

งค์การบริหารส่วนตัวบ้านหนอง
ก้าที่รับ..... ๗๕๖
ศูนย์ดำรงธรรมที่อำเภอเมืองหนองบัวฯ หนองบัวฯ
29 มี.ค. 2566
(๑๐๑)

ด่วนที่สุด

ที่ อจ ๐๐๑๙/๒๕๖๖



ศูนย์ดำรงธรรมที่อำเภอเมืองหนองบัวฯ หนองบัวฯ
ที่ว่าการอำเภอเมืองอำนาจเจริญ
ถนนชยางกุ อ.จ ๓๗๐๐๐
๗/๒๕๖๖

เรื่อง การขับเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการส่วนตัวบ้านหนองบัวฯ (Government Easy Contact Center : GECC)
จังหวัดอำนาจเจริญ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ทุกแห่ง

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือจังหวัดอำนาจเจริญ ที่ อจ ๐๐๑๙/๑/๑๕๖๗ ลงวันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๖ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยจังหวัดอำนาจเจริญได้รับแจ้งจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีว่า นายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) ได้มอบนโยบายในที่ประชุมคณะกรรมการรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ ให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง จัดให้มีศูนย์ราชการส่วนตัวบ้านหนองบัวฯ (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ

อำนาจเจริญ พิจารณาแล้วว่า เพื่อให้การขับเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการส่วนตัวบ้านหนองบัวฯ (Government Easy Contact Center : GECC) ของจังหวัดอำนาจเจริญ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเป็นการยกระดับการให้บริการของหน่วยงานของรัฐในพื้นที่จังหวัดมีประสิทธิภาพ จึงขอให้ท่านประเมินตนเอง (Self Checklist) ตามหลักเกณฑ์ประเมินการรักษามาตรฐาน GECC และรายงานให้อำเภอทราบด้วยภายในวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖ เพื่อจะดำเนินการจังหวัดอำนาจเจริญทราบต่อไป ทั้งนี้ สามารถดาวน์โหลดสิ่งที่ส่งมาด้วยได้ตาม QR Code ด้านล่างหนังสือฉบับนี้ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายธนกร แมวภก)
นายอำเภอเมืองอำนาจเจริญ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ สิ่งที่ส่งมาด้วย ๒



ที่ทำการปักครองอำนาจ
ศูนย์ดำรงธรรมอำนาจ
โทร. ๐-๔๕๕๑-๑๙๙๒

ที่ บก ๐๑๐๕.๐๕/๔๖๐๑



สำเนาเอกสารฉบับนี้ห้ามอ่านงานอิเล็กทรอนิกส์ เลขที่... 5403	วันที่... ๗ มี.ย. ๒๕๖๕
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	สำเนียบร์บาก กทม. ๑๐๓๐๐
สำนักงานจังหวัดลำนาวเจริญ	เลขที่รับ... 2616
วันที่รับ... ๗ มี.ย. ๒๕๖๕ ๑๖.๒๐	

เรื่อง การขึ้นเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการสะพาน

เรียน ผู้อำนวยการจังหวัดอำนาจเจริญ

ตามที่นายกรัฐมนตรีได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการจังหวัดชุดใหม่เจริญ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เป็นประธานกรรมการ และผู้แทนสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นกรรมการและเลขานุการ ได้เชิญชวนให้เป็นปัจจัยของรัฐในสังกัด ของท่านสมควรขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะพาน (มาตรฐาน GECC) เป็นไปได้ด้วยดี ดังนี้ และได้พิจารณาให้การรับรองมาตรฐาน GECC แก่หน่วยงานของรัฐมาอย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ จนปัจจุบันมีศูนย์ราชการสะพานที่อยู่ระหว่างการรับรองมาตรฐาน จำนวน ๑,๓๔๓ ศูนย์ นับ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอคณะกรรมการรับรองมาตรฐานเพื่อรับทราบผลการขึ้นเคลื่อนนโยบายของนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะพาน โดยจะได้ประสานให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ พัฒนางานบริการประชาชนเข้าสู่มาตรฐาน GECC เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น และคณะกรรมการรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๕ รับทราบตามที่เสนอ ในการนี้เพื่อให้การขึ้นเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการสะพานเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับมติคณะกรรมการรัฐมนตรีดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์ท่านแจ้งหน่วยงานในกำกับพิจารณา ดังนี้

๑. รับทราบมติคณะกรรมการรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๕ เรื่อง รายงานผลการขึ้นเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการสะพาน และส่งเสริมผลลัพธ์ให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐในกำกับพัฒนางานบริการ ประชาชนเข้าสู่มาตรฐาน GECC เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น

๒. ขอให้ศูนย์ราชการสะพานที่อยู่ระหว่างการรับรองมาตรฐาน GECC จำนวน ๑,๓๔๓ ศูนย์ นำส่งข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ และผลการประเมินตนเอง (Self Checklist) ตามหลักเกณฑ์ประเมินการรักษามาตรฐาน GECC ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทราบทุกรอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน (รอบปีงบประมาณ) ผ่านระบบออนไลน์ เพื่อสอดท่อนให้เห็นว่าประชาชนยังคงได้รับการบริการที่มีมาตรฐาน GECC อย่างต่อเนื่อง

๓. รับทราบผลการสำรวจความต้องการสิ่งจูงใจในการขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC (ที่มิใช่พิณ rage) เพื่อพิจารณาสร้างข้อมูลและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่ต่อไป รายละเอียดตาม QR Code หรือ URL ท้ายหนังสือดังนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง ทั้งนี้ ได้มีหนังสือแจ้งภาระท่วงหาดใหญ่พิจารณาด้วยแล้ว



ขอแสดงความนับถือ

(นายมงคลชัย สมอุดร)

URL: shorturl.at/npyJK

รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๗๖ โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๗๕



ที่ นร ๐๕๐๙/๑๙๒๖

สำนักเลขานุการคณะกรรมการรัฐมนตรี
สำเนียบรัฐบาล กม. ๑๓๐๐

๗ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการขับเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการสหภาพ

เรียน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

อ้างอิง หนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๑๓๐๕.๐๕/๑๗๐๓ ลงวันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๕

ตามที่ได้เสนอรายงานผลการขับเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการสหภาพ ไปเพื่อคณะกรรมการรัฐมนตรีทราบ
ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

คณะกรรมการรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๕ รับทราบตามที่สำนักงานปลัด
สำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ สำนักเลขานุการคณะกรรมการรัฐมนตรีได้แจ้งให้รองนายกรัฐมนตรี
(นายวิษณุ เครืองาม) ประธานกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสหภาพ สำนักเลขานุการนายกรัฐมนตรี
และสำนักงาน ก.พ.ร. ทราบด้วยแล้ว

