



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเลขาธิการกรม ฝ่ายประชาสัมพันธ์และสวัสดิการ โทร. ๑๘๐๑, ๑๘๐๓, ๑๘๐๖-๗

ที่ นร ๐๒๐๑.๐๓/๑๒๗๔

วันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๕๙

เรื่อง สรุปผลการประชุมชี้แจงทำความเข้าใจศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

๑) เรียน อปส.

ข้อเท็จจริง

สพ.น. แจ้งสรุปผลการประชุมชี้แจงทำความเข้าใจศูนย์ราชการสะดวก (GECC) และขอความร่วมมือแจ้งเวียนหน่วยงานในสังกัดเพื่อทราบ พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้แจ้งความประสงค์ขอรับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ภายในวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๙ โดยมีเกณฑ์พื้นฐานและเกณฑ์ขั้นสูง รวมทั้งสิ้น ๖๐ ข้อ (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๑)

ข้อคิดเห็น

สลก. ได้เข้าร่วมการประชุมชี้แจงทำความเข้าใจศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เมื่อวันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๕๙ เวลา ๐๘.๐๐ - ๑๖.๓๐ น. ณ ห้องปรีณซ์บอลรูม ๓ ชั้น ๑๑ อาคาร ๑ โรงแรมปรีณซ์พาเลซ มหานาค กรุงเทพมหานคร หาก กปส. ดำเนินการจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวก (GECC) โดยขอรับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) สลก. มีข้อสังเกตจากการประชุม ดังนี้

๑. การให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ เช่น วันจันทร์-วันศุกร์ (เวลา ๑๗.๐๐ - ๑๙.๐๐ น.) , วันเสาร์-อาทิตย์ (เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.) และ วัน-เวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยง หากขอรับการรับรองมาตรฐานฯ กปส. จะต้องเตรียมงบประมาณสำหรับค่าล่วงเวลาการปฏิบัติราชการ/ค่าสาธารณูปโภค

๒. การให้การรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก มีระยะเวลา ๓ ปี แต่ภายในช่วงระยะเวลาดังกล่าว หากเกิดข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ ย่อมส่งผลถึงภาพลักษณ์ขององค์การ นอกจากนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จะเข้ามาดำเนินการสอบหาข้อเท็จจริงทันที

๓. การจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวก หากเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจด้านนโยบาย ด้านความมั่นคง หรือภารกิจอื่นใดที่ไม่ใช่งานบริการ ไม่ต้องดำเนินการจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวก

๔. การจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ อาทิ น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ ห้องน้ำที่สะอาด และการจัดให้มีระบบคิว กปส. จะต้องเตรียมงบประมาณสำหรับดำเนินการ

๕. การประเมินความพึงพอใจ จะต้องเกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๖. มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ กปส. จะต้องเตรียมงบประมาณสำหรับดำเนินการ

๗. ความพร้อมและข้อจำกัดของระยะเวลาดำเนินการ โดยส่วนราชการแจ้งความประสงค์ขอรับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ภายในวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๙ คณะกรรมการออกตรวจประเมินในพื้นที่เดือนกรกฎาคม - สิงหาคม ๒๕๕๙ ทำให้องค์การยังไม่พร้อมในการขอรับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

/ข้อพิจารณา.....

ข้อพิจารณา

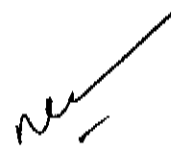
สกก. พิจารณาแล้ว เห็นควรทราบ/พิจารณา ดังนี้

๑. ทราบสรุปผลการประชุม

๒. อนุมัติให้ สกก. แจ้งเวียนในระบบอินเทอร์เน็ต กปส. ให้ทราบทั่วกัน เพื่อให้หน่วยงานในส่วนภูมิภาคได้เตรียมความพร้อม ในกรณีที่ประสงค์จะขอรับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในปีงบประมาณต่อไป

๓. เห็นควรจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบ ๒) แต่ไม่ประสงค์ขอรับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ตามเหตุผลที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบตามข้อ ๑ และอนุมัติการดำเนินการตามข้อ ๒-๓ ต่อไปด้วย
จักเป็นพระคุณยิ่ง



(นายเสมอ นิ่มเงิน)

ลก.

๒

- ทราบ
- ดำเนินการตามเสนอ

๑. ๖

(นายอนันต์ จันทร์ชัย)

อปส.

