



คู่มือ
การรับรองมาตรฐานการให้บริการ
ของศูนย์ราชการสะดวก

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก



สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ร่วมกับ
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ



คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

พิมพ์ครั้งที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๙

จำนวนพิมพ์ ๓๐๐ เล่ม

ISBN : ๙๗๘-๖๑๖-๒๓๕-๒๕๙-๑

คณะผู้จัดทำ

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

- นายพีระ ทองโพธิ์ ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน
- นางมาลินี ภาวิไล ผู้อำนวยการส่วนแผนและประเมินผล
รักษาการในตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญด้านมวลชน
- นายอิทธิพล ช่างกลึงดี ผู้อำนวยการส่วนการมีส่วนร่วมของประชาชน
- นางสาวศุภลักษณ์ ทองเดช นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

- นางกิตติยา คัมภีร์ ที่ปรึกษาการพัฒนาระบบราชการ
- นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข ผู้อำนวยการกองบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม
- นางสาววิริยา เนตรน้อยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการพัฒนาระบบราชการ
- นางมนัสสิรี เจียมวิจิตร นักพัฒนาระบบราชการชำนาญการ
- นางสาวอรุณาณี สุนทรรัช นักพัฒนาระบบราชการชำนาญการ

พิมพ์ที่ บริษัท พริกหวานกราฟฟิค จำกัด

๙๐/๖ ซอยจรัญสนิทวงศ์ ๓๔/๑

ถนนจรัญสนิทวงศ์ แขวงอรุณอมรินทร์

เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ ๑๐๗๐๐

โทร. ๐-๒๔๒๔-๓๒๔๙, ๐-๒๔๒๔-๓๒๕๒

โทรสาร ๐-๒๔๒๔-๓๒๔๙, ๐-๒๔๒๔-๓๒๕๒

สงวนลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. ๒๕๓๗

ห้ามคัดลอก จัดพิมพ์ หรือทำซ้ำ ก่อนได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

คำนำ

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

คณะกรรมการอำนวยความสะดวก จึงได้จัดทำคู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการขึ้น โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานของรัฐในการนำไปใช้เป็นแนวทางการดำเนินการ และการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก เพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก อันจะนำไปสู่การยกระดับการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ก่อเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ รวมทั้งช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานของรัฐ

คณะกรรมการอำนวยความสะดวก

เมษายน ๒๕๕๙

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
๑. ที่มาและความสำคัญ	๑
๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำเกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก	๓
๓. จุดมุ่งหมายของศูนย์ราชการสะดวก	๓
๔. นิยามศัพท์	๓
๕. หลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐาน การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก	๖
๕.๑ หลักคิด	๖
๕.๒ ระบบการให้บริการ	๖
๕.๓ เกณฑ์การพิจารณา	๘
๖. แนวทางการประเมินและการรับรองมาตรฐานการให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก	๖๗
๖.๑ เกณฑ์การประเมิน	๖๗
๖.๒ การขอรับการประเมิน	๖๘
๖.๓ วิธีการตรวจประเมิน	๖๘
๖.๔ ระยะเวลาในการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก	๖๙
๖.๕ การให้สิ่งจูงใจ	๖๙
๖.๖ Roadmap ทิศทางการพัฒนาต่อไปในอนาคต ของศูนย์ราชการสะดวก	๗๐
ภาคผนวก	๗๑

คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก

๑. ที่มาและความสำคัญ

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

๑.๒ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้กำหนดเกี่ยวกับการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนไว้ใน ๒ มาตรา ดังนี้

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

มาตรา ๑๔ วรรคหนึ่ง ในกรณีจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้คณะรัฐมนตรีมีมติจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับคำขอตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตขึ้น

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

เพื่อให้ศูนย์ราชการสะดวก มีการให้บริการที่เป็นไปตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี และมีมาตรฐานเดียวกัน จำเป็นต้องกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการติดตาม ประเมินผลการดำเนินการเพื่อนำไปสู่การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกต่อไป

๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำเกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกมีมาตรฐานเดียวกัน สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