ขอแสดงความนับถือ

ปิยะพจน์ พัฒนา

(นางสาวเบญจรงค์ราษฎร์ จังธรรมคุณ)

ผู้อำนวยการกองพัฒนาธุรกิจสาธารณะ ปฏิบัติราชการแทน
เลขานุการคณะกรรมการรัฐมนตรี

กองพัฒนาธุรกิจสาธารณะ และติดตามนโยบายพิเศษ
โทร. ๐ ๒๖๘๐ ๔๐๐๐ ต่อ ๑๗๐๒ (อุชยากร), ๑๕๗๒ (เฉลิมชัย)

โทรสาร ๐ ๒๖๘๐ ๑๔๔๖

www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sarabok@soc.go.th

สำเนาถูกต้อง

ศุภลักษณ์

(นางสาวศุภลักษณ์ ทองเดช)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๕/๙๗๐๑

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๗ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการขับเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการสะพาน

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาสังคมฯ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือด้านล่างนี้ของนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒)/๔๘๐๑ ลงวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๕

๒. สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๕/๙๗๔๔ ลงวันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๕

๓. รายงานผลและวิธีทัพน้น้ำเสนอการขับเคลื่อนนโยบายศูนย์ราชการสะพานตามนโยบาย
ของนายกรัฐมนตรี

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอผลการขับเคลื่อนนโยบายของนายกรัฐมนตรี
เกี่ยวกับศูนย์ราชการสะพาน มาเพื่อคอมมูนิเคชันเพื่อโปรดทราบ โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอ
ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะกรรมการพัฒนาสังคมฯ ๔๘๔๘ มาตรา ๔ (๑๒) รวมทั้ง
สอดคล้องตามยุทธศาสตร์ชาติในด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ หัวข้อ
รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะกรรมการพัฒนาสังคมฯ ด้วยแล้ว รายละเอียดตามดังที่ส่งมาด้วย ๑ และ ๒

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ เมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๕ นายกรัฐมนตรีได้มอบนโยบายให้ทุกกระทรวง กรม
และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง จัดให้มี “ศูนย์ราชการสะพาน (Government Easy Contact
Center : GECC)” เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
ให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการ
กับหน่วยงานของรัฐ รวมทั้งเมื่อวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๖๕ นายกรัฐมนตรีได้รับทราบแนวทางการจัดตั้ง
ศูนย์ราชการสะพานและเห็นชอบให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีหนังสือแจ้งเรียนกระทรวง กรม
และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องนำแนวทางการจัดตั้งศูนย์ราชการสะพานไปพิจารณาดำเนินการ
ในส่วนที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลเป็นรูปธรรมโดยเร็ว

๑.๒ นายกรัฐมนตรีได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการ
ศูนย์ราชการสะพานบัดตึ้งเดือน พ.ค. ๒๕๖๕ และปัจจุบันได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๒๑๕/๒๕๖๖ ลงวันที่
๒๙ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะพาน โดยมีรองนายกรัฐมนตรี
(นายวิษณุ เครืองาม) เป็นประธานกรรมการ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายอนุชา นาคาศัย)
เป็นรองประธานกรรมการ ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เลขาธิการ ก.พ.ร. กับผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ร่วมเป็นกรรมการ และมีผู้แทนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กับ ผู้แทนสำนักงาน ก.พ.ร.
เป็นฝ่ายเลขานุการร่วม โดยมีหน้าที่และอำนาจที่สำคัญในการกำหนดแนวทางการจัดตั้งและมาตรฐาน
การให้บริการของศูนย์ราชการสะพาน (มาตรฐาน GECC) กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล
และการปรับปรุงมาตรฐาน GECC รวมทั้งติดตามประเมินผลการให้บริการของศูนย์ราชการสะพาน

๑.๓ เมื่อวันที่....

๓๓ เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๘ นายกรัฐมนตรีได้มอบหมายให้รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เป็นประธานในพิธีเปิดศูนย์ราชการสละดวก ณ ตึกสันติไมตรี ทำเนียบรัฐบาล และเมื่อวันที่ ๙ เมษายน ๒๕๕๘ นายกรัฐมนตรีได้กล่าวในรายการ “คืนความสุขให้คนในชาติ” ออกรายการทางโทรทัศน์ รวมการเฉลยทิศทางประเทศไทย โดยกล่าวถึงการจัดตั้ง “ศูนย์ราชการสละดวก” ที่เน้นความ “สะอาด รวดเร็ว เช้าถึงง่าย” ใน การให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจทุกแห่ง

๔. เมตตาด้วยความอ่อนน้อมอบน้อมศรัทธา

นายกรัฐมนตรีได้ให้ความเห็นชอบให้ดำเนินการขับเคลื่อนนโยบายของนายกรัฐมนตรี เกี่ยวกับศูนย์ราชการสละดวกเพื่อโปรดทราบ

๕. สรุปสำคัญ ข้อเท็จจริง และข้อกฎหมาย

สืบเนื่องจากนายกรัฐมนตรีได้มอบนโยบายให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้ง รัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง จัดให้มี “ศูนย์ราชการสละดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขับเคลื่อนนโยบายของนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับศูนย์ราชการสละดวก โดยมีการดำเนินโครงการศูนย์ราชการสละดวกอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ จนถึงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ตามที่ได้ระบุไว้

๓.๓ การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผล และการรับรองมาตรฐาน GECC โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. ดังนี้

