

ใบสมัคร

สำหรับหน่วยงานที่ขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC ปีแรก (ลูกค้ำใหม่)



หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

Government Easy Contact Center : GECC

เงื่อนไขการรับรองมาตรฐาน

๑. เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (self - Checklist) มีทั้งหมด ๑๔ ข้อ

หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ

หากดำเนินการไม่ครบถ้วน จะไม่ได้รับการตรวจประเมินในลำดับต่อไป

๒. เกณฑ์ด้านคุณภาพ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๒.๑ เกณฑ์พื้นฐาน สัญลักษณ์ 🌸 มี ๑๖ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๑๖ คะแนน

หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ ๑๖ คะแนน

๒.๒ เกณฑ์ขั้นสูง สัญลักษณ์ 😊 มี ๒๑ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน และ ๒ ข้อ ข้อละ ๖ คะแนน รวม ๕๔ คะแนน

หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ได้อย่างน้อย ๓๘ คะแนน

๓. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ มี ๓๐ คะแนน

หน่วยงานจะต้องได้คะแนนอย่างน้อย ๑๖ คะแนน

ชื่อศูนย์ราชการสะดวก.....

๑. เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist)

* เงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน

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.	มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง โดยสามารถเข้าถึงสถานที่ด้วยรถสาธารณะ		
๓.	มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน (ให้อนุกรมกรมาฯ พิจารณาจากป้ายบอกทิศทางหรือตำแหน่งจุดให้บริการภายในหน่วยงาน)		
๔.	มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟต์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่วางใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้ โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น (หมายเหตุ ควรพิจารณาในเรื่องการใช้ได้จริงของสถานที่โดยให้อนุกรมกรมาฯ ทดสอบด้วย)		
๕.	มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ (หมายเหตุ ต้องโล่ง โปร่ง ไม่แออัด และคำนึงถึงการให้บริการผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง)		
๖.	มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอี๊ยบจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว		
๗.	ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากล ทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน (เช่น ติดแถบเตือนให้ระมัดระวังบริเวณจุดพื้นที่ต่างระดับ)		
๘.	มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอที่จะไม่ทำให้เกิดอันตราย และไม่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ		
๙.	มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น		
๑๐.	มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ (กรณีที่มีห้องน้ำไม่อยู่ในอำนาจการบริหารจัดการของหน่วยงานเอง ให้พิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ)		
๑๑.	มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม		
๑๒.	มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลาการคอย		
๑๓.	มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ให้บริการ		
๑๔.	มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะได้ในบริเวณที่เหมาะสม		
ผลประเมิน	ผ่าน		
	ไม่ผ่าน		

๒. เกณฑ์ด้านคุณภาพ

การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
๑. ด้านสถานที่		
<input type="checkbox"/> (๑)	๑.๑ มีการดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายของเชื้อโรค ให้กับประชาชนที่มาติดต่อ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสถานที่ให้บริการ	<input type="checkbox"/> การควบคุมเกี่ยวกับสุขลักษณะอาคารและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีอยู่ในอาคาร <input type="checkbox"/> การจัดอุปกรณ์ทำความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค <input type="checkbox"/> การป้องกันสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน <input type="checkbox"/> การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing)
<input type="checkbox"/> (๒)	๑.๒ มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ ตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการ เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ (ตามกฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๕) <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"/> ที่นั่ง/พื้นที่จอดรถเข็นสำหรับคนพิการ <input type="checkbox"/> โทรศัพท์สาธารณะ <input type="checkbox"/> จุดบริการน้ำดื่ม <input type="checkbox"/> ลิฟท์สำหรับคนพิการ <input type="checkbox"/> สัญญาณเสียงและแสงขอความช่วยเหลือ <input type="checkbox"/> พื้นสำหรับหนัถยสำหรับคนพิการ <input type="checkbox"/> การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญลักษณ์สำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการอย่างน้อย ๑ คน เพื่อให้บริการสำหรับคนพิการ <input type="checkbox"/> ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ <input type="checkbox"/> ราวกันตกหรือผนังกันตก <input type="checkbox"/> พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับผู้พิการทางการเห็น <input type="checkbox"/> บันไดเลื่อนสำหรับคนพิการ <input type="checkbox"/> ตู้บริการเงินด่วน (ATM) สำหรับคนพิการ <input type="checkbox"/> ทางสัญจรสำหรับคนพิการ <input type="checkbox"/> ตู้ไปรษณีย์สำหรับคนพิการ

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
		<input type="checkbox"/> ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = สามารถใช้ได้จริงตั้งแต่ (๖-๑๐ รายการ (โดยต้องประกอบด้วย ๖ รายการที่มี*)) <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = สามารถใช้ได้จริงตั้งแต่ ๑๑ รายการขึ้นไป (โดยต้องประกอบด้วย ๖ รายการที่มี*) <u>และ</u> ต้องสร้างภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน โดยจัดให้มีพื้นที่สีเขียวสาธารณะ ร่มรื่น สวยงามตามธรรมชาติ เช่น สวนสาธารณะ สวนหย่อม เป็นต้น	
<input type="checkbox"/> (😊)	๑.๓ มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการคัดแยกขยะในหน่วยงาน และดำเนินการตามแนวทางลดขยะให้เป็นศูนย์ (Zero Waste) ทั้ง Reduce Reuse และ Recycle <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีการสร้างสรรค์กิจกรรมภายในหน่วยงาน เพื่อการจัดการขยะอย่างยั่งยืนร่วมกับเจ้าหน้าที่หรือผู้รับบริการ	
<input type="checkbox"/> (😊)	๑.๔ มีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการดำเนินการภายในหน่วยงาน เพื่อลดการใช้พลังงาน <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีการดำเนินการตามแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความเป็นกลางของคาร์บอน (Carbon Neutrality) เช่น การติดตั้ง Solar Rooftop การใช้งานอาคารและการบำรุงรักษาอาคารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่อง	
๒. ด้านบริการ			
<input type="checkbox"/> (😊)	๒.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและแก้ไขปัญหาการให้บริการ ซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ 	หน่วยงาน ต้องมีการสำรวจความต้องการ ของผู้รับบริการ โดยใช้เทคนิคหรือวิธีการเพื่อให้ทราบความคาดหวังของผู้รับบริการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีขนาดที่เหมาะสม และ ต้องกำหนดครอบคลุมทั้ง ๖ ประเด็น ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ประเภทงานบริการ <input type="checkbox"/> วันและเวลาเปิดให้บริการ <input type="checkbox"/> สถานที่ให้บริการ <input type="checkbox"/> ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ <input type="checkbox"/> สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ <input type="checkbox"/> การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ - ผลการสำรวจที่ได้รับคืออะไร (ผลการสำรวจไม่ควรนานกว่า ๒ ปี) *ให้พิจารณาแบบสำรวจของหน่วยงานว่าครบทั้ง ๖ ประเด็นหรือไม่ และแบบสำรวจของหน่วยงานทำให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่	
<input type="checkbox"/> (😊)	๒.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	<input type="checkbox"/> มีรายงานผลการวิเคราะห์ตามข้อ ๒.๑ <input type="checkbox"/> สามารถนำออกมาออกแบบการให้บริการ	