๒.๒ เพื่อให้ส่วนราชการมีแนวทางที่เป็นบรรทัดฐานในการพัฒนาและยกระดับการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๒.๓ เพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก ที่นำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุง และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับส่วนราชการ

๓. จุดมุ่งหมายของศูนย์ราชการสะดวก

การให้บริการของทุกหน่วยงานของรัฐ ต้องมีความสะดวก มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ

๔. นิยามศัพท์

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

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

๑) เป็นการบริการที่ให้ความช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการติดต่อราชการ โดยเฉพาะกลุ่มผู้รับบริการที่มาติดต่อครั้งแรก

๒) เป็นการบริการที่สนับสนุนให้การติดต่อราชการมีความง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการขอรับบริการ เช่น การให้ข้อมูลข่าวสารของทุกหน่วยงานทั้งที่อยู่ในสังกัดเดียวกันและ/หรือต่างสังกัดได้ การประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ การสร้างแนวปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้ให้บริการมีจิตสาธารณะ/จิตบริการ การมีช่องทางการขอรับบริการที่หลากหลาย การมีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ไม่ยุ่งยากและมากเกินไป เป็นต้น

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

๔) เป็นการบริการที่สามารถจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาได้

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

๑) ด้านสถานที่ ต้องเข้าถึงง่าย และสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ไม่สร้างภาระให้แก่ประชาชน

๒) ด้านบุคลากร ต้องมีจิตบริการ (Service Mind) การบริการมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

๓) ด้านงานที่ให้บริการ ต้องสนองตอบความต้องการขั้นตอนการขอรับบริการของประชาชนไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความง่ายต่อเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

๔) ด้านอื่น ๆ ตามความเหมาะสม ตามภารกิจโดยทุก ๆ ด้าน ต้องมีมาตรฐานในการบริการประชาชน

๕. หลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐาน การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

๕.๑ หลักคิด

การนำพาประชาชน ในการเข้าสู่บริการภาครัฐได้อย่าง สะดวก

๕.๒ ระบบการให้บริการ

ระบบการให้บริการ ประกอบด้วย ๓ องค์ประกอบ ได้แก่ ระบบก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ ระบบจุดให้บริการ และระบบสนับสนุน การให้บริการ

๑) ระบบก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ

เป็นระบบการให้บริการ ก่อนที่ผู้รับบริการจะเข้าถึง บริเวณจุดให้บริการ ซึ่งเป็นบริเวณที่ควรมีการออกแบบการบริการหรือจัด สิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการสามารถดำเนินกิจกรรมเบื้องต้น ก่อนเข้าสู่จุดบริการได้ ทั้งนี้ การออกแบบการบริการควรสอดคล้องและ เหมาะสมกับช่องทางการบริการด้วย เช่น การให้บริการ ณ สำนักงาน อาจมีระบบการจัดคิว การจัดให้มีที่นั่งพักรอ การจัดทำสื่อให้ข้อมูล การช่วยเหลือให้คำแนะนำ แบบฟอร์มที่เข้าใจง่าย เป็นต้น เพื่อให้ประชาชน เกิดความประทับใจ นอกจากนี้ ยังรวมถึงการเดินทางของผู้รับบริการไปยัง สถานที่ให้บริการต้องเข้าถึงได้ง่าย สะดวกและไม่เป็นภาระของประชาชน เช่น สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในเส้นทางที่มีระบบขนส่งสาธารณะ เป็นต้น หรือกรณีเป็นการบริการผ่านช่องทางเว็บไซต์อาจมีการออกแบบระบบ หน้าแรกของการให้บริการที่ง่ายต่อการเข้าถึงและการค้นหาบริการ

ที่ต้องการได้ง่ายและรวดเร็ว หรือเป็นการบริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ อาจออกแบบระบบตอบรับ ณ หน้าที่แรกที่ใช้บริการเรียกเข้ามา เป็นต้น