หัวข้อ	ประเด็นการพิจารณา
๑. ภูมิมองการให้บริการ ของศูนย์ราชการสละดวก	๑.๑ ด้านสถานที่ สละดวก รวดเร็ว เช้าถึงง่าย ไม่สร้างภาระให้แก่ประชาชน ๑.๒ ด้านบุคลากร มีจิตบริการ (Service Mind) ให้บริการด้วยความภาคภูมิใจ ประทับใจ ให้ความเข้มแข็ง ๑.๓ ด้านงานที่ให้บริการ ต้องตอบสนองความต้องการของประชาชน ไม่ยุ่งยาก ขับขัน บริการมีมาตรฐาน ๑.๔ ด้านอื่น ๆ ตามความเหมาะสมสมความภารกิจ โดยทุก ๆ ด้าน ต้องมีมาตรฐาน ในการบริการประชาชน
๒. หลักเกณฑ์ จำนวน ๑๐๕ ข้อ	๒.๑ <u>เกณฑ์ด้านภาษาไทย</u> (Self Checklist) มี ๑๕ ข้อ (ต้องดำเนินการให้ครบถ้วน) พิจารณาจากจุดให้บริการหรือข้อมูลที่สามารถเพิ่มได้ในเชิงปรัชญา ๒.๒ <u>เกณฑ์ด้านคุณภาพ</u> มี ๔๖ ข้อ ๗๐ คะแนน พิจารณาจากข้อมูลผู้คนสถานที่ ด้านบริการ ด้านบุคลากร และด้านเทคโนโลยี แบ่งเป็น ๒.๒.๑ เกณฑ์ขึ้นพื้นฐาน มี ๒๐ ข้อ ๆ ๘ คะแนน (ต้องดำเนินการให้ครบถ้วน) ๒.๒.๒ เกณฑ์ขั้นสูง มี ๒๐ ข้อ ๆ ๘ คะแนน และมี ๒ ข้อ ๆ ๑๖ คะแนน (ต้องได้อย่างน้อย ๓๔ คะแนน) ๒.๓ เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ มี ๖ ข้อ ๓๐ คะแนน (ต้องได้อย่างน้อย ๑๖ คะแนน) พิจารณาจากความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ ความสะอาดดวก ในการติดต่อราชการ และการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน

หัวข้อ	ประเด็นการพิจารณา
๓. ระดับการรับรอง จำนวน ๓ ระดับ	 <u>ระดับสีเขียว (สีเขียว)</u> หมายถึง มีการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ระหว่าง ๙๐ - ๑๐๐ คะแนน  <u>ระดับก้าวหน้า (สีเงิน)</u> หมายถึง มีการเพิ่มเติบโตกรรมและ เทคโนโลยีในการให้บริการ ระหว่าง ๘๐ - ๙๙ คะแนน  <u>ระดับเป็นเลิศ (สีทอง)</u> หมายถึง มีการเพิ่มเติบโตกรรมและ เทคโนโลยีสำหรับให้บริการด้วยระบบดิจิทัล สะดวกทุกที่ ทุกเวลา ระหว่าง ๙๐ - ๑๐๐ คะแนน
๔. สีสูงใจ	<p>๔.๑ โครงการรับรองมาตรฐาน GECC เป็นสิ่งย้ำเตือนให้เห็นถึงคุณค่าของ หน่วยงานของรัฐที่พัฒนางานในด้านต่าง ๆ จนสามารถให้บริการประชาชน ได้อย่างเด้มดังภาพ ถือเป็นคุณค่าอันทรงเกียรติของหน่วยงานในการ รักษามาตรฐาน GECC</p> <p>๔.๒ โครงการรับรองมาตรฐาน GECC เป็นเครื่องหมายที่แสดงให้รู้ว่าประชาชน จะได้รับการบริการที่มีมาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย เปิดเสร็จได้ อยู่ดูดเดียว</p>

๓.๒ การส่งเสริมผลักดันให้หน่วยงานของรัฐมีการพัฒนาการให้บริการประชาชน ตามมาตรฐาน GECC ได้แก่ การจัดประชุมชี้แจงเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ แนวทาง และวิธีการประเมินเพื่อขอรับ การรับรองมาตรฐาน GECC การกำหนดต้นแบบคุณย์ราชการสะดวกในระดับเป็นเลิศ (สีทอง) เพื่อเป็นองค์ความรู้ และกระตุ้นให้หน่วยงานมีการพัฒนาการให้บริการตามแนวทางการปฏิบัติที่ดี การสร้าง Coaching ในการสมัคร ให้แก่หน่วยงาน การจัดทำและเผยแพร่คู่มือการรับรองมาตรฐาน GECC การเปิดช่องทางให้คำปรึกษาหารือ ผ่านเฟซบุ๊กตลอด ๒๔ ชั่วโมง และการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวกให้แก่ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นของรัฐ ทั้งจากส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

๓.๓ การตรวจประเมินมาตรฐาน GECC แบ่งเป็น ๓ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ ตรวจสอบเอกสารใบสมัครเบื้องต้นตามหลักเกณฑ์มาตรฐาน GECC ผ่านระบบการรับสมัครออนไลน์ที่เว็บไซต์ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (www.psc.opm.rgo.th) เมื่อผ่านการตรวจคัดกรองเอกสารใบสมัครจึงจะได้รับการพิจารณาตัวตรวจประเมิน ในพื้นที่ต่อไป

ขั้นตอนที่ ๒ ตรวจประเมินในพื้นที่ตามหลักเกณฑ์มาตรฐาน GECC โดยใช้ระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการตรวจประเมินให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น ระบบ Video Conference และการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ ย จุดให้บริการ โดยขั้นตอนที่ ๑ และ ๒ คณบุญกรรมการ ตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกที่ได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการบริหารศูนย์ราชการสังคายณ์ ซึ่งมีผู้แทนจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และสำนักงาน ก.พ.ร. เป็นผู้พิจารณาตรวจประเมิน

ขั้นตอนที่ ๓ พิจารณาตัดสินให้การรับรองโดยคณะกรรมการอำนวยการอำนวยการ ศูนย์ราชการสะดวก โดยที่ผ่านมามีหน่วยงานของรัฐลักษณะขอรับการรับรองมาตรฐาน จำนวน ๕,๒๖๖ ศูนย์ และได้รับการรับรองมาตรฐาน จำนวน ๒,๓๕๓ ศูนย์ คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๓๙ โดยมีศูนย์ราชการสะดวกที่อยู่ระหว่างการรับรองมาตรฐาน GECC ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔ จำนวน ๑,๓๕๓ ศูนย์ โดยจำแนกได้ดังนี้

พ.ศ.	จำนวนสมัคร (ศูนย์)	ผ่านการตรวจ คัดกรองเอกสาร (ศูนย์)	ผ่านการตรวจ ในพื้นที่ (ศูนย์)	การรับรอง (ศูนย์)	ร้อยละ
๒๕๕๘	๑๑๙	๑๙	๕๗	*๔๗	๓๔.๕๕
๒๕๖๐	๔๓๑	๓๒๐	๒๔๒	*๒๘๙	๖๖.๑๕
๒๕๖๑	๕๕๑	๔๙๔	๓๙๕	*๓๘๕	๗๑.๑๖
๒๕๖๒	๑,๒๖๒	๑๒๓	๑๔๐	*๑๙๐	๑๔.๘๔
๒๕๖๓	๑,๕๖๑	๑๔๑	๑๕๕	๑๕๕	๑๑.๑๔
๒๕๖๔	๑,๔๖๒	๑๓๔	๑๔๔	๑๔๔	๑๐.๙๖
รวม	๕,๔๙๖	๔,๗๐๕	๕,๗๑	๕,๗๑	๔๔.๓๙

