนอส่วนกลางทราบ สำหรับกรณีที่ส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และกรณีหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) หน่วยงานต้องมีระบบจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ เพื่อส่งให้ส่วนกลางวิเคราะห์หรือดำเนินการต่อได้ ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> หน่วยงานสามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลดังกล่าว ตลอดจนต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานหรือเสนอแนะปรับปรุงระบบฐานข้อมูลต่อส่วนกลาง ในกรณีที่ส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบและหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User)
❒ (☺)	๔.๒ มีแผนหรือระบบการจัดการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความมั่นคงปลอดภัย และน่าเชื่อถือ	☐ หน่วยงานมีกระบวนการกำกับดูแล นโยบายการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ ที่สามารถระบุความเสี่ยง (identify) ป้องกัน (protect) ตรวจพบ (detect) รับมือ (respond) กู้ระบบคืนสู่สภาวะปกติ (recover) และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ☐ ๑ คะแนน = มีแผนการกำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) และปฏิบัติตามแผนอย่างเคร่งครัด ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> มีการประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง หรือ

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
		เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน ทั้งนี้ การประเมินประสิทธิภาพ หน่วยงานสามารถกระทำได้โดยหน่วยตรวจสอบภายในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานเอง (IT Audit) หรือผู้ตรวจสอบภายนอก เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการรักษาความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน
❒ (☺)	๔.๓ การนำนวัตกรรม/เทคโนโลยีมาพัฒนาและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ เพื่อทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ * นวัตกรรม คือ การสร้างหรือพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ ที่แตกต่างจากเดิมอย่างมีนัยสำคัญ โดยสามารถเป็นผลิตภัณฑ์ กระบวนการ บริการ หรือแนวคิดใหม่ที่นำมาใช้เพื่อเพิ่มคุณค่าประสิทธิภาพ หรือแก้ปัญหาเดิมอย่างสร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพมากขึ้น * เทคโนโลยี คือ เครื่องมือสำคัญที่ช่วยสนับสนุนการบริการให้มีคุณภาพ ตอบโจทย์ยุคดิจิทัล และเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เช่น Application ทางรัฐ	☐ ๑ คะแนน = หน่วยงานนำนวัตกรรม/เทคโนโลยี ในการให้บริการจากส่วนกลางต้นสังกัดหรือแหล่งอื่นมาพัฒนาต่อยอดในการปรับปรุงและออกแบบงานบริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน ☐ ๒ คะแนน = หน่วยงานมีการพัฒนา และแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ *สามารถได้ ๒ คะแนน โดยไม่จำเป็นต้องผ่านเกณฑ์ ๑ คะแนน

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
❒ (☺)	๔.๔ มีการเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการแบบเรียลไทม์หรือภายใน ๒๔ ชั่วโมง และสามารถนำมาจัดเก็บเป็นฐานข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และสามารถใช้ประโยชน์ได้	☐ ๑ คะแนน = มีการจัดทำฐานข้อมูลในการให้บริการเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบเรียลไทม์ หรือภายใน ๒๔ ชั่วโมง ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ มีการวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

๕. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม (๑๘ คะแนน) แสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ทุกข้อที่มีการดำเนินการ					
ประเด็น/คะแนน	*การจำแนกหน่วยงานตามลักษณะการให้บริการ				
	ด้านสาธารณสุข (เช่น โรงพยาบาล สนง.สาธารณสุข)	ด้านสาธารณูปโภค (เช่น การไฟฟ้า/การประปา)	ด้านเศรษฐกิจ (เช่น สำนักงานที่ดิน/สำนักงานขนส่ง/สำนักงานพาณิชย์/สรรพสามิต/สรรพากร/ศุลกากร/ธนาคาร ประกันสังคม/คลังจังหวัด)	ด้านสังคมและกระบวนการยุติธรรม (เช่น สนง.ยุติธรรม/สนง.คุมประพฤติ/สนง.บังคับคดี/ประกันสังคม/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน/ศูนย์ดำรงธรรม)	อื่น ๆ (นอกเหนือจากที่กำหนด)
๕.๑ ประชาชนได้รับการตอบสนองความต้องการจากการที่หน่วยงานมีบริการเชิงรุกนอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน					
❒ ๖ คะแนน (ข้อละ ๑ คะแนน)	☐ ๑) หน่วยงานมีข้อมูลอะไรบ้างที่สามารถใช้ยกระดับการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในปัจจุบันและอนาคต	☐ ๑) หน่วยงานมีข้อมูลอะไรบ้างที่สามารถใช้ยกระดับการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในปัจจุบันและอนาคต	☐ ๑) หน่วยงานมีข้อมูลอะไรบ้างที่สามารถใช้ยกระดับการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในปัจจุบันและอนาคต	☐ ๑) หน่วยงานมีข้อมูลอะไรบ้างที่สามารถใช้ยกระดับการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในปัจจุบันและอนาคต	☐ ๑) หน่วยงานมีข้อมูลอะไรบ้างที่สามารถใช้ยกระดับการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในปัจจุบันและอนาคต

*บัญชีการจำแนกหน่วยงานตามเอกสารแนบท้าย

๕. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม (๑๘ คะแนน) แสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ทุกข้อที่มีการดำเนินการ					
ประเด็น/คะแนน	*การจำแนกหน่วยงานตามลักษณะการให้บริการ				
	ด้านสาธารณสุข (เช่น โรงพยาบาล สนง.สาธารณสุข)	ด้านสาธารณูปโภค (เช่น การไฟฟ้า/การประปา)	ด้านเศรษฐกิจ (เช่น สำนักงานที่ดิน/สำนักงานขนส่ง/สำนักงานพาณิชย์/สรรพสามิต/สรรพากร/ศุลกากร/ธนาคารประกันสังคม/คลังจังหวัด)	ด้านสังคมและกระบวนการยุติธรรม (เช่น สนง.ยุติธรรม/สนง.คุมประพฤติ/สนง.บังคับคดี/ประกันสังคม/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน/ศูนย์ดำรงธรรม)	อื่น ๆ (นอกเหนือจากที่กำหนด)
	☐ ๒) หน่วยงานมีการจัดบุคลากรออกเยี่ยมบ้านอย่างต่อเนื่องอย่างไรบ้างและช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้สะดวกมากขึ้น	☐ ๒) หน่วยงานมีการจัดบุคลากรออกเยี่ยมบ้านอย่างต่อเนื่องอย่างไรบ้างและช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้สะดวกมากขึ้น	☐ ๒) หน่วยงานจัดบุคลากรคัดกรองและตรวจสอบก่อนเข้ารับบริการอย่างไรเพื่อเพิ่มความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน	☐ ๒) หน่วยงานมีการจัดบุคลากรออกเยี่ยมบ้านอย่างต่อเนื่องอย่างไรบ้างและช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้สะดวกมากขึ้น	☐ ๒) มีระบบการบริหารจัดการของหน่วยงานอย่างไรในการลดความแออัดและลดระยะเวลาการรอคอยของประชาชน

*บัญชีการจำแนกหน่วยงานตามเอกสารแนบท้าย

๕. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม (๑๘ คะแนน) แสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ทุกข้อที่มีการดำเนินการ					
ประเด็น/คะแนน	*การจำแนกหน่วยงานตามลักษณะการให้บริการ				
	ด้านสาธารณสุข (เช่น โรงพยาบาล สนง.สาธารณสุข)	ด้านสาธารณูปโภค (เช่น การไฟฟ้า/การประปา)	ด้านเศรษฐกิจ (เช่น สำนักงานที่ดิน/สำนักงานขนส่ง/สำนักงานพาณิชย์/สรรพสามิต/สรรพากร/ศุลกากร/ธนาคารประกันสังคม/คลังจังหวัด)	ด้านสังคมและกระบวนการยุติธรรม (เช่น สนง.ยุติธรรม/สนง.คุมประพฤติ/สนง.บังคับคดี/ประกันสังคม/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน/ศูนย์ดำรงธรรม)	อื่น ๆ (นอกเหนือจากที่กำหนด)
	☐ ๓) หน่วยงานมีระบบ One Stop Service อะไรบ้างที่ถูกนำมาใช้เพื่อยกระดับบริการและเพิ่มความสะดวกให้ประชาชน เช่น งานทะเบียนและประกันสุขภาพ	☐ ๓) มีระบบเฝ้าระวังตรวจตราระบบ และแจ้งเตือนอย่างทั่วถึงอย่างไรในการป้องกันความเสียหายและตอบสนองเหตุการณ์ได้ทันเวลาเพื่อประโยชน์ของประชาชน	☐ ๓) หน่วยงานมีการบริการเคลื่อนที่อะไรบ้างที่สอดคล้องกับหลักการอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกรรมของประชาชน	☐ ๓) หน่วยงานมีบริการเคลื่อนที่อะไรบ้างที่สอดคล้องกับหลักการเพิ่มการเข้าถึงและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	☐ ๓) หน่วยงานจัดบุคลากรคัดกรองและตรวจสอบก่อนเข้ารับบริการอย่างไรเพื่อเพิ่มความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน

*บัญชีการจำแนกหน่วยงานตามเอกสารแนบท้าย

๕. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม (๑๘ คะแนน) แสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ทุกข้อที่มีการดำเนินการ					
ประเด็น/คะแนน	*การจำแนกหน่วยงานตามลักษณะการให้บริการ				
	ด้านสาธารณสุข (เช่น โรงพยาบาล สนง.สาธารณสุข)	ด้านสาธารณูปโภค (เช่น การไฟฟ้า/การประปา)	ด้านเศรษฐกิจ (เช่น สำนักงานที่ดิน/สำนักงานขนส่ง/สำนักงานพาณิชย์/สรรพสามิต/สรรพากร/ศุลกากร/ธนาคาร ประกันสังคม/คลังจังหวัด)	ด้านสังคมและกระบวนการยุติธรรม (เช่น สนง.ยุติธรรม/สนง.คุมประพฤติ/สนง.บังคับคดี/ประกันสังคม/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน/ศูนย์ดำรงธรรม)	อื่น ๆ (นอกเหนือจากที่กำหนด)
	☐ ๔) มีการเชื่อมโยงการบริการกับหน่วยงานหรือภาคส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างไร ที่ช่วยให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น	☐ ๔) หน่วยงานมีบริการเคลื่อนที่อะไรบ้างที่สอดคล้องกับหลักการเพิ่มการเข้าถึงและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	☐ ๔) หน่วยงานมีบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) อะไรบ้าง ที่ช่วยเพิ่มความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน	☐ ๔) การบริหารจัดการในการเฝ้าระวัง ป้องกันและติดตามของหน่วยงานอย่างไรในการแก้ไขปัญหาและป้องกันผลกระทบต่อประชาชน	☐ ๔) หน่วยงานมีบริการเคลื่อนที่อะไรบ้างที่สอดคล้องกับหลักการเพิ่มการเข้าถึงและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

