

# คู่มือการรับรองมาตรฐาน การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก



คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก  
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ร่วมกับ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

# คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

พิมพ์ครั้งที่ ๘

มกราคม ๒๕๖๗

จำนวนพิมพ์

เผยแพร่ช่องทางออนไลน์

## คณะผู้จัดทำ

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

- นายมงคลชัย สมอุดร รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
- นายอิทธิพล ช่างกลึงดี ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี
- นางนลินี มหาพันธ์ ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน
- นายโชคชัย หาญนิมิตกุล ผู้อำนวยการส่วนการมีส่วนร่วมของประชาชน
- นางสาวศุภลักษณ์ ทองเดช นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
- นางสาวสุพัตรา ไข้วสกุล นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
- นางสาวกฤษณาพร ทองรักษ์ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน
- นางสาวสุทธิดา คำมะนาว เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน
- นางสาวกัลยกร อ่อนน่วม เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน
- นางสาวศุภภาณุจรรย์ เสี้ยจันทิก เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน
- นายสุทธิภาส เข้มทองคำ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

- นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข รองเลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
- นางสาวนิชา สาทรกิจ ผู้อำนวยการกองขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล
- นางสาวมนพวงา เล็กขาว นักพัฒนาระบบราชการชำนาญการพิเศษ
- นายคุณันต์ บางภูมิ นักพัฒนาระบบราชการชำนาญการพิเศษ

## คำนำ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ร่วมกับ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้ดำเนินโครงการอำนวยความสะดวก ศูนย์ราชการสะดวก ตามคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อมุ่งหวังให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง จัดให้มีศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ ประกอบกับเป็นการดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕

คณะกรรมการอำนวยความสะดวก ศูนย์ราชการสะดวก จึงได้จัดทำคู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการขึ้น โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานของรัฐในการนำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการ และการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก เพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก อันจะนำไปสู่การยกระดับการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ก่อเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ รวมทั้งช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานของรัฐ

คณะกรรมการอำนวยความสะดวก

มกราคม ๒๕๖๗

# ตราสัญลักษณ์รับรองมาตรฐานการให้บริการของ ศูนย์ราชการสะดวก

มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกมี ๓ ระดับ คือ

## ระดับเป็นเลิศ



สัญลักษณ์สีทอง : เพิ่มเต็มนวัตกรรมและเทคโนโลยีสำหรับให้บริการ  
ด้วยระบบดิจิทัลสะดวกทุกที่ทุกเวลา

## ระดับก้าวหน้า



สัญลักษณ์สีเงิน : เพิ่มเต็มนวัตกรรม  
และเทคโนโลยีในการให้บริการ

## ระดับพื้นฐาน



สัญลักษณ์สีฟ้า : ให้บริการสะดวก  
รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

## ความหมาย ตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวก (GECC)



๑. เลข ๑ ไทย สื่อถึงการเป็นศูนย์กลางบริการที่สามารถพัฒนาไปสู่การบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop service) ผน จุดเดียวได้
๒. รูป ลักษณะของลายประจำยาม คือ การคำนึงถึงความต้องการอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเป็นหลัก
๓. ลายเส้นตัวรูปโค้ง ๓ เส้น เป็นการตอบสนองความต้องการและขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน
๔. สัญลักษณ์ทาบหน้าอกฝั่งด้านซ้าย คือมีจิตบริการ (Service Mind) การบริการมีคุณภาพและประสิทธิภาพ
๕. สีทอง กากี คือ หน่วยงานราชการ สีน้ำเงินฟ้า คือ ภาคประชาชน ที่มาติดต่อราชการ

## 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	๘๓
๖.๑ เกณฑ์การประเมิน	๘๓
๖.๒ การขอรับการประเมิน	๘๔
๖.๓ วิธีการตรวจประเมิน	๘๔
๖.๔ ระยะเวลาในการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก	๘๕
๖.๕ การให้สิ่งจูงใจ	๘๕
๗. แนวทางการตรวจประเมินรักษามาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก	๘๖
เอกสารอ้างอิง	๘๘
ภาคผนวก	๙๐
- คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๓๐๓/๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ลงวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๖	

# คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก

## ๑. ที่มาและความสำคัญ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้ดำเนินโครงการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๙ จนถึงปัจจุบัน โดยมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนา การให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจให้เป็นไปตาม มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกที่กำหนดขึ้น โดยโครงการ อำนวยการศูนย์ราชการสะดวกมีที่มาและความสำคัญ ดังนี้

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

๑.๒ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณา อนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้กำหนดเกี่ยวกับการจัดให้มี ศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนไว้ใน ๒ มาตรา ดังนี้

มาตรา ๗ วรรคสี่ กำหนดว่า “เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกันตามแนวทางที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด”

มาตรา ๑๔ วรรคหนึ่ง ในกรณีจำเป็นและสมควร เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้คณะรัฐมนตรีมีมติจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับคำขอตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตขึ้น

๑.๓ พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นกฎหมายกลางที่มีวัตถุประสงค์หลักในการขจัดปัญหาและอุปสรรคทางข้อกฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถยื่นคำขอหรือติดต่อใด ๆ กับหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมถึงการติดต่อราชการระหว่างหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐด้วยกัน สามารถทำได้โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยชอบด้วยกฎหมาย 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 เพื่อลดระยะเวลาของประชาชนในการมาติดต่อราชการโดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อส่วนราชการหลายแห่งเพื่อดำเนินการในเรื่องเดียวกัน และประชาชนสามารถติดต่อสอบถามงานที่เกี่ยวข้องที่แห่งเดียวได้ในทุกเรื่อง 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/จุดบริการที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการให้คำแนะนำและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่น ความประทับใจให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการ

รูปแบบการบริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เป็นการบริการที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ราชการ โดยอาจจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวกขึ้นมาใหม่ หรือพัฒนาการบริการของศูนย์บริการประชาชนที่ทุกหน่วยงานมีการจัดตั้งไว้อยู่แล้ว (เช่น ศูนย์บริการร่วม กระทรวง 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 ภายใต้อุญช์บริการต่าง ๆ ที่หน่วยงานได้จัดตั้งไว้อยู่เดิม ควรจะพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นเพื่อให้ครอบคลุมถึงการเป็นศูนย์ราชการสะดวกด้วย กล่าวคือ อาจมีการพัฒนาโครงสร้าง ICT การพัฒนาช่องทางการติดต่อ เช่น รัฐบาลได้เปิดให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ เป็นต้น หรือการพัฒนาการบริการให้เป็นแบบ Online มากขึ้น โดยมีมุมมองที่สำคัญของการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ๔ ด้าน ดังนี้



---

## ๕. หลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐาน การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

---

### 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 สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ โดยไม่แบ่งแยกเพศ อายุ หรือความแตกต่างทางกายภาพตามแนวคิดอารยสถาปัตยกรรมหรือ Universal design รวมถึงมีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน เช่น จัดการลดและคัดแยกขยะมูลฝอย การใช้บรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

## ๒) ด้านบริการ

เป็นปัจจัยการให้บริการ ที่มุ่งเน้นมาตรฐานในการบริการประชาชน โดยเป็นการออกแบบระบบการบริการที่สอดคล้องกับการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจความต้องการและการออกแบบการบริการขึ้นอยู่กับช่องทางการบริการ เช่น การออกแบบการให้บริการในจุดบริการเดียว หรือ การบริการที่เกี่ยวข้องกันถูกจัดให้อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกันด้วยความเหมาะสม มีความทันสมัย สะอาดตา และเอกสาร/แบบฟอร์มที่เพียงพอต่อการให้บริการลดขั้นตอนในการกรอกเอกสาร การดำเนินการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ และการตอบสนองคำขอหรือข้อร้องเรียนของประชาชนที่มารับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่เกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า รวมทั้งมีระบบแจ้งเตือน ระบบการติดตามระบบการให้บริการแบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการแต่ละช่องทาง และมีการทบทวนระบบงาน เพื่อนำมาออกแบบงานใหม่หรือสร้างนวัตกรรมในการให้บริการเพื่อลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการโดยมีแผนการติดตามผลการดำเนินงานที่ชัดเจนเพื่อให้การบริการประชาชนมีการพัฒนาอย่างเป็นระบบและยั่งยืนต่อไป เป็นต้น

## ๓) ด้านบุคลากร

เป็นปัจจัยในการให้บริการ ที่มุ่งเน้นให้บุคลากรมี Service Mind มีการบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ตั้งแต่เริ่มดำเนินการให้บริการจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ ซึ่งต้องมีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น การจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการ

แต่ละช่องทาง มีการสร้างสิ่งจูงใจ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา ระดมสมอง ศึกษาดูงาน รวมทั้งมีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่คิดริเริ่มจนเป็นที่ประทับใจแก่ผู้รับบริการ เป็นต้น

#### ๔) ด้านเทคโนโลยี

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

### ๕.๓ เกณฑ์การพิจารณา

เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริการที่อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน รวมทั้ง สามารถติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างครอบคลุม ทั้งระบบการให้บริการ และการบริหารจัดการ จึงได้จัดทำเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ที่สามารถนำไปสู่การรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ดังนี้

**๑) โครงสร้างของมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการ  
สะดวก แบ่งเป็น ๓ เกณฑ์ ดังนี้**

**(๑) เกณฑ์ด้านกายภาพ** แบ่งเป็น ๑๕ ข้อ  
หน่วยงานต้องดำเนินการให้ครบถ้วน และประเมินจุดบริการตามเกณฑ์  
ที่กำหนด ได้แก่ เวลาเปิดให้บริการ สถานที่บริการ พื้นที่ให้บริการ  
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบคิว ระบบการประเมินความพึงพอใจ  
การกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะ  
ในบริเวณที่เหมาะสม

**(๒) เกณฑ์ด้านคุณภาพ** แบ่งเป็น ๔ ด้าน ได้แก่

**(๒.๑) ด้านสถานที่** ได้แก่

๑) มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการ  
พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์  
หรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคาร  
สถานที่หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึง  
และใช้ประโยชน์ได้โดยไม่แบ่งแยกเพศ อายุ หรือความแตกต่าง  
ทางกายภาพตามแนวคิดอารยสถาปัตย์ หรือ Universal design

๒) มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ

๓) การส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียว  
หรือพลังงานทดแทน โดยมีดำเนินการตามแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับ  
เรื่องความเป็นกลางของคาร์บอน (Carbon Neutrality) เช่น การติดตั้ง  
Solar Rooftop การใช้งานอาคารและการบำรุงรักษาอาคารอย่างมีประสิทธิภาพ  
เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่อง

## (๒.๒) ด้านบริการ ได้แก่

๑) มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือปัญหาในการให้บริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและแก้ไขปัญหาคำให้การให้บริการ ซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ ๑. ประเภทงานบริการ ๒. วันและเวลา เปิดให้บริการ ๓. สถานที่ให้บริการ ๔. ความยาก-ง่ายในการเข้าถึง จุดบริการ ๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ และ ๖. การรับรู้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ โดยมีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ

๒) มีงานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน และงาน ด้านการรับเรื่องร้องทุกข์

๓) มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการ ที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ

๔) มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับ เจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย มีวิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน ให้ทันสมัยและค้นหาข้อมูลได้ง่าย

๕) มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ รวมไปถึงมีระบบการให้บริการ ประชาชนแบบช่องทางปกติหรือช่องทางออนไลน์

๖) มีระบบการให้บริการประชาชน แบบออนไลน์ ด้วยการยื่นคำขอแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) และแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ โดยทั้งกระบวนการให้บริการแบบดิจิทัล เต็มรูปแบบ (Fully Digital)



๗) มีการนำผลการติดตามงานมาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และเกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๘) มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน และข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๙) มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ ให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ

๑๐) มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน

๑๑) มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงาน เพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้งการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า

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

๑๓) มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ มีการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่อง มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน และมีการสร้างความเข้าใจและสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ

### **(๒.๓) ด้านบุคลากร ได้แก่**

๑) มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการ ด้านกำลังคนที่จำเป็น และจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสม มีการสร้างสิ่งจูงใจ แก่บุคลากรปฏิบัติงาน มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงาน ที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ รวมทั้งประเมินสมรรถนะ ของบุคลากรด้านบริการ

๒) เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ และสามารถริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจากประสบการณ์ การให้บริการ และนำไปพัฒนาพัฒนาแก้ไข

๓) เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนางานบริการที่เกิดจากประสบการณ์การให้บริการ และนำไปพัฒนาพัฒนา แก้ไขซึ่งเป็นเรื่องที่นอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน

๔) เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้นซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนผ่านช่องทาง ที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการ ในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

### **(๒.๔) ด้านเทคโนโลยี ได้แก่**

๑) มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบ วิเคราะห์ฐานข้อมูลที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการ ปฏิบัติงาน และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป

๒) มีระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคง ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ โดยมีแผนการกำกับดูแลป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) และมีการประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงดังกล่าว อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการรักษา ความปลอดภัยของหน่วยงาน

๓) มีการคิดค้น และแสวงหาวิธีการ หรือ แนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการ สาธารณะ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ

๔) มีการให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ มีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนอง ต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์

### เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม

๑) การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ ให้มีความโดดเด่นและมีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น เช่น มีการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้อกับบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้อง ในรูปแบบดิจิทัล (Digitization) มีการปรับปรุงบริการหลักหรือบริการ ที่เกี่ยวข้อง ให้มีขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียมที่ลดลง (Business Process Reengineering : BPR) โดยคิดจาก Service Level Agreement มีการเพิ่มช่องทางการให้บริการของบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้อง โดยให้มีความเชื่อมโยงกันในรูปแบบ Multi Channel มีการเพิ่มช่องทางการให้บริการของบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้อง โดยให้มีความเชื่อมโยงกันในรูปแบบ Omni Channel มีงานบริการที่เพิ่มเติม นอกเหนือจากงานบริการหลักของหน่วยงาน ๓ บริการขึ้นไป และมีการ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

หรือสร้างบริการใหม่ โดยต้องแสดงหลักฐานการใช้ข้อมูลเชิงวิเคราะห์  
เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ เป็นต้น

๒) มีการดำเนินการยกระดับศูนย์ราชการสะดวก  
ตามแนวปฏิบัติที่ดีที่สามารถรับประกันผลสำเร็จของการดำเนินการ  
นอกจากนี้หน่วยงานจะมีองค์ความรู้ที่ทำให้หน่วยงานสามารถนำแนวทาง  
ไปปฏิบัติได้จริงภายใต้สภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน เช่น การให้บริการเชิงรุก  
สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงบริการได้ง่ายตลอด ๒๔ ชั่วโมง รวมถึงการจัดให้มี  
Call Center และ/หรือระบบตอบรับอัตโนมัติเพื่อสนับสนุนการให้บริการ  
มีเครือข่ายความร่วมมือบูรณาการในการให้บริการ โดยจัดให้มีการเชื่อมโยง  
ข้อมูลการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวก  
ให้แก่ผู้รับบริการของหน่วยงานเครือข่าย (Data Sharing, Omni Channel)  
เป็นศูนย์บริการร่วมอำนวยความสะดวกให้บริการประชาชน ณ จุดเดียว  
ในรูปแบบกายภาพและออนไลน์ (One Stop Service) มีการพัฒนา  
การให้บริการโดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
(Engagement) มีการพัฒนาการให้บริการโดยใช้การสร้างความเป็นผู้ประกอบการ  
ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (Entrepreneurship) และมีการพัฒนานวัตกรรม  
และนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อลดภาระให้กับเจ้าหน้าที่  
และประชาชน ทั้งเรื่องระยะเวลา ขั้นตอน และค่าใช้จ่าย โดยหน่วยงาน  
สามารถเผยแพร่องค์ความรู้ไปยังหน่วยงานเครือข่ายในการปฏิบัติงานได้  
(Excellent Center) เป็นต้น

๓) การดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์  
ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕  
โดยมีการดำเนินการตามวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น มีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์  
สำหรับการติดต่อ รับเรื่อง เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชน  
และหน่วยงานต่าง ๆ มีการรับเรื่องจากประชาชนและหน่วยงานอื่น  
ผ่านอีเมลกลาง หรือ ระบบ e-Service ทั้งในและนอกเวลาทำการ  
พร้อมแจ้งตอบกลับให้กับผู้ส่งเรื่องทราบถึงเลขรับหนังสือหรือหมายเลขอ้างอิง