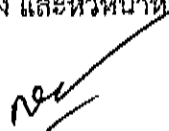
๕๖ ก.ค. ๒๕๕๙

๓

ที่ พร ๐๒๐๑.๐๓/ว ๑๓๙/๖ ลงวันที่ ๑๒ ก.ค. ๕๙

เรียน ผอ.สำนัก, ผอ.กอง และหัวหน้าหน่วยงาน

เพื่อโปรดทราบ



(นายเสมอ นิ่มเงิน)

เลขานุการกรม

๕๖ ก.ค. ๒๕๕๙

ลก. (นายอนันต์ จันทร์ชัย)..... 4345
๕๕ ก.ค. ๒๕๕๙

๒) แนวทางการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก

เพื่อให้การดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกสามารถให้บริการประชาชนจนเกิดสัมฤทธิ์ผลที่ดี จึงได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการไปสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก โดยแบ่งตามระบบการให้บริการเป็น ๓ ระบบ ได้แก่ ระบบก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ ระบบจุดให้บริการ และระบบสนับสนุนการให้บริการ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

แนวทางการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ			
๑. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ	มีการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	☐ ๑.๑ มีการสำรวจตามหลักสถิติ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ ซึ่งควรครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	๑
		☐ ๑.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	๑

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน		ประเภท เกณฑ์
๒. งานบริการ	งานบริการมีความหลากหลาย	☐	๒.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ - งานบริการอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจ ความต้องการฯ	๑
		☐	๒.๒ งานบริการที่เหมาะสม หรือตามภารกิจ ของหน่วยงาน	๒
๓. เวลาเปิด ให้บริการ	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือในช่วงเวลาที่สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้รับบริการ ในแต่ละพื้นที่	☐	๓.๑ การให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจ ความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น วันจันทร์-ศุกร์ (เวลา ๑๗.๐๐ - ๑๙.๐๐ น.) วันเสาร์-อาทิตย์ (เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.) วัน-เวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยง เป็นต้น (เชื่อมโยงข้อ ๑)	๑

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน		ประเภทเกณฑ์
๔. สถานที่บริการ	สถานที่บริการเป็นจุดที่เอื้อต่อการมาใช้บริการ เข้าถึงได้ง่าย ปลอดภัย และสะดวก	☐	๔.๑ มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการ เพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง	๑
		☐	๔.๒ มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการอย่างชัดเจน ไม่ติดตั้งในตำแหน่งที่ทำให้เกิดความสับสน	๑
		☐	๔.๓ เข้าถึงได้สะดวก และจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ ณ บริเวณสถานที่บริการ	๑
		☐	๔.๔ การออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟท์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็น คนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง (ความสูง ๗๐-๗๕ ซม. กว้างไม่น้อยกว่า ๔๐ ซม.) [*] เป็นต้น	😊

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน		ประเภท เกณฑ์
๕. พื้นที่ให้บริการ	พื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม กับลักษณะและปริมาณงาน ที่ให้บริการ	☐	๕.๑ กรรออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการ ระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวก ทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่ และประชาชน เพื่อให้ สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณ งานที่ให้บริการ	๑
		☐	๕.๒ ขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อนจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหว ร่างกายที่สบาย ไม่น้อยกว่า ๒๘-๓๐ นิ้ว)** และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถ ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	😊
		☐	๕.๓ ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายต้องออกแบบ หรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจน ทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน	😊

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน		ประเภทเกณฑ์
๖. การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์สำนักงาน หรืออุปกรณ์อื่น ๆ เพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ทั้งก่อนเข้าสู่บริการ และจุดให้บริการ	☐	๖.๑ มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม แก้วน้ำทิ้งฟรี เป็นต้น	๑
		☐	๖.๒ การจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ	๑
๗. ระบบคิว/จุดแรกรับ	ระบบคิว/จุดแรกรับผู้รับบริการ เพื่อคัดกรอง และให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ	☐	๗.๑ การจัดให้มีระบบคิว เพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม	๑
		☐	๗.๒ มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสารกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลาการคอย	๑

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภท เกณฑ์
๘. การออกแบบ ระบบงาน	การออกแบบระบบงานให้สามารถ ให้บริการได้แบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ณ จุดเดียว หรือระบบการให้ บริการอื่นๆ ที่สนับสนุนการบริการ ให้มีความสะดวก	☐ ๘.๑ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่าย ต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	๑
		☐ ๘.๒ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/ เจ้าของงาน เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ และช่องทาง การติดต่อไว้อย่างชัดเจน	๑
		☐ ๘.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับ เจ้าหน้าที่ ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับ การปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน (การให้คำแนะนำข้อมูลของหน่วยงานอื่น ๆ อาจค้นหาได้ที่เว็บ www.info.go.th)	๑
		☐ ๘.๔ การให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบการบริการของ แต่ละจุด เป็นต้น	๑