*บัญชีการจำแนกหน่วยงานตามเอกสารแนบท้าย

๕. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม (๑๘ คะแนน) แสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ทุกข้อที่มีการดำเนินการ					
ประเด็น/คะแนน	*การจำแนกหน่วยงานตามลักษณะการให้บริการ				
	ด้านสาธารณสุข (เช่น โรงพยาบาล สนง.สาธารณสุข)	ด้านสาธารณูปโภค (เช่น การไฟฟ้า/การประปา)	ด้านเศรษฐกิจ (เช่น สำนักงานที่ดิน/สำนักงานขนส่ง/สำนักงานพาณิชย์/สรรพสามิต/สรรพากร/ศุลกากร/ธนาคาร ประกันสังคม/คลังจังหวัด)	ด้านสังคมและกระบวนการยุติธรรม (เช่น สนง.ยุติธรรม/สนง.คุมประพฤติ/สนง.บังคับคดี/ประกันสังคม/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน/ศูนย์ดำรงธรรม)	อื่น ๆ (นอกเหนือจากที่กำหนด)
	☐ ๕) หน่วยงานมีบริการเคลื่อนที่อะไรบ้างที่สอดคล้องกับหลักการเพิ่มการเข้าถึง ลดความแออัด และลดค่าใช้จ่ายของประชาชน	☐ ๕) มีการเชื่อมโยงการบริการกับหน่วยงานหรือภาคส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างไร ที่ช่วยให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น	☐ ๕) มีการเชื่อมโยงการบริการกับหน่วยงานหรือภาคส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างไร ที่ช่วยให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น	☐ ๕) มีการเชื่อมโยงการบริการกับหน่วยงานหรือภาคส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างไร ที่ช่วยให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น	☐ ๕) มีการเชื่อมโยงการบริการกับหน่วยงานหรือภาคส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างไร ที่ช่วยให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น

*บัญชีการจำแนกหน่วยงานตามเอกสารแนบท้าย

๕. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม (๑๘ คะแนน) แสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ทุกข้อที่มีการดำเนินการ					
ประเด็น/คะแนน	*การจำแนกหน่วยงานตามลักษณะการให้บริการ				
	ด้านสาธารณสุข (เช่น โรงพยาบาล สนง.สาธารณสุข)	ด้านสาธารณูปโภค (เช่น การไฟฟ้า/การประปา)	ด้านเศรษฐกิจ (เช่น สำนักงานที่ดิน/สำนักงานขนส่ง/สำนักงานพาณิชย์/สรรพสามิต/สรรพากร/ศุลกากร/ธนาคารประกันสังคม/คลังจังหวัด)	ด้านสังคมและกระบวนการยุติธรรม (เช่น สนง.ยุติธรรม/สนง.คุมประพฤติ/สนง.บังคับคดี/ประกันสังคม/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน/ศูนย์ดำรงธรรม)	อื่น ๆ (นอกเหนือจากที่กำหนด)
	☐ ๖) หน่วยงานได้สร้างความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาชน และมูลนิธิ อย่างไร เพื่อยกระดับการให้บริการตามหลักการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน	☐ ๖) หน่วยงานได้สร้างความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาชน และมูลนิธิ อย่างไร เพื่อยกระดับการให้บริการตามหลักการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน	☐ ๖) หน่วยงานได้สร้างความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาชน และมูลนิธิ อย่างไร เพื่อยกระดับการให้บริการตามหลักการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน	☐ ๖) หน่วยงานได้สร้างความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาชน และมูลนิธิ อย่างไร เพื่อยกระดับการให้บริการตามหลักการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน	☐ ๖) หน่วยงานได้สร้างความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาชน และมูลนิธิ อย่างไร เพื่อยกระดับการให้บริการตามหลักการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

*บัญชีการจำแนกหน่วยงานตามเอกสารแนบท้าย

๕. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม (๑๘ คะแนน) แสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ทุกข้อที่มีการดำเนินการ					
ประเด็น/คะแนน	*การจำแนกหน่วยงานตามลักษณะการให้บริการ				
	ด้านสาธารณสุข (เช่น โรงพยาบาล สนง.สาธารณสุข)	ด้านสาธารณูปโภค (เช่น การไฟฟ้า/การประปา)	ด้านเศรษฐกิจ (เช่น สำนักงานที่ดิน/สำนักงานขนส่ง/สำนักงานพาณิชย์/สรรพสามิต/สรรพากร/ศุลกากร/ธนาคารประกันสังคม/คลังจังหวัด)	ด้านสังคมและกระบวนการยุติธรรม (เช่น สนง.ยุติธรรม/สนง.คุมประพฤติ/สนง.บังคับคดี/ประกันสังคม/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน/ศูนย์ดำรงธรรม)	อื่น ๆ (นอกเหนือจากที่กำหนด)
๕.๒ ประชาชนได้รับประโยชน์จากการที่หน่วยงานมีช่องทางบริการที่เข้าถึงง่าย สะดวก และเหมาะสม					
❒ ๖ คะแนน (ข้อละ ๑ คะแนน)	☐ ๑) การจัดบริการช่องทางพิเศษตามความเหมาะสมของผู้รับบริการอย่างไร ในการเพิ่มความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน	☐ ๑) การจัดบริการช่องทางพิเศษตามความเหมาะสมของผู้รับบริการอย่างไร ในการเพิ่มความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน	☐ ๑) การจัดบริการช่องทางพิเศษตามความเหมาะสมของผู้รับบริการอย่างไร ในการเพิ่มความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน	☐ ๑) มีช่องทางการให้บริการคำปรึกษาทั้งในและนอกสถานที่ของหน่วยงานอย่างไร ในการเพิ่มการเข้าถึง สร้างความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน	☐ ๑) มีการขยายกลุ่มผู้รับบริการไปยังกลุ่มเฉพาะเจาะจง (Personalized Service) ของหน่วยงานสอดคล้องกับหลักการในการตอบสนองความต้องการเฉพาะ เพิ่มความพึงพอใจ และสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างไร

*บัญชีการจำแนกหน่วยงานตามเอกสารแนบท้าย

๕. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม (๑๘ คะแนน) แสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ทุกข้อที่มีการดำเนินการ					
ประเด็น/คะแนน	***การจำแนกหน่วยงานตามลักษณะการให้บริการ**				
	ด้านสาธารณสุข (เช่น โรงพยาบาล สนง.สาธารณสุข)	**ด้านสาธารณูปโภค (เช่น การไฟฟ้า/การประปา)**	**ด้านเศรษฐกิจ (เช่น สำนักงานที่ดิน/สำนักงานขนส่ง/สำนักงานพาณิชย์/สรรพสามิต/สรรพากร/ศุลกากร/ธนาคารประกันสังคม/คลังจังหวัด)**	**ด้านสังคมและกระบวนการยุติธรรม (เช่น สนง.ยุติธรรม/สนง.คุมประพฤติ/สนง.บังคับคดี/ประกันสังคม/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน/ศูนย์ดำรงธรรม)**	**อื่น ๆ (นอกเหนือจากที่กำหนด)**
	☐ ๒) มีช่องทางการติดต่อที่เปิดให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมงอะไรบ้าง ในการให้ข้อมูลอย่างเพียงพอและตอบสนองความต้องการของประชาชน	☐ ๒) มีช่องทางที่ติดต่อได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมงอะไรบ้าง และต้องสามารถให้บริการได้ทันที หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด (SLA) ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกและการเข้าถึงได้ตลอดเวลา	☐ ๒) มีช่องทางอะไรบ้างที่ติดต่อได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยสามารถให้บริการได้ทันที หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด (SLA) ได้อย่างไร สามารถทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกและการเข้าถึงได้ตลอดเวลา	☐ ๒) มีช่องทางการติดต่อที่เปิดให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมงอะไรบ้าง ในการให้ข้อมูลอย่างเพียงพอและตอบสนองความต้องการของประชาชน	☐ ๒)มีการจัดบริการช่องทางพิเศษตามความเหมาะสมของผู้รับบริการอย่างไรในการเพิ่มความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน

*บัญชีการจำแนกหน่วยงานตามเอกสารแนบท้าย

๕. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม (๑๘ คะแนน) แสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ทุกข้อที่มีการดำเนินการ					
ประเด็น/คะแนน	***การจำแนกหน่วยงานตามลักษณะการให้บริการ**				
	ด้านสาธารณสุข (เช่น โรงพยาบาล สนง.สาธารณสุข)	**ด้านสาธารณูปโภค (เช่น การไฟฟ้า/การประปา)**	**ด้านเศรษฐกิจ (เช่น สำนักงานที่ดิน/สำนักงานขนส่ง/สำนักงานพาณิชย์/สรรพสามิต/สรรพากร/ศุลกากร/ธนาคาร ประกันสังคม/คลังจังหวัด)**	**ด้านสังคมและกระบวนการยุติธรรม (เช่น สนง.ยุติธรรม/สนง.คุมประพฤติ/สนง.บังคับคดี/ประกันสังคม/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน/ศูนย์ดำรงธรรม)**	**อื่น ๆ (นอกเหนือจากที่กำหนด)**
	☐ ๓) มีบริการรับผู้ป่วยตามการร้องขอ นอกสถานที่อะไรบ้าง อย่างไร	☐ ๓) มีบริการจองคิวออนไลน์ ผ่านช่องทางอะไรบ้าง เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนในการเข้ารับบริการ	☐ ๓) มี Application กลางที่ต้นสังกัดได้พัฒนาสนับสนุนการให้บริการครบวงจรทั้งในส่วนกลางและภูมิภาคอย่างไร เพื่อช่วยลดเวลา ลดค่าใช้จ่าย สร้างความสะดวก รวดเร็ว และเพิ่มความพึงพอใจของประชาชน	☐ ๓) มี Application กลางที่ต้นสังกัดได้พัฒนาสนับสนุนการให้บริการครบวงจรทั้งในส่วนกลางและภูมิภาคอย่างไร เพื่อช่วยลดเวลา ลดค่าใช้จ่าย สร้างความสะดวก รวดเร็ว และเพิ่มความพึงพอใจของประชาชน	☐ ๓) มีช่องทางการติดต่อที่เปิดให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมงอะไรบ้าง ในการให้ข้อมูลอย่างเพียงพอและตอบสนองความต้องการของประชาชน