๒) ระบบจุดให้บริการ

เป็นระบบการให้บริการตั้งแต่เจ้าหน้าที่เริ่มดำเนินการ ให้บริการจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ ซึ่งการออกแบบการบริการขึ้นอยู่กับ ช่องทางการบริการ เช่น การบริการ ณ สำนักงาน อาจออกแบบเป็นการให้ บริการในจุดบริการเดียว หรือ การบริการที่เกี่ยวข้องกันถูกจัดให้อยู่ใน บริเวณใกล้เคียงกัน ด้วยความเหมาะสม มีความทันสมัย และสะอาดตา การจัดเครื่องมือ-อุปกรณ์ และเอกสาร/แบบฟอร์มที่เพียงพอกับการให้ บริการ การดำเนินการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว สร้างความประทับใจ ให้แก่ผู้รับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ และการตอบสนอง คำขอหรือข้อร้องเรียนของประชาชนที่มารับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กรณีที่เกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า ในขณะที่การบริการผ่านช่องทางเว็บไซต์ ควรมีการออกแบบหน้าต่างของโปรแกรมประยุกต์ให้ง่ายต่อการสืบค้น ข้อมูล หรือสามารถกรอกแบบฟอร์มคำขอได้ เป็นต้น

๓) ระบบสนับสนุนการให้บริการ

เป็นระบบสนับสนุนการดำเนินการให้บริการและ การบริหารจัดการศูนย์ราชการสะดวกให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เช่น การพัฒนากลยุทธ์การให้บริการ การบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมี ประสิทธิภาพ การพัฒนาทักษะความชำนาญของเจ้าหน้าที่ การออกแบบ และพัฒนาการให้บริการที่เหมาะสม การออกแบบระบบและขั้นตอน การให้บริการ การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการที่สามารถ อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นต้น

๕.๓ เกณฑ์การพิจารณา

เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริการที่อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน รวมทั้ง สามารถติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างครอบคลุมทั้งระบบการให้บริการและการบริหารจัดการ จึงได้จัดทำเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกที่สามารถนำไปสู่การรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ดังนี้

๑) โครงสร้างของมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก แบ่งเป็น ๒ ส่วน รวม ๒๕ หัวข้อ ดังนี้

(๑) ข้อกำหนดพื้นฐาน แบ่งเป็น ๒ ประเด็น ได้แก่

(๑.๑) การสนองตอบความต้องการของประชาชน ประกอบด้วย ๓ หัวข้อ ได้แก่

(๑.๑.๑) การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

(๑.๑.๒) งานบริการ

(๑.๑.๓) เวลา เปิด-ปิด การให้บริการ

(๑.๒) การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ๓ หัวข้อ ได้แก่

(๑.๒.๑) สถานที่ให้บริการ

(๑.๒.๒) พื้นที่ให้บริการ

(๑.๒.๓) การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ

(๒) ข้อกำหนดการให้บริการ แบ่งเป็น ๓ ประเด็น
ได้แก่

(๒.๑) การจัดระบบการให้บริการ ประกอบด้วย
๓ หัวข้อ ได้แก่

(๒.๑.๑) ระบบคิว/จุดแรกรับ

(๒.๑.๒) การออกแบบระบบงาน

(๒.๑.๓) การจัดสรรบุคลากร

(๒.๒) การพัฒนาทักษะความชำนาญของ
เจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย ๓ หัวข้อ ได้แก่

(๒.๒.๑) บุคลากรด้านการบริการ

(๒.๒.๒) บุคลากรด้านเทคนิค

(๒.๒.๓) เจ้าหน้าที่ตอบ Call center (ถ้ามี)

(๒.๓) การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำมาใช้
เพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินการให้บริการ ประกอบด้วย ๑๓ หัวข้อ ดังนี้