* ครอบอายุการรับรอง จำนวนทั้งสิ้น ๑,๐๐๘ ศูนย์ (คงเหลือ ๑,๓๗๓ ศูนย์)

ทั้งนี้ ในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เปิดรับสมัคร การขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ ผ่านระบบออนไลน์ โดยมีหน่วยงานของรัฐสมัครขอรับการรับรองมาตรฐาน จำนวน ๑,๕๖๑ ศูนย์ ขณะนี้อยู่ระหว่างการพิจารณา ตรวจสอบคัดกรองเอกสาร

๓.๔ การจัดพิธีมอบให้และตราวับรองมาตรฐาน GECC ประจำปี เพื่อเป็นเกียรติแก่หน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานกับกระทรวงต้นให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนมากที่สุด และได้ขออนุญาตนำลายมือชื่อนายกรัฐมนตรีลงลักษณะนี้ไว้ ในการรับรองมาตรฐาน GECC เพื่อมอบให้แก่หน่วยงาน โดยในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ มีหน่วยงานของรัฐที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน จำนวน ๘๘๘ ศูนย์ แบ่งเป็น

๓.๔.๑ ระดับเป็นเลิศ (สีทอง) จำนวน ๖ ศูนย์ ได้แก่ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเคราะห์คามเทพยาศาสตร์ และสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา

๓.๔.๒ ระดับดีกว่าหน้า (สีเขียว) จำนวน ๑๐๑ ศูนย์ เช่น ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานเขตสังจังหวัด ศูนย์บริการลูกค้า NT สำนักงานสรรพากรมิติพื้นที่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และโรงเรียนบากล

๓.๔.๓ ระดับพื้นฐาน (สีฟ้า) จำนวน ๘๘๘ ศูนย์ เช่น สำนักงานที่ดินจังหวัด สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงสาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักทะเบียนอำเภอ การไฟฟ้านครหลวง สำนักงานคลังจังหวัด และเทศบาลนคร/เมือง

ในการนี้ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานรายการการกับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ จะเห็นได้ว่า หน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ผ่านการรับรองจำนวน ๕๐๑ ศูนย์ คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๔๒ หากว่า หน่วยงานราชการที่ผ่านการรับรองจำนวน ๘๘๘ ศูนย์ คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๕๘

๓.๕ การตรวจสอบประเมินการรักษามาตรฐาน GECC สำหรับหน่วยงานที่ได้รับการรับรอง มาตรฐานแล้ว สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอความร่วมมือผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้ตรวจราชการกระทรวง/กรม พิจารณาสนับสนุนการตรวจสอบประเมินการรักษามาตรฐานหน่วยงานที่อยู่ระหว่างการรับรองมาตรฐาน GECC ผ่านระบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง โดยมีแนวทางการพัฒนาประเมินการรักษามาตรฐาน GECC ดังนี้

๓.๕.๑ ตรวจสอบประเมินแบบ Surprise Check โดยการตรวจประเมินจุดให้บริการ หรือชั้นมูลค่า รายการเดิมที่ได้ในเชิงประจักษ์ ได้แก่ งานบริการ การจัดเพรียงรั้งคุ้ม/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดยืน ๑ ระบบตัว/อุปกรณ์ การออกแบบระบบงาน ระบบการประเมินความพึงพอใจ คุณภาพ การให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน และการพัฒนาที่เพิ่มขึ้นจากเดิมและเป็นเรื่องใหม่

๓.๕.๒ มาตรการเกี่ยวกับหน่วยงานที่ไม่ผ่านการตรวจประเมินการรักษามาตรฐาน ประกอบด้วย

(๑) ข้อที่ ๑..

๑) ขั้นที่ ๑ มีหนังสือแจ้งหน่วยงานด้านสังกัด และหน่วยงานที่ไม่ผ่านการตรวจประเมินการรักษามาตรฐาน เพื่อพิจารณาแก้ไขปรับปรุงการให้บริการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน

๒) ขั้นที่ ๒ คณะกรรมการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ลงทันทีสู่กระบวนการประเมินการรักษามาตรฐานหน่วยงานตามขั้นที่ ๑ อีกครั้ง

๓) ขั้นที่ ๓ กรณีไม่ผ่านการตรวจประเมินการรักษามาตรฐานตามขั้นที่ ๒ ให้มีหนังสือนำเรียนประทานกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการฯ ให้พิจารณาสั่งการ หรือเพิกถอนการรับรองมาตรฐานดังกล่าว

โดยในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ มีศูนย์ราชการล่วงเวลาที่ไม่ผ่านการตรวจประเมินการรักษา มาตรฐาน GECC จำนวน ๑๖ ศูนย์ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้มีหนังสือแจ้งหน่วยงานด้านสังกัด เพื่อพิจารณาแก้ไขปรับปรุงการให้บริการตามผลการประเมินให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันแล้ว

๓.๖ ข้อเสนอแนะในการขับเคลื่อนศูนย์ราชการล่วงเวลา

๓.๖.๑ ความมีการสร้างสิ่งสุ่งใจให้แก่หน่วยงานของรัฐที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC

๓.๖.๒ ควรส่งเสริมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการสร้างคุณภาพชีวิต ให้สามารถร่วมกับศูนย์ราชการฯ ให้แก่หน่วยงานของรัฐที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC มากขึ้น

๓.๖.๓ ควรลงเสริมการใช้ระบบ IT และ Application ใน การให้บริการ

๓.๖.๔ ควรมีแนวทางการช่วยเหลือสนับสนุนการทำงาน งบประมาณ และ อัตรากำลัง จากส่วนกลางสำหรับหน่วยงานที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญต่อคุณภาพชีวิต การพัฒนาเศรษฐกิจและ สังคม และแก้ไขปัญหาของประชาชนในทันที

๓.๗ ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๓.๗.๑ ประชาชนและภาคเอกชนเกิดความพึงพอใจและมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC และได้รับการบริการที่ดี “มีความลับดุล รวดเร็ว และเข้าถึงการบริการได้ง่าย”

๓.๗.๒ หน่วยงานของรัฐสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการต่อองค์กรและบุคลากร รวมที่มีแรงผลักดันในการส่งเสริมพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมี ประสิทธิภาพ