*บัญชีการจำแนกหน่วยงานตามเอกสารแนบท้าย

๕. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม (๑๘ คะแนน) แสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ทุกข้อที่มีการดำเนินการ					
ประเด็น/คะแนน	*การจำแนกหน่วยงานตามลักษณะการให้บริการ				
	ด้านสาธารณสุข (เช่น โรงพยาบาล สนง.สาธารณสุข)	ด้านสาธารณูปโภค (เช่น การไฟฟ้า/การประปา)	ด้านเศรษฐกิจ (เช่น สำนักงานที่ดิน/สำนักงานขนส่ง/สำนักงานพาณิชย์/สรรพสามิต/สรรพากร/ศุลกากร/ธนาคารประกันสังคม/คลังจังหวัด)	ด้านสังคมและกระบวนการยุติธรรม (เช่น สนง.ยุติธรรม/สนง.คุมประพฤติ/สนง.บังคับคดี/ประกันสังคม/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน/ศูนย์ดำรงธรรม)	อื่น ๆ (นอกเหนือจากที่กำหนด)
	☐ ๔) มีช่องทางการส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างไร เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการดูแลต่อเนื่องที่บ้าน	☐ ๔) มีบริการนอกสถานที่ตามที่ร้องขอ เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมของประชาชน อะไรบ้างอย่างไร	☐ ๔) มีระบบแจ้งผลการดำเนินงานกับผู้ร้องเรียนโดยผู้ร้องเรียนสามารถเข้าสู่ระบบเพื่อตรวจสอบสถานะความคืบหน้าแบบเรียลไทม์	☐ ๔) มีระบบแจ้งผลการดำเนินงานกับผู้ร้องเรียนโดยผู้ร้องเรียนสามารถเข้าสู่ระบบเพื่อตรวจสอบสถานะความคืบหน้าแบบเรียลไทม์	☐ ๔) มีบริการจองคิวออนไลน์ผ่านช่องทางอะไรบ้าง เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนในการเข้ารับบริการ

*บัญชีการจำแนกหน่วยงานตามเอกสารแนบท้าย

๕. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม (๑๘ คะแนน) แสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ทุกข้อที่มีการดำเนินการ					
ประเด็น/คะแนน	*การจำแนกหน่วยงานตามลักษณะการให้บริการ				
	ด้านสาธารณสุข (เช่น โรงพยาบาล สนง.สาธารณสุข)	ด้านสาธารณูปโภค (เช่น การไฟฟ้า/การประปา)	ด้านเศรษฐกิจ (เช่น สำนักงานที่ดิน/สำนักงานขนส่ง/สำนักงานพาณิชย์/สรรพสามิต/สรรพากร/ศุลกากร/ธนาคารประกันสังคม/คลังจังหวัด)	ด้านสังคมและกระบวนการยุติธรรม (เช่น สนง.ยุติธรรม/สนง.คุมประพฤติ/สนง.บังคับคดี/ประกันสังคม/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน/ศูนย์ดำรงธรรม)	อื่น ๆ (นอกเหนือจากที่กำหนด)
	☐ ๕) มีบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ อะไรบ้าง เช่น ระบบการสั่งยาอิเล็กทรอนิกส์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนในการเข้ารับบริการ	☐ ๕) หน่วยงานมีบริการแบบ One Stop Service ผ่าน Mobile Application อะไรบ้างที่ช่วยเพิ่มความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน	☐ ๕) หน่วยงานมีช่องทางบริการแบบ e-Service ที่ครอบคลุมงานบริการสำคัญหรืองานบริการหลัก อะไรบ้างที่ช่วยทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน	☐ ๕) การจัดบริการที่อำนวยความสะดวกให้ประชาชนโดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่สำนักงานของหน่วยงานสอดคล้องกับหลักการในการเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว และลดภาระของผู้รับบริการอย่างไร	☐ ๕) มีระบบแจ้งผลการดำเนินงานกับผู้ร้องเรียนโดยผู้ร้องเรียนสามารถเข้าสู่ระบบเพื่อตรวจสอบสถานะความคืบหน้าแบบเรียลไทม์

*บัญชีการจำแนกหน่วยงานตามเอกสารแนบท้าย

๕. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม (๑๘ คะแนน) แสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ทุกข้อที่มีการดำเนินการ					
ประเด็น/คะแนน	***การจำแนกหน่วยงานตามลักษณะการให้บริการ**				
	ด้านสาธารณสุข (เช่น โรงพยาบาล สนง.สาธารณสุข)	**ด้านสาธารณูปโภค (เช่น การไฟฟ้า/การประปา)**	**ด้านเศรษฐกิจ (เช่น สำนักงานที่ดิน/สำนักงานขนส่ง/สำนักงานพาณิชย์/สรรพสามิต/สรรพากร/ศุลกากร/ธนาคาร ประกันสังคม/คลังจังหวัด)**	**ด้านสังคมและกระบวนการยุติธรรม (เช่น สนง.ยุติธรรม/สนง.คุมประพฤติ/สนง.บังคับคดี/ประกันสังคม/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน/ศูนย์ดำรงธรรม)**	**อื่น ๆ (นอกเหนือจากที่กำหนด)**
	☐ ๖) หน่วยงานมีช่องทางการติดต่อและการเข้าถึงที่ง่ายไม่ซับซ้อน (Layer Zero) อย่างไร เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ทันที	☐ ๖) มีระบบบริการ e-Service และระบบติดตามผล (tracking) อย่างไร เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน	☐ ๖) มีช่องทางในการทำงานความร่วมกันกับภาคส่วนอื่น เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาชน ภาคประชาสังคม มูลนิธิ อย่างไร เพื่อยกระดับการให้บริการให้ประชาชนได้บริการที่สะดวก รวดเร็ว	☐ ๖) มีช่องทาง/วิธีการที่สามารถประสานงานเข้าไปช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบได้ทันที โดยร่วมกับเครือข่ายจากชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	☐ ๖) การจัดบริการที่อำนวยความสะดวกให้ประชาชนโดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่สำนักงานของหน่วยงานสอดคล้องกับหลักการในการเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระของผู้รับบริการอย่างไร

*บัญชีการจำแนกหน่วยงานตามเอกสารแนบท้าย

๕. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม (๑๘ คะแนน) แสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ทุกข้อที่มีการดำเนินการ					
ประเด็น/คะแนน	***การจำแนกหน่วยงานตามลักษณะการให้บริการ**				
	ด้านสาธารณสุข (เช่น โรงพยาบาล สนง.สาธารณสุข)	**ด้านสาธารณูปโภค (เช่น การไฟฟ้า/การประปา)**	**ด้านเศรษฐกิจ (เช่น สำนักงานที่ดิน/สำนักงานขนส่ง/สำนักงานพาณิชย์/สรรพสามิต/สรรพากร/ศุลกากร/ธนาคาร ประกันสังคม/คลังจังหวัด)**	**ด้านสังคมและกระบวนการยุติธรรม (เช่น สนง.ยุติธรรม/สนง.คุมประพฤติ/สนง.บังคับคดี/ประกันสังคม/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน/ศูนย์ดำรงธรรม)**	**อื่น ๆ (นอกเหนือจากที่กำหนด)**
๕.๓ ประชาชนได้รับประโยชน์จากการที่หน่วยงานพัฒนานวัตกรรมหรือการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการและการเป็นต้นแบบสำหรับการขยายผลการบริการในอนาคต					
❒ ๖ คะแนน (ข้อละ ๑ คะแนน)	☐ ๑) การรักษาที่ลดระยะเวลาการรักษา/ความเจ็บปวด และเพิ่มประสิทธิภาพและผลสำเร็จในการรักษา	☐ ๑) เชื่อมโยงข้อมูลไปยังหน่วยงานหรือภาคส่วนอื่นในการบูรณาการการให้บริการและการบำรุงสาธารณูปโภค ทำให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว แม่นยำ ลดความซ้ำซ้อน	☐ ๑) เชื่อมโยงข้อมูลไปยังหน่วยงานหรือภาคส่วนอื่นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ และทำให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว แม่นยำ ลดความซ้ำซ้อน	☐ ๑) เชื่อมโยงข้อมูลไปยังหน่วยงานหรือภาคส่วนอื่นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ และทำให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว แม่นยำ ลดความซ้ำซ้อน	☐ ๑) เชื่อมโยงข้อมูลไปยังหน่วยงานหรือภาคส่วนอื่นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ และทำให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว แม่นยำ ลดความซ้ำซ้อน

*บัญชีการจำแนกหน่วยงานตามเอกสารแนบท้าย

๕. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม (๑๘ คะแนน) แสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ทุกข้อที่มีการดำเนินการ					
ประเด็น/คะแนน	*การจำแนกหน่วยงานตามลักษณะการให้บริการ				
	ด้านสาธารณสุข (เช่น โรงพยาบาล สนง.สาธารณสุข)	ด้านสาธารณูปโภค (เช่น การไฟฟ้า/การประปา)	ด้านเศรษฐกิจ (เช่น สำนักงานที่ดิน/สำนักงานขนส่ง/สำนักงานพาณิชย์/สรรพสามิต/สรรพากร/ศุลกากร/ธนาคาร ประกันสังคม/คลังจังหวัด)	ด้านสังคมและกระบวนการยุติธรรม (เช่น สนง.ยุติธรรม/สนง.คุมประพฤติ/สนง.บังคับคดี/ประกันสังคม/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน/ศูนย์ดำรงธรรม)	อื่น ๆ (นอกเหนือจากที่กำหนด)
	☐ ๒) ลดต้นทุน ลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน	☐ ๒) เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็วในทุกสถานที่ ทุกเวลา	☐ ๒) เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็วในทุกสถานที่ ทุกเวลา	☐ ๒) เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็วในทุกสถานที่ ทุกเวลา	☐ ๒) เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็วในทุกสถานที่ ทุกเวลา