(๒.๓.๑) ระบบการประเมินความพึงพอใจ

(๒.๓.๒) คุณภาพการให้บริการและการจัดการ

ข้อร้องเรียน

(๒.๓.๓) ช่องทางการให้บริการ

(๒.๓.๔) ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน

(๒.๓.๕) การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย

(๒.๓.๖) การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน

(๒.๓.๗) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัด

อบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง

- (๒.๓.๘) การจัดทำระบบฐานข้อมูล
- (๒.๓.๙) การออกแบบระบบเทคโนโลยี

สารสนเทศ

- (๒.๓.๑๐) การบูรณาการวางแผนระบบ
- (๒.๓.๑๑) การพัฒนาระบบการให้บริการ

online

- (๒.๓.๑๒) การพัฒนาระบบ Call Center
- (๒.๓.๑๓) การบริหารความต่อเนื่องในการ

ให้บริการที่จำเป็น

ทั้งนี้ ภายใต้โครงสร้างของมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการ ออกเป็น ๒ เกณฑ์ คือ

๑) เกณฑ์พื้นฐาน หมายถึง เกณฑ์ทั่วไปที่จำเป็นต้องมีในระบบการบริหารงานของศูนย์ราชการสะดวก และเป็นเกณฑ์การประเมินที่ต้องดำเนินการได้อย่างครบถ้วน เพื่อให้ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก โดยเกณฑ์พื้นฐานประกอบด้วยแนวทางการดำเนินงาน จำนวน ๔๐ ข้อ

๒) เกณฑ์ขั้นสูง หมายถึง เกณฑ์ที่สนับสนุนให้การดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกมีมาตรฐานการบริการที่นำไปสู่การยกระดับการให้บริการที่เป็นเลิศต่อไป ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ต้องดำเนินการอย่างน้อยร้อยละ ๕๐ หรือ ๑๐ ข้อ เพื่อให้ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก โดยเกณฑ์ขั้นสูงประกอบด้วยแนวทางการดำเนินงาน จำนวน ๒๐ ข้อ

๒) แนวทางการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก

เพื่อให้การดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกสามารถให้บริการประชาชนจนเกิดสัมฤทธิ์ผลที่ดี จึงได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการไปสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก โดยแบ่งตามระบบการให้บริการเป็น ๓ ระบบ ได้แก่ ระบบก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ ระบบจุดให้บริการ และระบบสนับสนุนการให้บริการ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

แนวทางการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภท เกณฑ์
๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ			
๑. การศึกษา ความต้องการ และความ คาดหวังของ ผู้รับบริการ	มีการศึกษาความต้องการ และความคาดหวังของ ผู้รับบริการเพื่อนำไปใช้ ในการออกแบบระบบ การให้บริการ	<input type="checkbox"/> <p>๑.๑ มีการสำรวจตามหลักสถิติ เพื่อให้ทราบ ความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมาย ในแต่ละพื้นที่ให้บริการ ซึ่งควรครอบคลุม ประเด็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้ บริการ 	๕
		<input type="checkbox"/> <p>๑.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรอกและนำไปใช้ ในการออกแบบระบบการให้บริการ</p>	๕

หัวข้อ		มาตรฐานการดำเนินงาน		แนวทางการดำเนินงาน		ประเภทเกณฑ์	
๒. งานบริการ	งานบริการมีความหลากหลาย	<input type="checkbox"/>	๒.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ - งานบริการอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจ ความต้องการฯ	<input type="checkbox"/>	๒.๒ งานบริการที่เหมาะสม หรือตามภารกิจ ของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/>	๕
๓. เวลาเปิดให้บริการ	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือในช่วงเวลาที่สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้รับบริการ ในแต่ละพื้นที่	<input type="checkbox"/>	๓.๑ การให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจ ความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น วันจันทร์-ศุกร์ (เวลา ๑๗.๐๐ - ๑๙.๐๐ น.) วันเสาร์-อาทิตย์ (เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.) วัน-เวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาที่เพียงพอ เป็นต้น (เชื่อมโยงข้อ ๑)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	๕