ในการรับเรื่อง/คำขอ หมายเลขติดต่อส่วนงานสารบรรณกลาง หรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น การดำเนินการภายในหน่วยงาน หลังจากได้รับเรื่องจากประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยเจ้าหน้าที่รับเรื่องจากอีเมลกลาง หรือ ระบบ e-Service ตรวจสอบและพิจารณา ความถูกต้องครบถ้วนของคำขอ/เอกสารหลักฐาน และส่งเรื่องต่อ ให้กับผู้รับผิดชอบโดยเร็ว มีการออกไปอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือออกหลักฐานอื่นใดทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยการแปลงเอกสาร ให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือการใช้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ ในชื่อหน่วยงาน พร้อมทั้งจัดส่งใบอนุญาตหรือแจ้งผลการพิจารณา ผ่านอีเมลกลาง หรือระบบ e-Service และมีการสำรองข้อมูล มีการนำงานบริการมาพัฒนาหรือเชื่อมโยงบนแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง [ศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ (Biz Portal) หรือ ระบบพอร์ทัลกลาง เพื่อประชาชน (Citizen Portal)] เป็นต้น

ทั้งนี้ เกณฑ์ด้านคุณภาพ แบ่งออกเป็น ๒ ลักษณะ ดังนี้

- **เกณฑ์พื้นฐาน** หมายถึง เกณฑ์ทั่วไปที่จำเป็นต้องมี

ในระบบการบริหารงานของศูนย์ราชการสะดวก และเป็นเกณฑ์การประเมิน ที่ต้องดำเนินการได้อย่างครบถ้วน เพื่อให้ผ่านการรับรองมาตรฐาน การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก โดยเกณฑ์พื้นฐานประกอบด้วยแนวทางการดำเนินงาน จำนวน ๘ ข้อ

- **เกณฑ์ขั้นสูง** หมายถึง เกณฑ์ที่สนับสนุน

ให้การดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกมีมาตรฐานการบริการที่นำไปสู่ การยกระดับการให้บริการที่เป็นเลิศต่อไป มีคะแนนรวม ๖๒ คะแนน เพื่อให้ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก โดยเกณฑ์ขั้นสูงประกอบด้วยแนวทางการดำเนินงาน จำนวน ๒๕ ข้อ

### **(๓) เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ แบ่งเป็น ๓ ประเด็น ได้แก่**

(๓.๑) ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ

(๓.๒) ความสะดวกในการติดต่อราชการโดยพิจารณาจาก  
ความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง

(๓.๓) การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน  
จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้  
ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ

เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ มีคะแนนรวม ๓๐ คะแนน เพื่อให้  
ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

### **๒) แนวทางการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก**

เพื่อให้การดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก  
สามารถให้บริการประชาชนจนเกิดสัมฤทธิ์ผลที่ดี จึงได้กำหนดแนวทาง  
ในการดำเนินการไปสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก โดยแบ่งหลักเกณฑ์  
ตามองค์ประกอบทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านบริการ ด้านบุคลากร  
และด้านเทคโนโลยี ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

## เกณฑ์ที่ ๑ เกณฑ์ด้านกายภาพ

แบบประเมินตนเอง (Self Checklist) หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน

ข้อที่	การดำเนินการ	มี (รับพิจารณาต่อ)	ไม่มี (ไม่พิจารณาต่อ)
๑.	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา ๑๗.๐๐ – ๑๙.๐๐ น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๒.๐๐ น. เป็นต้น		
๒.	มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการ เพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง โดยสามารถเข้าถึงสถานที่ด้วยรถสาธารณะ		
๓.	มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกรหัสทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน (ให้อนุกรรมการฯ พิจารณาจากป้ายบอกรหัสทางหรือตำแหน่งจุดให้บริการภายในหน่วยงาน)		
๔.	มีการออกแบบสถานที่ที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟต์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้ โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น (หมายเหตุ ควรพิจารณาในเรื่องการใช้ได้จริงของสถานที่ โดยให้อนุกรรมการฯ ทดสอบด้วย)		

ข้อที่	การดำเนินการ	มี (รับพิจารณาต่อ)	ไม่มี (ไม่พิจารณาต่อ)
๕.	มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่ และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ (หมายเหตุ ต้องโล่ง โปร่ง ไม่แออัดและคำนึงถึงการให้บริการผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง)		
๖.	มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้ โดยจัดให้มีป้ายชื่อผู้รับผิดชอบ เบอร์โทรติดต่อ แสดงให้ผู้รับบริการเห็นบริเวณจุดให้บริการได้อย่างชัดเจน		
๗.	มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้ออำนวย (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว		
๘.	ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากลทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน (เช่น ติดแถบเตือนให้ระมัดระวังบริเวณจุดพื้นที่ต่างระดับ)		
๙.	มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอที่จะไม่ทำให้เกิดอันตราย และไม่ใช่อุปสรรคต่อการให้บริการ		



ข้อที่	การดำเนินการ	มี (รับพิจารณาต่อ)	ไม่มี (ไม่พิจารณาต่อ)
๑๐.	มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น		
๑๑.	มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ (กรณีที่มีห้องน้ำไม่อยู่ในอำนาจการบริหารจัดการของหน่วยงานเอง ให้พิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ)		
๑๒.	มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม		
๑๓.	มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย		
๑๔.	มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ		
๑๕.	มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะได้ในบริเวณที่เหมาะสม		

## เกณฑ์ที่ ๒ เกณฑ์ด้านคุณภาพ

การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา
<b>๑. ด้านสถานที่</b>	
<input type="checkbox"/> (😊)	<p>๑.๑ มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการที่ทุกคนสามารถใช้งานร่วมกันได้โดยไม่แบ่งแยกเพศ อายุ หรือความแตกต่างทางกายภาพตามแนวคิดอารยสถาปัตย์ หรือ Universal design</p> <p> <input type="checkbox"/> ที่จอดรถสำหรับคนพิการ*  <input type="checkbox"/> ทางลาด*  <input type="checkbox"/> สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ*  <input type="checkbox"/> ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ*  <input type="checkbox"/> ห้องน้ำสำหรับคนพิการ*  <input type="checkbox"/> ประตูสำหรับคนพิการ*  <input type="checkbox"/> อื่น ๆ ระบุ            .....         </p> <p> <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = สามารถใช้ได้จริงทั้ง ๖ รายการที่มี*  <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และต้องสร้างภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน โดยจัดให้มีพื้นที่สีเขียวสาธารณะ ร่มรื่น สวยงามตามธรรมชาติ เช่น สวนสาธารณะ สวนหย่อม เป็นต้น         </p>

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
<input type="checkbox"/> (☺)	๑.๒ มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการคัดแยกขยะในหน่วยงาน และดำเนินการตามแนวทางลดขยะให้เป็นศูนย์ (Zero Waste) ทั้ง Reduce Reuse และ Recycle <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ มีการสร้างสรรค์กิจกรรมภายในหน่วยงาน เพื่อการจัดการขยะอย่างยั่งยืนร่วมกับเจ้าหน้าที่ หรือผู้รับบริการ
<input type="checkbox"/> (☺)	๑.๓ มีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการดำเนินการภายในหน่วยงานเพื่อลดการใช้พลังงาน <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ มีการดำเนินการตามแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความเป็นกลางของคาร์บอน (Carbon Neutrality) เช่น การติดตั้ง Solar Rooftop การใช้งานอาคาร และการบำรุงรักษาอาคารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่อง

การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา
<b>๒. ด้านบริการ</b>	
<input type="checkbox"/> (๕)	<p>๒.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและแก้ไขปัญหาการให้บริการ ซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประเภทงานบริการ</li> <li>- วันและเวลาเปิดให้บริการ</li> <li>- สถานที่ให้บริการ</li> <li>- ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ</li> <li>- สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ</li> <li>- การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ</li> </ul>
<input type="checkbox"/> (๕)	<p>หน่วยงานต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้เทคนิคหรือวิธีการเพื่อให้ทราบความคาดหวังของผู้รับบริการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีขนาดที่เหมาะสม และต้องกำหนดครอบคลุมทั้ง ๖ ประเด็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ประเภทงานบริการ</li> <li><input type="checkbox"/> วันและเวลาเปิดให้บริการ</li> <li><input type="checkbox"/> สถานที่ให้บริการ</li> <li><input type="checkbox"/> ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ</li> <li><input type="checkbox"/> สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ</li> <li><input type="checkbox"/> การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ</li> </ul> <p>- ผลการสำรวจที่ได้รับคืออะไร (ผลการสำรวจไม่ควรนานกว่า ๒ ปี)</p> <p>* ให้พิจารณาแบบสำรวจของหน่วยงานว่าครบทั้ง ๖ ประเด็นหรือไม่ และแบบสำรวจของหน่วยงานทำให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่</p>
	<p>๒.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> มีรายงานผลการวิเคราะห์ตามข้อ ๒.๑</li> <li><input type="checkbox"/> นำผลการสำรวจมาออกแบบการให้บริการ</li> </ul>

	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา
<input type="checkbox"/> (๕)	<p>๒.๓ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการ สะดวก ครอบคลุมประเภทงาน ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน</li> <li>- งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน</li> <li>- งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน</li> <li><input type="checkbox"/> งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน (รูปแบบในการให้บริการข้อมูลดังกล่าวสามารถนำข้อมูลไปแสดงบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน โดยติด QR Code ที่มีขนาดมองเห็นชัดเจน และในกรณีเป็นประกาศสำคัญให้ติดประกาศเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าถึงสืบค้นเองได้โดยไม่จำเป็นต้องตั้งคอมพิวเตอร์)</li> <li><input type="checkbox"/> งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์</li> </ul> <p>* ต้องมีงานบริการครอบคลุมทั้ง ๓ ประเภทงานบริการ</p>
<input type="checkbox"/> (๕)	<p>๒.๔ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> มีผังภาพหรือขั้นตอนแสดงการให้บริการที่ชัดเจน</li> <li><input type="checkbox"/> แสดงระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน</li> </ul>

	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา
<input type="checkbox"/> (☺)	<p>๒.๕ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุมถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลาค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน และทบทวนปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ</p>	<p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการจัดทำคู่มือ ประกอบด้วย</p> <p>๑) คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ๒) คู่มือการให้บริการที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น คู่มือคำถาม – คำตอบ (FAQ) ๓) คู่มือสำหรับการจัดการข้อร้องเรียน</p> <p><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และมีคู่มือข้างต้นที่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย เช่น อยู่บนระบบออนไลน์ เป็นต้น และเคยมีการปรับปรุงคู่มือใด ๆ ในช่วง ๒ ปีที่ผ่านมา</p> <p>ประเด็นการปรับปรุง ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประเด็นเดิมในคู่มือก่อนปรับปรุง คือ</li> <li>.....</li> <li>- ประเด็นที่ปรับปรุงในคู่มือ คือ</li> <li>.....</li> </ul>
<input type="checkbox"/> (☺)	<p>๒.๖ มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาตหรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะการรับบริการในทางที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น</p>	<p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางปกติ เช่น หนังสือแจ้งเตือน โทรศัพท์</p> <p><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางดิจิทัล เช่น SMS E-mail Application</p> <p>*สามารถได้ ๒ คะแนน โดยไม่จำเป็นต้องผ่านเกณฑ์ ๑ คะแนน</p>

	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา
<input type="checkbox"/>  (😊)	๒.๗ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ ด้วยการยื่นคำขอผ่านแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) และแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องได้  <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ ข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วตามข้างต้น ไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการให้บริการแบบดิจิทัลเต็มรูปแบบ (Fully Digital)
<input type="checkbox"/>  (👉)	๒.๘ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้องรวดเร็ว สามารถลดต้นทุนลดการสูญเสียดังและเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	<input type="checkbox"/> มีการติดตามปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ <input type="checkbox"/> ตัวอย่างการปรับปรุงแก้ไขปัญหา <input type="checkbox"/> ผลลัพธ์ของการแก้ไขปัญหา เช่น ลดระยะเวลาลดขั้นตอน ความพึงพอใจ เป็นต้น ..... .....

	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา
<input type="checkbox"/>  (☺)	๒.๙ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการกำหนดช่องทางการรับเรื่อง ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ผู้รับผิดชอบ และจัดให้มีวิธีการรับฟังจากประชาชน เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ทราบและชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชนได้  <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และมีระบบการติดตามความคืบหน้า และมีการแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน
<input type="checkbox"/>  (☺)	๒.๑๐ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ข้อร้องเรียนในการให้บริการจะต้องได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติ ตามเวลาที่กำหนดไว้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐  <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ หน่วยงานมีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน อันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน
<input type="checkbox"/>  (☺)	๒.๑๑ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษารวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการรับเรื่องร้องเรียน ๔ ช่องทาง (เช่น อีเมล โทรศัพท์ จดหมาย และการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หน่วยงาน)  <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ พัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการและการให้คำปรึกษา และรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย และเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ มากกว่า ๔ ช่องทาง (เพิ่มเติมจากที่ระบุไว้ข้างต้น)



	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา
<input type="checkbox"/> (☹️)	๒.๑๒ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะตวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วยหัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	มีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะตวกได้อย่างชัดเจน ซึ่งต้องประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> หัวข้อเรื่องที่ติดตาม</li> <li><input type="checkbox"/> วัตถุประสงค์</li> <li><input type="checkbox"/> ผู้รับผิดชอบ</li> <li><input type="checkbox"/> ระยะเวลาดำเนินการ</li> <li><input type="checkbox"/> ผลดำเนินการ</li> <li><input type="checkbox"/> ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง</li> </ul>
<input type="checkbox"/> (😊)	๒.๑๓ มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน (monitoring) ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ ๒.๑๒ <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> กรณีที่เกิดปัญหา มีการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที (take action) เช่น การจัดชุดเฉพาะกิจลงพื้นที่แก้ไขปัญหาตามความเหมาะสม

	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา
<input type="checkbox"/>  (😊)	๒.๑๔ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกัน ทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	<input type="checkbox"/> มีบันทึก/รูปภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้องค์ความรู้ เพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือเพื่อออกแบบหรือสร้าง นวัตกรรมในการให้บริการ  <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงาน เพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการ ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีระบบสารสนเทศ ของการจัดการความรู้เพื่อให้บุคลากรสามารถ เข้าถึงได้  <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> มีการนำกระบวนการงานที่ถูกออกแบบใหม่/ นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยน เรียนรู้มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม
<input type="checkbox"/>  (😊)	๒.๑๕ มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง หน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อน และความผิดพลาดในการกรอก ข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากร ร่วมกันอย่างคุ้มค่า	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการบูรณาการการทำงาน ร่วมกับหน่วยงานภายนอก (ต่างสังกัด)  <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> มีการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง หน่วยงานเพื่อประโยชน์ในการให้บริการ (ต่างสังกัด)

	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา
<input type="checkbox"/>  (😊)	๒.๑๖ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบ Call center ตลอดจนกำหนดมาตรฐานและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = หน่วยงานมีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบ Call center ให้เป็นไปตามมาตรฐาน โดย <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถประสานส่งต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (รวมถึงการส่งต่อข้อมูลจากส่วนกลางไปยังหน่วยงานในภูมิภาค)</li> <li>- มีการเก็บข้อมูลผู้รับบริการ</li> <li>- มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน</li> </ul> <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> หน่วยงานมีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการของ Call center อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่ามีมาตรฐานสู่ความเป็นเลิศอย่างไร
<input type="checkbox"/>  (👉)	๒.๑๗ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศ คู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น และมีการฝึกซ้อมแผนอย่างต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/> มีแผนการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ โดยเน้นเรื่อง <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ข้อมูลการให้บริการ</li> <li><input type="checkbox"/> สถานที่</li> <li><input type="checkbox"/> บุคลากร</li> <li><input type="checkbox"/> วัสดุอุปกรณ์</li> </ul> <input type="checkbox"/> มีการฝึกซ้อมแผนการบริหารความต่อเนื่อง (อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง)


	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา
<input type="checkbox"/>  (😊)	๒.๑๘ มีการทบทวนแผนการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานตลอดจนสร้างความเข้าใจและสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องให้เป็นปัจจุบันและรองรับการปฏิบัติงานในภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างครอบคลุม ไม่ว่าจะเกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการบริหารความต่อเนื่องให้เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานได้ทราบ และเผยแพร่สื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบผลกระทบในการให้บริการของหน่วยงานเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติเช่น รูปแบบอินโฟกราฟิก คลิปวิดีโอ เป็นต้น