	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
<input type="checkbox"/> (๕)	๒.๓ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์	<input type="checkbox"/> งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน <input type="checkbox"/> งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน (รูปแบบในการให้บริการข้อมูลดังกล่าวสามารถนำข้อมูลไปแสดงบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน โดยติด QR Code ที่มีขนาดมองเห็นชัดเจน และในกรณีเป็นประกาศสำคัญให้ติดประกาศ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าถึงสืบค้นเองได้ โดยไม่จำเป็นต้องตั้งคอมพิวเตอร์) <input type="checkbox"/> งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ * ต้องมีงานบริการครอบคลุมทั้ง ๓ ประเภทงานบริการ	
<input type="checkbox"/> (๕)	๒.๔ มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการ	<input type="checkbox"/> ทุกงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ตามข้อ ๒.๓ ไม่ร้องขอสำเนา <input type="checkbox"/> หน่วยงานเป็นผู้ถ่ายสำเนาให้ผู้รับบริการ <input type="checkbox"/> มีติดประกาศยกเลิกการใช้สำเนา <input type="checkbox"/> อาจยังยกเลิกไม่ครบถ้วน เนื่องจาก	
<input type="checkbox"/> (๕)	๒.๕ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	<input type="checkbox"/> มีผังภาพหรือขั้นตอนแสดงการให้บริการที่ชัดเจน	
<input type="checkbox"/> (๕)	๒.๖ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน	<input type="checkbox"/> มีป้ายชื่อผู้รับผิดชอบ เบอร์โทรติดต่อ แสดงให้ผู้รับบริการเห็นได้อย่างชัดเจน <input type="checkbox"/> กรณีที่ผู้รับบริการมีปัญหาสามารถติดต่อผู้ให้บริการได้โดยตรง	
<input type="checkbox"/> (๕)	๒.๗ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอนระยะเวลาค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน และทบทวนปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการจัดทำคู่มือ ประกอบด้วย ๑) คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ๒) คู่มือการให้บริการที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น คู่มือคำถาม – คำตอบ (FAQ) ๓) คู่มือสำหรับการจัดการข้อร้องเรียน <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีคู่มือข้างต้นที่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย เช่น อยู่บนระบบออนไลน์ เป็นต้น และเคยมีการปรับปรุงคู่มือใด ๆ ในช่วง ๒ ปีที่ผ่านมา ประเด็นการปรับปรุง ได้แก่ - ประเด็นเดิมในคู่มือก่อนปรับปรุง คือ - ประเด็นที่ปรับปรุงในคู่มือ คือ	
<input type="checkbox"/> (๕)	๒.๘ มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการตอบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางปกติ เช่น หนังสือแจ้งเตือน โทรศัพท์	

	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
	หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะ การรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น	<input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางดิจิทัล เช่น SMS E-mail Application	
<input type="checkbox"/> (😊)	๒.๙ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ ด้วยการยื่นคำขอผ่านแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) และแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วตามข้างต้น ไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการให้บริการต้องเป็น Fully Digital	
<input type="checkbox"/> (👍)	๒.๑๐ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสียและเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	<input type="checkbox"/> มีการติดตามปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ <input type="checkbox"/> ตัวอย่างการปรับปรุงแก้ไขปัญหา <input type="checkbox"/> ผลลัพธ์ของการแก้ไขปัญหา เช่น ลดระยะเวลา ลดขั้นตอน ความพึงพอใจ เป็นต้น 	
<input type="checkbox"/> (👍)	๒.๑๑ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	ผลลัพธ์ความพึงพอใจ โดยได้จากการสำรวจของหน่วยงานเอง หรือหน่วยงานภายนอก (third party) เฉลี่ยในรอบปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ <input type="checkbox"/> ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยในรอบปีคือ	
<input type="checkbox"/> (👍)	๒.๑๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	<input type="checkbox"/> มีการจัดการข้อร้องเรียน การจัดทำมีวิธีการรับฟังข้อร้องเรียน ที่เป็นการจัดระบบหรือกระบวนการ และวิธีการรับฟังจากประชาชน เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ทราบและชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชน <input type="checkbox"/> มีการกำหนดช่องทางการรับเรื่อง ขั้นตอนการดำเนินการ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน และมีระบบการติดตามความคืบหน้า	
<input type="checkbox"/> (😊)	๒.๑๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ข้อร้องเรียนในการให้บริการจะต้องได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติ ตามเวลาที่กำหนดไว้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = หน่วยงานมีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงานอันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน	
<input type="checkbox"/> (😊)	๒.๑๔ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการรับเรื่องร้องเรียน ๔ ช่องทาง (เช่น อีเมล โทรศัพท์ จดหมาย และการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หน่วยงาน)	