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภท เกณฑ์
๔. สถานที่บริการ	สถานที่บริการเป็นจุดที่เอื้อต่อการมาใช้บริการ เข้าถึงได้ง่ายปลอดภัย และสะดวก	<p>๔.๑ มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการ เพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง</p> <p>๔.๒ มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการอย่างชัดเจน ไม่ติดตั้งในตำแหน่งที่ทำให้เกิดความสับสน</p> <p>๔.๓ เข้าถึงได้สะดวก และจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ ณ บริเวณสถานที่บริการ</p> <p>๔.๔ การออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการสตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟท์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง (ความสูง ๗๐-๗๕ ซม. กว้างไม่น้อยกว่า ๔๐ ซม.)* เป็นต้น</p>	๕
			☺

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภท เกณฑ์
๕. พื้นที่ให้บริการ	พื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม กับลักษณะและปริมาณงาน ที่ให้บริการ	<input type="checkbox"/> ๕.๑ การออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการ ระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวก ทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่ และประชาชน เพื่อให้ สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณ งานที่ให้บริการ	☺
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ๕.๒ ขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหว ร่างกายที่สบาย ไม่น้อยกว่า ๒๘-๓๐ นิ้ว)** และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถ ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	☺
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ๕.๓ ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายต้องออกแบบ หรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจน ทั้งขณะยื่นหรือรอถือเอกสาร	☺

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๖. การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์สำนักงาน หรืออุปกรณ์อื่น ๆ เพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกสะดวกในการให้บริการ ทั้งก่อนเข้าสู่บริการ และจุดให้บริการ	๖.๑ มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น วัสดุม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น ๖.๒ การจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ	๕
๗. ระบบคิว/จุดแรกรับ	ระบบคิว/จุดแรกรับผู้รับบริการ เพื่อคัดกรอง และให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ	๗.๑ การจัดให้มีระบบคิว เพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรมชาติ	๕
		๗.๒ มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสารกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย	๕

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภท เกณฑ์
๘. การออกแบบระบบงาน	การออกแบบระบบงานให้สามารถให้บริการได้แบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ณ จุดเดียว หรือระบบการให้บริการอื่นๆ ที่สนับสนุนการบริการให้มีความสะดวก	<p>๘.๑ มีการจัดทำขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน</p> <p>๘.๒ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน</p> <p>๘.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน (การให้คำแนะนำข้อมูลของหน่วยงานอื่น ๆ อาจค้นหาได้ที่เว็บ www.info.go.th)</p>	๕
		<p>๘.๔ การให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบการบริการของแต่ละจุด เป็นต้น</p>	๕

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภท เกณฑ์
		<p>๘.๕ มีระบบที่ทักทายผู้รับบริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาต โดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะการรับบริการในทันทีแล้วเสร็จในทันที เป็นต้น</p>	☺
		<p>๘.๖ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์</p>	☺
		<p>๘.๗ มีการปรับปรุงแบบฟอร์มการขอรับอนุญาตต่าง ๆ ให้ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน</p>	☺

หัวข้อ		มาตรฐานการดำเนินงาน		แนวทางการดำเนินงาน		ประเภทเกณฑ์
๙. การจัดสรรบุคลากร	การจัดสรรจำนวนบุคลากรที่เพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	<input type="checkbox"/>		๙.๑	มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น	๕
				๙.๒	มีการจัดตารางการทำงานในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก เพื่อให้เหมาะสมในการให้บริการผู้รับบริการที่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละช่วงของจุดให้บริการ	๕
				๙.๓	มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน	๕
๒. ระบบจุดให้บริการ						
๑๐. บุคลากรด้านการบริการ	บุคลากรด้านการบริการ/ ผู้ให้บริการมีจิตบริการ (Service Mind) และมีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการ รวมทั้งงานที่เกี่ยวข้อง	<input type="checkbox"/>		๑๐.๑	มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา ระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ	๕

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
		<p>๑๐.๒ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบซอฟต์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนมีความเข้าใจในด้านการใช้งานระบบ (เชื่อมโยงข้อ ๑๗.๑)</p>	๕
		<p>๑๐.๓ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง</p>	๕
		<p>๑๐.๔ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ</p> <p>ครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไม่ตรีจิต 	๕