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภท เกณฑ์
		☐ ๘.๕ มีระบบหักทนายผู้รับบริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาต โดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะการรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น	😊
		☐ ๘.๖ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์	😊
		☐ ๘.๗ มีการปรับปรุงแบบฟอร์มการขอรับอนุญาตต่าง ๆ ให้ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน	😊

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน		ประเภทเกณฑ์
๙. การจัดสรรบุคลากร	การจัดสรรจำนวนบุคลากรที่เพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	☐	๙.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น	๑
		☐	๙.๒ มีการจัดตารางการทำงานในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก เพื่อให้เหมาะสมในการให้บริการผู้รับบริการที่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละช่วงของจุดให้บริการ	๑
		☐	๙.๓ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน	๑
๒. ระบบจุดให้บริการ				
๑๐. บุคลากรด้านการบริการ	บุคลากรด้านการบริการ/ผู้ให้บริการมีจิตบริการ (Service Mind) และมีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการ รวมทั้งงานที่เกี่ยวข้อง	☐	๑๐.๑ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา ระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ	๑

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภท เกณฑ์
		☐ ๑๐.๒ เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบซอฟต์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนมีความเข้าใจในด้านการใช้งานระบบ (เชื่อมโยงข้อ ๑๗.๑)	๑
		☐ ๑๐.๓ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง	๑
		☐ ๑๐.๔ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต	๑

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน		ประเภท เกณฑ์
๑๑. ระบบ การประเมิน ความ พึงพอใจ	ระบบการประเมินความพึงพอใจ ทันที ณ จุดให้บริการ	☐	๑๐.๕ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการ ให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ เช่น บริการอื่น ๆ เพิ่มเติมในเชิงรุก เป็นต้น	😊
		☐	๑๐.๖ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตาม มาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทาง ของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น (เชื่อมโยงข้อ ๑๓.๑ และ ๒๑.๑)	😊
		☐	๑๑.๑ มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและ สะดวกต่อผู้ใช้บริการ	๑
		☐	๑๑.๒ มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงาน บริการอย่างต่อเนื่อง	๑
		☐	๑๑.๓ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	๑

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน		ประเภท เกณฑ์
๑๒. คุณภาพ การให้ บริการและ การจัดการ ข้อร้องเรียน	การให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว ไม่เกิดข้อร้องเรียน	☐	๑๒.๑ วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง ตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการ ที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน)	๖
		☐	๑๒.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนอง ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้ง ระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	๖
		☐	๑๒.๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนในประเด็นเดิมจะต้อง ไม่เกิดขึ้นซ้ำอีก	😊
๑๓. ช่องทาง การให้ บริการ	การมีช่องทางการให้บริการ ทางโทรศัพท์ หรือการตั้งเป็นศูนย์ Hotline (ถ้ามี)	☐	๑๓.๑ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับ เรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของ ผู้รับบริการ	😊

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภท เกณฑ์
๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ			
๑๔. ระบบ การติดตาม ผลการ ดำเนินงาน	การจัดทำแผนการติดตามผล การดำเนินการของศูนย์ราชการ สะดวกที่ชัดเจน และมีระบบ การติดตามที่มีประสิทธิภาพ	☐ ๑๔.๑ มีการจัดทำแผนการติดตามผล การดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก ที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่อง ที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอ การปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	๕
		☐ ๑๔.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนอง ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้ง ระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน ทั้งนี้ อาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไป พื้นที่ปัญหา (ขึ้นกับลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้น)	๕
๑๕. การแก้ไข ปัญหา ที่ท้าทาย	การแก้ไขปัญหาท้าทายที่เกิดขึ้น ในการดำเนินการให้บริการ และ นำไปสู่การกำหนดเป็นแนวทาง การดำเนินการต่อไป	☐ ๑๕.๑ มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการ ให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการ ดีขึ้น	😊

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน		ประเภท เกณฑ์
๑๖. การทบทวน ปรับปรุง การดำเนินงาน	การทบทวนปรับปรุงการออกแบบ ระบบงานและกระบวนการ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	☐	๑๖.๑ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการ ปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง สามารถมีระบบรับส่งเรื่อง และการให้บริการ ได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็น ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ (เชื่อมโยงข้อ ๑๑.๒, ๑๔, ๑๕)	๖
		☐	๑๖.๒ มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน ให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย	๖
๑๗. การ แลกเปลี่ยน เรียนรู้ และ การจัดอบรม เจ้าหน้าที่ และ ผู้เกี่ยวข้อง	การจัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดอบรมพัฒนาความรู้ ความชำนาญ และทักษะให้แก่ เจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้องใน กระบวนการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการบรรลุเป้าหมาย ของการอำนวยความสะดวก แก่ประชาชน	☐	๑๗.๑ การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัย อย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์ กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้ บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีการสื่อสาร สร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับ แนวทางการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อป้องกัน ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น	๖