	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
		<input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ และการให้คำปรึกษา และรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย และเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ มากกว่า ๔ ช่องทาง (เพิ่มเติมจากที่ระบุไว้ข้างต้น)	
<input type="checkbox"/> (๑)	๒.๑๕ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของ ศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และ ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	มีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน ซึ่งต้องประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> หัวข้อเรื่องที่ติดตาม <input type="checkbox"/> ผู้รับผิดชอบ <input type="checkbox"/> ระยะเวลาดำเนินการ <input type="checkbox"/> ผลดำเนินการ <input type="checkbox"/> ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง 	
<input type="checkbox"/> (๑)	๒.๑๖ มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการ ที่ชัดเจน	<input type="checkbox"/> มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการ ที่ชัดเจน (monitoring) ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ ๒.๑๕ <input type="checkbox"/> กรณีที่เกิดปัญหา มีการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที (take action) เช่น การจัดชุดเฉพาะกิจลงพื้นที่แก้ปัญหา ตามความเหมาะสม	
<input type="checkbox"/> (๑)	๒.๑๗ มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้น และคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการ ดียิ่งขึ้น	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไป ถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อป้องกันปัญหา ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย	
<input type="checkbox"/> (๑)	๒.๑๘ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงาน เพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	<input type="checkbox"/> มีบันทึก/รูปภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้ องค์ความรู้ เพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือ เพื่อออกแบบหรือสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหา ในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกัน ทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรม ในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีระบบสารสนเทศ ของการจัดการความรู้เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงได้ <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีการนำกระบวนการที่ถูกออกแบบใหม่/ นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม	
<input type="checkbox"/> (๑)	๒.๑๙ มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูล ระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาด ในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการบูรณาการการทำงานร่วมกับ หน่วยงานภายนอก (ต่างสังกัด) <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง หน่วยงานเพื่อประโยชน์ในการให้บริการ (ต่างสังกัด)	

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
<input type="checkbox"/> (☺)	๒.๒๐ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบ Call center ตลอดจนกำหนดมาตรฐานและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = หน่วยงานมีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบ Call center ให้เป็นไปตามมาตรฐาน โดย <ul style="list-style-type: none"> - สามารถประสานส่งต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง - มีระบบเก็บข้อมูลผู้รับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = หน่วยงานมีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการของ Call center อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่ามีมาตรฐานสู่ความเป็นเลิศอย่างไร	
<input type="checkbox"/> (☹)	๒.๒๑ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น	<input type="checkbox"/> มีแผนการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ โดยเน้นเรื่อง <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ข้อมูลการให้บริการ <input type="checkbox"/> สถานที่ <input type="checkbox"/> บุคลากร <input type="checkbox"/> วัสดุอุปกรณ์ 	
<input type="checkbox"/> (☹)	๒.๒๒ มีการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/> มีการฝึกซ้อมแผนการบริหารความต่อเนื่อง (อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง)	
<input type="checkbox"/> (☺)	๒.๒๓ มีการสร้างความเข้าใจ และสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการบริหารความต่อเนื่องให้เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานได้ทราบ <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีการเผยแพร่ สื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบผลกระทบในการให้บริการของหน่วยงานเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติเช่น รูปแบบอินโฟกราฟิก คลิปวิดีโอ เป็นต้น	
<input type="checkbox"/> (☺)	๒.๒๔ มีการทบทวนแผนการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องให้เป็นปัจจุบัน <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = แผนบริหารความต่อเนื่องรองรับการปฏิบัติงานในภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างครอบคลุม ไม่ว่าจะเกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร	

๓. ด้านบุคลากร

<input type="checkbox"/> (☹)	๓.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น และจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	<input type="checkbox"/> มีการวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนของหน่วยงานที่เหมาะสมกับปริมาณงานโดยจัดทำเป็นแผนกำลังคน <input type="checkbox"/> มีการเสนอความต้องการกำลังคนให้ผู้บริหารที่มีอำนาจพิจารณา <input type="checkbox"/> มีคำสั่งหรือตารางงานการให้บริการที่สอดคล้องกับผลสำรวจ หรือในช่วงพักทานอาหารหรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	
---------------------------------	--	--	--

	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
<input type="checkbox"/> (☹)	๓.๒ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน นอกเหนือจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการ หรือแนวทางในการพิจารณาให้สิ่งจูงใจ เช่น ผลการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชน หรือผู้บังคับบัญชา พนักงานดีเด่นประจำเดือน เป็นต้น	
<input type="checkbox"/> (😊)	๓.๓ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็น และทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ 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 = ผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	
<input type="checkbox"/> (😊)	๓.๔ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ และริเริ่มพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไขและรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ - มีการสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจากประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหามาพัฒนาแก้ไข ซึ่งเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน โดยริเริ่มและพัฒนาการให้บริการขึ้นเพิ่มเติมจากนโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	
<input type="checkbox"/> (😊)	๓.๕ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบการให้บริการออนไลน์ ที่พัฒนาขึ้น ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนออนไลน์ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทางของการให้บริการระบบออนไลน์ และเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนด ** คณะอนุกรรมการฯ อาจให้เจ้าหน้าที่สาธิตให้ชม** <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในระบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่าปรับปรุงแล้วดีขึ้นอย่างไร	

๔. ด้านเทคโนโลยี

<input type="checkbox"/> (😊)	๔.๑ มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้งานระบบเสนอส่วนกลางทราบ สำหรับกรณีที่ส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) หน่วยงานต้องมีระบบจัดเก็บข้อมูลต่างๆ เพื่อส่งให้ส่วนกลางวิเคราะห์หรือดำเนินการต่อไป <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = หน่วยงานสามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลดังกล่าว ตลอดจนต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานหรือเสนอแนะปรับปรุงระบบฐานข้อมูลต่อส่วนกลางในกรณีที่ส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User)	
---------------------------------	---	--	--

	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
<input type="checkbox"/> (☺)	๔.๒ มีระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคง ปลอดภัย และ น่าเชื่อถือ	<input type="checkbox"/> หน่วยงานมีกระบวนการกำกับดูแล นโยบาย การป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ ที่สามารถระบุ ความเสี่ยง (identify) ป้องกัน (protect) ตรวจพบ (detect) รับมือ (respond) กู้ระบบคืนสู่สภาวะปกติ (recover) และ สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีแผนการกำกับดูแลการป้องกัน ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และ ความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) และปฏิบัติ ตามแผนอย่างเคร่งครัด <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีการประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแล การป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง หรือเมื่อมีการ เปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัย ของหน่วยงาน ทั้งนี้ การประเมินประสิทธิภาพ หน่วยงานสามารถกระทำ ได้ โดยหน่วยตรวจสอบภายในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของหน่วยงานเอง (IT Audit) หรือผู้ตรวจสอบภายนอก เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการรักษาความปลอดภัย ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน	
<input type="checkbox"/> (☺)	๔.๓ คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้ เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะ ให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้ อย่างมีคุณภาพ	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = หน่วยงานนำนวัตกรรม วิธีการ หรือ แนวทางใหม่ ๆ ในการให้บริการจากที่อื่นมาพัฒนาต่อ ยอดในการปรับปรุงและออกแบบงานบริการของ หน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = หน่วยงานมีการคิดค้น และแสวงหา วิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและ ออกแบบการให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวก ในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของ ประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ	
<input type="checkbox"/> (☺)	๔.๔ ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในตลอดเวลาและสถานที่ ตลอดจนสามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการ บริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการจัดทำฐานข้อมูลในการให้บริการ เข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบเรียลไทม์ หรือภายใน ๒๔ ชั่วโมง <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีการวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และใช้ ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ	
๕. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม			
<input type="checkbox"/> (☺)	๕.๑ การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ : ระบุถึง ลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความ พิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น	ต้องมีการดำเนินการมาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน มีแผนการ ดำเนินการ มีผู้รับผิดชอบ และมีหลักฐานการดำเนินการที่เ้า กระบวนการพิจารณาได้ จะพิจารณาให้ข้อละ ๑ คะแนน ดังนี้ <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการเก็บข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้อง ในรูปแบบ ดิจิทัล (Digitization)	

การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
	<p><u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานมีการปรับข้อมูลจากกระดาษไปสู่ฐานข้อมูลดิจิทัล โดยเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการหรือใช้ในการพัฒนาการให้บริการ และต้องมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลดังกล่าว รวมถึงระบบรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลด้วย โดยหน่วยงานจะต้องสามารถแสดงชุดข้อมูลที่มีการปรับไปสู่ข้อมูลดิจิทัลให้กรรมการพิจารณา และข้อมูลที่น่ามาดำเนินการปรับข้อมูลฯ จะต้องมีดำเนินการตามแนวทางธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance) ได้แก่ ๑) การกำหนดสิทธิ หน้าที่ ความรับผิดชอบต่อชุดข้อมูล ๒) การบริหารและกระบวนการจัดการคุ้มครองข้อมูล ๓) มาตรการในการควบคุม วัตถุประสงค์ในการบริหารจัดการข้อมูล ๔) กำหนดนโยบายหรือกฎเกณฑ์ข้อมูล และ ๕) จัดทำคำอธิบายชุดข้อมูล</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการปรับปรุงบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้อง ให้มีขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียมที่ลดลง (Business Process Reengineering : BPR) โดยคิดจาก Service Level Agreement (ต้องดำเนินการจริงและต่อเนื่อง)</p> <p><u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานมีการปรับปรุงการให้บริการ และหรือการรับบริการ และต้องสามารถแสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการด้วยวิธีการใด ๆ เช่น การเชื่อมข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือปรับแบบคำร้องให้มีความง่ายมากขึ้นโดยสามารถแสดงผลเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างที่ดีขึ้นจากการปรับปรุง (ทั้งขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียมที่ลดลง) แสดงช่องทางการเข้าถึงข้อมูล การให้บริการ (คู่มือประชาชน) แสดงช่องทางเพื่อให้บริการ (คู่มือประชาชน) แสดงช่องทางเพื่อให้บริการ (คู่มือประชาชน) หากหน่วยงานไม่สามารถดำเนินการได้ตาม SLA ในกรณีดังกล่าว หน่วยงานควรนำเสนอในรูปแบบห่วงโซ่การให้บริการ (Value chain) และแสดงให้เห็นว่ามีการเปลี่ยนแปลง หรือปฏิรูปในจุดให้บริการใด (Touch point)</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการของบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้องในรูปแบบ Multi Channel</p> <p><u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานต้องแสดงให้เห็นว่ามีช่องทางการให้บริการเพิ่มขึ้นจากช่องทางหลัก และมีการดำเนินการมาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน โดยช่องทางดังกล่าวจะต้องสามารถให้บริการได้ในห่วงโซ่อุปทานของการให้บริการ เช่น พัฒนาช่องทางใหม่ในการชำระค่าบริการ ซึ่งเป็นจุดบริการในห่วงโซ่การให้บริการของการขออนุญาต เป็นต้น โดยเกณฑ์การพิจารณาว่าเป็น Multi Channel คือ ๑) เป็นช่องทางการให้บริการในจุดบริการในห่วงโซ่การให้บริการ ๒) เป็นช่องทางการให้บริการที่หน่วยให้บริการอื่น ๆ ที่ให้บริการแบบเดียวกันยังไม่มี การดำเนินการ หรือเป็นช่องทางการให้บริการใหม่ที่ส่วนกลางพัฒนาขึ้นมาออกเหนือจากช่องทางการ</p>	

การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
	<p>ให้บริการปกติ ๓) มีการดำเนินการมาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน หรือหากดำเนินการมาน้อยกว่า ๖ เดือนจะต้องมีจำนวนผู้ใช้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ เมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางปกติ ๔) จะต้องมีขั้นตอนปฏิบัติมาตรฐาน (SOP) และ/ หรือคำถามที่พบบ่อย (FAQ) ของช่องทางดังกล่าว</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการของบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้องในรูปแบบ Omni Channel</p> <p><u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานมีช่องทางการให้บริการเพิ่มขึ้นในรูปแบบ Omni-Channel ที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลการให้บริการของแต่ละช่องทางการให้บริการทำให้สามารถรับบริการข้ามช่องทางต่าง ๆ ได้ ทั้งนี้ หน่วยงานต้องแสดงให้เห็นว่ามีช่องทางเพิ่มขึ้นจากช่องทางหลักและธุรกรรมที่สามารถดำเนินการได้ผ่านช่องทางที่เพิ่มขึ้น เช่น การใช้ช่องทาง Online ในการรับเอกสารคำร้อง และสามารถรับใบอนุญาตตัวจริงผ่านทางไปรษณีย์ โดยเกณฑ์การพิจารณาว่าเป็น Omni-Channel คือ</p> <p>๑) เป็นช่องทางการให้บริการในจุดบริการในห้างโซ่การให้บริการ ๒) เป็นช่องทางการให้บริการที่หน่วยให้บริการอื่น ๆ ที่ให้บริการแบบเดียวกันยังไม่มีดำเนินการ หรือเป็นช่องทางการให้บริการใหม่ในส่วนกลางพัฒนาขึ้นมา นอกเหนือจากช่องทางการให้บริการปกติ ๓) มีการดำเนินการมาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน หรือหากดำเนินการมาน้อยกว่า ๖ เดือนจะต้องมีจำนวนผู้ใช้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ เมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางปกติ ๔) จะต้องมีขั้นตอนปฏิบัติมาตรฐาน (SOP) และ/ หรือคำถามที่พบบ่อย (FAQ) ของช่องทางดังกล่าว ๕) มีการเชื่อมโยงข้อมูลได้ทั้งแบบ Online และ/หรือ offline ระหว่างช่องทางการให้บริการ และนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการให้บริการ</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีงานบริการที่เพิ่มเติม นอกเหนือจากงานบริการหลักของหน่วยงาน ๓ บริการขึ้นไป</p> <p><u>คำอธิบาย</u> : การพิจารณาว่าเป็นงานบริการที่เพิ่มเติม นอกเหนือจากงานบริการหลัก ได้แก่ ๑) เป็นงานบริการที่ไม่ได้ระบุไว้ในคู่มือประชาชนของหน่วยงาน ๒) เป็นงานบริการที่ต่อเนื่องกับบริการของหน่วยงาน หรือถ้าไม่เป็นงานบริการที่ต่อเนื่องกับบริการของหน่วยงาน หน่วยงานควรนำเสนอเหตุผลที่จัดให้มีงานบริการนั้น ๆ เพิ่มเติม เช่น การให้บริการด้านงานทะเบียนและประกันภัยที่โรงพยาบาล</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการใช้การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ หรือสร้างบริการใหม่ โดยต้องแสดงหลักฐานการใช้ข้อมูลเชิงวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ</p>	