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภท เกณฑ์
		<p>๑๐.๕ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ เช่น บริการอื่น ๆ เพิ่มเติมในเชิงรุก เป็นต้น</p> <p>๑๐.๖ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น (เชื่อมโยงข้อ ๑๓.๑ และ ๒๑.๑)</p>	☺
๑๑. ระบบการประเมินความพึงพอใจ	ระบบการประเมินความพึงพอใจทันที ณ จุดให้บริการ	<p>๑๑.๑ มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ</p> <p>๑๑.๒ มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง</p> <p>๑๑.๓ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐</p>	☺

หัวข้อ		มาตรฐานการดำเนินงาน		แนวทางการดำเนินงาน		ประเภท เกณฑ์
๑๒. คุณภาพ การให้ บริการและ การจัดการ ข้อร้องเรียน	การให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว ไม่เกิดข้อร้องเรียน	<input type="checkbox"/>	๑๒.๑	วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง ตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการ ที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน)	<input type="checkbox"/>	👍
		<input type="checkbox"/>	๑๒.๒	มีกลไกการรับฟังและตอบสนอง ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้ง ระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	<input type="checkbox"/>	👍
		<input type="checkbox"/>	๑๒.๓	กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนในประเด็นเดิมจะตั้ง ไม่เกิดขึ้นซ้ำอีก	<input type="checkbox"/>	😊
๑๓. ช่องทาง การให้ บริการ	การมีช่องทางให้บริการ ทางโทรศัพท์ หรือการตั้งเป็นศูนย์ Hotline (ถ้ามี)	<input type="checkbox"/>	๑๓.๑	มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับ เรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของ ผู้รับบริการ	<input type="checkbox"/>	😊

หัวข้อ		มาตรฐานการดำเนินงาน		แนวทางการดำเนินงาน		ประเภท เกณฑ์	
๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ							
๑๔. ระบบ การติดตาม ผลการ ดำเนินงาน	การจัดทำแผนการติดตามผล การดำเนินงานของศูนย์ราชการ สะดวกที่ชัดเจน และมีระบบ การติดตามที่มีประสิทธิภาพ	<input type="checkbox"/>	๑๔.๑ มีการจัดทำแผนการติดตามผล การดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก ที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่อง ที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอ การปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	<input checked="" type="checkbox"/>	๑๕		
๑๕. การแก้ไข ปัญหา ที่ท้าทาย	การแก้ไขปัญหาท้าทายที่เกิดขึ้น ในการดำเนินการให้บริการ และ นำไปสู่การกำหนดเป็นแนวทาง การดำเนินงานต่อไป	<input type="checkbox"/>	๑๕.๑ มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการ ให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการ ดียิ่งขึ้น	<input checked="" type="checkbox"/>	๑๕.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนอง ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้ง ระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน ทั้งนี้ อาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไป พื้นที่ปัญหา (ขึ้นกับลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้น)	<input checked="" type="checkbox"/>	๑๕

หัวข้อ		มาตรฐานการดำเนินงาน		แนวทางการดำเนินงาน		ประเภทเกณฑ์	
๑๖. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน	การทบทวนปรับปรุงการออกแบระบบงานและกระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>	๑๖.๑	มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง สามารถมีระบบรับส่งเรื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ (เชื่อมโยงข้อ ๑๑.๒, ๑๔, ๑๕)	<input type="checkbox"/>	๑๖	
๑๗. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง	การจัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดอบรมพัฒนาความรู้ ความชำนาญ และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการบรรลุเป้าหมายของการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	<input type="checkbox"/>	๑๖.๒	มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย	<input type="checkbox"/>	๑๖	
๑๗.๑	การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัย	<input type="checkbox"/>	๑๗.๑	การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น	<input type="checkbox"/>	๑๗	

หัวข้อ		มาตรฐานการดำเนินงาน		แนวทางการดำเนินงาน		ประเภท เกณฑ์	
				☐	๑๗.๒ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	😊	
๑๘. บุคลากร ด้านเทคนิค	บุคลากรด้านเทคนิคที่สำนักงานที่ติดตั้งและบำรุงรักษาอุปกรณ์ และเครื่องคอมพิวเตอร์ มีความรู้ และทักษะสำคัญในการปฏิบัติงาน	☐	๑๘.๑ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน (เชื่อมโยงข้อ ๑๗.๑)	☐	๑๘.๒ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้ - ตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ - อธิบายลักษณะปัญหาระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ	😊	


