

หลักการ การพัฒนาศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพแบบเบ็ดเสร็จ (Ossc) สู่เป้าหมายศูนย์ราชการสะดวก (government easy contact center)

- เกณฑ์ด้านกายภาพ ๑๔ ข้อ

๑. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้มารับบริการในแต่ละพื้นที่
๒. มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง โดยสามารถเข้าถึงสถานที่ด้วยรถสาธารณะ
๓. มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน
๔. มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์และผู้สูงอายุ (พิจารณาการใช้ได้จริงของสถานที่โดยให้อนุกรรมการฯ ทดสอบด้วย)
๕. มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน
๖. มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว
๗. ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากลทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน (เช่น ติดแถบเตือน)
๘. มีการจัดให้มีแสงสว่างเพียงพอที่จะไม่ทำให้เกิดอันตราย และไม่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ
๙. มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้มารับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้พักรอ เป็นต้น
๑๐. มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ (กรณีห้องน้ำไม่ได้อยู่ในอำนาจการบริหารจัดการของหน่วยงานเองให้พิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ)
๑๑. มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม
๑๒. มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลาการรอคอย
๑๓. มีจุดประเมินความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ
๑๔. มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะได้ในบริเวณที่เหมาะสม

- เกณฑ์ด้านคุณภาพ

- สถานที่ ปรับปรุงและพัฒนาให้ได้มาตรฐาน ตามเกณฑ์การประเมิน

๑. มีการดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายของเชื้อโรค ให้กับประชาชนที่มาติดต่อ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสถานที่ให้บริการ

๒. มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ ตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงมนุษย์
๓. มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. มีการส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทน

- **บริการ** ปรับปรุง จัดระบบให้ได้มาตรฐานตามเกณฑ์การประเมิน

การดำเนินการยกระดับศูนย์ราชการสะดวกตามแนวปฏิบัติที่ดี

- **บุคลากร** จัดระบบและพัฒนาบุคลากร และจ้างเหมาบุคคลากร จำนวน ๑ ท่าน

เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ การให้บริการออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนออนไลน์ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

- **เทคโนโลยี** นำและพัฒนาการใช้เทคโนโลยีในการบริการ ระบบติดตามติดต่อแบบเรียลไทม์

ให้บริการเชื่อมโยงแบบ เรียลไทม์ในทุเวลาและสถานที่ ตลอดจนสามารถวิเคราะห์ข้อมูล ที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการ ให้สามารถตอบสนอง ต่อความต้องการ ประชาชนได้ทุกที่ทุกเวลาทุกช่องทางทุกอุปกรณ์

- **เกณฑ์ด้านผลลัพธ์** ประเมินผู้มีส่วนได้เสีย ประเมินผลการพัฒนา

โดยใช้เงินจากการเก็บรายได้จากการบริการของศูนย์บริการสุขภาพเบ็ดเสร็จ