	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
		<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 checked="" type="checkbox"/> (😊)	<p>๕.๒ การดำเนินการยกระดับศูนย์ราชการสะดวกตามแนวปฏิบัติที่ดี</p>	<p>การดำเนินการตามแนวปฏิบัติที่ดี มุ่งหวังให้ศูนย์ราชการสะดวกดำเนินการพัฒนาการให้บริการตามแนวปฏิบัติที่ดีที่สามารถรับประกันผลสำเร็จของการดำเนินการ นอกจากนี้หน่วยงานจะมีองค์ความรู้ที่ทำให้หน่วยงานสามารถนำแนวทางไปปฏิบัติได้จริงภายใต้สภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน</p> <p>หากมีการดำเนินการจะพิจารณาให้ข้อละ ๑ คะแนน ดังนี้</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการให้บริการเชิงรุก สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงบริการได้ง่าย ตลอด 24 ชั่วโมง รวมถึงการจัดให้มี Call Center และ/หรือ ระบบตอบรับอัตโนมัติ เพื่อสนับสนุนการให้บริการ</p> <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 เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการของหน่วยงาน เครือข่าย (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 จุดเดียวในรูปแบบกายภาพและออนไลน์ (One Stop Service)</p> <p><u>คำอธิบาย</u> : การดำเนินการให้เกิด One stop service หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ทั้งภายในหน่วยงาน หรือเป็นการดำเนินการระหว่างหน่วยงาน โดยหน่วยงานจะต้องมีการประสานข้อมูล ระบบนิเวศการให้บริการ</p>	

การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
	<p>เช่น การยืนยันตัวตน และจัดการเรื่องระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น หน่วยงานที่พัฒนา One stop service จะต้องมีการให้บริการในรูปแบบกายภาพและออนไลน์ (One Stop Service) จัดให้มีจุดบริการที่สามารถให้ข้อมูล และทำธุรกรรมได้ในจุดเดียว เช่น ศูนย์ OSS ที่ให้บริการข้อมูล รับเรื่องอนุมัติ อนุญาตของทุกส่วนราชการในสังกัด และรับเรื่องร้องเรียนในจุดเดียว พร้อมแสดงหลักฐานการดำเนินงาน คู่มือการดำเนินการ รวมถึงคำถามที่พบบ่อยต่อกรรมการ</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการพัฒนาการให้บริการโดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Engagement)</p> <p><u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานสามารถสร้างการมีส่วนร่วมของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ จนถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง บริการ หรือภารกิจของหน่วยงาน โดยหน่วยงานต้องแสดงหลักฐานการมีส่วนร่วม ได้แก่ นวัตกรรมที่เกิดขึ้นจากการมีส่วนร่วม รวมถึงกิจกรรมที่ใช้ในการสร้างการมีส่วนร่วม เช่น โรงพยาบาล ก จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาการให้บริการ โดยเชิญผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโรงพยาบาลมาร่วมกิจกรรมเพื่อพัฒนาการให้บริการ</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการพัฒนาการให้บริการโดยใช้การสร้างความเป็นผู้ประกอบการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (Entrepreneurship)</p> <p><u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานสามารถสร้างความเป็นผู้ประกอบการให้เกิดกับเจ้าหน้าที่ได้ โดยกรรมการจะพิจารณาจาก แผนการดำเนินการ กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง บริการหรือนวัตกรรมที่ได้จากการสร้างความเป็นผู้ประกอบการ ดังนั้น หน่วยงานควรนำเสนอในรูปแบบของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และนวัตกรรม การบริการหรือการปฏิรูปที่ถูกพัฒนาขึ้นโดยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการพัฒนาความเป็นผู้ประกอบการนั้น ๆ</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกพัฒนานวัตกรรมและนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดภาระให้กับเจ้าหน้าที่และประชาชน ทั้งเรื่องระยะเวลา ขั้นตอน และค่าใช้จ่าย โดยหน่วยงานสามารถเผยแพร่องค์ความรู้ไปยังหน่วยงานเครือข่ายในการปฏิบัติงานได้ (Excellent Center)</p> <p><u>คำอธิบาย</u> : มีการเสนอตัวอย่างการนำเทคโนโลยีมาใช้ในหน่วยงาน มีการเผยแพร่องค์ความรู้ (Know-how) ไปยังหน่วยงานอื่น ๆ และแสดงให้เห็นว่าผลของการเผยแพร่องค์ความรู้ไปสร้างการเปลี่ยนแปลงหรือก่อให้เกิดการพัฒนาแก่หน่วยงานที่ได้รับองค์ความรู้ เช่น หน่วยงาน ก นำเทคโนโลยีการจ้องคิวและส่ง</p>	

การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน	
		เอกสารเพื่อพิจารณาก่อนการดำเนินการจริงผ่าน Application line เพื่อลดระยะเวลา ค่าใช้จ่าย ความหนาแน่นของผู้รับบริการ และทำให้สามารถจัดสรรเจ้าหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม เมื่อหน่วยงาน ก นำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้ได้ระยะหนึ่ง มีการเก็บข้อมูลปัญหาที่พบ และแนวทางแก้ไข จนทำให้สามารถพัฒนาเป็นแนวปฏิบัติมาตรฐาน แนวทางการแก้ไขปัญหา และแนวทางการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อให้สามารถให้บริการได้ดียิ่งขึ้น และสามารถส่งต่อองค์ความรู้ไปยังหน่วยงานที่สนใจ โดยมีรูปแบบการทำงานที่ชัดเจน สามารถแสดงให้กรรมการพิจารณาได้	

๓. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

แนวทางการดำเนินงาน	คะแนนเต็ม
๑. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ	๑๐
๒. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง	๑๐
๓. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ	๑๐
รวม	๓๐

คำอธิบายเกณฑ์การประเมินด้านผลลัพธ์

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน												
๑. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ (๑๐ คะแนน)	<p>ประเมินจาก</p> <p>๑.๑ พิจารณาจากวิธีการสำรวจและความน่าเชื่อถือในการจัดเก็บแบบสอบถาม ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น เช่น สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างกับผู้มารับบริการทั้งหมด ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล เป็นต้น (๖ คะแนน)</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tbody> <tr> <td>๑ คะแนน</td> <td>หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td> </tr> <tr> <td>๒ คะแนน</td> <td>หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td> </tr> <tr> <td>๓ คะแนน</td> <td>จัดเก็บข้อมูลโดย third party แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td> </tr> <tr> <td>๔ คะแนน</td> <td>จัดเก็บข้อมูลโดย third party และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td> </tr> <tr> <td>๕ คะแนน</td> <td>จัดเก็บข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td> </tr> <tr> <td>๖ คะแนน</td> <td>จัดเก็บข้อมูลมากกว่า ๑ ช่องทางที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td> </tr> </tbody> </table> <p>หมายเหตุ :</p> <ul style="list-style-type: none"> - การดำเนินการโดย third party หมายถึง การสำรวจโดยหน่วยงานภายนอก หรือหน่วยงานส่วนกลางสำรวจให้สาขาก็ได้ - ความครอบคลุมและเพียงพอให้คณะอนุฯพิจารณาจากหลักฐานการจัดเก็บข้อมูล โดยให้หน่วยงานเป็นผู้นำเสนอ 	๑ คะแนน	หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	๒ คะแนน	หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	๓ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลโดย third party แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	๔ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลโดย third party และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	๕ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	๖ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลมากกว่า ๑ ช่องทางที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	
๑ คะแนน	หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร													
๒ คะแนน	หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร													
๓ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลโดย third party แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร													
๔ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลโดย third party และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร													
๕ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร													
๖ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลมากกว่า ๑ ช่องทางที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร													