**๓. ด้านบุคลากร**


<input type="checkbox"/>  (👍)	๓.๑ มีการวิเคราะห์ ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น และจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	<input type="checkbox"/> มีการวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนของหน่วยงานที่เหมาะสมกับปริมาณงานโดยจัดทำเป็นแผนกำลังคน <input type="checkbox"/> มีการเสนอความต้องการกำลังคนให้ผู้บริหารที่มีอำนาจพิจารณา <input type="checkbox"/> มีคำสั่งหรือตารางงานการให้บริการที่สอดคล้องกับผลสำรวจ หรือในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก
-------------------------------------	---	---

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
<input type="checkbox"/> (😊)	๓.๒ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน นอกเหนือจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีวิธีการ หรือแนวทางในการพิจารณาให้สิ่งจูงใจ เช่น ผลการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชน หรือผู้บังคับบัญชา พนักงานดีเด่นประจำเดือน เป็นต้น <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีวิธีการ หรือแนวทางในการพิจารณาสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามความต้องการของแต่ละบุคคลที่อาจแตกต่างกันด้วยอายุหรือตำแหน่งได้ (Personalization) *สามารถได้ ๒ คะแนน โดยไม่จำเป็นต้องผ่านเกณฑ์ ๑ คะแนน
<input type="checkbox"/> (😊)	๓.๓ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา ระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = เจ้าหน้าที่ผ่านการฝึกอบรมหรือได้รับความรู้ด้านการให้บริการ ที่มีความสอดคล้องกับข้อ ๓.๑ และมีผลการประเมินสมรรถนะเกี่ยวกับการบริการ เช่น คะแนนสอบ คะแนนการประเมิน ใบประกาศนียบัตร เป็นต้น <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ ผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา
<input type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/> (😊)	<p>๓.๔ เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะในการให้บริการ และริเริ่มพัฒนาการให้บริการ จนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ</p>	<p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะในการให้บริการ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้</li> <li>- สามารถแก้ไขและรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้</li> <li>- มีการสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจากประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหา มาพัฒนาแก้ไข ซึ่งเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากภารกิจ <u>ของหน่วยงาน</u> โดยริเริ่มและพัฒนาการให้บริการขึ้น เพิ่มเติมจากนโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ</p>

	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา
<input type="checkbox"/>  	<p>๓.๕ เจ้าหน้าที่ที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบการให้บริการออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนออนไลน์ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้ อย่างชัดเจนและเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง</li> <li>- การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที</li> <li>- การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น</li> </ul>	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทางของการให้บริการระบบออนไลน์ และเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติตามที่กำหนด <p>** คณะอนุกรรมการฯ อาจให้เจ้าหน้าที่สาธิตให้ชม**</p> <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน <u>และ</u> มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในระบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่าปรับปรุงแล้วดีขึ้นอย่างไร

#### ๔. ด้านเทคโนโลยี

<input type="checkbox"/>  	<p>๔.๑ มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป</p>	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้งานระบบ เสนอส่วนกลางทราบ สำหรับกรณีที่มีส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และกรณีหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) หน่วยงานต้องมีระบบจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ เพื่อส่งให้ส่วนกลางวิเคราะห์หรือดำเนินการต่อไป
---	---	--

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
		<input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ หน่วยงานสามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลดังกล่าว ตลอดจนต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานหรือเสนอแนะปรับปรุงระบบฐานข้อมูลต่อส่วนกลางในกรณีที่มีส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User)
<input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> (😊)	๔๒ มีระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคงปลอดภัย และน่าเชื่อถือ	<input type="checkbox"/> หน่วยงานมีกระบวนการกำกับดูแล นโยบาย การป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ ที่สามารถระบุความเสี่ยง (identify) ป้องกัน (protect) ตรวจพบ (detect) รับมือ (respond) กู้ระบบคืนสู่สภาวะปกติ (recover) และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีแผนการกำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) และปฏิบัติตามแผนอย่างเคร่งครัด <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ มีการประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแล การป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง หรือ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน



การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
		ทั้งนี้ การประเมินประสิทธิภาพ หน่วยงานสามารถกระทำได้โดยหน่วยตรวจสอบภายในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานเอง (IT Audit) หรือผู้ตรวจสอบภายนอก เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการรักษาความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน
<input type="checkbox"/> (☺)	๔.๓ คิดค้นและแสวงหาวิธีการหรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = หน่วยงานนำนวัตกรรม วิธีการหรือแนวทางใหม่ ๆ ในการให้บริการจากที่อื่นมาพัฒนาต่อยอดในการปรับปรุงและออกแบบงานบริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ  <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = หน่วยงานมีการคิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ  *สามารถได้ ๒ คะแนน โดยไม่จำเป็นต้องผ่านเกณฑ์ ๑ คะแนน
<input type="checkbox"/> (☺)	๔.๔ ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ตลอดจนสามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทางทุกอุปกรณ์	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการจัดทำฐานข้อมูลในการให้บริการเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบเรียลไทม์ หรือภายใน ๒๔ ชั่วโมง  <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ มีการวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ

การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา
<b>๕. เจ็อนไขพิเศษเพิ่มเติม</b>	
<input type="checkbox"/>  (😊)	<p>๕.๑ การพัฒนาศูนย์ราชการ สะดวกสู่ความเป็นเลิศ : ระบุถึง ลักษณะ ความโดดเด่น ของ ศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษ มากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น</p> <p>ต้องมีการดำเนินการมาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน มีแผนการดำเนินการ มีผู้รับผิดชอบ และมีหลักฐาน การดำเนินการที่ให้กรรมการพิจารณาได้ จะพิจารณา ให้ข้อละ ๑ คะแนน ดังนี้</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการเก็บ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริการหลักหรือบริการ ที่เกี่ยวข้อง ในรูปแบบดิจิทัล (Digitization)</p> <p><u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานมีการปรับข้อมูลจาก กระดาษไปสู่ฐานข้อมูลดิจิทัล โดยเป็นข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ หรือใช้ในการพัฒนา การให้บริการ และต้องมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูล ดังกล่าว รวมถึงระบบรักษาความปลอดภัย และ ความเป็นส่วนตัวของข้อมูลด้วย โดยหน่วยงาน จะต้องสามารถแสดงชุดข้อมูลที่มีการปรับไปสู ่ข้อมูลดิจิทัลให้กรรมการพิจารณา และข้อมูลที่น่ามา ดำเนินการปรับข้อมูลฯ จะต้องมีการดำเนินการ ตามประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เรื่อง ธรรมนูญกษิบาลข้อมูลภาครัฐ</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการปรับปรุง บริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้อง ให้มีขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียมที่ลดลง (Business Process Reengineering : BPR) โดยคิดจาก Service Level Agreement (SLA) (ต้องดำเนินการจริงและต่อเนื่อง)</p>

การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา
	<p><u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานมีการปรับปรุงการให้บริการ และหรือการรับบริการ และต้องสามารถแสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการด้วยวิธีการใด ๆ เช่น การเชื่อมข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือปรับแบบคำร้องให้มีความง่ายมากขึ้น โดยสามารถแสดงผลเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างที่ดีขึ้นจากการปรับปรุง (ทั้งขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียมที่ลดลง) แสดงช่องทางการเข้าถึง ข้อมูลการให้บริการ (คู่มือประชาชน) แสดงช่องทาง เพื่อให้ประชาชนแจ้งข้อมูลหากหน่วยงานไม่สามารถดำเนินการได้ตาม SLA ในกรณีดังกล่าว หน่วยงานควรนำเสนอในรูปแบบห่วงโซ่การให้บริการ (Value chain) และแสดงให้เห็นว่ามีการเปลี่ยนแปลง หรือพัฒนาในจุดให้บริการใด (Touch point)</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการเพิ่ม ช่องทางการให้บริการของบริการหลักหรือบริการ ที่เกี่ยวข้อง ในรูปแบบ MultiChannel</p> <p><u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานต้องแสดงให้เห็นว่ามีช่องทางการให้บริการเพิ่มขึ้นจากช่องทางหลัก และมีการดำเนินการมาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน โดยช่องทางดังกล่าวจะต้องสามารถให้บริการ ได้ในห่วงโซ่อุปทานของการให้บริการ เช่น พัฒนาช่องทางใหม่ในการชำระค่าบริการ ซึ่งเป็น จุดบริการในห่วงโซ่การให้บริการของการขออนุญาต เป็นต้น โดยเกณฑ์การพิจารณาว่าเป็น Multi Channel คือ ๑) เป็นช่องทาง การให้บริการในจุดบริการ ในห่วงโซ่การให้บริการ ๒) เป็นช่องทางการให้บริการ</p>

การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา
	<p>ที่หน่วยให้บริการอื่น ๆ ที่ให้บริการแบบเดียวกัน ยังไม่มีการดำเนินการ หรือเป็นช่องทางการให้บริการใหม่ ที่ส่วนกลางพัฒนาขึ้นมา นอกเหนือจากช่องทางการให้บริการปกติ</p> <p>๓) มีการดำเนินการมาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน หรือหากดำเนินการมาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน จะต้องมียังมีจำนวนผู้ใช้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ เมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางปกติ ๔) จะต้อง มีขั้นตอนปฏิบัติมาตรฐาน (SOP) และ/หรือคำถาม ที่พบบ่อย (FAQ) ของช่องทางดังกล่าว</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการเพิ่ม ช่องทางการให้บริการของบริการหลักหรือบริการ ที่เกี่ยวข้อง ในรูปแบบ Omni Channel</p> <p><u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานมีช่องทางการให้บริการ เพิ่มขึ้นในรูปแบบ Omni Channel ที่มีการเชื่อมโยง ข้อมูลการให้บริการของแต่ละช่องทางการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการข้ามช่องทางต่าง ๆ ได้ ทั้งนี้ หน่วยงานต้องแสดงให้เห็นว่า มีช่องทาง เพิ่มขึ้นจากช่องทางหลัก และธุรกรรมที่สามารถ ดำเนินการได้ผ่านช่องทางที่เพิ่มขึ้น เช่น การใช้ ช่องทาง Online ในการรับเอกสารคำร้อง และสามารถรับใบอนุญาตตัวจริงผ่านทางไปรษณีย์ โดยเกณฑ์การพิจารณาว่าเป็น Omni Channel คือ ๑) เป็นช่องทางการให้บริการในจุดบริการ ในห้วงโซ่การให้บริการ ๒) เป็นช่องทางการให้บริการ ที่หน่วยให้บริการอื่น ๆ ที่ให้บริการแบบเดียวกัน ยังไม่มีการดำเนินการ หรือเป็นช่องทางการ</p>

การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา
	<p>ให้บริการใหม่ที่ส่วนกลางพัฒนาขึ้นมาจนเกินเนื่องจากช่องทางให้บริการปกติ ๓) มีการดำเนินการมาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน หรือหากดำเนินการมาไม่น้อยกว่า ๖ เดือนจะต้องมีจำนวนผู้ใช้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ เมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางปกติ ๔) จะต้องมีส่วนตอนปฏิบัติมาตรฐาน (SOP) และ/ หรือคำถามที่พบบ่อย (FAQ) ของช่องทางดังกล่าว ๕) มีการเชื่อมโยงข้อมูลได้ทั้งแบบ Online และ/หรือ offline ระหว่างช่องทางให้บริการ และนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการให้บริการ</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีงานบริการที่เพิ่มเติมนอกเหนือจากงานบริการหลักของหน่วยงาน ๓ บริการขึ้นไป</p> <p><u>คำอธิบาย</u> : การพิจารณาว่าเป็นงานบริการที่เพิ่มเติมนอกเหนือจากงานบริการหลัก ได้แก่</p> <p>๑) เป็นงานบริการที่ไม่ได้ระบุไว้ในคู่มือประชาชนของหน่วยงาน ๒) เป็นงานบริการที่ต่อเนื่องกับบริการของหน่วยงานหรือถ้าไม่ใช่งานบริการที่ต่อเนื่องกับบริการของหน่วยงานหน่วยงานควรนำเสนอเหตุผลที่จัดให้มีงานบริการนั้น ๆ เพิ่มเติม เช่น การให้บริการด้านงานทะเบียนและประกันภัยที่โรงพยาบาล</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการใช้การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ หรือสร้างบริการใหม่ โดยต้อง</p>

	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา
		<p>แสดงหลักฐานการใช้ข้อมูลเชิงวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ</p> <p><u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานต้องแสดงหลักฐานการนำเข้าข้อมูล แผนการใช้ข้อมูล วิธีการวิเคราะห์และนำข้อมูลไปใช้ รวมถึงผลที่ได้รับหลังการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการผ่าน Google review การวิเคราะห์ความนิยมของการให้บริการหรือปัญหาในการให้บริการจาก Google trend การวิเคราะห์ผลป้อนกลับ (Feedback) ของการใช้บริการผ่าน Social listening มาใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการ</p>
<input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/> (😊)	<p>๕.๒ การดำเนินการยกระดับศูนย์ราชการสะดวกตามแนวปฏิบัติที่ดี</p>	<p>การดำเนินการตามแนวปฏิบัติที่ดี มุ่งหวังให้ศูนย์ราชการสะดวกดำเนินการพัฒนาการให้บริการตามแนวปฏิบัติที่ดี ที่สามารถรับประกันผลสำเร็จของการดำเนินการ นอกจากนี้หน่วยงานจะมีองค์ความรู้ที่ทำให้หน่วยงานสามารถนำแนวทางไปปฏิบัติได้จริงภายใต้สภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน</p> <p>หากมีการดำเนินการจะพิจารณาให้ข้อละ ๑ คะแนน ดังนี้</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการให้บริการเชิงรุก สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงบริการได้ง่าย ตลอด ๒๔ ชั่วโมง รวมถึงการจัดให้มี Call Center และ/หรือ ระบบตอบรับอัตโนมัติ เพื่อสนับสนุนการให้บริการ</p>

การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา
	<p><u>คำอธิบาย</u> : ประเมินจากการทดสอบใช้บริการจริงจากหน้า Website รวมทั้งการดูจากรีวิวการให้บริการใน Google review โดยหน่วยงานต้องแสดงแผนการดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ สถิติการใช้งานผ่านระบบ รวมถึงการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive maintenance) ของระบบดังกล่าวให้กรรมการพิจารณา</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีเครือข่ายความร่วมมือบูรณาการในการให้บริการ โดยจัดให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการของหน่วยงานเครือข่าย (Data Sharing, Omni Channel)</p> <p><u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานต้องแสดงการเชื่อมโยงข้อมูล ช่องทางการให้บริการ และข้อมูลการให้บริการให้กรรมการ รวมทั้งหลักฐานการดำเนินงาน คู่มือการดำเนินการ รวมถึงคำถามที่พบบ่อยให้กรรมการ และกรรมการอาจซักถามถึงปัญหาหรือข้อเสนอแนะที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกเป็นศูนย์บริการร่วมอำนวยความสะดวกให้บริการประชาชน ณ จุดเดียว ในรูปแบบกายภาพและออนไลน์ (One Stop Service)</p> <p><u>คำอธิบาย</u> : การดำเนินการให้เกิด One stop service หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ทั้งภายใน</p>

การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา
	<p>หน่วยงาน หรือเป็นการดำเนินการระหว่างหน่วยงาน โดยหน่วยงานจะต้องมีการประสานข้อมูล ระบบนิเวศ การให้บริการ เช่น การยืนยันตัวตน และจัดการ เรื่องระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น หน่วยงาน ที่พัฒนา One stop service จะต้องมีการให้บริการ ในรูปแบบกายภาพและออนไลน์ (One Stop Service) จัดให้มีจุดบริการที่สามารถให้ข้อมูล และทำธุรกรรม ได้ในจุดเดียว เช่น ศูนย์ OSS ที่ให้บริการข้อมูล รับเรื่องอนุมัติ อนุญาตของทุกส่วนราชการ ในสังกัด และรับเรื่องร้องเรียนในจุดเดียว พร้อมแสดงหลักฐานการดำเนินงาน คู่มือ การดำเนินการ รวมถึงคำถามที่พบบ่อยต่อกรรมการ</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการ พัฒนาการให้บริการโดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วม ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Engagement)</p> <p><u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานสามารถสร้างการมีส่วนร่วม ของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งผู้ให้บริการ และ ผู้รับบริการจนถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ก่อให้เกิด การเปลี่ยนแปลงบริการ หรือภารกิจของหน่วยงาน โดยหน่วยงานต้องแสดงหลักฐานการมีส่วนร่วม ได้แก่ นวัตกรรมที่เกิดขึ้นจากการมีส่วนร่วม รวมถึงกิจกรรมที่ใช้ในการสร้างการมีส่วนร่วม เช่น โรงพยาบาล ก จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนา การให้บริการ โดยเชิญผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโรงพยาบาล มาร่วมกิจกรรมเพื่อพัฒนาการให้บริการ</p>



การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา
	<p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการพัฒนาการให้บริการโดยใช้การสร้างความเป็นผู้ประกอบการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (Entrepreneurship)</p> <p><u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานสามารถสร้างความเป็นผู้ประกอบการให้เกิดกับเจ้าหน้าที่ได้ โดยกรรมการจะพิจารณาจาก แผนการดำเนินการ กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง บริการหรือนวัตกรรมที่ได้จากการสร้างความเป็นผู้ประกอบการ ดังนั้น หน่วยงานควรนำเสนอในรูปแบบของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และนวัตกรรม การบริการหรือการปฏิรูปที่ถูกพัฒนาขึ้น โดยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการพัฒนาความเป็นผู้ประกอบการนั้น ๆ</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกพัฒนานวัตกรรมและนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อลดภาระให้กับเจ้าหน้าที่และประชาชน ทั้งเรื่องระยะเวลา ขั้นตอน และค่าใช้จ่าย โดยหน่วยงานสามารถเผยแพร่องค์ความรู้ไปยังหน่วยงานเครือข่ายในการปฏิบัติงานได้ (Excellent Center)</p> <p><u>คำอธิบาย</u> : มีการเสนอตัวอย่างการนำเทคโนโลยีมาใช้ในหน่วยงาน มีการเผยแพร่องค์ความรู้ (Know-how) ไปยังหน่วยงานอื่น ๆ และแสดงให้เห็นว่า ผลของการเผยแพร่องค์ความรู้ไปสร้างการเปลี่ยนแปลง หรือก่อให้เกิดการพัฒนาแก่หน่วยงานที่ได้รับองค์ความรู้ เช่น หน่วยงาน ก นำเทคโนโลยี การจูงใจ</p>

	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา
		<p>และส่งเอกสารเพื่อพิจารณาก่อนการดำเนินการจริงผ่าน Application line เพื่อลดระยะเวลาค่าใช้จ่าย ความหนาแน่นของผู้รับบริการ และทำให้สามารถจัดสรรเจ้าหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมเมื่อหน่วยงาน กนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้ได้ระยะหนึ่งมีการเก็บข้อมูลปัญหาที่พบและแนวทางแก้ไข จนทำให้สามารถพัฒนาเป็นแนวปฏิบัติมาตรฐาน แนวทางการแก้ไขปัญหา และแนวทางการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อให้สามารถให้บริการได้ดียิ่งขึ้น และสามารถส่งต่อองค์ความรู้ไปยังหน่วยงานที่สนใจ โดยมีรูปแบบการทำงานที่ชัดเจน สามารถแสดงให้กรรมการพิจารณาได้</p>
<input type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/> (😊)	<p>๕.๓ การดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕</p>	<p>หน่วยงานมีการดำเนินการตามวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ จะพิจารณาให้ข้อละ ๑ คะแนน ดังนี้</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = หน่วยงานมีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการติดต่อ รับเรื่อง เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชน และหน่วยงานต่าง ๆ เช่น อีเมล ระบบ e-Service</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อราชการ และกำหนดระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์</p>

	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา
		<p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการรับเรื่องจากประชาชน และหน่วยงานอื่น ผ่านอีเมลกลาง หรือ ระบบ e-Service ทั้งในและนอกเวลาทำการพร้อมแจ้งตอบกลับให้กับผู้ส่งเรื่องทราบถึงเลขรับหนังสือ หรือหมายเลขอ้างอิงในการรับเรื่อง/คำขอ หมายเลขติดต่อส่วนงานสารบรรณกลาง หรือ ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการดำเนินการภายใน หน่วยงานหลังจากได้รับเรื่องจากประชาชน ทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยเจ้าหน้าที่รับเรื่อง จากอีเมลกลาง หรือ ระบบ e-Service ตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องครบถ้วน ของคำขอ/เอกสารหลักฐาน และส่งเรื่องต่อให้กับ ผู้รับผิดชอบโดยเร็ว</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มี การออกใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือออกหลักฐานอื่นใด ทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยการแปลงเอกสาร ให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือการใช้ ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ในชื่อหน่วยงานพร้อมทั้ง จัดส่งใบอนุญาตหรือแจ้งผลการพิจารณา ผ่านอีเมลกลาง หรือระบบ e-Service และมีการสำรองข้อมูล</p>

การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา
	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการนำงานบริการมาพัฒนาหรือเชื่อมโยงบนแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง [ศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ (Biz Portal) หรือ ระบบพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน (Citizen Portal)] (ตามประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เรื่อง แพลตฟอร์มกลางของงานบริการภาครัฐสำหรับภาคธุรกิจและประชาชน)

หมายเหตุ : - \*ที่มา : ช่อเพชร พานระลึก. แนวคิดการออกแบบและบัญชีรายการอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการที่สอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคนพิการ. มหาวิทยาลัยนเรศวร.

\*\* ที่มา : John J.Fruin. Chapter ๘ Designing for pedestrians.[http://ntl.bts.gov/DOCS/๑๑๘๗๗/Chapter\\_๘.html](http://ntl.bts.gov/DOCS/๑๑๘๗๗/Chapter_๘.html)

- สัญลักษณ์ 👉 หมายถึง เกณฑ์พื้นฐาน
- สัญลักษณ์ 😊 หมายถึง เกณฑ์ขั้นสูง

## เกณฑ์ที่ ๓ เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

เกณฑ์	การประเมิน																
<p>๑. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ (๑๐ คะแนน)</p>	<p>พิจารณาจากวิธีการจัดเก็บข้อมูลและความน่าเชื่อถือในการจัดเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น เช่น สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างกับผู้มารับบริการทั้งหมด เป็นต้น</p> <table border="1" data-bbox="334 466 1053 619"> <tr> <td colspan="2" data-bbox="334 466 1053 517">๑.๑ วิธีการจัดเก็บข้อมูล (๒ คะแนน)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="334 517 527 568"><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน</td> <td data-bbox="527 517 1053 568">หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง</td> </tr> <tr> <td data-bbox="334 568 527 619"><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน</td> <td data-bbox="527 568 1053 619">จัดเก็บข้อมูลโดย third party</td> </tr> </table> <p>หมายเหตุ :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การดำเนินการโดย third party หมายถึง การสำรวจโดยหน่วยงานภายนอก หรือหน่วยงานส่วนกลางสำรวจให้สาขาก็ได้</li> </ul> <table border="1" data-bbox="334 783 1053 1177"> <tr> <td colspan="2" data-bbox="334 783 1053 834">๑.๒ ความครอบคลุมและเพียงพอของกลุ่มตัวอย่าง (๓ คะแนน)</td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="334 834 1053 885">กลุ่มประชากร (N) = ..... คน , กลุ่มตัวอย่าง (n) = ..... คน</td> </tr> <tr> <td data-bbox="334 885 527 978"><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน</td> <td data-bbox="527 885 1053 978">ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อนเท่ากับ +๑๐%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="334 978 527 1070"><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน</td> <td data-bbox="527 978 1053 1070">ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อนเท่ากับ +๕%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="334 1070 527 1177"><input type="checkbox"/> ๓ คะแนน</td> <td data-bbox="527 1070 1053 1177">ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อนเท่ากับ +๓%</td> </tr> </table> <p>หมายเหตุ : ในการประเมินขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการจะใช้ค่าความเชื่อมั่น (confidence level) ๙๕% ใช้สัดส่วนของประชากร (Population Proportion) ๕๐% และให้คณะอนุฯ พิจารณาตามตาราง และหลักฐานการจัดเก็บข้อมูล โดยให้หน่วยงานเป็นผู้นำเสนอ</p>	๑.๑ วิธีการจัดเก็บข้อมูล (๒ คะแนน)		<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน	หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง	<input type="checkbox"/> ๒ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลโดย third party	๑.๒ ความครอบคลุมและเพียงพอของกลุ่มตัวอย่าง (๓ คะแนน)		กลุ่มประชากร (N) = ..... คน , กลุ่มตัวอย่าง (n) = ..... คน		<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน	ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อนเท่ากับ +๑๐%	<input type="checkbox"/> ๒ คะแนน	ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อนเท่ากับ +๕%	<input type="checkbox"/> ๓ คะแนน	ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อนเท่ากับ +๓%
๑.๑ วิธีการจัดเก็บข้อมูล (๒ คะแนน)																	
<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน	หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง																
<input type="checkbox"/> ๒ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลโดย third party																
๑.๒ ความครอบคลุมและเพียงพอของกลุ่มตัวอย่าง (๓ คะแนน)																	
กลุ่มประชากร (N) = ..... คน , กลุ่มตัวอย่าง (n) = ..... คน																	
<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน	ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อนเท่ากับ +๑๐%																
<input type="checkbox"/> ๒ คะแนน	ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อนเท่ากับ +๕%																
<input type="checkbox"/> ๓ คะแนน	ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อนเท่ากับ +๓%																

	<table border="1"> <tr> <td colspan="2" data-bbox="333 178 1050 229">๑.๓ ผลความพึงพอใจของประชาชน (๕ คะแนน)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="333 229 527 280"><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน</td> <td data-bbox="527 229 1050 280">น้อยกว่าร้อยละ ๖๐</td> </tr> <tr> <td data-bbox="333 280 527 331"><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน</td> <td data-bbox="527 280 1050 331">ร้อยละ ๖๐ - ๗๐</td> </tr> <tr> <td data-bbox="333 331 527 383"><input type="checkbox"/> ๓ คะแนน</td> <td data-bbox="527 331 1050 383">มากกว่าร้อยละ ๗๐ - ๘๐</td> </tr> <tr> <td data-bbox="333 383 527 434"><input type="checkbox"/> ๔ คะแนน</td> <td data-bbox="527 383 1050 434">มากกว่าร้อยละ ๘๐ - ๙๕</td> </tr> <tr> <td data-bbox="333 434 527 485"><input type="checkbox"/> ๕ คะแนน</td> <td data-bbox="527 434 1050 485">มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป</td> </tr> </table> <p data-bbox="333 485 1050 582"><u>หมายเหตุ</u> : หากจัดเก็บหลายช่องทางให้หาค่าเฉลี่ยจากทุกช่องทาง และต้องเป็นผลจากการสำรวจในรอบ ๑ ปีที่ผ่านมา</p>	๑.๓ ผลความพึงพอใจของประชาชน (๕ คะแนน)		<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน	น้อยกว่าร้อยละ ๖๐	<input type="checkbox"/> ๒ คะแนน	ร้อยละ ๖๐ - ๗๐	<input type="checkbox"/> ๓ คะแนน	มากกว่าร้อยละ ๗๐ - ๘๐	<input type="checkbox"/> ๔ คะแนน	มากกว่าร้อยละ ๘๐ - ๙๕	<input type="checkbox"/> ๕ คะแนน	มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป
๑.๓ ผลความพึงพอใจของประชาชน (๕ คะแนน)													
<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน	น้อยกว่าร้อยละ ๖๐												
<input type="checkbox"/> ๒ คะแนน	ร้อยละ ๖๐ - ๗๐												
<input type="checkbox"/> ๓ คะแนน	มากกว่าร้อยละ ๗๐ - ๘๐												
<input type="checkbox"/> ๔ คะแนน	มากกว่าร้อยละ ๘๐ - ๙๕												
<input type="checkbox"/> ๕ คะแนน	มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป												
<p data-bbox="127 593 304 963">๒. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้ หลายช่องทาง (๑๐ คะแนน)</p>	<p data-bbox="333 593 1050 810">พิจารณาจากจำนวนช่องทางการให้บริการและจำนวนผู้ใช้บริการช่องทางออนไลน์ (ใช้งานบริการหลักหรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยช่องทางหลัก หมายถึง ช่องทางการให้บริการปกติ เช่น ช่องทาง walk-in ช่องทางการให้บริการอื่น ๆ เช่น e-service การยื่นเอกสารทาง online หรือ e-payment เป็นต้น (ยกเว้นคู่มือประชาชน))</p> <table border="1"> <tr> <td colspan="2" data-bbox="333 810 1050 861">๒.๑ จำนวนช่องทางการให้บริการ (๕ คะแนน)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="333 861 527 912"><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน</td> <td data-bbox="527 861 1050 912">๑ ช่องทาง (หมายถึงช่องทางหลัก)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="333 912 527 963"><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน</td> <td data-bbox="527 912 1050 963">๒ ช่องทางขึ้นไป</td> </tr> <tr> <td data-bbox="333 963 527 1015"><input type="checkbox"/> ๓ คะแนน</td> <td data-bbox="527 963 1050 1015">๓ ช่องทางขึ้นไป</td> </tr> <tr> <td data-bbox="333 1015 527 1161"><input type="checkbox"/> ๔ คะแนน</td> <td data-bbox="527 1015 1050 1161">เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง (เช่น เติลเวอริ์ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="333 1161 527 1264"><input type="checkbox"/> ๕ คะแนน</td> <td data-bbox="527 1161 1050 1264">เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๒ เรื่อง</td> </tr> </table> <p data-bbox="333 1264 1050 1398"><u>หมายเหตุ</u> : คณะอนุฯ ต้องพิจารณาว่าช่องทางการให้บริการต้องเป็นช่องทางที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (โดยในช่องทางดังกล่าวต้องสามารถให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่น้อยกว่า ๓ เดือน)</p>	๒.๑ จำนวนช่องทางการให้บริการ (๕ คะแนน)		<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน	๑ ช่องทาง (หมายถึงช่องทางหลัก)	<input type="checkbox"/> ๒ คะแนน	๒ ช่องทางขึ้นไป	<input type="checkbox"/> ๓ คะแนน	๓ ช่องทางขึ้นไป	<input type="checkbox"/> ๔ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง (เช่น เติลเวอริ์ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)	<input type="checkbox"/> ๕ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๒ เรื่อง
๒.๑ จำนวนช่องทางการให้บริการ (๕ คะแนน)													
<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน	๑ ช่องทาง (หมายถึงช่องทางหลัก)												
<input type="checkbox"/> ๒ คะแนน	๒ ช่องทางขึ้นไป												
<input type="checkbox"/> ๓ คะแนน	๓ ช่องทางขึ้นไป												
<input type="checkbox"/> ๔ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง (เช่น เติลเวอริ์ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)												
<input type="checkbox"/> ๕ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๒ เรื่อง												