๓.๗.๓ เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อการพัฒนาประเทศ มีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ ยอมรับของสังคมโดยรวม ส่งผลให้เกิดการกระตุ้นเศรษฐกิจเพื่อสร้างรายได้กับประเทศไทยมากขึ้น รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๓

๓.๘ ข้อกฎหมาย

๓.๘.๑ พระราชบัญญัติการอำนวยความลับดุลของ ๒๕๖๔ ได้กำหนดให้ร่วมเพื่ออำนวยความลับดุลให้แก่ประชาชน ได้ใน ๒ มาตรฐาน ดังนี้

มาตรฐาน ๗ วรรคดี เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความลับดุลให้แก่ประชาชน ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่อรับทำข้อและข้อแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาติ ๑ ตามกฎหมาย ว่าด้วยการอนุญาติไว้ ณ ที่เดียวกันทางแนวทางที่ ก.๙.๒. กำหนด

มาตรฐาน ๑๕ วรรคหนึ่ง ในกรณีจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ในการอำนวย ความลับดุลแก่ประชาชนให้คณารัฐมนตรีมีอำนาจตั้งศูนย์รับคำขออนุญาต เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการ รับคำขอตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาติขึ้น

๒.๔.๒ พระราชกฤษ្យึกว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๙ ได้มุ่งเน้นการบริหารราชการที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและก่อให้เกิดผลกระทบในทางที่ดีต่อการพัฒนาชีวิตรของประชาชน และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ โดยในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการต้องมุ่งเน้นดึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก ดังนี้ จึงต้องมีการสำรวจความคิดเห็นต้องการของประชาชน และความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างถูกประเมินเพื่อจะได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกและปิดผิดข้อบกพร่องที่มีอยู่

ทั้งนี้ พระราชกฤษ្យึกว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๙ ได้กำหนดให้มีเรื่องการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่อลดระยะเวลาของประชาชนในการมาติดต่อราชการ โดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อส่วนราชการหลายแห่งเพื่อดำเนินการในเรื่องเดียวกัน และประชาชนสามารถติดต่อ สลับงานงานที่เกี่ยวข้อง กัน ที่แห่งเดียวได้ในทุกรายการ

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การขับเคลื่อนนโยบาย ของนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับศูนย์ราชการลดเวลาในการเดินทาง ลดเวลาในการดำเนินการ ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และพระราชกฤษ្យึกว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๙ ใน การอำนวยความสะดวกและสร้างความสุขให้แก่ประชาชนเพื่อลดระยะเวลาในการ ติดต่อราชการโดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อส่วนราชการหลายแห่ง เพื่อดำเนินการในเรื่องเดียวกัน และสามารถ ติดต่อสอบถามงานหน้าบ้านได้ ณ จุด ๆ เดียว โดยที่ผ่านมาพบว่าหน่วยงานของรัฐประเภทรัฐวิสาหกิจ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานบริการประชาชนเพื่อเข้าสู่มาตรฐาน GECC เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง หากแต่ส่วนราชการที่มีงานบริการใกล้ชิดกับประชาชนและมีงานบริการด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ยังเข้ามามีส่วนร่วมไม่มากในการพัฒนางานบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและสร้างความ เชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการ ดังนั้น จึงเห็นควรเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ผลการขับเคลื่อนนโยบายของนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับศูนย์ราชการลดเวลา ทั้งนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จะได้ประสานให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐพัฒนางานบริการประชาชนเข้าสู่มาตรฐาน GECC เพื่อบริการประชาชนมากยิ่งขึ้น

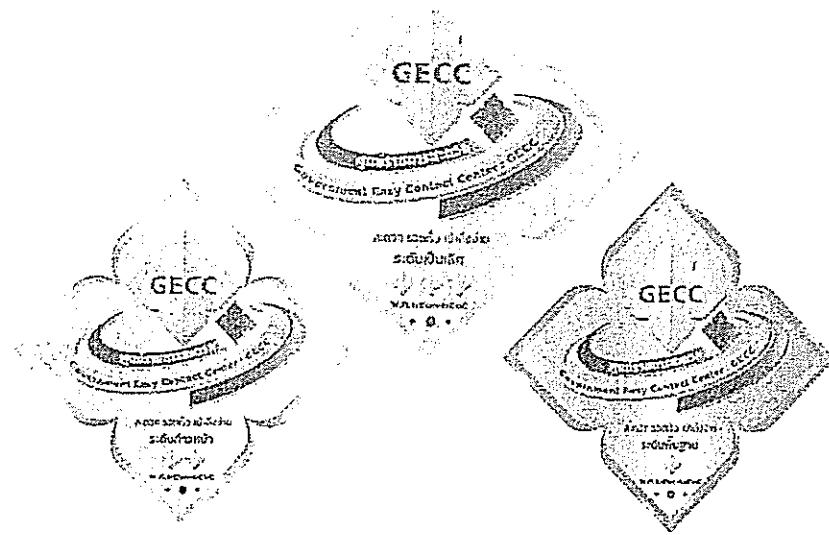
จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายธีรวาท ประยูรลักษณ์)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน
โทร. ๐ ๒๒๘๒ ๔๔๖๖ หรือ ๐๘ ๑๗๙๗ ๖๗๗๓ (ศูนย์ลักษณ์)
โทรสาร ๐ ๒๒๘๒ ๔๔๖๖

สำนักนายกรัฐมนตรี
ศูนย์ลักษณ์
(นางสาวสุนีย์ ทองเศษ)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ



หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการส่วนภูมิภาค 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 ๑ มี ๑๖ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๑๖ คะแนน
หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ ๑๖ คะแนน
 - ๒.๒ เกณฑ์ขั้นสูง สัญลักษณ์ ๒ 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

๒. แบบฟอร์มหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสังค老公และแนวทาง
การพิจารณารายข้อสำหรับผู้ตรวจ

ชื่อศูนย์ราชการสังค老公..... ลงชื่อ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

วัน เดือน ปี ที่ตรวจประเมิน / / / /

๑. เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist)

* เงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน

ข้อที่	การดำเนินการ	มี (รับผิดชอบต่อ)	ไม่มี (ไม่พิจารณาต่อ)
๑.	มีการให้บริการ nok เวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในเดือนที่ เช่น - วันพัฒนาฯ-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา ๑๗.๐๐ ~ ๑๙.๐๐ น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา ๑๙.๐๐ ~ ๒๑.๐๐ น. เป็นต้น		
๒.	มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เชื่อมสถานที่บริการเพื่อให้สัมภាត่อการเดินทาง โดยสามารถเข้าถึงสถานที่ด้วยรถสาธารณะ		
๓.	มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือคำแนะนำในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน (ให้อนุกรรมการฯ พิจารณาจากป้ายบอกทิศทางหรือคำแนะนำจุดให้บริการภายใต้หน่วยงาน)		
๔.	มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีมีมีลิฟท์) มีทางลาดสำหรับเดิน มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีลักษณะขวาง เป็นต้น (หมายเหตุ ควรพิจารณาในเรื่องการใช้ตัวริบของสถานที่โดยให้อนุกรรมการฯ ทดสอบด้วย)		
๕.	มีการออกแบบพื้นที่ให้เข้าถึงง่าย สะดวกต่อการเดินทาง “จุดก่ออันเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อ่อนนุนความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน : ที่พื้นที่สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ต้องการ (หมายเหตุ ต้องลอง ไปร่อง ไม่แอด และคำนึงถึงการให้บริการผู้สูงอายุเข้าถึงการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง)		
๖.	มีขนาดและพื้นที่ที่เข้าถึงง่ายสะดวกต่อการเดินทาง (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่วงกาย ที่ลากยาว) และออกแบบพื้นที่ทางออกให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว		
๗.	ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากล ห้องน้ำสีน้ำเงินหรือรถล้อเลื่อน (เช่น ติดແเบนเตือนให้ระมัดระวังบริเวณจุดที่ต่างระดับ)		
๘.	มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอที่จะไม่ทำให้เกิดอันตราย และไม่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ		
๙.	มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักผ่อน เป็นต้น		
๑๐.	มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขาลักษณะ (กรณีที่ห้องน้ำไม่มีอยู่ในสำนักงานบริษัทจัดการของหน่วยงานเอง ให้พิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ)		
๑๑.	มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม		
๑๒.	มีจุดแรกเข้า ในการเข้าถึงสำนักงานโดยความสะดวกต่อ ฯ เช่น กัตตกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือเข้าถึงเครื่องเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลาอุดหนอย		
๑๓.	มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่เข้าใจและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ		
๑๔.	มีการกำหนดที่นี่ที่เปลปลอกคบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเชิงสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะได้ในบริเวณที่เหมาะสม		
ผลประเมิน		ผ่าน	ไม่ผ่าน

๒. เกณฑ์ด้านคุณภาพ

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
๑. ด้านสถานที่			
□ (+)	๑.๑ มีการดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายของเชื้อโรค ให้กับประชาชนที่มาติดต่อ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสถานที่ให้บริการ	<input type="checkbox"/> การควบคุมเกี่ยวกับสุขลักษณะอาคารและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีอยู่ในอาคาร <input type="checkbox"/> การจัดอุปกรณ์ทำความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค <input type="checkbox"/> การป้องกันสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน <input type="checkbox"/> การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing)	
□ (-)	๑.๒ มีการจัดภูมิทัศน์ให้เข้าถึงอำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก เช่นห้องน้ำ รายการ ตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาลังกawi และความมั่นคงของมนุษย์	มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวย ความสะดวกหรือบริการ เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้ อย่างน้อย ๑๑ รายการ (ตามกฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือ บริการในอาคารสถานที่หรือบริการสาธารณูปโภค อื่น เพื่อให้ คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๖๔ ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๔) <input type="checkbox"/> ที่จอดรถสำหรับคนพิการ* <input type="checkbox"/> ทางลาด* <input type="checkbox"/> สถานที่คิดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ* <input type="checkbox"/> ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ* <input type="checkbox"/> ห้องน้ำสำหรับคนพิการ* <input type="checkbox"/> ประตูสำหรับคนพิการ* <input type="checkbox"/> ที่นั่ง/พื้นที่จอดรถสำหรับคนพิการ <input type="checkbox"/> โทรศัพท์สาธารณะ <input type="checkbox"/> จุดบริการน้ำดื่ม <input type="checkbox"/> ลิฟฟ์สำหรับคนพิการ <input type="checkbox"/> สัญญาณเสียงและแสงขอความช่วยเหลือ <input type="checkbox"/> พื้นที่สำหรับหนึ่งภัยสำหรับคนพิการ <input type="checkbox"/> การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการเดิน และตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญลักษณ์สำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ซึ่งฝึกการอ่านร่วมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการอย่างน้อย ๑ คน เพื่อให้บริการสำหรับคนพิการ <input type="checkbox"/> ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ <input type="checkbox"/> ราวแก้ตกหรือแท่นกันตก <input type="checkbox"/> พื้นผิวภาค เหล็กหัวร่องสำหรับผู้พิการทางการเห็น <input type="checkbox"/> เสาปลายส่วนสำหรับคนพิการ <input type="checkbox"/> ตู้รีเซ็ฟ เทคโนโลยี (ATM) สำหรับคนพิการ <input type="checkbox"/> ประตูสัมผัสร้า ทางสัมผัสพิการ	

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
		<input type="checkbox"/> ผู้ประเมินยังรับคนพิการ <input type="checkbox"/> ถังขยะแบบแยกอ่อนหัด <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> ต้องสร้างภูมิทัศน์อ่อนหัดต่อการหักผ่อนหรือนิจ ของประชาชน โดยจัดให้มีพื้นที่สีเขียวสาธารณะ ร่มรื่น สวยงามตามธรรมชาติ เช่น สวนสาธารณะ สถานหย่อน เป็นต้น	
<input type="checkbox"/> (😊)	๑.๓ มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการคัดแยกขยะในหน่วยงาน และ ดำเนินการตามแนวทางลดขยะให้เป็นศูนย์ (Zero Waste) ทั้ง Reduce Reuse และ Recycle <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีการสร้างสรรค์กิจกรรมภายใต้หน่วยงาน เพื่อการจัดการขยะอย่างยั่งยืนร่วมกับเจ้าหน้าที่หรือ ผู้รับบริการ	
<input type="checkbox"/> (😊)	๑.๔ มีการส่งเสริมการใช้พลังงานลีเชียห์หรือพลังงานทดแทน	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการดำเนินการภายใต้หน่วยงาน เพื่อลดการใช้พลังงาน <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีการดำเนินการตามแนวคิดที่เกี่ยวข้อง กับเรื่องความเป็นกลางของคาร์บอน (Carbon Neutrality) เช่น การติดตั้ง Solar Rooftop การใช้งานอาคารและ การบำรุงรักษาอาคารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลด การปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่อง	
๒. ด้านบริการ			
<input type="checkbox"/> (怵)	๒.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือ ปัญหา ในการให้บริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ ให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและแก้ไขปัญหาการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - ลักษณะความหลากหลายที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	หน่วยงานต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้เทคนิคหรือวิธีการเพื่อให้ทราบความคาดหวังของ ผู้รับบริการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการ โดย กลุ่มตัวอย่างมีขนาดที่เหมาะสม และต้องกำหนดครอบคลุม ทั้ง ๖ ประเด็น ดังนี้ <input type="checkbox"/> ประเภทงานบริการ <input type="checkbox"/> วันและเวลาเปิดให้บริการ <input type="checkbox"/> สถานที่ให้บริการ <input type="checkbox"/> ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ <input type="checkbox"/> ลักษณะความหลากหลายที่สำคัญ <input type="checkbox"/> การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ - ผลการสำรวจที่ได้รับต้องมี (ผลการสำรวจมีความกว่า ๒ ปี) * ให้พิจารณาแบบค่ารวมของหน่วยงานว่าครบทั้ง ๖ ประเด็น หรือไม่ และแบบค่ารวมของหน่วยงานที่ให้ทราบความต้องการ ของผู้รับบริการหรือไม่	
<input type="checkbox"/> (ลืม)	๒.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบ แนวทางให้บริการ	<input type="checkbox"/> มีรายงานผลการวิเคราะห์ตามข้อ ๒.๑ <input type="checkbox"/> สามารถทำตามมาตรฐานที่ให้บริการ	