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน										
	<p>๑.๒ คณะอนุกรรมการฯ พิจารณาผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก Google review และ/หรือ Facebook review ร่วมกับการสุ่มสัมภาษณ์ผู้รับบริการ (Spot Check) เกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ อย่างน้อย ๓ คน และให้คะแนนตามตาราง (๔ คะแนน)</p> <table border="1" data-bbox="552 416 1331 1010"> <tr> <td data-bbox="552 416 703 544">๑ คะแนน</td> <td data-bbox="703 416 1331 544">มีความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ ๔๐ (ต่ำกว่า ๒ คะแนนจาก ๕ คะแนนใน Google review และ/หรือ Facebook review และ/หรือจากการสุ่มสัมภาษณ์ได้คะแนนต่ำกว่าร้อยละ ๔๐)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="552 544 703 714">๒ คะแนน</td> <td data-bbox="703 544 1331 714">มีความพึงพอใจเท่ากับหรือเกินร้อยละ ๔๐ แต่ไม่เกินร้อยละ ๖๐ (๒ คะแนนจาก ๕ คะแนนใน Google review และ/หรือ Facebook review และ/หรือจากการสุ่มสัมภาษณ์ได้คะแนนมากกว่าร้อยละ ๔๐)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="552 714 703 884">๓ คะแนน</td> <td data-bbox="703 714 1331 884">มีความพึงพอใจเท่ากับหรือเกินร้อยละ ๖๐ แต่ไม่เกินร้อยละ ๘๐ (๓ คะแนนจาก ๕ คะแนนใน Google review และ/หรือ Facebook review และ/หรือจากการสุ่มสัมภาษณ์ได้คะแนนมากกว่าร้อยละ ๖๐)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="552 884 703 1010">๔ คะแนน</td> <td data-bbox="703 884 1331 1010">มีความพึงพอใจเท่ากับหรือเกินร้อยละ ๘๐ (๔ คะแนนจาก ๕ คะแนนใน Google review และ/หรือ Facebook review และ/หรือจากการสุ่มสัมภาษณ์ได้คะแนนมากกว่าร้อยละ ๘๐)</td> </tr> </table> <p>หมายเหตุ : ในการคำนวณคะแนนให้หาค่าเฉลี่ยของคะแนนทุกช่องทางที่มี</p>	๑ คะแนน	มีความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ ๔๐ (ต่ำกว่า ๒ คะแนนจาก ๕ คะแนนใน Google review และ/หรือ Facebook review และ/หรือจากการสุ่มสัมภาษณ์ได้คะแนนต่ำกว่าร้อยละ ๔๐)	๒ คะแนน	มีความพึงพอใจเท่ากับหรือเกินร้อยละ ๔๐ แต่ไม่เกินร้อยละ ๖๐ (๒ คะแนนจาก ๕ คะแนนใน Google review และ/หรือ Facebook review และ/หรือจากการสุ่มสัมภาษณ์ได้คะแนนมากกว่าร้อยละ ๔๐)	๓ คะแนน	มีความพึงพอใจเท่ากับหรือเกินร้อยละ ๖๐ แต่ไม่เกินร้อยละ ๘๐ (๓ คะแนนจาก ๕ คะแนนใน Google review และ/หรือ Facebook review และ/หรือจากการสุ่มสัมภาษณ์ได้คะแนนมากกว่าร้อยละ ๖๐)	๔ คะแนน	มีความพึงพอใจเท่ากับหรือเกินร้อยละ ๘๐ (๔ คะแนนจาก ๕ คะแนนใน Google review และ/หรือ Facebook review และ/หรือจากการสุ่มสัมภาษณ์ได้คะแนนมากกว่าร้อยละ ๘๐)			
๑ คะแนน	มีความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ ๔๐ (ต่ำกว่า ๒ คะแนนจาก ๕ คะแนนใน Google review และ/หรือ Facebook review และ/หรือจากการสุ่มสัมภาษณ์ได้คะแนนต่ำกว่าร้อยละ ๔๐)											
๒ คะแนน	มีความพึงพอใจเท่ากับหรือเกินร้อยละ ๔๐ แต่ไม่เกินร้อยละ ๖๐ (๒ คะแนนจาก ๕ คะแนนใน Google review และ/หรือ Facebook review และ/หรือจากการสุ่มสัมภาษณ์ได้คะแนนมากกว่าร้อยละ ๔๐)											
๓ คะแนน	มีความพึงพอใจเท่ากับหรือเกินร้อยละ ๖๐ แต่ไม่เกินร้อยละ ๘๐ (๓ คะแนนจาก ๕ คะแนนใน Google review และ/หรือ Facebook review และ/หรือจากการสุ่มสัมภาษณ์ได้คะแนนมากกว่าร้อยละ ๖๐)											
๔ คะแนน	มีความพึงพอใจเท่ากับหรือเกินร้อยละ ๘๐ (๔ คะแนนจาก ๕ คะแนนใน Google review และ/หรือ Facebook review และ/หรือจากการสุ่มสัมภาษณ์ได้คะแนนมากกว่าร้อยละ ๘๐)											
<p>๒. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง (10 คะแนน)</p>	<p>๒.๑ ระยะเวลา (๕ คะแนน) (ใช้งานบริการหลัก หรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด) พิจารณาจากระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนดไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด โดยสุ่มสัมภาษณ์อย่างน้อย ๓ คน และลงคะแนนทั้ง ๓ คน จากนั้นให้ทำการหาค่าเฉลี่ยของคะแนนทั้ง ๓ คน</p> <table border="1" data-bbox="528 1312 1362 1827"> <tr> <td data-bbox="528 1312 663 1397">๑ คะแนน</td> <td data-bbox="663 1312 1362 1397">ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๐-๑๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด</td> </tr> <tr> <td data-bbox="528 1397 663 1482">๒ คะแนน</td> <td data-bbox="663 1397 1362 1482">ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๑๑-๒๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด</td> </tr> <tr> <td data-bbox="528 1482 663 1568">๓ คะแนน</td> <td data-bbox="663 1482 1362 1568">ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๒๑-๓๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด</td> </tr> <tr> <td data-bbox="528 1568 663 1653">๔ คะแนน</td> <td data-bbox="663 1568 1362 1653">ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๓๑-๔๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด</td> </tr> <tr> <td data-bbox="528 1653 663 1827">๕ คะแนน</td> <td data-bbox="663 1653 1362 1827">ลดระยะเวลาในการให้บริการได้มากกว่า ๔๐% ขึ้นไป จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด หรือสามารถให้บริการน้อยกว่า ๑๐ นาที (Single Minute) ในกรณีที่ไม่สามารถลดขั้นตอนลงได้อีก</td> </tr> </table>	๑ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๐-๑๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด	๒ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๑๑-๒๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด	๓ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๒๑-๓๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด	๔ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๓๑-๔๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด	๕ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้มากกว่า ๔๐% ขึ้นไป จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด หรือสามารถให้บริการน้อยกว่า ๑๐ นาที (Single Minute) ในกรณีที่ไม่สามารถลดขั้นตอนลงได้อีก	
๑ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๐-๑๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด											
๒ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๑๑-๒๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด											
๓ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๒๑-๓๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด											
๔ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๓๑-๔๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด											
๕ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้มากกว่า ๔๐% ขึ้นไป จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด หรือสามารถให้บริการน้อยกว่า ๑๐ นาที (Single Minute) ในกรณีที่ไม่สามารถลดขั้นตอนลงได้อีก											

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน										
	<p>๒.๒ จำนวนช่องทางการให้บริการ (๕ คะแนน) (ใช้งานบริการหลักหรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด) ช่องทางหลัก หมายถึง ช่องทางการให้บริการปกติ เช่น ช่องทาง walk-in ช่องทางการให้บริการอื่น ๆ เช่น e-service การยื่นเอกสารทาง online หรือ e-payment เป็นต้น (ยกเว้นคู่มือประชาชน)</p> <table border="1" data-bbox="528 367 1369 669"> <tr> <td>๑ คะแนน</td> <td>๑ ช่องทาง (หมายถึงช่องทางหลัก)</td> </tr> <tr> <td>๒ คะแนน</td> <td>๒ ช่องทางขึ้นไป</td> </tr> <tr> <td>๓ คะแนน</td> <td>๓ ช่องทางขึ้นไป</td> </tr> <tr> <td>๔ คะแนน</td> <td>เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง (เช่น เดลิเวอรี่ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)</td> </tr> <tr> <td>๕ คะแนน</td> <td>เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๒ เรื่อง</td> </tr> </table> <p>หมายเหตุ : คณะอนุฯ ต้องพิจารณาว่าช่องทางการให้บริการต้องเป็นช่องทางที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ</p>	๑ คะแนน	๑ ช่องทาง (หมายถึงช่องทางหลัก)	๒ คะแนน	๒ ช่องทางขึ้นไป	๓ คะแนน	๓ ช่องทางขึ้นไป	๔ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง (เช่น เดลิเวอรี่ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)	๕ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๒ เรื่อง	
๑ คะแนน	๑ ช่องทาง (หมายถึงช่องทางหลัก)											
๒ คะแนน	๒ ช่องทางขึ้นไป											
๓ คะแนน	๓ ช่องทางขึ้นไป											
๔ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง (เช่น เดลิเวอรี่ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)											
๕ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๒ เรื่อง											
<p>๓. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถิติงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (10 คะแนน)</p>	<p>ประเมินจาก</p> <p>๓.๑ การมีระบบเพื่อให้บริการได้จากทุกที่ เช่น ระบบการจองคิว ระบบการให้บริการ ระบบการชำระเงิน ระบบการให้ข้อมูลเพื่อติดตามสถานะการให้บริการ ระบบการร้องเรียน (ประเมินตามตารางด้านล่าง ให้คะแนนระบบละ ๑ คะแนน และหากมีการวิเคราะห์ผลจากระบบให้เพิ่มอีก ๑ คะแนน) (๕ คะแนน)</p> <table border="1" data-bbox="528 1037 1369 1422"> <tr> <td>๑ คะแนน</td> <td>เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง / มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ</td> </tr> <tr> <td>๑ คะแนน</td> <td>มีระบบการจองคิวล่วงหน้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ / ระบบการร้องเรียนออนไลน์</td> </tr> <tr> <td>๑ คะแนน</td> <td>มีระบบยื่นคำขออิเล็กทรอนิกส์</td> </tr> <tr> <td>๑ คะแนน</td> <td>มีระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์</td> </tr> <tr> <td>๑ คะแนน</td> <td>มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/e-Tax Invoice)</td> </tr> </table>	๑ คะแนน	เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง / มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ	๑ คะแนน	มีระบบการจองคิวล่วงหน้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ / ระบบการร้องเรียนออนไลน์	๑ คะแนน	มีระบบยื่นคำขออิเล็กทรอนิกส์	๑ คะแนน	มีระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์	๑ คะแนน	มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/e-Tax Invoice)	
๑ คะแนน	เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง / มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ											
๑ คะแนน	มีระบบการจองคิวล่วงหน้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ / ระบบการร้องเรียนออนไลน์											
๑ คะแนน	มีระบบยื่นคำขออิเล็กทรอนิกส์											
๑ คะแนน	มีระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์											
๑ คะแนน	มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/e-Tax Invoice)											