*บัญชีการจำแนกหน่วยงานตามเอกสารแนบท้าย

๕. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม (๑๘ คะแนน) แสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ทุกข้อที่มีการดำเนินการ					
ประเด็น/คะแนน	*การจำแนกหน่วยงานตามลักษณะการให้บริการ				
	ด้านสาธารณสุข (เช่น โรงพยาบาล สนง.สาธารณสุข)	ด้านสาธารณูปโภค (เช่น การไฟฟ้า/การประปา)	ด้านเศรษฐกิจ (เช่น สำนักงานที่ดิน/สำนักงานขนส่ง/สำนักงานพาณิชย์/สรรพสามิต/สรรพากร/ศุลกากร/ธนาคารประกันสังคม/คลังจังหวัด)	ด้านสังคมและกระบวนการยุติธรรม (เช่น สนง.ยุติธรรม/สนง.คุมประพฤติ/สนง.บังคับคดี/ประกันสังคม/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน/ศูนย์ดำรงธรรม)	อื่น ๆ (นอกเหนือจากที่กำหนด)
	☐ ๓) ติดตามการรักษาให้ได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง	☐ ๓) แก้ไขปัญหาและผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	☐ ๓) แก้ไขปัญหาใหม่โดยผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	☐ ๓) แก้ไขปัญหาใหม่โดยผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	☐ ๓) แก้ไขปัญหาใหม่โดยผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

*บัญชีการจำแนกหน่วยงานตามเอกสารแนบท้าย

๕. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม (๑๘ คะแนน) แสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ทุกข้อที่มีการดำเนินการ					
ประเด็น/คะแนน	*การจำแนกหน่วยงานตามลักษณะการให้บริการ				
	ด้านสาธารณสุข (เช่น โรงพยาบาล สนง.สาธารณสุข)	ด้านสาธารณูปโภค (เช่น การไฟฟ้า/การประปา)	ด้านเศรษฐกิจ (เช่น สำนักงานที่ดิน/สำนักงานขนส่ง/สำนักงานพาณิชย์/สรรพสามิต/สรรพากร/ศุลกากร/ธนาคารประกันสังคม/คลังจังหวัด)	ด้านสังคมและกระบวนการยุติธรรม (เช่น สนง.ยุติธรรม/สนง.คุมประพฤติ/สนง.บังคับคดี/ประกันสังคม/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน/ศูนย์ดำรงธรรม)	อื่น ๆ (นอกเหนือจากที่กำหนด)
	☐ ๔) การส่งต่อผู้รับบริการในพื้นที่ห่างไกล ทำให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลได้รับการดูแลที่รวดเร็ว เข้าถึงบริการที่จำเป็น ลดเวลารอคอย และเพิ่มโอกาสในการรักษาอย่างเท่าเทียม	☐ ๔) ติดตามสถานะการแก้ไขปัญหาเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง	☐ ๔) ติดตามสถานะการดำเนินการเพื่อให้ผู้รับบริการทราบระยะเวลาแล้วเสร็จ ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก โปร่งใส สามารถวางแผนล่วงหน้า ลดความกังวล และเพิ่มความมั่นใจในบริการที่ได้รับ	☐ ๔) ติดตามสถานะการดำเนินการเพื่อให้ผู้รับบริการทราบระยะเวลาแล้วเสร็จ ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก โปร่งใส สามารถวางแผนล่วงหน้า ลดความกังวล และเพิ่มความมั่นใจในบริการที่ได้รับ	☐ ๔) ติดตามสถานะการดำเนินการเพื่อให้ผู้รับบริการทราบระยะเวลาแล้วเสร็จ ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก โปร่งใส สามารถวางแผนล่วงหน้า ลดความกังวล และเพิ่มความมั่นใจในบริการที่ได้รับ

*บัญชีการจำแนกหน่วยงานตามเอกสารแนบท้าย

๕. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม (๑๘ คะแนน) แสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ทุกข้อที่มีการดำเนินการ					
ประเด็น/คะแนน	*การจำแนกหน่วยงานตามลักษณะการให้บริการ				
	ด้านสาธารณสุข (เช่น โรงพยาบาล สนง.สาธารณสุข)	ด้านสาธารณูปโภค (เช่น การไฟฟ้า/การประปา)	ด้านเศรษฐกิจ (เช่น สำนักงานที่ดิน/สำนักงานขนส่ง/สำนักงานพาณิชย์/สรรพสามิต/สรรพากร/ศุลกากร/ธนาคารประกันสังคม/คลังจังหวัด)	ด้านสังคมและกระบวนการยุติธรรม (เช่น สนง.ยุติธรรม/สนง.คุมประพฤติ/สนง.บังคับคดี/ประกันสังคม/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน/ศูนย์ดำรงธรรม)	อื่น ๆ (นอกเหนือจากที่กำหนด)
	☐๕) เป็นหน่วยงานต้นแบบการสร้างความเป็นเลิศในด้านการรักษาที่มีหน่วยงานอื่นนำผลงานไปใช้ในการขยายผล/ต่อยอด หรือได้รับรางวัลยกย่องเชิดชูในระดับองค์กร/จังหวัด/ประเทศ	☐ ๕) แจ้งเตือนจุดชำรุดบกพร่อง/ปัญหา เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น ทำให้ประชาชนได้รับการป้องกันล่วงหน้า ลดความเสี่ยงต่อความเสียหาย เพิ่มความปลอดภัย ความมั่นใจ และสามารถเตรียมตัวรับมือกับปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	☐ ๕) แจ้งเตือนปัญหาเพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น ทำให้ประชาชนได้รับการป้องกันล่วงหน้า ลดความเสี่ยงต่อความเสียหายเพิ่มความปลอดภัย ความมั่นใจ และสามารถเตรียมตัวรับมือกับปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	☐ ๕) แจ้งเตือนปัญหาเพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น ทำให้ประชาชนได้รับการป้องกันล่วงหน้า ลดความเสี่ยงต่อความเสียหายเพิ่มความปลอดภัย ความมั่นใจ และสามารถเตรียมตัวรับมือกับปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	☐ ๕) แจ้งเตือนปัญหาเพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น ทำให้ประชาชนได้รับการป้องกันล่วงหน้า ลดความเสี่ยงต่อความเสียหายเพิ่มความปลอดภัย ความมั่นใจ และสามารถเตรียมตัวรับมือกับปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

*บัญชีการจำแนกหน่วยงานตามเอกสารแนบท้าย

๕. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม (๑๘ คะแนน) แสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ทุกข้อที่มีการดำเนินการ					
ประเด็น/คะแนน	*การจำแนกหน่วยงานตามลักษณะการให้บริการ				
	ด้านสาธารณสุข (เช่น โรงพยาบาล สนง.สาธารณสุข)	ด้านสาธารณูปโภค (เช่น การไฟฟ้า/การประปา)	ด้านเศรษฐกิจ (เช่น สำนักงานที่ดิน/สำนักงานขนส่ง/สำนักงานพาณิชย์/สรรพสามิต/สรรพากร/ศุลกากร/ธนาคาร ประกันสังคม/คลังจังหวัด)	ด้านสังคมและกระบวนการยุติธรรม (เช่น สนง.ยุติธรรม/สนง.คุมประพฤติ/สนง.บังคับคดี/ประกันสังคม/สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน/สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน/ศูนย์ดำรงธรรม)	อื่น ๆ (นอกเหนือจากที่กำหนด)
	☐ ๖) การบริหารจัดการเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานและการบริการสุขภาพทำให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพและมีมาตรฐาน	☐ ๖) เป็นหน่วยงานต้นแบบที่มีหน่วยงานอื่นนำผลงานไปใช้ในการขยายผล/ต่อยอด หรือได้รับรางวัลยกย่องเชิดชูในระดับองค์กร/จังหวัด/ประเทศ	☐ ๖) เป็นหน่วยงานต้นแบบที่มีหน่วยงานอื่นนำผลงานไปใช้ในการขยายผล/ต่อยอด หรือได้รับรางวัลยกย่องเชิดชูในระดับองค์กร/จังหวัด/ประเทศ	☐ ๖) เป็นหน่วยงานต้นแบบที่มีหน่วยงานอื่นนำผลงานไปใช้ในการขยายผล/ต่อยอด หรือได้รับรางวัลยกย่องเชิดชูในระดับองค์กร/จังหวัด/ประเทศ	☐ ๖) เป็นหน่วยงานต้นแบบที่มีหน่วยงานอื่นนำผลงานไปใช้ในการขยายผล/ต่อยอด หรือได้รับรางวัลยกย่องเชิดชูในระดับองค์กร/จังหวัด/ประเทศ

*บัญชีการจำแนกหน่วยงานตามเอกสารแนบท้าย

***บัญชีการจำแนกหน่วยงานตามลักษณะการให้บริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘**
ศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

ด้าน	หน่วยงาน
ด้านสาธารณสุข	๑. โรงพยาบาล ๒. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ๓. ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ๔. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
ด้านสาธารณูปโภค	๑. การไฟฟ้านครหลวง ๒. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ๓. การประปาส่วนภูมิภาค ๔. การประปานครหลวง ๕. บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ๖. ท่าอากาศยาน ๗. สำนักงานเจ้าท่า ๘. การรถไฟแห่งประเทศไทย

ด้าน	หน่วยงาน
ด้านเศรษฐกิจ	๑. สำนักงานพาณิชย์จังหวัด ๒. ศูนย์บริการร่วมประชาชนกระทรวงพาณิชย์ ๓. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ๔. คลังจังหวัด ๕. สรรพสามิต ๖. ศุลกากร ๗. สำนักงานสรรพากรจังหวัด ๘. สำนักงานที่ดินจังหวัด ๙. สำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ๑๐. สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด ๑๑. สำนักงานชลประทาน ๑๒. สำนักงานพัฒนาที่ดิน ๑๓. สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ ๑๔. สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ๑๕. กรมโรงงานอุตสาหกรรม ๑๖. ศูนย์บริการร่วมกระทรวงคมนาคม ๑๗. สำนักงานขนส่งจังหวัด ๑๘. ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ๑๙. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

ด้าน	หน่วยงาน
ด้านสังคมและกระบวนการยุติธรรม	๑. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ๒. สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓. สำนักงานประกันสังคมจังหวัด ๔. กองความปลอดภัยแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ๕. ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน ๖. ศูนย์ความปลอดภัยในการทำงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ๗. ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน ๘. ศูนย์บริการประชาชน ๙. ศูนย์บริการออกหนังสือรับรองความประพฤติ ๑๐. สถานพินิจ ๑๑. สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ๑๒. สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ๑๓. ศูนย์ดำรงธรรม ๑๔. กรมสอบสวนคดีพิเศษ ๑๕. สำนักงานคุมประพฤติ ๑๖. ตรวจคนเข้าเมือง ๑๗. ตำรวจท่องเที่ยว ๑๘. ตำรวจทางหลวง ๑๙. เรือนจำ/ทัณฑสถาน ๒๐. สถานีตำรวจ ๒๑. พิพิธภัณฑ์ ๒๒. วัฒนธรรมจังหวัด ๒๓. สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ๒๔. ศูนย์ช่วยเหลือสังคม ๒๕. ศูนย์พัฒนาศักยภาพและอาชีพคนพิการ