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน		ประเภท เกณฑ์
		☐	๑๗.๒ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	😊
๑๘. บุคลากรด้านเทคนิค	บุคลากรด้านเทคนิคที่มีหน้าที่ติดตั้งและบำรุงรักษาอุปกรณ์ และเครื่องคอมพิวเตอร์ มีความรู้และทักษะสำคัญในการปฏิบัติงาน	☐	๑๘.๑ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน (เชื่อมโยงข้อ ๑๗.๑)	๑
		☐	๑๘.๒ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้ - ตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ - อธิบายลักษณะปัญหาระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ	๑

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน		ประเภท เกณฑ์
๑๙. การจัดทำ ระบบ ฐานข้อมูล	การจัดทำระบบฐานข้อมูล ในรูปแบบดิจิทัล ให้สามารถ ใช้ได้ง่าย และมีข้อมูลจำเป็น เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	☐	๑๙.๑ มีการออกแบบระบบจัดเก็บข้อมูลและ ระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้อง กับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติงาน และพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการ	๑
		☐	๑๙.๒ มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบ ฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูล และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	๑
๒๐. การออกแบบ ระบบ เทคโนโลยี สารสนเทศ	การออกแบบระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ ตามแผนแม่บท เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด	☐	๒๐.๑ การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้ อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติ ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด	๑

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน		ประเภท เกณฑ์
		☐	๒๐.๒ การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	๑
๒๑. การบูรณาการวางแผนระบบ	การบูรณาการวางแผนระบบไปสู่การให้บริการ ณ จุดเดียวตลอดทั้งกระบวนการ	☐	๒๑.๑ การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้งการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	😊

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน		แนวทางการดำเนินงาน	ประเภท เกณฑ์
๒๒. การพัฒนาระบบการให้บริการ online	การพัฒนาระบบการให้บริการ online ได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการแต่ละช่องทางที่เป็นระบบ online	☐	๒๒.๑ มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียน ผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น (เชื่อมโยงข้อ ๑๓.๑)	😊

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน		แนวทางการดำเนินงาน	ประเภท เกณฑ์
๒๓. การพัฒนาระบบ Call Center (ถ้ามี)	การพัฒนาระบบ Call Center ให้สามารถรับเรื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพร้อมใช้งาน	☐	๒๓.๑ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพ ใช้งานได้ เสียงฟังชัดเจน - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลสำหรับผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	😊
๒๔. เจ้าหน้าที่ตอบ Call center (ถ้ามี)	การพัฒนาเจ้าหน้าที่ตอบ Call center ให้มีความสามารถในการให้บริการ ตามมาตรฐาน Call Center	☐	๒๔.๑ มีระบบ/แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ตอบ Call Center อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ	๑

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภท เกณฑ์
		☐ ๒๔.๒ มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรกไม่เกิน ๕% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก	😊
		☐ ๒๔.๓ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด (เชื่อมโยงข้อ ๒๔.๒)	😊
	๒๕. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น	☐ ๒๕.๑ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศ คู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น	😊

เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม : ในกรณีที่มีการริเริ่มและพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ ให้หน่วยงาน
เขียนคำอธิบายถึงนวัตกรรมการบริการหรือความริเริ่มใหม่ ๆ จนเป็นที่ยอมรับ
ของผู้รับบริการ (คะแนนในส่วนนี้ถือเป็นคะแนนเพิ่มนอกเหนือจากเกณฑ์ที่กำหนด)



- หมายเหตุ : - *ที่มา : ช่อเพชร พานระลึก. แนวคิดการออกแบบและบัญชีรายการอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการที่สอดคล้อง
กับความต้องการพิเศษของคนพิการ, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ** ที่มา : John J.Fruin. Chapter 8 Designing for pedestrians. http://ntl.bts.gov/DOCS/๑๑๘๗๗/Chapter_8.html
- สัญลักษณ์ ♿ หมายถึง เกณฑ์พื้นฐาน
- สัญลักษณ์ 😊 หมายถึง เกณฑ์ขั้นสูง