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน										
	<p>๓.๒ ร้อยละของผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละเท่าใด (๕ คะแนน) ทั้งนี้ ต้องเป็นระบบการให้บริการออนไลน์ที่ให้บริการมาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน โดยอาจเป็นงานบริการใดบริการหนึ่งในห่วงโซ่การให้บริการได้ เช่น หน่วยงาน ก เปิดให้มีระบบการยื่นเอกสารแบบ Online ผ่าน Website แต่ยังคงไปชำระเงินด้วยตนเอง</p> <table border="1" data-bbox="528 360 1289 958"> <tbody> <tr> <td data-bbox="528 360 719 450">๕ คะแนน</td> <td data-bbox="719 360 1289 450">จำนวนผู้บริการตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไปเมื่อเทียบกับช่องทางปกติ ในทุกบริการที่จัดให้มี e-service*</td> </tr> <tr> <td data-bbox="528 450 719 573">๔ คะแนน</td> <td data-bbox="719 450 1289 573">จำนวนผู้บริการตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไปเมื่อเทียบกับช่องทางปกติ ในร้อยละ ๕๐ หรือมากกว่า ของบริการที่จัดให้มี e-service</td> </tr> <tr> <td data-bbox="528 573 719 696">๓ คะแนน</td> <td data-bbox="719 573 1289 696">จำนวนผู้บริการตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไปเมื่อเทียบกับช่องทางปกติ ในร้อยละ ๔๙ หรือน้อยกว่า ของบริการที่จัดให้มี e-service</td> </tr> <tr> <td data-bbox="528 696 719 819">2 คะแนน</td> <td data-bbox="719 696 1289 819">จำนวนผู้บริการตั้งแต่ร้อยละ ๔๙ หรือต่ำกว่าเมื่อเทียบกับช่องทางปกติ ในร้อยละ ๕๐ หรือมากกว่า ของบริการที่จัดให้มี e-service</td> </tr> <tr> <td data-bbox="528 819 719 958">๑ คะแนน</td> <td data-bbox="719 819 1289 958">จำนวนผู้บริการตั้งแต่ร้อยละ ๔๙ หรือต่ำกว่าเมื่อเทียบกับช่องทางปกติ ในร้อยละ ๔๙ หรือน้อยกว่า ของบริการที่จัดให้มี e-service</td> </tr> </tbody> </table> <p>หมายเหตุ : การขออนุญาตหน่วยงาน ก อาจมีบริการที่เป็นดิจิทัล ได้แก่ การยืนยันตัวตน และการชำระเงิน ให้กรรมการพิจารณาแยกเป็น ๒ บริการ และนับเปรียบเทียบกับช่องทางปกติ</p>	๕ คะแนน	จำนวนผู้บริการตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไปเมื่อเทียบกับช่องทางปกติ ในทุกบริการที่จัดให้มี e-service*	๔ คะแนน	จำนวนผู้บริการตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไปเมื่อเทียบกับช่องทางปกติ ในร้อยละ ๕๐ หรือมากกว่า ของบริการที่จัดให้มี e-service	๓ คะแนน	จำนวนผู้บริการตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไปเมื่อเทียบกับช่องทางปกติ ในร้อยละ ๔๙ หรือน้อยกว่า ของบริการที่จัดให้มี e-service	2 คะแนน	จำนวนผู้บริการตั้งแต่ร้อยละ ๔๙ หรือต่ำกว่าเมื่อเทียบกับช่องทางปกติ ในร้อยละ ๕๐ หรือมากกว่า ของบริการที่จัดให้มี e-service	๑ คะแนน	จำนวนผู้บริการตั้งแต่ร้อยละ ๔๙ หรือต่ำกว่าเมื่อเทียบกับช่องทางปกติ ในร้อยละ ๔๙ หรือน้อยกว่า ของบริการที่จัดให้มี e-service	
๕ คะแนน	จำนวนผู้บริการตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไปเมื่อเทียบกับช่องทางปกติ ในทุกบริการที่จัดให้มี e-service*											
๔ คะแนน	จำนวนผู้บริการตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไปเมื่อเทียบกับช่องทางปกติ ในร้อยละ ๕๐ หรือมากกว่า ของบริการที่จัดให้มี e-service											
๓ คะแนน	จำนวนผู้บริการตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไปเมื่อเทียบกับช่องทางปกติ ในร้อยละ ๔๙ หรือน้อยกว่า ของบริการที่จัดให้มี e-service											
2 คะแนน	จำนวนผู้บริการตั้งแต่ร้อยละ ๔๙ หรือต่ำกว่าเมื่อเทียบกับช่องทางปกติ ในร้อยละ ๕๐ หรือมากกว่า ของบริการที่จัดให้มี e-service											
๑ คะแนน	จำนวนผู้บริการตั้งแต่ร้อยละ ๔๙ หรือต่ำกว่าเมื่อเทียบกับช่องทางปกติ ในร้อยละ ๔๙ หรือน้อยกว่า ของบริการที่จัดให้มี e-service											