ด้าน	หน่วยงาน
อื่น ๆ (นอกเหนือจากที่กำหนด)	๑. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ๒. สถานศึกษา ๓. ที่ทำการปกครองอำเภอ ๔. สำนักทะเบียนอำเภอ ๕. อบจ./อบต. ๖. เทศบาล ๗. สำนักงานเขต กทม. ๘. โยธาธิการและผังเมือง ๙. กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ๑๐. สวนสัตว์ ๑๑. สำนักงานพลังงานจังหวัด ๑๒. ประชาสัมพันธ์จังหวัด ๑๓. สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ๑๔. คลินิกสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ๑๕. กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ๑๖. กองทุนการออมแห่งชาติ ๑๗. สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

** 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>พิจารณาจากวิธีการจัดเก็บข้อมูลและความน่าเชื่อถือในการจัดเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น เช่น สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างกับผู้มารับบริการทั้งหมด เป็นต้น
<table>
<tr><td colspan="2">๑.๑ วิธีการจัดเก็บข้อมูล (๒ คะแนน)</td></tr>
<tr><td>☐ ๑ คะแนน</td><td>หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง</td></tr>
<tr><td>☐ ๒ คะแนน</td><td>จัดเก็บข้อมูลโดย third party</td></tr>
</table>
<u>หมายเหตุ</u> :
- การดำเนินการโดย third party หมายถึง การสำรวจโดยหน่วยงานภายนอก หรือหน่วยงานส่วนกลางสำรวจให้สาขาก็ได้
<table>
<tr><td colspan="2">๑.๒ ความครอบคลุมและเพียงพอของกลุ่มตัวอย่าง (๓ คะแนน)
กลุ่มประชากร (N) = ... คน , กลุ่มตัวอย่าง (n) = ... คน</td></tr>
<tr><td>☐ ๑ คะแนน</td><td>ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อนเท่ากับ +-๑๐%</td></tr>
<tr><td>☐ ๒ คะแนน</td><td>ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อนเท่ากับ +-๕%</td></tr>
<tr><td>☐ ๓ คะแนน</td><td>ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อนเท่ากับ +-๓%</td></tr>
</table>
<u>หมายเหตุ</u> : ในการประเมินขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการจะใช้ค่าความเชื่อมั่น (confidence level) ๙๕% ใช้สัดส่วนของประชากร (Population Proportion) ๕๐% และให้คณะอนุฯพิจารณาตามตาราง และหลักฐานการจัดเก็บข้อมูล โดยให้หน่วยงานเป็นผู้นำเสนอ</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>เกณฑ์</th><th>การประเมิน</th></tr>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><td colspan="2">๑.๓ ผลความพึงพอใจของประชาชน (๕ คะแนน)</td></tr>
<tr><td>☐ ๑ คะแนน</td><td>น้อยกว่าร้อยละ ๖๐</td></tr>
<tr><td>☐ ๒ คะแนน</td><td>ร้อยละ ๖๐ - ๗๐</td></tr>
<tr><td>☐ ๓ คะแนน</td><td>มากกว่าร้อยละ ๗๐ - ๘๐</td></tr>
<tr><td>☐ ๔ คะแนน</td><td>มากกว่าร้อยละ ๘๐ - ๙๕</td></tr>
<tr><td>☐ ๕ คะแนน</td><td>มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป</td></tr>
</table>
<u>หมายเหตุ</u> : หากจัดเก็บหลายช่องทางให้หาค่าเฉลี่ยจากทุกช่องทาง และต้องเป็นผลจากการสำรวจในรอบ ๑ ปีที่ผ่านมา
</td></tr>
<tr><td>๒. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง (๑๐ คะแนน)</td><td>
พิจารณาจากจำนวนช่องทางการให้บริการและจำนวนผู้ใช้บริการช่องทางออนไลน์ (ใช้งานบริการหลักหรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยช่องทางหลัก หมายถึง ช่องทางการให้บริการปกติ เช่น ช่องทาง walk-in ช่องทางการให้บริการอื่น ๆ เช่น e-service การยื่นเอกสารทาง online หรือ e-payment เป็นต้น (ยกเว้นคู่มือประชาชน))
<table>
<tr><td colspan="2">๒.๑ จำนวนช่องทางการให้บริการ (๕ คะแนน)</td></tr>
<tr><td>☐ ๑ คะแนน</td><td>๑ ช่องทาง (หมายถึงช่องทางหลัก)</td></tr>
<tr><td>☐ ๒ คะแนน</td><td>๒ ช่องทางขึ้นไป</td></tr>
<tr><td>☐ ๓ คะแนน</td><td>๓ ช่องทางขึ้นไป</td></tr>
<tr><td>☐ ๔ คะแนน</td><td>เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง (เช่น เดลิเวอรี่ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)</td></tr>
<tr><td>☐ ๕ คะแนน</td><td>เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๒ เรื่อง</td></tr>
</table>
<u>หมายเหตุ</u> : คณะอนุฯ ต้องพิจารณาว่าช่องทางการให้บริการต้องเป็นช่องทางที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (โดยในช่องทางดังกล่าวต้องสามารถให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่น้อยกว่า ๓ เดือน)
</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>เกณฑ์</th><th>การประเมิน</th></tr>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><td colspan="2">๒.๒ จำนวนผู้ใช้บริการช่องทางออนไลน์ที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้น (๕ คะแนน)</td></tr>
<tr><td>☐ ๑ คะแนน</td><td>มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์อย่างน้อย ๑ งานบริการ</td></tr>
<tr><td>☐ ๒ คะแนน</td><td>สัดส่วนผู้ใช้บริการออนไลน์โดยเฉลี่ยสูงขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา ในทุกงานบริการที่มีการให้บริการออนไลน์</td></tr>
<tr><td>☐ ๓ คะแนน</td><td>มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการ มากกว่าร้อยละ ๕๐ - ๕๙ เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด</td></tr>
<tr><td>☐ ๔ คะแนน</td><td>มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการ มากกว่าร้อยละ ๕๙ – ๗๐ เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด</td></tr>
<tr><td>☐ ๕ คะแนน</td><td>มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการมากกว่า ร้อยละ ๗๐ ขึ้นไป เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>๓. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริ การประชาชน จนทำให้ สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่ มีประสิ ทธิ ภาพ (๑๐ คะแนน)</td><td>พิจารณาจากการมีระบบเพื่อให้บริการได้จากทุกที่ เช่น ระบบการจองคิว ระบบการให้บริการ ระบบการชำระเงิน ระบบการให้ข้อมูลเพื่อติดตามสถานะการให้บริการ ระบบการร้องเรียน เป็นต้น โดยประเมินการให้คะแนนระบบละ ๒ คะแนน ตามตาราง
<table>
<tr><td>☐ ๒ คะแนน</td><td>เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง หรือ มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ</td></tr>
<tr><td>☐ ๒ คะแนน</td><td>มีระบบการจองคิวล่วงหน้าออนไลน์ หรือ มีระบบการร้องเรียนออนไลน์</td></tr>
<tr><td>☐ ๒ คะแนน</td><td>มีระบบยื่นคำขอออนไลน์</td></tr>
<tr><td>☐ ๒ คะแนน</td><td>มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/ e-Tax Invoice)/ใบอนุญาต/หนังสือ/เอกสารราชการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์</td></tr>
<tr><td>☐ ๒ คะแนน</td><td>มีบริการชำระเงินออนไลน์ หรือ
หน่วยงานไม่มีงานบริการที่ต้องชำระเงิน</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

สำหรับรายละเอียดแนวทางการดำเนินการของแต่ละหัวข้อมีดังนี้

๑. <u>ด้านสถานที่</u>

สถานที่ให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักต้องการและคาดหวังให้สถานที่ให้บริการเป็นจุดที่เอื้อต่อการมาใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ปลอดภัย สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวก ดังนั้น การจัดสถานที่ให้บริการจะต้องคำนึงถึงการเข้าถึงจุดให้บริการเข้าถึงได้สะดวก

ในการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการที่ทุกคนสามารถใช้งานร่วมกันได้โดยไม่แบ่งแยกเพศ อายุ หรือความแตกต่างทางกายภาพตามแนวคิดอารยสถาปัตย์ หรือ Universal design

อารยสถาปัตย์ หรือ Universal Design คือ การออกแบบเพื่อให้ทุกคนได้มีสภาพแวดล้อม การใช้ชีวิตอย่างสะดวกสบาย สามารถเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้โดยไม่เกิดอุปสรรคในการใช้ชีวิต ไม่ว่าจะเป็นเพศใดหรือวัยใด รวมไปถึงคนที่ทุพพลภาพ ซึ่งหัวใจสำคัญของการออกแบบ คือ ความเท่าเทียมในการใช้งานได้ของทุกคน โดยมีหลักพื้นฐานอยู่ ๗ ประการ คือ

๑. ความเสมอภาคในการใช้งาน การออกแบบต้องใช้ได้จริงและเจาะกลุ่มผู้ใช้งานทั่วไปได้

๒. ความยืดหยุ่นในการใช้งาน การออกแบบต้องรองรับความต้องการ และความสามารถของแต่ละบุคคล ที่มีความหลากหลาย

๓. ใช้งานง่าย และคล่องตัวการออกแบบให้เข้าใจง่าย โดยไม่ต้องคำนึงถึงประสบการณ์ ความรู้ และภาษาของผู้ใช้งาน

๔. เข้าใจข้อมูลได้ง่ายการออกแบบ ผู้ใช้งานจะต้องสามารถสื่อสารกับข้อมูลที่จำเป็นได้ โดยไม่คำนึงถึงสภาพแวดล้อม หรือความสามารถทางประสาทสัมผัสของผู้ใช้

๕. ลดความเสี่ยง และข้อผิดพลาด การออกแบบช่วยลดความเสี่ยง และผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์จากการกระทำโดยบังเอิญหรือไม่ได้ตั้งใจ

๖. ใช้ความพยายามให้น้อยที่สุด การออกแบบต้องสามารถใช้งานได้โดยสะดวกสบาย ออกแรงน้อย ไม่เหนื่อย

