

แบบฟอร์มการถอดองค์ความรู้/บทเรียนจากการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

๑. เรื่อง : การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

๒. เจ้าขององค์ความรู้/บทเรียน : กลุ่มทะเบียนธุรกิจและอำนวยความสะดวกทางการค้า

๓. ที่มา : -

๔. ขั้นตอนการดำเนินงาน :

๔.๑ อ่านทำความเข้าใจ

๔.๒ สรุปเนื้อหาและขั้นตอนการดำเนินงาน

๔.๓ ทบทวนและเผยแพร่ให้บุคลากรในองค์กรได้รับทราบ

๕. สรุปองค์ความรู้/บทเรียนที่ได้ :

นิยาม “ศูนย์ราชการสะดวก” (Government Easy Contact Center : GECC) เป็นหน่วย/จุดบริการที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการให้คำแนะนำและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นความประทับใจให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการ

วัตถุประสงค์ของการรักษามาตรฐานการให้บริการของศูนย์บริการสะดวก

๑. เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกมีมาตรฐาน สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

๒. เพื่อให้ส่วนราชการมีแนวทางที่เป็นบรรทัดฐานในการพัฒนาและยกระดับการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓. เพื่อประเมินผลการดำเนินการของศูนย์ราชการที่นำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุง และสร้างภาพลักษณ์การบริการที่ดีที่ประชาชนสัมผัสได้

องค์ประกอบที่สำคัญของการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) มี ๔ ด้าน

๑. ด้านสถานที่ ต้องเข้าถึงง่ายและสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ไม่สร้างภาระให้แก่ประชาชน

๒. ด้านบุคลากร ต้องมีจิตบริการ (Service Mind) การบริการมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

๓. ด้านงานที่ให้บริการ ต้องสนองตอบความต้องการของประชาชน ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความง่ายต่อเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

๔. ด้านอื่นๆ ตามความเหมาะสม ตามภารกิจ ในทุกๆด้านต้องมีความมาตรฐานให้การบริการประชาชน

เกณฑ์การพิจารณาโครงสร้างของมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก แบ่งเป็น ๓ เกณฑ์ ดังนี้

๑. เกณฑ์ด้านกายภาพ แบ่งเป็น ๑๔ ข้อ หน่วยงานต้องดำเนินการให้ครบถ้วนและประเมินจุดบริการตามเกณฑ์ที่สามารถ ได้แก่ เวลาเปิดให้บริการ สถานที่บริการ พื้นที่ให้บริการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบคิว ระบบประเมินความพึงพอใจ การกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และจัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะในบริเวณที่เหมาะสม

๒. เกณฑ์ด้านสุขภาพ ประกอบด้วย ๔ ด้าน

(๑.) ด้านสถานที่

- มีการดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยง จากการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนา ฯลฯ

- มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยบริการตลอดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ รวมทั้งเอื้อต่อการให้บริการคนพิการเข้ามาและใช้ประโยชน์ได้

- มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงาน

ทดแทน

(๒.) ด้านบริการ

- มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการ โดยครอบคลุมทุกๆ ประเด็น และนำผลสำรวจไปออกแบบระบบการให้บริการที่เหมาะสมสอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการ
- มีงานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน และงานด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์
- มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการง่ายต่อการให้บริการ กำหนดผู้รับผิดชอบ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน

- มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และมีการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์

(๓.) ด้านบุคลากร

- เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ
- มีการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสม
- มีการสร้างสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน
- เพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน
- เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด

(๔.) ด้านเทคโนโลยี

- มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลครอบคลุมถูกต้อง และทันสมัย
- มีระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคงปลอดภัยและน่าเชื่อถือ
- มีการให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ทุกที่

ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์

๓. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

- ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ
- ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้ารับบริการได้หลาย

ช่องทาง

- การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน

มาตรฐานศูนย์บริการสะดวก มี ๓ ระดับ

ระดับดีเลิศ : สัญลักษณ์สีทอง

เพิ่มเติมนวัตกรรมและเทคโนโลยีสำหรับให้บริการด้วยระบบดิจิทัลสะดวกทุกที่ทุกเวลา

ระดับก้าวหน้า : สัญลักษณ์สีเงิน

เพิ่มเติมนวัตกรรมและเทคโนโลยีในการให้บริการ

ระดับพื้นฐาน : สัญลักษณ์สีฟ้า

ให้บริการสะดวก รวดเร็วเข้าถึงง่าย

๖. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ : ความเพียรพยายามในการสรุปลองค์ความรู้

๗. ปัญหา/อุปสรรค : ไม่มี

๘. แนวความคิดในการปฏิบัติงาน :

การดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกมีมาตรฐาน สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทำให้ส่วนราชการมีแนวทางที่เป็นบรรทัดฐานในการพัฒนาและยกระดับการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน นำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุง และสร้างภาพลักษณ์การบริการบริการที่ดีที่ประชาชนสัมผัสได้

๙. ผู้ถอดองค์ความรู้/บทเรียน : นางสาวทัศนีย์ ประภาศรี ตำแหน่ง นักวิชาการพาณิชย์ชำนาญการพิเศษ

๑๐. วัน/เดือน/ปี ที่ถอดองค์ความรู้/บทเรียน : ๒๖ มกราคม ๒๕๖๕

.....