หัวข้อ		มาตรฐานการดำเนินงาน		แนวทางการดำเนินงาน		ประเภทเกณฑ์	
๑๙. การจัดทำระบบฐานข้อมูล	การจัดทำระบบฐานข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล ให้สามารถใช้งานได้ง่าย และมีข้อมูลจำเป็นเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	<input type="checkbox"/>	๑๙.๑ มีการออกแบบระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการ	<input type="checkbox"/>	๑๙.๒ มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูล และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	๑๖	
	๒๐. การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด	<input type="checkbox"/>		๒๐.๑ การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด		

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๒๑. การบูรณาการวางแผนระบบ	การบูรณาการวางแผนระบบไปสู่การให้บริการ ณ จุดเดียวตลอดทั้งกระบวนการ	๒๐.๒ การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	๕
๒๑.๑ การบูรณาการวางแผนระบบไปสู่การให้บริการ ณ จุดเดียวตลอดทั้งกระบวนการ	การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้งการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	๒๑.๑ การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้งการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	๕

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภท เกณฑ์
๒๒. การพัฒนาระบบการให้บริการ online	<p>การพัฒนาบริการให้บริการ online ได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และมีกำหนดมาตรฐานการให้บริการแต่ละช่องทางที่เป็นระบบ online</p>	<p>๒๒.๑ มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการเรียน ผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการอย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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	<input type="checkbox"/>	๒๓.๑ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพ ใช้งานได้ เสียงฟังชัดเจน - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบครัวข้อมูลของผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน 	<input checked="" type="checkbox"/>	๒๓.๑	☺
๒๔. เจ้าหน้าที่ตอบ Call center (ถ้ามี)	การพัฒนาเจ้าหน้าที่ตอบ Call center ให้มีความสามารถในการให้บริการ ตามมาตรฐาน Call Center	<input type="checkbox"/>	๒๔.๑ มีระบบ/แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ตอบ Call Center อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ	<input checked="" type="checkbox"/>	๒๔.๑	☺

หัวข้อ	มาตรฐานการดำเนินงาน	แนวทางการดำเนินงาน	ประเภทเกณฑ์
๒๕. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น	การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับภาวะฉุกเฉิน และสามารถให้บริการงานที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่องในสภาวะวิกฤต	<p>๒๕.๒ มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ivo อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ตั้งไม่เกิน ๓ ครั้ง</p> <ul style="list-style-type: none"> - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ใน การติดต่อครั้งแรกไม่เกิน ๕% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก 	☺
		<p>๒๕.๓ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด (เชื่อมโยงข้อ ๒๕.๒)</p>	☺
		<p>๒๕.๑ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศ คู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น</p>	☺

<p>เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม : ในกรณีที่มีการริเริ่มและพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ ให้หน่วยงาน เขียนคำอธิบายถึงนวัตกรรมบริการหรือความริเริ่มใหม่ ๆ จนเป็นที่ยอมรับ ของผู้รับบริการ (คะแนนในส่วนนี้ถือเป็นการเพิ่มนอกเหนือจากเกณฑ์ที่กำหนด)</p>	
---	---

- หมายเหตุ :**
- *ที่มา : ซอเพชร พานระลึก. แนวคิดการออกแบบและปัญหาการอุปกรณสิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการที่สอดคล้อง
กับความต้องการพิเศษของคนพิการ. มหาวิทยาลัยเรศวร.
 - ** ที่มา : John J.Fruin. Chapter 8 Designing for pedestrains. http://ntl.bts.gov/DOCS/๑๑๘๗๗/Chapter_8.html
 - สัญลักษณ์ ♡ หมายถึง เกณฑ์พื้นฐาน
 - สัญลักษณ์ 😊 หมายถึง เกณฑ์ขั้นสูง