๗. ขนาด และ พื้นที่ที่เหมาะสมมีการจัดเตรียมขนาดและ พื้นที่ที่เหมาะสม สำหรับการเข้าถึง ซึ่งการใช้งาน ต้องไม่คำนึงถึงขนาดร่างกาย ท่าทางหรือความคล่องตัวของผู้ใช้

ทั้งนี้ จึงได้กำหนด ๖ รายการจำเป็นพื้นฐาน ที่ควรต้องดำเนินการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับกลุ่มเปราะบางที่เป็นผู้พิการประกอบด้วย

(๑) ที่จอดรถสำหรับคนพิการ

(๒) ทางลาด

(๓) สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ

(๔) ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ

(๕) ห้องน้ำสำหรับคนพิการ

(๖) ประตูสำหรับคนพิการ

(๗) อื่น ๆ ที่คำนึงถึงคนพิการ สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ

มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดการลดและคัดแยกขยะมูลฝอย มีกิจกรรมส่งเสริมสนับสนุนแนวคิด Zero Waste เช่น การใช้บรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เป็นต้น และมีการส่งเสริม

การใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน เช่น การติดตั้ง Solar Rooftop การใช้งานอาคารและการบำรุงรักษาอาคารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่อง

๒. <u>ด้านบริการ</u>

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 หรืออาจจะศึกษาจากช่วงวัย หรืออายุและนำมาพิจารณาร่วมกับบริการที่ต้องการจากราชการใช้แต่ละช่วงวัยของกลุ่มเป้าหมาย หรืออาจแบ่งกลุ่มประชาชนผู้รับบริการที่มีลักษณะและความต้องการที่คล้ายคลึงกัน 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 ช่วงเวลาความต้องการข้อมูลข่าวสาร และ ๔) ด้านภูมิศาสตร์ เช่น ขอบเขตดินแดนในเมือง/ชนบท และสภาพภูมิอากาศ เป็นต้น

เมื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมายได้แล้ว ก็ต้องมีการออกแบบวิธีการและคำถามตามหลักสถิติ เพื่อให้ได้ข้อมูลจำเป็นเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการสำหรับการออกแบบการให้บริการเพื่อเกิดการอำนวยความสะดวก การสร้างมาตรฐานระบบงาน การให้บริการด้วยใจ และการนำไปสู่การเชื่อมโยงข้อมูลในทุกขั้นตอนต่อไป โดยอย่างน้อยคำถามจะต้องครอบคลุมประเด็นสำคัญ ดังนี้

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

ภายหลังจากการที่ได้รวบรวมข้อมูลความต้องการและข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายแล้วจะต้องนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ผลการศึกษาและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการต่อไป อย่างไรก็ตามการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการไม่จำเป็นว่าจะต้องมีการสำรวจเฉพาะก่อนเปิดศูนย์ราชการสะดวกเท่านั้น แต่หากเป็นเรื่องสำคัญที่จะช่วยให้ได้ข้อมูลมาใช้ออกแบบปรับปรุงระบบการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น จึงควรมีการออกแบบวิธีการได้มาซึ่งข้อมูลที่จำเป็นต่อการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างเป็นระบบในช่วงระยะเวลาที่เหมาะสม โดยเฉพาะกรณีที่จะมีการเปลี่ยนแปลงการให้บริการในแต่ละครั้ง หรือตามกาลเวลาที่วิถีชีวิตเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงอันจะส่งผลกระทบต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก เป็นต้น

นอกจากนี้ ในการบริการเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระของประชาชน หน่วยงานต้องไม่ร้องขอเอกสารที่ภาครัฐออกให้จากประชาชน โดยภาครัฐควรเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ปรับรูปแบบการให้บริการให้มีความทันสมัย สร้างความน่าเชื่อถือให้ข้อมูลหรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการ ช่วยเพิ่มความมั่นคงปลอดภัยตลอดกระบวนงาน และลดประหยัดเวลาให้แก่ประชาชน

งานบริการ

สำหรับงานบริการประชาชน คือ งานของรัฐที่จะต้องดำเนินการให้กับประชาชน หรือ ส่วนราชการด้วยกันเอง เนื่องจากเป็นอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะด้วยกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับใด ๆ ก็ตาม การคัดเลือกงานบริการมาเปิดให้บริการ ควรมีความครบถ้วน

และหลากหลายสอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ แต่อย่างไรก็ตามศูนย์ราชการสะดวกควรมีงานบริการที่ครอบคลุมประเภทงานด้านบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และงานอื่น ๆ โดยพิจารณาคัดเลือกงานบริการที่สอดคล้องกับผลสำรวจที่ได้จากการศึกษาความต้องการฯ

การออกแบบระบบงาน

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

การออกแบบระบบงานให้มีการบริการสอดคล้องไปทิศทางเดียวกัน ควรมีการดำเนินการเชิงบูรณาการเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมในการให้บริการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ รวมทั้งมีการดำเนินการที่สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยเฉพาะการตอบคำถามหรือการสื่อสารข้อมูลจากผู้ให้บริการถึงผู้รับบริการแต่ละครั้งจะต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องตรงกัน และรูปแบบในการให้บริการแต่ละจุดจะต้องเป็นมาตรฐานเดียวกันในการให้บริการแต่ละครั้ง

นอกจากนี้ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยการรับบริการนานในการออกแบบระบบงานจะต้องคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ผู้รับบริการมาใช้บริการ ความยากง่ายในการบริการประชาชนประกอบกับทรัพยากรที่ศูนย์ราชการสะดวกมีอยู่/ความสามารถในการจัดหามาได้และนำมาจัดลำดับความสำคัญ

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 ผู้รับบริการต้องการการบริการที่ตรงกับความต้องการและยังต้องการการอำนวยความสะดวก เพื่อให้ได้รับการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน อบอุ่นและมีการเอาใจใส่สนใจและได้รับประโยชน์สูงสุด ดังนั้น การให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจจะต้องสนองตอบต่อความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งผู้รับบริการอาจแสดงความต้องการโดยทางตรงจากคำพูด 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 ดังนั้นเพื่อให้เกิดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกจึงควรกำหนดเกณฑ์การให้บริการและนำไปใช้กับระบบการคัดเลือกและพัฒนาบุคลากรไว้อย่างน้อย 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 รวมไปถึงการแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการ เพื่อป้องกันไม่ได้เกิดปัญหาหรือข้อร้องเรียนในประเด็นเดิมหรือประเด็นที่เกี่ยวข้องขึ้นซ้ำอีก

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 และหรือทำการชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องโดยต้องตอบภายในเวลาที่กำหนดด้วย

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 และควรมีการประเมินประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง 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 และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ จึงควรต้องมีการแก้ไขปัญหาท้าทายที่เผชิญอยู่ เช่น ปัญหาท้าทายด้านทรัพยากรบุคคล ด้านการให้

บริการแทนกัน ด้านงบประมาณ ด้านนโยบาย และด้านข้อกฎหมาย หรือระเบียบราชการ เป็นต้น

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

การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน

หน่วยให้บริการที่ประสบความสำเร็จล้วนมีการทบทวนปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นเพื่อให้ศูนย์ราชการสะดวกสามารถมีระบบรับส่งเรื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก จึงต้องมีการทบทวนการออกแบบระบบงานและกระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบว่ากฎระเบียบข้อบังคับหรือนโยบายในการปฏิบัติงานของศูนย์ราชการสะดวกจะเป็นอุปสรรคหรือเกิดความยุ่งยากซับซ้อน มีรายละเอียดในขั้นตอนการให้บริการหรือดำเนินการมาก หรือล่าช้าหรือไม่ เกิดขึ้นในสถานการณ์ใด และนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงการดำเนินงานให้เหมาะสมจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และถ้าได้รับการร้องเรียน

หรือพบประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ 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 ความต้องการทางการศึกษาอาจรวมถึงทักษะขั้นสูง

ในการใช้เทคโนโลยีหรือทักษะพื้นฐาน เช่น การอ่าน การเขียน ทักษะทางภาษา การคำนวณ และทักษะทางคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

เกณฑ์ในหัวข้อนี้ จึงได้กำหนดให้ศูนย์ราชการสะดวกต้องจัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้รวมทั้งการสื่อสารสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการการจัดอบรมพัฒนาความรู้ ความชำนาญ และทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น ให้แก่เจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการบรรลุเป้าหมายของการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนรับบริการ

การจัดอบรมบุคลากรที่ทำหน้าที่ด้านการติดต่อกับผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องถือเป็นเรื่องปกติและมีความสำคัญซึ่งมักครอบคลุมถึงการเรียนรู้ทักษะและความรู้ที่จำเป็นเกี่ยวกับการบริการผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง วิธีการรวบรวมสารสนเทศ วิธีการแก้ไขปัญหาและลดการสูญเสีย และวิธีการที่จะบริหารจัดการและตอบสนองที่เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิผล และในการถ่ายทอดความรู้ ระบบการจัดการความรู้ของศูนย์ราชการสะดวกควรจะมีกลไกสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ของบุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำให้มั่นใจว่ามีการคงไว้ซึ่งผลการดำเนินการของการทำงานที่โดดเด่นแม้ในระหว่างการปรับเปลี่ยน ควรมีการกำหนดว่าความรู้อะไรที่มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการปฏิบัติงาน และควรมีกระบวนการที่เป็นระบบสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้ที่มีอยู่

ในตัวบุคลากรแต่ละคน และประสบการณ์จากการให้บริการและการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจริง

หากจะกล่าวโดยสรุปของหัวข้อนี้ จะพบว่า กระบวนการหรือระบบงานในการพัฒนาบุคลากรในช่วงระยะขณะปฏิบัติงานควรเป็นอย่างไร และมีการดำเนินการตามแนวทางที่ได้กำหนดไว้เป็นเรื่องของเกณฑ์ให้หัวข้อนี้ เพื่อเกิดผลลัพธ์นำไปสู่การให้บริการและปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งบุคลากรด้านการบริการ และบุคลากรด้านเทคนิคที่กำหนดไว้