	<table border="1"> <tr> <td colspan="2" data-bbox="333 161 1049 209">๒.๒ จำนวนผู้ใช้บริการช่องทางออนไลน์ (๕ คะแนน)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="333 209 527 256"><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน</td> <td data-bbox="527 209 1049 256">มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์อย่างน้อย ๑ งานบริการ</td> </tr> <tr> <td data-bbox="333 256 527 360"><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน</td> <td data-bbox="527 256 1049 360">สัดส่วนผู้ใช้บริการออนไลน์โดยเฉลี่ยสูงชันกว่าปีที่ผ่านมาในทุกงานบริการที่มีการให้บริการออนไลน์</td> </tr> <tr> <td data-bbox="333 360 527 459"><input type="checkbox"/> ๓ คะแนน</td> <td data-bbox="527 360 1049 459">มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการมากกว่าร้อยละ ๕๐ - ๕๙ เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด</td> </tr> <tr> <td data-bbox="333 459 527 558"><input type="checkbox"/> ๔ คะแนน</td> <td data-bbox="527 459 1049 558">มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการมากกว่าร้อยละ ๕๙ - ๗๐ เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด</td> </tr> <tr> <td data-bbox="333 558 527 657"><input type="checkbox"/> ๕ คะแนน</td> <td data-bbox="527 558 1049 657">มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการมากกว่าร้อยละ ๗๐ ขึ้นไป เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด</td> </tr> </table>	๒.๒ จำนวนผู้ใช้บริการช่องทางออนไลน์ (๕ คะแนน)		<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน	มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์อย่างน้อย ๑ งานบริการ	<input type="checkbox"/> ๒ คะแนน	สัดส่วนผู้ใช้บริการออนไลน์โดยเฉลี่ยสูงชันกว่าปีที่ผ่านมาในทุกงานบริการที่มีการให้บริการออนไลน์	<input type="checkbox"/> ๓ คะแนน	มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการมากกว่าร้อยละ ๕๐ - ๕๙ เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด	<input type="checkbox"/> ๔ คะแนน	มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการมากกว่าร้อยละ ๕๙ - ๗๐ เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด	<input type="checkbox"/> ๕ คะแนน	มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการมากกว่าร้อยละ ๗๐ ขึ้นไป เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด
๒.๒ จำนวนผู้ใช้บริการช่องทางออนไลน์ (๕ คะแนน)													
<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน	มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์อย่างน้อย ๑ งานบริการ												
<input type="checkbox"/> ๒ คะแนน	สัดส่วนผู้ใช้บริการออนไลน์โดยเฉลี่ยสูงชันกว่าปีที่ผ่านมาในทุกงานบริการที่มีการให้บริการออนไลน์												
<input type="checkbox"/> ๓ คะแนน	มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการมากกว่าร้อยละ ๕๐ - ๕๙ เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด												
<input type="checkbox"/> ๔ คะแนน	มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการมากกว่าร้อยละ ๕๙ - ๗๐ เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด												
<input type="checkbox"/> ๕ คะแนน	มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการมากกว่าร้อยละ ๗๐ ขึ้นไป เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด												
<p>๓. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชนจนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (๑๐ คะแนน)</p>	<p>พิจารณาจากการมีระบบเพื่อให้บริการได้จากทุกที่ เช่น ระบบการจองคิว ระบบการให้บริการ ระบบการชำระเงิน ระบบการให้ข้อมูลเพื่อติดตามสถานะการให้บริการ ระบบการร้องเรียน เป็นต้น โดยประเมินการให้คะแนนระบบละ ๒ คะแนน ตามตาราง</p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="333 1027 527 1174"><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน</td> <td data-bbox="527 1027 1049 1174">เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง หรือ มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ</td> </tr> <tr> <td data-bbox="333 1174 527 1294"><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน</td> <td data-bbox="527 1174 1049 1294">มีระบบการจองคิวล่วงหน้าออนไลน์ หรือ มีระบบการร้องเรียนออนไลน์</td> </tr> <tr> <td data-bbox="333 1294 527 1391"><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน</td> <td data-bbox="527 1294 1049 1391">มีระบบยื่นคำขอออนไลน์</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> ๒ คะแนน	เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง หรือ มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ	<input type="checkbox"/> ๒ คะแนน	มีระบบการจองคิวล่วงหน้าออนไลน์ หรือ มีระบบการร้องเรียนออนไลน์	<input type="checkbox"/> ๒ คะแนน	มีระบบยื่นคำขอออนไลน์						
<input type="checkbox"/> ๒ คะแนน	เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง หรือ มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ												
<input type="checkbox"/> ๒ คะแนน	มีระบบการจองคิวล่วงหน้าออนไลน์ หรือ มีระบบการร้องเรียนออนไลน์												
<input type="checkbox"/> ๒ คะแนน	มีระบบยื่นคำขอออนไลน์												

<input type="checkbox"/> ๒ คะแนน	มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/ e-Tax Invoice)/ใบอนุญาต/หนังสือ/เอกสารราชการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์
<input type="checkbox"/> ๒ คะแนน	มีบริการชำระเงินออนไลน์ หรือหน่วยงานไม่มีงานบริการที่ต้องชำระเงิน

สำหรับรายละเอียดแนวทางการดำเนินการของแต่ละหัวข้อมีดังนี้

### ๑. ด้านสถานที่

สถานที่ให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักต้องการและคาดหวังให้สถานที่ให้บริการเป็นจุดที่เอื้อต่อการมาใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายปลอดภัย สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวก ดังนั้น การจัดสถานที่ให้บริการจะต้องคำนึงถึงการเข้าถึงจุดให้บริการเข้าถึงได้สะดวก

ในการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก 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 การออกแบบต้องใช้ได้จริง และเจาะกลุ่มผู้ใช้งานทั่วไปได้

๒. ความยืดหยุ่นในการใช้งาน การออกแบบต้องรองรับความต้องการ และความสามารถของแต่ละบุคคล ที่มีความหลากหลาย

๓. ใช้งานง่าย และคล่องตัวการออกแบบให้เข้าใจง่าย โดยไม่ต้องคำนึงถึงประสบการณ์ ความรู้ และภาษาของผู้ใช้งาน

๔. เข้าใจข้อมูลได้ง่ายการออกแบบ ผู้ใช้งานจะต้องสามารถสื่อสารกับข้อมูลที่จำเป็นได้ โดยไม่คำนึงถึงสภาพแวดล้อม หรือความสามารถทางประสาทสัมผัสของผู้ใช้

๕. ลดความเสี่ยง และข้อผิดพลาด การออกแบบช่วยลดความเสี่ยง และผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์จากการกระทำโดยบังเอิญ หรือไม่ได้ตั้งใจ

๖. ใช้ความพยายามให้น้อยที่สุด การออกแบบต้องสามารถใช้งานได้โดยสะดวกสบาย ออกแรงน้อย ไม่เหนื่อย

๗. ขนาด และ พื้นที่ ที่เหมาะสมมีการจัดเตรียมขนาด และ พื้นที่ ที่เหมาะสม สำหรับการเข้าถึง ซึ่งการใช้งาน ต้องไม่คำนึงถึงขนาดร่างกาย ท่าทางหรือความคล่องตัวของผู้ใช้

ทั้งนี้ จึงได้กำหนด ๖ รายการจำเป็นพื้นฐาน ที่ควรต้องดำเนินการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับกลุ่มเปราะบางที่เป็นผู้พิการ ประกอบด้วย

(๑) ที่จอดรถสำหรับคนพิการ

(๒) ทางลาด

(๓) สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ

(๔) ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ

(๕) ห้องน้ำสำหรับคนพิการ

(๖) ประตูสำหรับคนพิการ

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

## ๒. ด้านบริการ

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

### การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

ก่อนการเริ่มต้นดำเนินการจะต้องมีจัดให้มีการศึกษาวิเคราะห์ผลดีผลเสียให้ครบถ้วนทุกด้าน ต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยอาจใช้วิธีการออกแบบสำรวจ หรือรูปแบบอื่น ๆ ในการได้ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของสถานที่ที่เปิดให้บริการ 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 ช่วงเวลา ความต้องการข้อมูลข่าวสาร และ ๔) ด้านภูมิศาสตร์ เช่น ขอบเขตดินแดน ในเมือง/ชนบท และสภาพภูมิอากาศ เป็นต้น

เมื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมายได้แล้ว ก็ต้องมีการออกแบบวิธีการและคำถามตามหลักสถิติ เพื่อให้ได้ข้อมูลจำเป็นเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการสำหรับการออกแบบการให้บริการเพื่อเกิดการอำนวยความสะดวก การสร้างมาตรฐานระบบงาน การให้บริการด้วยใจ และการนำไปสู่การเชื่อมโยงข้อมูลในทุกขั้นตอนต่อไป โดยอย่างน้อยคำถามจะต้องครอบคลุมประเด็นสำคัญ ดังนี้

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

ภายหลังจากการที่ได้รวบรวมข้อมูลความต้องการและข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายแล้วจะต้องนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ผลการศึกษาและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการต่อไป อย่างไรก็ตามการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการไม่จำเป็นว่าจะต้องมีการสำรวจเฉพาะก่อนเปิดศูนย์ราชการสะดวกเท่านั้น แต่หากเป็นเรื่องสำคัญที่จะช่วยให้ได้ข้อมูลมาใช้ออกแบบปรับปรุงระบบการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น จึงควรมีการออกแบบวิธีการได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นต่อการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างเป็นระบบในช่วงระยะเวลาที่เหมาะสม โดยเฉพาะกรณีที่จะมีการเปลี่ยนแปลงการให้บริการในแต่ละครั้ง หรือตามกาลเวลาที่วิถีชีวิตเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงอันจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของศูนย์ราชการสะดวก เป็นต้น

นอกจากนี้ ในการบริการเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระของประชาชน หน่วยงานต้องไม่ร้องขอเอกสารที่ภาครัฐออกให้จากประชาชน โดยภาครัฐควรเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ปรับรูปแบบการให้บริการให้มีความทันสมัย สร้างความน่าเชื่อถือให้ข้อมูลหรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการ ช่วยเพิ่มความมั่นคงปลอดภัยตลอดกระบวนการ และลดประหยัดเวลาให้แก่ประชาชน

## งานบริการ

สำหรับงานบริการประชาชน คือ งานของรัฐที่จะต้องดำเนินการให้กับประชาชน หรือ ส่วนราชการด้วยตนเอง เนื่องจากเป็นอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะด้วยกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับใด ๆ ก็ตาม การคัดเลือกงานบริการมาเปิดให้บริการ ควรมีความครบถ้วน และหลากหลายสอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ แต่อย่างไรก็ตามศูนย์ราชการสะดวกควรมีงานบริการที่ครอบคลุมประเภทงานด้านบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน งานด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ และงานอื่น ๆ โดยพิจารณาคัดเลือกงานบริการที่สอดคล้องกับผลสำรวจที่ได้จากการศึกษาความต้องการฯ

## การออกแบบระบบงาน

การออกแบบระบบงาน เป็นการกำหนดแนวทาง/วิธีการในการทำงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดให้บรรลุเป้าหมายและสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ที่งานของศูนย์ราชการสะดวกควรต้องร่วมกันพิจารณากำหนดประเภทของระบบงานที่จะเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานภายในศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งสามารถกำหนดได้จากประเภทงานบริการ เช่น ระบบงานที่ให้เป็นจุดบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) และระบบงานเพื่อการรับเรื่อง-ส่งต่อ เป็นต้น และระบบการให้บริการที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เช่น ระบบการตอบคำถามเกี่ยวกับงานที่ให้บริการโดยต้องมีระยะเวลาในการตอบให้ชัดเจน ระบบการสื่อสารสองทิศทางเพื่อการรับรู้และสร้างความเข้าใจในเรื่องสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้รับบริการในหัวข้อเรื่องใด ผ่านช่องทางไหน ระบบการติดตามและรายงานผลงาน ระบบการให้บริการแบบออนไลน์ ควรมีงานอะไรบ้างมีการบูรณาการปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ

ระบบการทั้กทายผู้รับบริการและระบบติดตามสถานะผู้รับบริการ เป็นต้น รวมทั้ง การร่วมกันออกแบบระบบงานว่าควรมีกลไก/แนวทาง/วิธีการปฏิบัติงานอย่างไรซึ่งต้องมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อ ไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของศูนย์ราชการสะดวก และสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

การออกแบบระบบงานให้มีการบริการสอดคล้อง ไปทิศทางเดียวกัน ควรมีการดำเนินการเชิงบูรณาการเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมในการให้บริการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ รวมทั้งมีการดำเนินการที่สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยเฉพาะการตอบคำถามหรือการสื่อสาร ข้อมูลจากผู้ให้บริการถึงผู้รับบริการแต่ละครั้งจะต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงกัน และรูปแบบในการให้บริการแต่ละจุดจะต้องเป็นมาตรฐานเดียวกันในการให้บริการแต่ละครั้ง

นอกจากนี้ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยการรับบริการ นานในการออกแบบระบบงานจะต้องคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงาน ที่ผู้รับบริการมาใช้บริการ ความง่ายในการบริการประชาชน ประกอบกับทรัพยากรที่ศูนย์ราชการสะดวกมีอยู่/ความสามารถ ในการจัดหามาได้ และนำมาจัดลำดับความสำคัญ

หลังจากที่ออกแบบระบบงานเสร็จแล้ว ควรมีการทดลอง นำแต่ละระบบงานไปปฏิบัติและปรับปรุงระบบงานให้มีประสิทธิภาพ และนำข้อมูลการปฏิบัติงานในแต่ละระบบงานมาจัดทำเป็นขั้นตอน การทำงานกำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ ซึ่งต้องจัดทำรายละเอียดการปฏิบัติงานให้ชัดเจนครอบคลุม ถูกต้อง

และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูล  
จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน และจัดเก็บ  
ในรูปแบบเอกสารหรือพัฒนาอยู่ในระบบสารสนเทศซึ่งต้องอยู่ในตำแหน่ง  
ที่หยิบใช้สะดวกค้นหาข้อมูลได้รวดเร็ว ทั้งนี้ ในการค้นหาข้อมูลงานบริการ  
ของหน่วยงานอื่น ๆ สามารถสืบค้นได้จากเว็บไซต์ [www.info.go.th](http://www.info.go.th)

### **ระบบการประเมินความพึงพอใจ**

การประเมินความพึงพอใจเป็นวิธีการของการที่จะทำให้  
ศูนย์ราชการสะดวกได้รับข้อมูลความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ  
และคำร้องเรียน จากผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งจำเป็นต้องจัดให้มี  
ช่องทางในการวัดผลการให้บริการ รับข้อเสนอแนะ และแสดงความคิดเห็น  
เพื่อนำไปสู่การรับฟังข้อมูลต่าง ๆ จากกลุ่มเป้าหมาย และนำข้อมูล  
เหล่านี้ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงงานต่อไป การให้บริการโดยทั่วไป  
มักพบว่า ผู้รับบริการต้องการการบริการที่ตรงกับความต้องการ  
และยังต้องการการอำนวยความสะดวก เพื่อให้ได้รับการบริการที่รวดเร็ว  
ถูกต้องครบถ้วน อบอุ่นและมีการเอาใจใส่สนใจและได้รับประโยชน์สูงสุด  
ดังนั้น การให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจจะต้องสนองตอบ  
ต่อความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งผู้รับบริการอาจแสดงความต้องการ  
โดยทางตรงจากคำพูด บอกกล่าวหรือตั้งสมมติฐานเองว่าเจ้าหน้าที่  
ให้บริการต้องทราบความคาดหวังของผู้รับบริการใน ๓ ด้าน ดังนี้

**๑) ด้านบุคคล** ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้รับการต้อนรับ  
ดูแลอย่างกระตือรือร้น นอบน้อม พุดจาไพเราะ ให้ความช่วยเหลือ  
อย่างจริงจั่งและจริงใจ มีความรู้ เรื่องที่จะให้บริการอย่างแท้จริง  
เมื่อมีข้อสงสัยสามารถให้คำตอบชี้แจง รับฟังเรื่องที่เป็นปัญหาและ  
ช่วยแก้ไขปัญหาให้ได้ สร้างความมั่นใจได้ว่าจะได้รับการที่มีคุณภาพ  
คุ้มค่าและถูกต้องสมบูรณ์

**๒) ด้านสถานที่ เครื่องมือ และอุปกรณ์** ผู้รับบริการ คาดหวังว่าจะได้เห็นหรือสัมผัสสถานที่ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด มีป้ายชัดเจน แสดงวิธีการติดต่อ พื้นที่การบริการ มีความทันสมัย และคาดหวังที่จะได้เห็นสิ่งต่าง ๆ เพียงพอที่จะอำนวยความสะดวกได้

**๓) ด้านการดำเนินการ** ผู้รับบริการ ต้องการได้รับความเชื่อมั่นว่าการดำเนินการนั้นเป็นไปอย่างมีขั้นตอน เป็นระบบปฏิบัติ ได้ตามสัญญาที่ให้ไว้ มีความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรม ไม่คดโกงหรือเอาเปรียบผู้รับบริการและสังคม

เพื่อให้ทราบข้อมูลการให้บริการที่แท้จริงจากผู้รับบริการ และนำไปใช้ปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้นจำเป็นที่จะต้องทราบถึงวิธีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม และทราบวิธีการนำข้อมูลความคิดเห็น และความพึงพอใจ รวมทั้งความไม่พึงพอใจนั้นมาจัดลำดับความสำคัญ เพื่อสร้างเป็นแผนปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เป็นที่พึงพอใจของประชาชน

ระบบการประเมินความพึงพอใจทันที ณ จุดให้บริการ ควรมีรูปแบบที่ง่ายสะดวกและไม่สร้างภาระต่อผู้ใช้บริการ นอกจากนี้หน่วยงานอาจจัดให้มีหน่วยงานภายนอกมาช่วยประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากการมาติดต่อขอใช้บริการได้ในรูปแบบต่าง ๆ ตามความเหมาะสม เพื่อเป็นการให้ผลการสำรวจมีความแม่นยำ และน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น และเมื่อได้ผลสำรวจมาแล้วควรนำไปวิเคราะห์ และปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยเกณฑ์พื้นฐานนี้ได้กำหนดให้ผลความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกแห่งนั้นมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐



## คุณภาพการให้บริการ และการจัดการข้อร้องเรียน

การให้บริการของภาครัฐมีความหมายมากกว่าบริการที่ใช้ในภาคเอกชนที่รวมไปถึงการบริการที่จัดขึ้นเพื่อก่อให้เกิดความสงบเรียบร้อย และความเป็นธรรมในสังคม การให้บริการของภาครัฐต้องระมัดระวัง ไม่ให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบระหว่างผู้เกี่ยวข้องแต่ละกลุ่ม ดังนั้น เพื่อให้เกิดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก จึงควรกำหนดเกณฑ์การให้บริการและนำไปใช้กับระบบการคัดเลือกและพัฒนาบุคลากร ไว้อย่างน้อย ๑๐ เกณฑ์ ได้แก่ ประสิทธิภาพ คุณภาพ ความทั่วถึง ความเสมอภาค ความเป็นธรรม การตอบสนองความต้องการ การตอบสนอง ความพึงพอใจ ความต่อเนื่อง ความสะดวก และความพร้อมในการให้บริการ

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

ทั้งนี้ นอกจากการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามสถานการณ์ปกติทั่วไปแล้ว สิ่งสำคัญอีกประการที่จำเป็นต้องมีการดำเนินการ คือ การจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งต้องเริ่มจากการจัดให้มีการรับฟังข้อร้องเรียน

ที่เป็นการจัดระบบหรือกระบวนการ และวิธีการรับฟังข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ จากประชาชนในการมาขอรับบริการ เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการและเป็นช่องทางในการทำการชี้แจงทำความเข้าใจในเหตุผลและความจำเป็นของการปฏิบัติการกิจของศูนย์ราชการสะตอวนั้น ๆ รวมไปถึงการแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาหรือข้อร้องเรียนในประเด็นเดิมหรือประเด็นที่เกี่ยวข้องซ้ำอีก

กระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียน อาจกำหนดได้ ดังนี้

๑) กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ และผู้เกี่ยวข้องให้เหมาะสมและสอดคล้องกับประเภทการให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องแต่ละกลุ่ม โดยให้สอดคล้องและชัดเจนกับโครงสร้างของศูนย์ราชการสะตอวนที่เป็นอยู่

๒) กำหนดขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนให้มีแนวทางที่ชัดเจน โดยข้อร้องเรียนนั้นต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบที่ใช้อยู่ รวมทั้งเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะตอ และให้มีการนำแนวทางที่กำหนดขึ้นไปใช้ในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓) แต่งตั้งคณะทำงานหรือผู้รับผิดชอบในการพิจารณาว่าข้อร้องเรียนนั้นมีสาเหตุหลักมาจากเรื่องใด ส่วนงานใดหรือใครควรเป็นผู้รับผิดชอบหลัก จากนั้นส่งเรื่องให้ส่วนงานนั้นเป็นผู้พิจารณาสาเหตุแนวทางแก้ไข และป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำในอนาคต

๔) กำหนดระบบในการติดตามความคืบหน้าของทุกข้อร้องเรียนที่เข้ามา ว่าอยู่ในสถานะใดและควรทราบด้วยว่าจะจัดการกับข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในเมื่อไร พร้อมแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ ๆ ด้วยวิธีการที่เหมาะสม

ดังนั้น การรับคำถาม การให้ข้อเสนอแนะ หรือคำร้องเรียน และการตอบข้อร้องเรียนแก่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจะเป็นการรับฟังความคิดเห็น เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการและเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ และให้ถือเป็นเรื่องหน้าที่ ของบุคลากรผู้ให้บริการ ในการนำข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับอุปสรรค หรือความยุ่งยากในการบริการจากการปฏิบัติงานของบุคลากรบุคคลใดในกระบวนการของศูนย์ราชการสะดวก ไปพิจารณาทบทวนและพยายามแก้ไขปัญหา เพื่อขจัดความยุ่งยากเหล่านั้น รวมทั้งการทบทวนแก้ไขกฎ ระเบียบที่เป็นอุปสรรค และหรือทำการชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง โดยต้องตอบภายในเวลาที่กำหนดด้วย

### ช่องทางการให้บริการ

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐกำลังเผชิญกับสิ่งท้าทายใหม่ ๆ ในขณะที่ รู้ กันโดยทั่วไปว่าการดูแลผู้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ เป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้สำหรับบทบาทหน้าที่ที่ต้องการให้บริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หลาย ๆ ที่อาจเกิดเหตุการณ์เพิกเฉยต่อการพบปะพูดคุยระหว่างผู้รับบริการและบุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งช่องทางการติดต่อให้บริการ และบทบาทที่มีในแต่ละช่องทางการติดต่อมีความสำคัญในการก่อให้เกิดการจัดการสร้างความสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพ

ศูนย์ราชการสะดวกต้องกำหนดชี้ชัดถึงช่องทางที่ใช้ และกลยุทธ์ในการสื่อสาร ซึ่งควรมีการเรียนรู้ว่าจะนิยามและวิเคราะห์ความเหมาะสมอย่างไรต่อความมีประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการ โดยอาจใช้เครื่องมือตามทฤษฎีของ Channel Management Theory หรืออาจศึกษาตัวอย่างการดำเนินการจากหน่วยงานที่มีพัฒนาช่องทางการให้บริการที่ดีทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน หรือทั้งในและต่างประเทศ

เพื่อนำมาพัฒนาออกแบบช่องทางการให้บริการร่วมกับพฤติกรรมของผู้รับบริการ เพื่อให้เป็นช่องทางที่มีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม หนึ่งในช่องทางที่ศูนย์ราชการสะดวกควรต้องมีคือ ช่องทางการให้บริการทางโทรศัพท์ หรือการตั้งเป็นศูนย์ Hotline หากสามารถดำเนินการพัฒนาต่อไปได้ และเพื่อให้ช่องทางการให้บริการมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง จึงควรมีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และควรมีการประเมินประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลไปทบทวนปรับปรุงพัฒนาช่องทางการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกให้ดีขึ้น

### **ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน**

การดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกจำเป็นต้องมีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง และควรกำหนดระบบการติดตามงานและแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ทั้งนี้ อาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาหากเกิดกรณีที่ต้องรวบรวมข้อมูลเพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาและหาทางแก้ไขปัญหาเหล่านั้น

การติดตามผลการดำเนินการจะต้องมีการดำเนินการให้เกิดความคืบหน้าตามแผนที่กำหนดไว้ มีการจัดประชุมระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนส่งมอบงานบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความคืบหน้าตามแผนอย่างสัมฤทธิ์ผล เช่น การกำหนดนโยบาย และกลยุทธ์ร่วมกัน การจัดทำแผนปฏิบัติการและแผนเป้าหมายทั้งระยะสั้น

และระยะยาว ที่เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้สามารถตรวจสอบความก้าวหน้าในการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้ และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด การถ่ายทอดและสื่อสารระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบของวัตถุประสงค์ เป้าหมาย วิธีปฏิบัติงาน การสร้างความคืบหน้า และการจัดวางแผนทรัพยากร เป็นต้น

### การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย

เพื่อให้การดำเนินการและการบริหารจัดการศูนย์ราชการสะดวกเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ จึงควรต้องมีการแก้ไขปัญหาค่าท้าทายที่เผชิญอยู่ เช่น ปัญหาท้าทายด้านทรัพยากรบุคคล ด้านการให้บริการแทนกัน ด้านงบประมาณ ด้านนโยบาย และด้านข้อมูลหรือระเบียบราชการ เป็นต้น ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ศูนย์ราชการสะดวกทุกคนควรทราบวิธีการวิเคราะห์ปัญหา และกำหนดแนวทางแก้ไข สำหรับข้อมูลใช้ประกอบการวิเคราะห์ปัญหาอาจได้มาจากดัชนีชี้วัดที่เป็นสาเหตุ (Leading indicator) ดัชนีชี้วัดที่เป็นผลลัพธ์ (Lagging indicator) ที่กำหนดขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ทราบว่าผลการดำเนินการต่างจากเป้าหมายอย่างไร ข้อมูลที่ได้รับฟังความเห็นหรือสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมถึงข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ที่สำคัญต่อการนำมาวิเคราะห์และคาดการณ์ปัญหา และสาเหตุของปัญหาได้อย่างแม่นยำ สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้เข้าใจปัญหาได้ชัดเจนขึ้น และสามารถกำหนดวิธีการแก้ไขปรับปรุง รวมทั้งแจ้งผู้เกี่ยวข้องให้ร่วมกันดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการทำงาน และนำไปสู่ การกำหนดเป็นแนวทางดำเนินการต่อไป

## การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน

หน่วยให้บริการที่ประสบความสำเร็จล้วนมีการทบทวนปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นเพื่อให้ศูนย์ราชการสะดวกสามารถมีระบบรับส่งเรื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุนลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก จึงต้องมีการทบทวนการออกแบบระบบงาน และกระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบว่ากฎระเบียบข้อบังคับหรือนโยบายในการปฏิบัติงานของศูนย์ราชการสะดวกจะเป็นอุปสรรคหรือเกิดความยุ่งยากซับซ้อน มีรายละเอียดในขั้นตอนการให้บริการหรือดำเนินการมาก หรือล่าช้าหรือไม่ เกิดขึ้นในสถานการณ์ใด และนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงการดำเนินงานให้เหมาะสมจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และถ้าได้รับการร้องเรียนหรือพบประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ผู้ดูแลศูนย์ราชการสะดวกควรออกกฎพิจารณาโดยทันทีและแจ้งผลให้ทราบแก่ผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการและสร้างความพึงพอใจที่ดีต่อศูนย์ราชการสะดวก สำหรับการทบทวนปรับปรุงการดำเนินการจะต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับเรื่องการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง เรื่องระบบการติดตามผลการดำเนินงาน และเรื่องการแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย

ทั้งนี้ ภายหลังจากการปรับปรุงการดำเนินงานที่ได้รับการออกแบบระบบงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานใหม่แล้ว ควรต้องมีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย และเมื่อไรก็ตามที่มีการปรับปรุงขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารหลักฐาน ค่าธรรมเนียม หรือข้อมูลต่าง ๆ ที่สำคัญต่อผู้รับบริการ จะต้องมีการประกาศและสื่อสารให้ผู้รับบริการได้ทราบข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนดไว้

## การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง

ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรอาจมีความแตกต่างกัน ขึ้นกับลักษณะการทำงานของศูนย์ราชการสะดวก ความรับผิดชอบของบุคลากร และระดับการพัฒนาของศูนย์ราชการสะดวกและบุคลากร ความต้องการเหล่านี้อาจรวมถึงการสร้างทักษะในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสื่อสารการทำงานเป็นทีมและการแก้ปัญหา การแปลผลและการใช้ข้อมูลการตอบสนอง ที่เหนือกว่าความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวิเคราะห์และปรับกระบวนการให้ชัดเจนขึ้น การลดการสูญเสียและรอบเวลา ความร่วมมือและสร้างแรงจูงใจกับบุคลากร ความต้องการทางการศึกษาอาจรวมถึงทักษะขั้นสูงในการใช้เทคโนโลยีหรือทักษะพื้นฐาน เช่น การอ่าน การเขียน ทักษะทางภาษา การคำนวณ และทักษะทางคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

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

การจัดอบรมบุคลากรที่ทำหน้าที่ด้านการติดต่อกับผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องถือเป็นเรื่องปกติและมีความสำคัญซึ่งมักครอบคลุมถึงการเรียนรู้ทักษะและความรู้ที่จำเป็นเกี่ยวกับการบริการ

ผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง วิธีการรวบรวมสารสนเทศ วิธีการแก้ไขปัญหาและลดการสูญเสีย และวิธีการที่จะบริหารจัดการและตอบสนองที่เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ และในการถ่ายทอดความรู้ ระบบการจัดการความรู้ของศูนย์ราชการสะดวกควรมีกลไกสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ของบุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่ามีการคงไว้ซึ่งผลการดำเนินการของการทำงานที่โดดเด่นแม้ในระหว่างการปรับเปลี่ยนควรมีการกำหนดว่าความรู้ใดที่มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการปฏิบัติงาน และควรมีกระบวนการที่เป็นระบบสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคลากรแต่ละคน และประสบการณ์จากการให้บริการและการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจริง

หากจะกล่าวโดยสรุปของหัวข้อนี้ จะพบว่า กระบวนการหรือระบบงานในการพัฒนาบุคลากรในช่วงระยะขณะปฏิบัติงานควรเป็นอย่างไร และมีการดำเนินการตามแนวทางที่ได้กำหนดไว้ เป็นเรื่องของเกณฑ์ให้หัวข้อนี้ เพื่อเกิดผลลัพธ์นำไปสู่การให้บริการและปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งบุคลากรด้านการบริการ และบุคลากรด้านเทคนิคที่กำหนดไว้

### **การบูรณาการวางแผนระบบ**

เพื่อให้การทำงานของศูนย์ราชการสะดวกเกิดการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส จำเป็นต้องมีการบูรณาการวางแผนระบบไปสู่การให้บริการ ณ จุดเดียวตลอดทั้งกระบวนการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล



รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า รวมทั้งการมุ่งเน้นให้มีการเชื่อมโยงและมีความสอดคล้องกันระหว่างหน่วยงานที่เข้าร่วมบริการทั้งด้านนโยบายและกลยุทธ์เพื่อให้เกิดการบูรณาการองค์ประกอบของศูนย์ราชการสะดวกซึ่งประกอบด้วย ระบบ ณ ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ ระบบ ณ จุดให้บริการ และระบบสนับสนุนการให้บริการ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สำหรับการดำเนินการรับเรื่องหรือการรับคำขอของผู้รับบริการในงานบริการหลายประเภทหรือการบูรณาการ เพื่อให้สามารถให้บริการแทนกันและ/หรือให้บริการแบบเบ็ดเสร็จได้ รวมทั้งการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ งบประมาณ แผนการดำเนินการ และการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

### **การพัฒนาและดูแลรักษาระบบ Call center**

หน่วยงานมีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบ Call center ให้เป็นไปตามมาตรฐาน โดยสามารถประสานส่งต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีระบบเก็บข้อมูลผู้รับบริการ มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน และหน่วยงานมีการปรับปรุงและพัฒนา มาตรฐานในการให้บริการของ Call center อย่างต่อเนื่อง

### **การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น**

การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับภาวะฉุกเฉิน และสามารถให้บริการงานที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต โดยควรมีการจัดตั้งทีมงานที่บุคลากรของศูนย์ราชการสะดวกเพื่อดำเนินการในเรื่องนี้ พร้อมกับ การจัดทำแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการของ ศูนย์ ราชการ สะดวกกรณี ที่ เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ

โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการจะต้องมีการฝึกซ้อม แผนการบริหารความต่อเนื่อง (อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง) มีการสร้างความเข้าใจ และสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ รวมไปถึงมีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่อง ให้ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- มีความเป็นปัจจุบัน
- สามารถรองรับสถานการณ์ของโรคระบาด
- มุ่งเน้นการนำระบบ e-service รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัล

มาใช้ในการบริหารงานและให้บริการประชาชน

### ๓. ด้านบุคลากร

#### การจัดสรรบุคลากร

บุคลากรเป็นทรัพยากรพื้นฐานที่สำคัญที่สุดในการให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก การจัดการทรัพยากรบุคคลที่ดีจะช่วยสร้าง แรงจูงใจในเชิงบวกให้แก่บุคลากร ซึ่งจะช่วยป้องกันการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ ควรมีการออกแบบระบบการพัฒนาบุคลากรให้สามารถ ให้บริการทดแทนกันได้ เพื่อให้สามารถหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ ที่มีปริมาณ งานน้อยมาช่วยทำงานที่มีปริมาณการใช้บริการจำนวนมาก ดังนั้น หัวหน้างานต้องมีการบริหารจัดการบุคลากร หรืออาจมีทีมในการสังเกต เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้รับบริการในแต่ละช่วงเวลา และนำมาปรับปรุงระบบงานให้ทันต่อสถานการณ์ในกรณีที่ผู้รับบริการ มีจำนวนมาก ระยะเวลาการให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐานหรือกรณีต้องการ ลดขั้นตอนและระยะเวลา เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการให้บริการได้อย่างคุ้มค่า