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คriteร์เรีย
<input checked="" type="checkbox"/> (-) ๒.๓ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสลดว่า ครอบคลุม ประเททงานดังนี้ - งานบริการความภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการซื้อขายสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์		<input type="checkbox"/> งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน <input type="checkbox"/> งานบริการข้อมูลสำหรับของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน (รูปแบบในการให้บริการข้อมูลลักษณะสำหรับสถานที่ซื้อขายไปแสดงบนเว็บไซต์ของหน่วยงานโดยติด QR Code ที่มีขนาดของหน้าจอเดียว และในกรณีเป็นประกาศสำคัญให้ติดประกาศ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าถึงลึกค้นของได้ โดยไม่จำเป็นต้องตั้งคอมพิวเตอร์ <input type="checkbox"/> งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ * ต้องมีงานบริการครอบคลุมทั้ง ๓ ประเภทงานบริการ	
<input checked="" type="checkbox"/> (+) ๒.๔ มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการ		<input type="checkbox"/> ทุกงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสลดว่า ตามข้อ ๒.๓ ไม่ร้องขอสำเนา <input type="checkbox"/> ห้ามยังงานเป็นผู้ถ่ายสำเนาให้ผู้รับบริการ <input type="checkbox"/> มีติดประกาศยกเลิกการใช้สำเนา <input type="checkbox"/> อาจยังยกเลิกไม่ครบถ้วน เนื่องจาก	
<input checked="" type="checkbox"/> (+) ๒.๕ มีการจัดทำขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการ และรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคิวยืนบิการนาน		<input type="checkbox"/> มีผังภาพหรือขั้นตอนแสดงการให้บริการที่ชัดเจน	
<input checked="" type="checkbox"/> (+) ๒.๖ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เนื่อร์โทรศัพท์ต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน		<input type="checkbox"/> มีบัญชีผู้รับผิดชอบ เบอร์โทรศัพท์ต่อ แสดงให้ผู้รับบริการเห็นได้อย่างชัดเจน <input type="checkbox"/> กรณีที่ผู้รับบริการมีปัญหาสามารถติดต่อผู้ให้บริการได้โดยตรง	
<input checked="" type="checkbox"/> (+) ๒.๗ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลาค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน และทบทวนปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ		<input type="checkbox"/> ๑ คriteร์เรีย = มีการจัดทำคู่มือ ประกอบด้วย ๑) คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบาย การปฏิบัติงานในปัจจุบัน ๒) คู่มือการให้บริการที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น คู่มือคำถาม – คำตอบ (FAQ) ๓) คู่มือสำหรับการจัดการข้อร้องเรียน <input type="checkbox"/> ๒ คriteร์เรีย = มีคู่มือข้างต้นที่ทันต่อสถานการณ์ ปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย เช่น อยู่บนระบบออนไลน์ เป็นต้น และเคยมีการปรับปรุงคู่มือได้ ๑ ในช่วง ๒ ปี ที่ล่าสุด ประเด็นการปรับปรุง ได้แก่ - ประเด็นเดิมในคู่มือท่อนปรับปรุง คือ - ประเด็นที่ปรับปรุงในคู่มือ คือ	

การดำเนินงาน		แนวทางการพัฒนา	คะแนน
<input type="checkbox"/> (+)	๒.๔ มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามขอบเขตการค่าบริการที่อยู่อาศัย สถานะการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อในอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบข้อมูลสถานะ การรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางปกติ เช่น หนังสือแจ้งเตือน โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางดิจิทัล เช่น SMS E-mail Application	
<input type="checkbox"/> (+)	๒.๕ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ ด้วยการยื่นคำขอผ่านแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) และแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้ว ตามข้างต้น ไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งต่อไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการ ให้บริการต้องเป็น Fully Digital	
<input type="checkbox"/> (+)	๒.๑๐ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุง งานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสียและ เกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	<input type="checkbox"/> มีการติดตามปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ <input type="checkbox"/> ต้องยื่นการปรับปรุงแก้ไขปัญหา <input type="checkbox"/> ผลลัพธ์ของการแก้ไขปัญหา เช่น ลดระยะเวลา ลดขั้นตอน ความเสี่ยงหรือ เป็นต้น	
<input type="checkbox"/> (+)	๒.๑๑ ใช้ผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๗	ผลลัพธ์ความพึงพอใจ โดยได้จากการสำรวจของหน่วยงานเอง หรือฯ ๑๔ หน่วยนอกราช (third party) เวลี่ยนในรอบปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ <input type="checkbox"/> ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยในรอบปีคือ	
<input type="checkbox"/> (+)	๒.๑๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของ ผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ซัดเจน	<input type="checkbox"/> มีการจัดการข้อร้องเรียน การจัดให้มีวิธีการรับฟัง ข้อร้องเรียน ที่เป็นการจัดระบบหรือกระบวนการ และ วิธีการรับฟังจากประชาชน เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ ทราบและซึ้งเชิงทัศนคติความเข้าใจกับประชาชน <input type="checkbox"/> มีการกำหนดช่องทางการรับเรื่อง ข้อท่องการดำเนินการ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน และมีระบบการติดตาม ความคืบหน้า	
<input type="checkbox"/> (+)	๒.๑๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้น ได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่ย้อนกลับร้อยละ ๘๐	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ข้อร้องเรียนในการให้บริการจะต้อง ได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติ ตามเวลาที่กำหนดไว้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐ <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = หน่วยงานมีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทาง การปฏิบัติงานอันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไข ข้อร้องเรียน	