การบูรณาการวางแผนระบบ

เพื่อให้การทำงานของศูนย์ราชการสะดวกเกิดการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส จำเป็นต้องมีการบูรณาการวางแผนระบบไปสู่การให้บริการ ณ จุดเดียวตลอดทั้งกระบวนการ การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้งการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า รวมทั้งการมุ่งเน้นให้มีการเชื่อมโยงและมีความสอดคล้องกันระหว่างหน่วยงานที่เข้าร่วมบริการทั้งด้านนโยบายและกลยุทธ์เพื่อให้เกิดการบูรณาการองค์ประกอบของศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งประกอบด้วย ระบบ ณ ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ ระบบ ณ จุดให้บริการ และระบบสนับสนุนการให้บริการ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สำหรับการดำเนินการรับเรื่องหรือการรับคำขอของผู้รับบริการในงานบริการหลายประเภทหรือการบูรณาการเพื่อให้สามารถให้บริการแทนกันและ/หรือให้บริการแบบเบ็ดเสร็จได้ รวมทั้งการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ งบประมาณ แผนการดำเนินการ และการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกบรรลุเป้าหมายที่กำหนด

การพัฒนาและดูแลรักษาระบบ Call center

หน่วยงานมีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบ Call center ให้เป็นไปตามมาตรฐาน โดยสามารถประสานส่งต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีระบบเก็บข้อมูลผู้รับบริการ มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน และหน่วยงานมีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการของ Call center อย่างต่อเนื่อง

การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น

การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับภาวะฉุกเฉิน และสามารถให้บริการงานที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต โดยควรมีการจัดตั้งทีมงานที่บุคลากรของศูนย์ราชการสะดวกเพื่อดำเนินการในเรื่องนี้ พร้อมกับการจัดทำแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศคู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น

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

- มีความเป็นปัจจุบัน
- สามารถรองรับสถานการณ์ของโรคระบาด
- มุ่งเน้นการนำระบบ e-service รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานและให้บริการประชาชน

๓. ด้านบุคลากร

การจัดสรรบุคลากร

บุคลากรเป็นทรัพยากรพื้นฐานที่สำคัญที่สุดในการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก การจัดการทรัพยากรบุคคลที่ดีจะช่วยสร้างแรงจูงใจในเชิงบวกให้แก่บุคลากร ซึ่งจะช่วยป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ควรมีการออกแบบระบบการพัฒนาบุคลากรให้สามารถให้บริการทดแทนกันได้ เพื่อให้สามารถหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ ที่มีปริมาณงานน้อยมาช่วยทำงานที่มีปริมาณการใช้บริการจำนวนมาก ดังนั้นหัวหน้างานต้องมีการบริหารจัดการบุคลากร หรืออาจมีทีมในการสังเกตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้รับบริการในแต่ละช่วงเวลาและนำมาปรับปรุงระบบงานให้ทันต่อสถานการณ์ในกรณีที่ผู้รับบริการมีจำนวนมาก ระยะเวลาการให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐานหรือกรณีต้องการลดขั้นตอนและระยะเวลา เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการให้บริการได้อย่างคุ้มค่า

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

การจัดการทรัพยากรบุคคลควรพิจารณาเป็น ๓ ระยะ ได้แก่

๑) ก่อนเข้าร่วมงาน ต้องวางแผนทรัพยากรบุคคลโดยกำหนดลักษณะงานและผู้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับระบบงานแต่ละขั้นตอน ตามความจำเป็นของหน่วยงาน จากนั้นจึงดำเนินการสรรหา

และจูงใจผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และมีความเหมาะสมกับงานที่ต้องการ จนถึงการบรรจุเข้าทำงาน

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

๓) ภายหลังการปฏิบัติงาน ต้องคำนึงถึงผู้ที่ทำงานมาจนจวนเกษียณอายุ หรือจำเป็นต้องออกจากงานด้วยเหตุผลบางประการ ยกเว้นการกระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง โดยจัดกิจกรรมในเชิงสร้างสรรค์ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเหล่านี้ รวมถึงการส่งเสริมให้บุคลากรเกษียณมาทำหน้าที่ให้คำปรึกการแก่ศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งการดำเนินการนี้จะมีผลต่อแรงจูงใจของบุคลากรที่กำลังปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ด้วย

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

ขณะปฏิบัติงานที่ต้องมีการจัดสรรสิ่งจูงในในการทำงานได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรตามความเหมาะสม

บุคลากรด้านการบริการ

บทบาทและหน้าที่สำคัญของบุคลากรผู้ให้บริการทุกคน คือ การสร้างรูปแบบอำนวยความสะดวกหรือการจัดวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการให้สามารถสร้างความเข้าใจในการบริการระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด และเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ขณะเดียวกันก็สร้างคุณค่าให้กับองค์การ เนื่องจากผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐแม้ไม่ได้เป็นผู้ให้ผลประโยชน์ด้านการสร้างผลกำไรเช่นเดียวกับหน่วยงานภาคเอกชน 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 ให้บริการด้วยความสมัครใจ และเต็มใจ 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 การที่บุลากรจะมีทักษะ

ความสามารถเหล่านี้ได้ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการพัฒนาศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับบุคลากรหลังจากที่ได้สรรหาคัดเลือกบุคลากรมาแล้วอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงการจัดหาเครื่องมือช่วยเหลือและเพิ่มศักยภาพในการให้บริการแก่บุคลากร เช่น อาจมีการออกแบบระบบสารสนเทศอย่างเป็นระบบ เพื่อช่วยให้ค้นหาคำตอบหรือแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว การกำหนดมาตรฐานการตอบคำถาม หรือการแก้ไขปัญหา ในแต่ละสถานการณ์ที่คาดว่าจะมีโอกาสเกิดขึ้น โดยการดำเนินการพัฒนาบุคลากร ควรมีการกำหนดแผนพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจนทั้งระยะสั้นและระยะยาว ต้องมีการกำหนดว่าความรู้ทักษะใดที่บุคลากรจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะในช่วงเวลาใด (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 เนื่องจากการติดต่อผ่านทางอินเตอร์เน็ตเป็นการสื่อสารที่มีความรวดเร็วมากและสามารถกระจาย

ไปสู่กลุ่มเป้าหมายได้ในวงกว้างการพัฒนาระบบการให้บริการผ่านทาง online เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว คุ้มค่า ลดต้นทุนทั้งของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ รวมไปถึงเรื่องความโปร่งใสในการให้บริการ เนื่องจากลดการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง (Face to Face)

อย่างไรก็ตาม สิ่งสำคัญคือ การทำให้ผู้รับบริการได้รู้สึกถึงประทับใจที่เหนือความคาดหวัง แต่สำหรับเกณฑ์ในหัวข้อนี้ได้กำหนดให้มีการพัฒนาระบบการให้บริการ online ได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการแต่ละช่องทางที่เป็นระบบ online มีการพัฒนาระบบการให้บริการซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียน 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 ออกแบบการจัดเก็บข้อมูลเพื่อให้มีความครอบคลุมถูกต้อง และทันสมัย และระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลให้สอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ รวมไปถึงการทบทวนปรับปรุง

ระบบฐานข้อมูลและระบบการประมวลผลวิเคราะห์รายงานข้อมูลให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

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 และระบบเครือข่ายสารสนเทศของแต่ละส่วนงานต้องอยู่ใน

ระบบเดียวกับที่กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมมีหน้าที่ต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อประโยชน์ในการเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐเข้าไว้ด้วยกันต่อไปในอนาคต

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 ประกอบด้วยการสร้างทีมงานจากฝ่ายต่าง ๆ ได้แก่ ฝ่ายวางแผนระบบงาน ฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์ และผู้ปฏิบัติงานจริง การคัดเลือกระบบงานที่สำคัญเพื่อทำการพัฒนาก่อน การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัญหาอุปสรรคการดำเนินการ การวิเคราะห์ระบบการทำงาน การกำหนดประเด็นโอกาสในการปรับปรุง การคัดเลือกและการจัดลำดับความสำคัญของโอกาสในการปรับปรุง การวิเคราะห์การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้สอดคล้องกับระบบงาน

๑.๓) การออกแบบระบบงานใหม่ โดยการเก็บข้อมูลรายละเอียดในสถานการณ์จริงในพื้นที่ให้บริการ การศึกษาวิธี/แนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศในระดับสากล การยกร่างระบบงาน และทดลอง

ปฏิบัติกับบางส่วนงานที่คัดเลือก 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 (นวัตกรรม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญเพื่อปรับปรุงผลผลิต บริการ กระบวนการ เป็นการนำเอาความคิด กระบวนการ เทคโนโลยี หรือผลผลิต ซึ่งเกิดคุณค่าใหม่ หรือการนำเอาผลงานที่มีอยู่แล้ว มาปรับใช่งานในรูปแบบใหม่ (ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนได้ส่วนเสีย))

ดังนั้นโดยสรุป นวัตกรรม คือการตอบสนองสิ่งที่ไม่เคยได้รับการตอบสนองมาก่อน โดยผ่านเครื่องมือ อุปกรณ์ รูปแบบการให้บริการ ซึ่งการขับเคลื่อนการบริการด้วยนวัตกรรมมีขั้นตอนที่สำคัญคือ

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

๒) การระบุและจัดความสำคัญของปัญหาที่ได้จากความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

๓) การค้นหานวัตกรรมในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ซึ่งอาจได้มาจากการใช้นวัตกรรมจากหน่วยงานที่ประสบปัญหาเดียวกัน ก็ถือว่าเป็นนวัตกรรม หรือการสร้างสรรค์นวัตกรรมขึ้นมาใหม่

การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล

รัฐบาลในหลายประเทศทั่วโลกพร้อมแล้วที่จะปรับเปลี่ยนระบบการทำงานเพื่อเข้าสู่ยุคดิจิทัล โดยการพัฒนาระบบการบริการเพื่อให้การบริการที่ตอบโจทย์และมีประสิทธิภาพมากขึ้นแก่ประชาชน ทั้งนี้มีแนวโน้มที่สำคัญซึ่งรัฐบาลในหลายประเทศได้ให้ความสนใจ คือ ระบบที่มีความเชื่อมโยงระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป และนำข้อมูลที่ได้จากการเชื่อมโยงดังกล่าวมาวิเคราะห์และจัดทำนโยบายที่มีความแม่นยำและเหมาะสม

รัฐบาลทั่วโลกในปัจจุบันมีเป้าหมายที่เหมือนกัน คือ การพัฒนาระบบบริการให้มีความก้าวหน้าในทางเทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ (paradigm shift) จากข้อมูลที่บันทึกด้วยกระดาษมาเป็นข้อมูลดิจิทัล ที่นำไปสู่รัฐบาลดิจิทัล หรือ Digital Government ซึ่งการทำงานของระบบนี้