การจัดการทรัพยากรบุคคล หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหาร หรือผู้มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบุคลากร และ/หรือ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับ บุคลากรของศูนย์ราชการสะดวก ร่วมกันใช้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ ในการสรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ให้เข้าปฏิบัติงานในศูนย์ราชการสะดวก พร้อมทั้งดำเนินการธำรงรักษา และพัฒนาให้บุคลากรของศูนย์ราชการสะดวกมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่เหมาะสม

การจัดการทรัพยากรบุคคลควรพิจารณาเป็น ๓ ระยะ ได้แก่

๑) ก่อนเข้าร่วมงาน ต้องวางแผนทรัพยากรบุคคล โดยกำหนดลักษณะงานและผู้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับระบบงานแต่ละ ขั้นตอน ตามความจำเป็นของหน่วยงาน จากนั้นจึงดำเนินการสรรหา และจูงใจผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และมีความเหมาะสมกับงานที่ต้องการ จนถึงการบรรจุเข้าทำงาน

๒) ขณะปฏิบัติงาน ต้องธำรงรักษาให้บุคลากรมีคุณภาพ ชีวิตการทำงานที่ดี และมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของศูนย์ราชการสะดวก โดยเฉพาะการจัดให้มีการประเมินผลงานอย่างมีหลักเกณฑ์ที่โปร่งใส การดูแลเรื่องการให้รางวัลอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม การสร้างบรรยากาศ ที่ดีในการทำงาน การจัดการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างต่อเนื่องการจัดสรร สวัสดิการและเสริมสร้างสุขอนามัยในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการกำหนด แนวทางความก้าวหน้าของแต่ละคน/ตำแหน่ง เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อม ในการทำงานทั้งกายและใจ ลดแรงจูงใจที่จะกระทำทุจริต นอกจากนี้ ต้องดำเนินการในการพัฒนาทัศนคติ ค่านิยม กระบวนทัศน์ในการ เป็นผู้ให้บริการที่ดีให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

๓) ภายหลังจากการปฏิบัติงาน ต้องคำนึงถึงผู้ที่ทำงานมา จนจวนเกษียณอายุ หรือจำเป็นต้องออกจากงานด้วยเหตุผลบางประการ ยกเว้นการกระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง โดยจัดกิจกรรมในเชิงสร้างสรรค์

ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเหล่านี้ รวมถึงการส่งเสริมให้บุคลากรเกษียณมาทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแก่ศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งการดำเนินการนี้จะมีผลต่อแรงจูงใจของบุคลากรที่กำลังปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ด้วย

อย่างไรก็ตาม ในหัวข้อนี้ จะเน้นในส่วนระยะก่อนเข้าร่วมงาน ดังนั้น การจัดสรรจำนวนบุคลากรมีเพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ควรมีการวิเคราะห์ ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น มีการกำหนดสิ่งจูงใจให้แก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ราชการสะดวก รวมไปถึงการออกแบบตารางการทำงานทั้งในสถานการณ์ปกติ ช่วงพักรับประทานอาหาร และช่วงเวลาที่มิได้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก เพื่อให้เหมาะสมในการให้บริการผู้รับบริการที่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละช่วงของจุดให้บริการ รวมไปถึงช่วงระยะขณะปฏิบัติงานที่ต้องมีการจัดสรรสิ่งจูงใจในการทำงานได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรตามความเหมาะสม

### **บุคลากรด้านการบริการ**

บทบาทและหน้าที่สำคัญของบุคลากรผู้ให้บริการทุกคน คือ การสร้างรูปแบบอำนวยความสะดวกหรือการจัดวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการให้สามารถสร้างความเข้าใจในการบริการระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด และเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ขณะเดียวกันก็สร้างคุณค่าให้กับองค์กร เนื่องจากผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ แม้ไม่ได้เป็นผู้ให้ผลประโยชน์ด้านการสร้างผลกำไรเช่นเดียวกับหน่วยงานภาคเอกชน แต่ผู้ใช้บริการเป็นผู้ที่สามารถให้คำติชม อันส่งผลต่อภาพลักษณ์ให้แก่ศูนย์ราชการสะดวกและหน่วยงานภาครัฐได้ และเมื่อเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรก็จะส่งผลดีต่อไปยังผู้ที่ทำงานอยู่ในศูนย์ราชการสะดวกและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนั้น ๆ ได้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน ดังนั้นบุคลากรด้านการบริการและผู้รับบริการจึงมีประโยชน์ต่อกันและกัน

ในการสร้างความพึงพอใจ และการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้รับบริการ จึงเป็นส่วนสำคัญในการทำงาน

จึงกล่าวได้ว่า การบริการ เป็นหัวใจสำคัญของศูนย์ราชการ สะดวก การคัดเลือกและพัฒนาบุคลากรจึงมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์ ของศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งบุคลากรด้านการบริการจะต้องมีคุณสมบัติ ที่เหมาะสม เนื่องจากคุณสมบัติของผู้ให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่ง ที่นำไปสู่ความสำเร็จของการทำงานของศูนย์ราชการสะดวก โดยคุณสมบัติ ของผู้ให้บริการควรเป็นผู้ที่มีความเป็นนักบริการ คือ ต้องมีหัวใจ แห่งการให้บริการทั้งภายในขอบเขตงานมีความรับผิดชอบในส่วนงานของตนเอง และนอกขอบเขตงานที่รับผิดชอบ คือ ยินดีในการให้บริการอย่างดี แม้งานบางอย่างที่ผู้รับบริการมาขอรับบริการจะไม่ใช่งานที่เรารับผิดชอบ โดยตรง โดยไม่คิดว่าเป็นงานของใครคนใดคนหนึ่ง แต่ตระหนักเสมอว่า คืองานของศูนย์ราชการสะดวกโดยรวม

คุณลักษณะ ๗ ประการที่บุคลากรด้านการบริการควรมี คือ “SERVICE” ได้แก่

S - Smile คือ มีความยิ้มแย้ม

E – Early Responsibility คือ ตอบสนองต่อความต้องการ ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ทันใจ

R – Respectful คือ แสดงออกถึงความนับถือ และ ให้เกียรติผู้รับบริการ

V – Voluntaries Manner คือ ให้บริการด้วยความสมัครใจ และเต็มใจ มิใช่ทำแบบเสียไม่ได้

I – Image Enhance คือ แสดงออกซึ่งการรักษา ภาพลักษณ์ขององค์กร

C – Courtesy คือ กิริยาอ่อนน้อม สุภาพ และมีมารยาทที่ดี

E – Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ในการให้บริการ

คุณสมบัติของบุคลากรด้านการบริการของศูนย์ราชการสะดวก อย่างน้อยควรต้องเป็นผู้ให้บริการที่มีจิตบริการ (Service Mind) และมีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการ รวมทั้งงานที่เกี่ยวข้อง มีความสามารถในการสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ เช่น บริการอื่น ๆ เพิ่มเติมในเชิงรุก สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น และสามารถตอบคำถามให้กับผู้รับบริการได้ถูกต้องสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น การที่บุคลากรจะมีทักษะความสามารถเหล่านี้ได้ 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

นอกจากนี้ ทุกครั้งที่มีการพัฒนาระบบใหม่ ๆ ก็ควรมีการจัดอบรม การใช้ระบบซอฟต์แวร์ หรือกรณีที่มีการพัฒนาระบบงานก็ควรต้อง มีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรทุกครั้ง จนเกิดความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญในระบบงาน รวมไปถึงการพัฒนาความสามารถให้บริการ แทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง

### **การพัฒนาระบบการให้บริการ online**

ปัจจุบันนับว่าอินเทอร์เน็ตเข้ามามีส่วนในชีวิตประจำวัน ของเรามากถึงกว่าร้อยละ ๘๐ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานทางราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน ก็มีเว็บไซต์ ของหน่วยงานเพื่อ ประชาสัมพันธ์ ให้กับ บุคคลภายนอกได้ ทราบข้อมูลของตน เนื่องจากการติดต่อผ่านทาง อินเทอร์เน็ตเป็นการสื่อสารที่มีความรวดเร็วมากและสามารถกระจาย ไปสู่กลุ่มเป้าหมายได้ในวงกว้างการพัฒนาระบบการให้บริการผ่านทาง online เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ ได้อย่างรวดเร็ว คุ่มค่า ลดต้นทุนทั้งของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ รวมไปถึง เรื่องความโปร่งใสในการให้บริการ เนื่องจากลดการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ด้วยตนเอง (Face to Face)

อย่างไรก็ตาม สิ่งสำคัญคือ การทำให้ผู้รับบริการ ได้รู้สึกถึงประทับใจที่เหนือความคาดหวัง แต่สำหรับเกณฑ์ในหัวข้อนี้ ได้กำหนดให้มีการพัฒนาระบบการให้บริการ online ได้สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้รับบริการ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการ แต่ละช่องทางที่เป็นระบบ online มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียน ผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการ ไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง การติดต่อ ผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที และการติดต่อ ผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น

## ๔. ด้านเทคโนโลยี

### การจัดทำระบบฐานข้อมูล

ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายควรร่วมกันออกแบบระบบฐานข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล ให้สามารถใช้ได้ง่าย และมีข้อมูลจำเป็นเพียงพอต่อการปฏิบัติงานโดยรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ออกแบบการจัดเก็บข้อมูลเพื่อให้ความครอบคลุมถูกต้อง และทันสมัย และระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลให้สอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ รวมไปถึงการทบทวนปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและระบบการประมวลผลวิเคราะห์รายงานข้อมูลให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

ระบบฐานข้อมูลอย่างน้อยควรประกอบด้วย ๓ คุณลักษณะ ได้แก่

- ความครอบคลุม หมายถึง การจัดให้มีการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกอย่างครบถ้วน

- ความถูกต้อง หมายถึง การจัดให้มีระบบฐานข้อมูลที่มีระบบการตรวจสอบข้อมูลก่อนทำการจัดเก็บและภายหลังการจัดเก็บ รวมถึงการจัดให้มีแบบฟอร์มจัดเก็บข้อมูลและแบบฟอร์มการรายงานข้อมูลที่มีรูปแบบเดียวกันทุกพื้นที่

- ความทันสมัย หมายถึง การจัดให้มีระบบฐานข้อมูลที่มีการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลให้มีความทันสมัยพร้อมที่จะนำไปใช้ประโยชน์อยู่เสมอ มีการทำวิจัยและการประชุมร่วมกับหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องทันสมัย



นอกจากนี้ เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลในระบบฐานข้อมูล จึงควรจัดให้มีระบบบริหารความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ โดยเชื่อมโยงกับการออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย

### **การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ**

การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด นอกจากนี้ จะต้องจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพื่อการติดต่อสอบถามหรือใช้บริการของศูนย์ราชการสะดวกได้ และระบบเครือข่ายสารสนเทศของแต่ละส่วนงานต้องอยู่ในระบบเดียวกับที่กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมมีหน้าที่ต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อประโยชน์ในการเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐเข้าไว้ด้วยกันต่อไปในอนาคต

การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกให้มีความพร้อมด้านระบบสารสนเทศ เพื่อนำมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการและความสามารถในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีต้นทุนในการให้บริการลดลง ลดการทำงานซ้ำซ้อน ลดระยะเวลาในการดำเนินการ รวมทั้งช่วยในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในขณะที่ความสามารถและคุณภาพในการให้บริการสูงขึ้น สำหรับวิธีการในการพัฒนาระบบสารสนเทศ มีขั้นตอน ดังนี้

๑) การพัฒนาระบบงาน แบ่งเป็น ๓ ขั้นตอน ได้แก่

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

๑.๒) การวางแผนเพื่อปรับปรุงระบบงาน ประกอบด้วย การสร้างทีมงานจากฝ่ายต่าง ๆ ได้แก่ ฝ่ายวางแผนระบบงาน ฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์ และผู้ปฏิบัติงานจริง การคัดเลือกระบบงานที่สำคัญ เพื่อทำการพัฒนา ก่อน การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัญหาอุปสรรค การดำเนินการ การวิเคราะห์ระบบการทำงาน การกำหนดประเด็นโอกาส ในการปรับปรุง การคัดเลือกและการจัดลำดับความสำคัญของโอกาสในการปรับปรุง การวิเคราะห์การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ให้สอดคล้องกับระบบงาน

๑.๓) การออกแบบระบบงานใหม่ โดยการเก็บข้อมูล รายละเอียดในสถานการณ์จริงในพื้นที่ให้บริการ การศึกษาวิธี/แนวทาง การปฏิบัติงานที่เป็นเลิศในระดับสากล การยกร่างระบบงาน และทดลอง ปฏิบัติกับบางส่วนของงานที่คัดเลือก ซึ่งต้องมีการสำรวจความพร้อม ของส่วนงานเพื่อเตรียมการ การเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์และสถานที่ การฝึกอบรมบุคลากร การลงมือปฏิบัติรูปแบบระบบงานใหม่ และทบทวน ผลการทดลอง

๒) การพัฒนาระบบสารสนเทศ ซึ่งมีลักษณะเป็นวงจร ที่สามารถเริ่มต้นจนสิ้นสุดการพัฒนาและเริ่มต้นใหม่เมื่อต้องการมีการพัฒนาระบบใหม่ โดยมีขั้นตอนดังนี้

๒.๑) การศึกษาเบื้องต้นเกี่ยวกับความต้องการ ของผู้ใช้ระบบเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว และศึกษาระบบสารสนเทศที่มีอยู่ปัจจุบันเป็นอย่างไร มีปัญหาอุปสรรค ในการทำงานอย่างไร

๒.๒) การวิเคราะห์ระบบเพื่อหาข้อสรุปเกี่ยวกับ โครงสร้างระบบสารสนเทศที่จะพัฒนา

๒.๓) การจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ และสื่อสารให้บุคลากรในศูนย์ราชการสะดวกรับทราบ

๒.๔) การกำหนดวัตถุประสงค์และกลุ่มผู้ใช้

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

๒.๖) การพัฒนาระบบ เป็นการดำเนินการตามขั้นตอนและกระบวนการที่ได้ออกแบบระบบไว้ เพื่อให้โปรแกรมทำงานได้ตามวัตถุประสงค์มีความเหมาะสมในการนำไปใช้ประโยชน์

๒.๗) การติดตั้งระบบสารสนเทศและจัดทำคู่มือการใช้งาน

๒.๘) การฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และความสามารถในการใช้ ระบบสารสนเทศให้มี ประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์

รวมไปถึงการมีระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคง ปลอดภัย 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 ผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีการพบพจนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบเพื่อถึงความหมายและการจำแนกประเภทของนวัตกรรมจากบทความวิจัยในหลากหลายสาขาวิชาพบว่า นวัตกรรมนั้นยังหมายรวมถึง การปรับปรุงของสิ่งที่มีอยู่แล้วเพื่อเพิ่มมูลค่าให้แก่หน่วยงาน นอกจากความหมายในเรื่องของการนำเสนอสิ่งใหม่ ๆ อีกด้วย

ดังนั้นโดยสรุป นวัตกรรม คือการตอบสนองสิ่งที่ไม่เคยได้รับการตอบสนองมาก่อน โดยผ่านเครื่องมือ อุปกรณ์ รูปแบบการให้บริการ ซึ่งการขับเคลื่อนการบริการด้วยนวัตกรรมมีขั้นตอนที่สำคัญคือ

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

๒) การระบุ และจัดความสำคัญของปัญหาที่ได้จากความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

๓) การค้นหานวัตกรรมในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ซึ่งอาจได้มาจากการใช้นวัตกรรมจากหน่วยงานที่ประสบปัญหาเดียวกัน ก็ถือว่าเป็นนวัตกรรม หรือการสร้างสรรค์นวัตกรรมขึ้นมาใหม่

### **การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล**

รัฐบาลในหลายประเทศทั่วโลกพร้อมแล้วที่จะปรับเปลี่ยนระบบการทำงานเพื่อเข้าสู่ยุคดิจิทัล โดยการพัฒนาระบบการบริการ เพื่อให้การบริการที่ตอบโจทย์และมีประสิทธิภาพมากขึ้นแก่ประชาชน ทั้งนี้แนวโน้มที่สำคัญซึ่งรัฐบาลในหลายประเทศได้ให้ความสนใจ คือระบบที่มีความเชื่อมโยงระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน

ทั่วไป และนำข้อมูลที่ได้จากการเชื่อมโยงดังกล่าวมาวิเคราะห์และ  
จัดทำนโยบายที่มีความแม่นยำและเหมาะสม

รัฐบาลทั่วโลกในปัจจุบันมีเป้าหมายที่เหมือนกัน  
คือ การพัฒนาระบบบริการให้มีความก้าวหน้าในทางเทคโนโลยีดิจิทัล  
มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์  
(paradigm shift) จากข้อมูลที่บันทึกด้วยกระดาษมาเป็นข้อมูลดิจิทัล  
ที่นำไปสู่รัฐบาลดิจิทัล หรือ Digital Government ซึ่งการทำงานของระบบนี้  
จะทำให้หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน และประชาชน สามารถ  
ส่งข้อมูลระหว่างกันได้แบบครบวงจร ไม่ว่าประชาชนจะติดต่อกับหน่วยงานใด  
สามารถเข้าใช้บริการในระบบนี้ได้ในที่เดียว (One Stop Portal)  
ซึ่งทำให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น มีความปลอดภัย สะดวก และประหยัดเวลา  
ไม่ต้องเดินทางและสามารถลดค่าใช้จ่ายส่วนเกินต่าง ๆ ได้อีกด้วย

ดังนั้น หน่วยงานจึงจำเป็นต้องมีงานบริการที่เชื่อมโยง  
แบบเรียลไทม์สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา  
ตลอดจนต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการให้บริการเชื่อมโยงแบบ  
เรียลไทม์มาพัฒนาการให้บริการเฉพาะหน่วยด้วย ยกตัวอย่างเช่น  
การพัฒนาระบบการติดตามเรื่องร้องเรียน โดยการใช้ระบบ Tracking  
ส่วนรับเรื่องร้องเรียนว่าดำเนินการถึงขั้นตอนใด และจะใช้เวลาอีกประมาณ  
เท่าใด และเชื่อมโยงข้อมูลด้วย Big data จากส่วนรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ และ  
นำมาวิเคราะห์ว่าเรื่องดังกล่าวมีการร้องเรียนมากเพียงใด เพื่อนำมาใช้  
ในการบริหารจัดการเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเรื่องร้องเรียนดังกล่าวขึ้นอีก  
หรือการใช้ระบบ Chat-bot เพื่อช่วยงานการตอบคำถามเพื่อลดภาระ  
ของผู้ให้บริการและทำให้บริการมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

## การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ

การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ เป็นการทำให้ศูนย์ราชการสะดวกแห่งนั้นมีลักษณะความโดดเด่น ในด้านการให้บริการที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการสะดวกแห่งอื่น หรือเป็นการสร้างมาตรฐานใหม่ให้กับศูนย์ราชการสะดวก และสามารถนำไปพัฒนาเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (ตามเกณฑ์ข้อ ๕.๒ ได้) ตัวอย่าง ความโดดเด่น ได้แก่ ๑) การสร้างความเป็น Digitized โดยสามารถแปลงข้อมูลจากกระดาษไปสู่ดิจิทัล สร้างช่องทางการเข้าถึงข้อมูล และมีการใช้งานข้อมูลดิจิทัล ๒) การลดขั้นตอน ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย โดยนำแนวทางการบริหารความเสี่ยง หรือระบบดิจิทัลเข้ามาใช้ โดยภาพรวม การปรับปรุงดังกล่าวต้องมีประสิทธิภาพและความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ๓) การเพิ่มช่องทางการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ โดยทางศูนย์ราชการสะดวกต้องมีการประเมินผล ความต้องการ หรือมีการวิเคราะห์ความต้องการเพื่อพัฒนาช่องทางการให้บริการได้ตรงความต้องการมากที่สุด ๔) การมีบริการที่เพิ่มขึ้น จากงานบริการหลัก เช่นเดียวกับการเพิ่มช่องทางการให้บริการ คือต้องมีการวิเคราะห์ความต้องการเพื่อให้มั่นใจได้ และการนำการวิเคราะห์ ข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ ทั้งนี้ ศูนย์ราชการสะดวก จะต้องมีการดำเนินการพัฒนาตั้งแต่การวิเคราะห์ความจำเป็น ความต้องการผ่านการทำ Feedback หรือเก็บข้อมูลผ่าน Review ต่าง ๆ การพัฒนานวัตกรรมบริการ การบริหารจัดการและการแก้ไขปัญหา รวมถึงการจัดการองค์ความรู้ด้วย

**การดำเนินการยกระดับศูนย์ราชการสะดวกตาม  
แนวปฏิบัติที่ดี** มุ่งหวังให้ศูนย์ราชการสะดวกดำเนินการพัฒนา  
การให้บริการตามแนวปฏิบัติที่ดี ตัวอย่างของการดำเนินการ ได้แก่

- ๑) การให้บริการเชิงรุก และสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่ายตลอดเวลา  
ศูนย์ราชการสะดวกจะต้องมีช่องทางที่รองรับการให้ข้อมูลและสนับสนุน  
การให้บริการได้ตลอดเวลาผ่าน Call center และ/หรือช่องทางออนไลน์
- ๒) การมีเครือข่ายการให้บริการและมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน  
ซึ่งศูนย์ราชการสะดวกจะสามารถให้บริการผ่านช่องทาง Omni Channel  
แต่ละช่องทางการให้บริการมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน  
ทำให้สามารถให้บริการได้อย่างไร้รอยต่อ
- ๓) การดำเนินการ One Stop Service  
เพื่อให้บริการในจุดเดียว โดยอาจให้บริการภายในหน่วยงาน  
หรือระหว่างหน่วยงานก็ได้
- ๔) การสร้างการมีส่วนร่วมของ  
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผู้รับบริการ และ/หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง  
ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ
- ๕) การสร้างความเป็นผู้ประกอบการ  
(Entrepreneurship) ให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจนสามารถสร้าง  
การเปลี่ยนแปลงในการบริการของศูนย์ราชการสะดวกได้ และ
- ๖) การพัฒนานวัตกรรมการให้บริการ การนำเทคโนโลยีมาใช้ หรือ  
การเปลี่ยนแปลงการบริการเพื่อสร้างประสิทธิภาพการให้บริการ  
และสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ได้

**การดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์  
ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์  
พ.ศ. ๒๕๖๕**

เป็นการทำให้ศูนย์ราชการสะดวกมีการดำเนินการ  
ตามวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ๑) การมีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์  
เพื่อรองรับการติดต่อ รับเรื่อง และเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงาน


๒) มีการประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ตามข้อ ๑) สำหรับประชาชน รวมถึงการทำให้ขั้นตอนปฏิบัติงานมาตรฐานแก่เจ้าหน้าที่เพื่อรองรับช่องทางดังกล่าว ๓) การปฏิบัติจริงในการใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว โดยต้องแสดงหลักฐานการรับเรื่องและการตอบกลับ ๔) การดำเนินการภายในหน่วยงาน (Back Office) หลังจากได้รับเรื่องผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ๕) การออกใบอนุญาตการแจ้งผลการพิจารณาหรือการออกหลักฐานใด ๆ ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และ ๖) การนำงานบริการมาพัฒนาหรือเชื่อมโยงบนแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง ((ศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ (Biz Portal) หรือ ระบบพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน (Citizen Portal)) (ตามประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เรื่อง แพลตฟอร์มกลางของงานบริการภาครัฐสำหรับภาคธุรกิจและประชาชน)



## ๖. แนวทางการประเมินและการรับรองมาตรฐานการให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก

แนวทางการประเมิน และการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการ  
สะดวก มีรายละเอียดดังนี้

### ๖.๑ เกณฑ์การประเมิน แบ่งเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ระดับตามมาตรฐาน การให้บริการ	เกณฑ์การประเมิน			ผลคะแนนที่ได้ (เต็ม ๑๐๐ คะแนน)	
	เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ	เกณฑ์ที่ ๒ ด้านคุณภาพ	เกณฑ์ที่ ๓ ด้านผลลัพธ์		
<b>ระดับพื้นฐาน</b>  ให้บริการสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย	จะต้อง ดำเนินการ ให้ครบถ้วน	เกณฑ์พื้นฐาน : มี ๘ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน <b>รวม ๘                      คะแนน</b>	เกณฑ์ขั้นสูง : มี ๒๒ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน และ ๓ ข้อ ข้อละ ๖ คะแนน <b>รวม ๖๒                      คะแนน</b>	<b>๗๐ - ๗๙</b>	
<b>ระดับก้าวหน้า</b>  เพิ่มเต็มนวัตกรรม และเทคโนโลยี ในการให้บริการ		จะต้อง ดำเนินการ ให้ครบถ้วน	<b>รวม ๖๒                      คะแนน</b>		<b>๘๐ - ๘๙</b>
<b>ระดับเป็นเลิศ</b>  เพิ่มเต็มนวัตกรรมและเทคโนโลยี สำหรับให้บริการ ด้วยระบบ ดิจิทัลสะดวกทุกที่ทุกเวลา					<b>๙๐ - ๑๐๐</b>

## ๖.๒ การขอรับการประเมิน

- ให้เป็นความสมัครใจของส่วนราชการในการเสนอขอรับการประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

- การสมัครขอรับการประเมิน ให้หน่วยงานสมัครและแนบเอกสารที่เกี่ยวข้อง ผ่านช่องทางออนไลน์ (Online) ที่เว็บไซต์ [www.psc.opm.go.th](http://www.psc.opm.go.th) เท่านั้น

## ๖.๓ วิธีการตรวจประเมิน

- ตรวจประเมินโดยคณะกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกที่ได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ประกอบด้วย

๑) ผู้แทนจากคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

๒) ผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก ซึ่งคัดเลือกโดยคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

๓) ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี

- การตรวจประเมินแบ่งเป็น ๓ ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ ๑ ตรวจสอบคัดกรองเอกสารใบสมัครเบื้องต้น

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 พิจารณาให้การรับรองมาตรฐาน และประกาศแจ้งผลการรับรองมาตรฐาน
กันยายน	จัดพิธีมอบโล่และตราสัญลักษณ์ให้แก่ศูนย์ราชการสะดวกที่ผ่านการรับรอง

## ๖.๕ การให้สิ่งจูงใจ

จัดให้มีการมอบรางวัลแก่หน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก โดยสิ่งจูงใจที่มอบให้ มี ๒ ส่วน ได้แก่

๑. ตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวก
๒. โล่รางวัลเพื่อการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวก

## ๗. แนวทางการตรวจประเมินรักษามาตรฐานการให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก

เพื่อให้หน่วยงานมีการรักษามาตรฐานได้อย่างครบถ้วน และเพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียนเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก จึงกำหนดให้คณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก และขอความร่วมมือผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี กับผู้ตรวจราชการกระทรวง/กรม ดำเนินการตรวจประเมินการรักษามาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกที่ได้รับการรับรองมาตรฐานแล้วอย่างต่อเนื่อง ตามแนวทางการตรวจประเมิน ดังนี้

ที่	หัวข้อ	มาตรฐาน
๑	งานบริการ	๑.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงาน ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน (อาจแสดงบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือติด QR Code โดยประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ)</li> <li>- งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์</li> <li>- งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน</li> </ul>
๒	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ	๒.๑ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกตามที่ได้รับบริการต้องการ และตามความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น ๒.๒ การจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ
๓	ระบบคิว/จุดแรกจับ	๓.๑ การจัดให้มีระบบคิว และบริหารจัดการคิวเพื่อให้บริการได้อย่างโปร่งใสและเป็นธรรม

ที่	หัวข้อ	มาตรฐาน
		๓.๒ มีจุดแทรกซ์ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสารกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย
๔	การออกแบบระบบงาน	๔.๑ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน
๕	ระบบการประเมินความพึงพอใจ	๕.๑ มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ให้บริการ
๖	คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน	๖.๑ มีจุดรับเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการและมีระบบติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน
๗	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. แนวคิดการออกแบบและบัญชีรายการอุปกรณ์  
สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการที่สอดคล้องกับความต้องการพิเศษ  
ของคนพิการ. มหาวิทยาลัยนเรศวร.

สำนักงาน ก.พ.ร. (๒๕๕๖). คู่มือคำอธิบายและแนวทางปฏิบัติตาม  
พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี  
พ.ศ. ๒๕๕๖. กรุงเทพฯ. บริษัท สิริบุตรการพิมพ์ จำกัด.

สำนักงาน ก.พ.ร. (๒๕๕๘). คู่มือการจัดทำแนวทางการบริหารราชการ  
เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน. กรุงเทพฯ. บริษัท วิชั่น พรินท์ แอนด์  
มีเดีย จำกัด.

สำนักงาน ก.พ.ร. (๒๕๕๘). คู่มือแนวทางการดำเนินการในการบริการ  
ที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน.  
กรุงเทพฯ. บริษัท สุขุมวิทมีเดีย มาร์เก็ตติ้ง จำกัด.

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

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

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

หลักอารยสถาปัตย์ สืบค้นจาก

<https://goldgearingroup.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 ๓๐๓/๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก  
ลงวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๖





คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี

ที่ ๓๐๓ /๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

ตามที่ได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๒๑๕/๒๕๖๒ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ลงวันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๒ และคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๙๐๖/๒๕๖๓ เรื่อง เพิ่มเดิมองค์ประกอบคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๓ เพื่อกำหนดแนวทางการจัดตั้งและมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกกับกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการประเมินผลและการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานของคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกเป็นไปอย่างต่อเนื่องด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการมอบหมายงานตามโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดินในปัจจุบัน อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๓ (๖) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ จึงให้แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก โดยมีองค์ประกอบหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

**๑. องค์ประกอบ**

- |      |   |                  |
|------|---|------------------|
| ๑.๑  | รองนายกรัฐมนตรี<br>(นายสมศักดิ์ เทพสุทิน)                         | ประธานกรรมการ    |
| ๑.๒  | รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี<br>ที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย          | รองประธานกรรมการ |
| ๑.๓  | ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี   | กรรมการ          |
| ๑.๔  | เลขาธิการ ก.พ.ร.  | กรรมการ          |
| ๑.๕  | ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี<br>ที่ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมอบหมาย | กรรมการ          |
| ๑.๖  | ผู้แทนสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี                                  | กรรมการ          |
| ๑.๗  | ผู้แทนกระทรวงการคลัง  | กรรมการ          |
| ๑.๘  | ผู้แทนกระทรวงคมนาคม   | กรรมการ          |
| ๑.๙  | ผู้แทนกระทรวงพาณิชย์  | กรรมการ          |
| ๑.๑๐ | ผู้แทนกระทรวงมหาดไทย  | กรรมการ          |
| ๑.๑๑ | ผู้แทนกระทรวงสาธารณสุข  | กรรมการ          |
| ๑.๑๒ | ผู้แทนกระทรวงอุตสาหกรรม   | กรรมการ          |

๑.๑๓ ผู้แทน...

๑.๑๓	ผู้แทนสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)	กรรมการ
๑.๑๔	ผู้แทนสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย	กรรมการ
๑.๑๕	ผู้แทนสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	กรรมการ
๑.๑๖	ผู้แทนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมอบหมาย	กรรมการ และเลขานุการ
๑.๑๗	ผู้แทนสำนักงาน ก.พ.ร. ที่เลขาธิการ ก.พ.ร. มอบหมาย	กรรมการ และเลขานุการ
๑.๑๘	ผู้แทนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมอบหมาย	กรรมการ และผู้ช่วยเลขานุการ
	จำนวน ๒ คน	
๑.๑๙	ผู้แทนสำนักงาน ก.พ.ร. ที่เลขาธิการ ก.พ.ร. มอบหมาย	กรรมการ และผู้ช่วยเลขานุการ

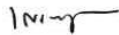
## ๒. หน้าที่และอำนาจ

- ๒.๑ กำหนดแนวทางการจัดตั้งและมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
- ๒.๒ กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
- ๒.๓ ติดตามประเมินผลการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
- ๒.๔ เชิญบุคคลหรือผู้แทนหน่วยงานของรัฐเข้าร่วมประชุมเพื่อชี้แจงข้อมูลและข้อเท็จจริง ตลอดจนขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดส่งข้อมูลหรือเอกสารเพื่อใช้ประกอบการพิจารณา
- ๒.๕ แต่งตั้งคณะอนุกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการตามที่คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกมอบหมาย
- ๒.๖ ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

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

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



(นายเศรษฐา ทวีสิน)  
นายกรัฐมนตรี



## คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ร่วมกับ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