จะทำให้หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน และประชาชน สามารถส่งข้อมูลระหว่างกันได้แบบครบวงจร ไม่ว่าประชาชนจะติดต่อกับหน่วยงานใด สามารถเข้าใช้บริการในระบบนี้ได้ในที่เดียว (One Stop Portal) ซึ่งทำให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น มีความปลอดภัย สะดวก และประหยัดเวลา ไม่ต้องเดินทางและสามารถลดค่าใช้จ่ายส่วนเกินต่าง ๆ ได้อีกด้วย

ดังนั้น หน่วยงานจึงจำเป็นต้องมีงานบริการที่เชื่อมโยงแบบเรียลไทม์สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ตลอดจนต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์มาพัฒนาการให้บริการเฉพาะหน่วยด้วย ยกตัวอย่างเช่น การพัฒนาระบบการติดตามเรื่องร้องเรียน โดยการใช้ระบบ Tracking ส่วนรับเรื่องร้องเรียนว่าดำเนินการถึงขั้นตอนใด และจะใช้เวลาอีกประมาณเท่าใด และเชื่อมโยงข้อมูลด้วย Big data จากส่วนรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ และนำมาวิเคราะห์ว่าเรื่องดังกล่าวมีการร้องเรียนมากเพียงใด เพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเรื่องร้องเรียนดังกล่าวขึ้นอีก หรือการใช้ระบบ Chat-bot เพื่อช่วยงานการตอบคำถามเพื่อลดภาระของผู้ให้บริการและทำให้บริการมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

Digital Government การออกแบบและปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการของรัฐ โดยอาศัยข้อมูลดีให้เพื่อสร้างบริการของรัฐในรูปแบบใหม่ผ่านเทคในโลยี Mobile Social Cloud Technology ในยุคอินเทอร์เน็ต โดยมีลักษณะ ๓ ประการได้แก่

๑) Reintegration: การบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐต่างๆ เข้าด้วยกันเพื่อให้เกิดการกำกับควบคุมการบริหารภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ

๒) Needs-based holism: การปรับปรุงองค์กรภาครัฐเพื่อให้เกิดการให้บริการสาธารณะที่ให้ความสำคัญต่อการนำความต้องการของพลเมืองมาเป็นศูนย์กลาง

๓) Digitalization: การใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการนำระบบบริหารสารสนเทศมาใช้ รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตซึ่งจะเข้ามาแทนที่วิธีการทำงานแบบเดิม

๖. แนวทางการประเมินและการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

แนวทางการประเมินและการรับรองมาตรฐาน มีรายละเอียดดังนี้

๖.๑ เกณฑ์การประเมิน แบ่งเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

<table>
<tr><th rowspan="2">ระดับตรามาตรฐาน
การให้บริการ</th><th colspan="3">เกณฑ์การประเมิน</th><th rowspan="2">ผลคะแนนที่ได้
(เต็ม ๑๐๐
คะแนน)</th></tr>
<tr><th>เกณฑ์ที่ ๑
ด้านกายภาพ</th><th colspan="2">เกณฑ์ที่ ๒
ด้านคุณภาพ</th><th>เกณฑ์ที่ ๓
ด้านผลลัพธ์</th></tr>
<tr><td>ระดับพื้นฐาน

ให้บริการสะดวก รวดเร็ว
เข้าถึงง่าย</td><td rowspan="3">จะต้อง
ดำเนินการ
ให้ครบถ้วน</td><td rowspan="3">เกณฑ์พื้นฐาน :
มี ๘ ข้อ
ข้อละ
๑ คะแนน
รวม ๘
คะแนน
จะต้อง
ดำเนินการ
ให้ครบถ้วน</td><td rowspan="3">เกณฑ์ขั้นสูง :
มี ๒๒ ข้อ
ข้อละ
๒ คะแนน
และ ๓ ข้อ
ข้อละ
๖ คะแนน
รวม ๖๒
คะแนน</td><td rowspan="3">มี ๓ ข้อ
ข้อละ ๑๐
คะแนน
รวม ๓๐
คะแนน</td><td>๗๐ – ๗๙</td></tr>
<tr><td>ระดับก้าวหน้า

เพิ่มเติมนวัตกรรม และเทคโนโลยี
ในการให้บริการ</td><td>๘๐ – ๘๙</td></tr>
<tr><td>ระดับเป็นเลิศ

เพิ่มเติมนวัตกรรมและเทคโนโลยี
สำหรับให้บริการ ด้วยระบบ
ดิจิทัลสะดวกทุกที่ทุกเวลา</td><td>๙๐ – ๑๐๐</td></tr>
</table>

๖.๒ การขอรับการประเมิน

- ให้เป็นความสมัครใจของส่วนราชการในการเสนอขอรับการประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

- การสมัครขอรับการประเมิน ให้หน่วยงานสมัครและแนบเอกสารที่เกี่ยวข้อง 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	ตรวจประเมินมาตรฐานหน่วยงานที่ผ่านการคัดกรองเอกสาร
สิงหาคม	คณะกรรมการฯ พิจารณาให้การรับรองมาตรฐานและประกาศแจ้งผลการรับรองมาตรฐาน
กันยายน	จัดพิธีมอบโล่และตราสัญลักษณ์ให้แก่ศูนย์ราชการสะดวกที่ผ่านการรับรอง

๖.๕ การให้สิ่งจูงใจ

จัดให้มีการมอบรางวัลแก่หน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก โดยสิ่งจูงใจที่มอบให้มี ๒ ส่วน ได้แก่

๑. ตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวก

๒. โล่รางวัลเพื่อการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก

๗. แนวทางการตรวจประเมินรักษามาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

เพื่อให้หน่วยงานมีการรักษามาตรฐานได้อย่างครบถ้วน และเพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียนเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก จึงกำหนดให้คณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก และขอความร่วมมือผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี กับผู้ตรวจราชการ

กระทรวง/กรม ดำเนินการตรวจประเมินการรักษามาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกที่ได้รับการรับรองมาตรฐานแล้วอย่างต่อเนื่อง ตามแนวทางการตรวจประเมิน ดังนี้

ที่	หัวข้อ	มาตรฐาน
๑	งานบริการ	๑.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงาน ดังนี้ - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน (อาจแสดงบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือติด QR Code โดยประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ) - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน
๒	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ	๒.๑ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกตามที่ผู้รับบริการต้องการและตามความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น
		๒.๒ การจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ
๓	ระบบคิว/จุดแรกรับ	๓.๑ การจัดให้มีระบบคิว และบริหารจัดการคิวเพื่อให้บริการได้อย่างโปร่งใสและเป็นธรรม
		๓.๒ มีจุดแรกรับในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสารกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย
๔	การออกแบบระบบงาน	๔.๑ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน
๕	ระบบการประเมินความพึงพอใจ	๕.๑ มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ

ที่	หัวข้อ	มาตรฐาน
๖	คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน	๖.๑ มีจุดรับเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการและมีระบบติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน
๗	มีแนวทาง/วิธีการในการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind)	....
๘	การพัฒนาที่เพิ่มขึ้นจากเดิมและเป็นเรื่องใหม่	....

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.

นวัตกรรม สืบค้นจาก
https://www.opdc.go.th/content/NzgzNw
เกณฑ์คุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๒.

หลักอารยสถาปัตย์ สืบค้นจาก
https://goldgeargroup.co.th/universal-design/
https://dsignsomething.com/๒๐๒๒/๐๓/๐๒/universal-design-siampiwat/

Call Center. สืบค้นจาก
http://www.callcentermaster.com/Article/Call-Center-Measurement-Index.html
http://www.callcenterthailand.net/home/call-center/-call-center/๓๑๔-episode-๑-call-center-is.html

ภาคผนวก

คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๓๗๕/๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

ลงวันที่ ๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๗

คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี

ที่ ๑๗๗๕ /๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

เพื่อให้การกำหนดแนวทางการจัดตั้งและมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กับกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการประเมินผลและการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกและการดำเนินงานของคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกเป็นไปอย่างต่อเนื่องด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการมอบหมายและมอบอำนาจให้รองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทนนายกรัฐมนตรีตามคำสั่งในปัจจุบัน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ (๖) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ จึงให้แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก โดยมีองค์ประกอบ หน้าที่และอำนาจดังต่อไปนี้

๑. องค์ประกอบ

๑.๑	รองนายกรัฐมนตรี (นายสุริยะ จึงรุ่งเรืองกิจ)	ประธานกรรมการ
๑.๒	รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายชูศักดิ์ ศิรินิล)	รองประธานกรรมการ
๑.๓	ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	กรรมการ
๑.๔	เลขาธิการ ก.พ.ร.	กรรมการ
๑.๕	ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมอบหมาย	กรรมการ
๑.๖	ผู้แทนสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี	กรรมการ
๑.๗	ผู้แทนกระทรวงการคลัง	กรรมการ
๑.๘	ผู้แทนกระทรวงยุติธรรม	กรรมการ
๑.๙	ผู้แทนกระทรวงพาณิชย์	กรรมการ
๑.๑๐	ผู้แทนกระทรวงมหาดไทย	กรรมการ
๑.๑๑	ผู้แทนกระทรวงสาธารณสุข	กรรมการ

๑.๑๒ ผู้แทน...

๓.๑๒	ผู้แทนกระทรวงอุตสาหกรรม	กรรมการ
๓.๑๓	ผู้แทนสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)	กรรมการ
๓.๑๔	ผู้แทนสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย	กรรมการ
๓.๑๕	ผู้แทนสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	กรรมการ
๓.๑๖	ผู้แทนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมอบหมาย	กรรมการ และเลขานุการ
๓.๑๗	ผู้แทนสำนักงาน ก.พ.ร. ที่เลขาธิการ ก.พ.ร. มอบหมาย	กรรมการ และเลขานุการ
๓.๑๘	ผู้แทนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมอบหมาย จำนวน ๓ คน	กรรมการ และผู้ช่วยเลขานุการ
๓.๑๙	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 ตามความจำเป็นและเหมาะสม

๒.๖ ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

สำหรับการเบิกจ่ายค่าเบี้ยประชุมและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการอื่นใดที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ หรือคณะทำงาน ที่แต่งตั้งตามคำสั่งนี้ ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาเบี้ยประชุมกรรมการ พ.ศ. ๒๕๔๗ หรือตามระเบียบของทางราชการ แล้วแต่กรณี โดยให้เบิกจ่ายจากงบประมาณของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นางสาวแพทองธาร ชินวัตร)
นายกรัฐมนตรี

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ร่วมกับ
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