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คณบดี
<input type="checkbox"/> (+)	๒.๑๕ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่ลอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	<input type="checkbox"/> ๑ คณบดี = มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการรับเรื่องร้องเรียน ๔ ช่องทาง (เช่น อีเมล โทรศัพท์ จดหมาย และการลิดต่อเจ้าหน้าที่ที่หน่วยงาน) <input type="checkbox"/> ๒ คณบดี = มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ และการให้คำปรึกษา และรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย และเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ หากกว่า ๔ ช่องทาง (เพิ่มเติมจากที่ระบุไว้ข้างต้น)	
<input type="checkbox"/> (+)	๒.๑๖ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสังกัดที่ซัดเจน ที่จะครอบคลุม หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับบริการ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และ ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	มีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสังกัดได้อย่างชัดเจน ซึ่งต้องประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> หัวข้อเรื่องที่ติดตาม <input type="checkbox"/> ผู้รับบริการ <input type="checkbox"/> ระยะเวลาดำเนินการ <input type="checkbox"/> ผลดำเนินการ <input type="checkbox"/> ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง 	
<input type="checkbox"/> (+)	๒.๑๗ มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ซัดเจน	<input type="checkbox"/> มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ซัดเจน (monitoring) ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ ๒.๑๕ <input type="checkbox"/> กรณีที่เกิดปัญหา มีการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที (take action) เช่น การจัดชุดเฉพาะกิจลงพื้นที่ รื้อปัญหา ตามความเหมาะสม	
<input type="checkbox"/> (+)	๒.๑๘ มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้น และคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น	<input type="checkbox"/> ๑ คณบดี = มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง <input type="checkbox"/> ๒ คณบดี = มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปลดลงหรือแก้ไขเป็นแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อบรังเกณฑ์ปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตต่อไป	
<input type="checkbox"/> (+)	๒.๑๙ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคลากรในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันพบทวนระบบงาน เพื่อออกรแบบงานใหม่/สร้างวัตกรรมในการให้บริการ	<input type="checkbox"/> มีบันทึก/รูปภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช่องค์ความรู้ เพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือเพื่อออกรแบบหรือสร้างวัตกรรมในการให้บริการ <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ๑ คณบดี = มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคลากรในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันพบทวนระบบงานเพื่อออกรแบบงานใหม่/สร้างวัตกรรมในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีระบบสารสนเทศ ของรัฐการคุณภาพสูงที่ให้บุคลากรสามารถเข้าถึงได้ <input type="checkbox"/> ๒ คณบดี = ยกระดับมาตรฐานทางวิชาการที่สูง ให้กับบุคลากร ไม่ใช่รัฐการที่ดี แต่เป็นรัฐการที่ดีมาก ที่มีมาตรฐานสากลและสามารถนำไปใช้ในนานาประเทศ 	

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
<input checked="" type="checkbox"/> (+)	๒.๑๕ มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนกับหัวหน้าการที่มีอำนาจ โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูล ระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความไม่คลาด ในการออกข้อมูล รวมทั้ง การใช้หัวหน้าการร่วมกันอย่างลุ้มค่า	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการบูรณาการการทำงานร่วมกัน หน่วยงานภายนอก (ต่างสังกัด) <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง หน่วยงานเพื่อประโยชน์ในการให้บริการ (ต่างสังกัด)	
<input checked="" type="checkbox"/> (+)	๒.๖๐ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบ Call center ตลอดจนกำหนดมาตรฐานและพัฒนาการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = หน่วยงานมีการพัฒนาและดูแลรักษา ระบบ Call center ให้เป็นไปตามมาตรฐาน โดย - สามารถประสานส่งต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง - มีระบบเก็บข้อมูลผู้รับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการและปรับปรุงให้เป็น ปัจจุบัน <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = หน่วยงานมีการปรับปรุงและพัฒนา มาตรฐานในการให้บริการของ Call center อย่าง ต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่ามีมาตรฐานสู่ความเป็นเลิศ อย่างไร	
<input checked="" type="checkbox"/> (+)	๒.๖๑ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณี ที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมพร้อมยกระดับ ที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูล สารสนเทศคุ้มครองหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น	<input type="checkbox"/> มีแผนการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินค้าง ๆ โดยเน้นเรื่อง <input type="checkbox"/> ข้อมูลการให้บริการ <input type="checkbox"/> สถานที่ <input type="checkbox"/> บุคลากร <input type="checkbox"/> วัสดุอุปกรณ์	
<input checked="" type="checkbox"/> (+)	๒.๖๒ มีการฝึกซ้อมภัยพิบัติอย่างต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/> มีการฝึกซ้อม ฯ ๙๙๙ การบริหารความต่อเนื่อง (อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง)	
<input checked="" type="checkbox"/> (+)	๒.๖๓ มีการสร้างความเข้าใจ และสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับ แผนการบริหารความต่อเนื่องให้เจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงานเดียวทราบ <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีการเผยแพร่ สื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ให้ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบผลกระทบ ใน การให้บริการของหน่วยงานเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ เช่น รูปแบบอินเทอร์เน็ต กลิบีติโอด เป็นต้น	
<input checked="" type="checkbox"/> (+)	๒.๖๔ มีการบททวนแผนการบริหารความต่อเนื่องของ หน่วยงาน	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการบททวนแผนบริหารความต่อเนื่อง ให้เป็นปัจจุบัน <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = แผนบริหารความต่อเนื่องรองรับ การปฏิบัติงานในภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างครอบคลุม ไม่ว่าจะเกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือภัยทางร้ายต่อองค์กร	

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คณแพน
๓. ด้านบุคลากร			
<input type="checkbox"/> (+)	๓.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น และจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงเวลา หนาแน่นอาหาร หรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	<input type="checkbox"/> มีการวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนของหน่วยงาน ก่อนจะมอบหมายให้บุคลากรโดยจัดทำเป็นแผนกำลังคน <input type="checkbox"/> มีการเสนอความต้องการกำลังคนให้ผู้บริหารที่มีอำนาจพิจารณา <input type="checkbox"/> มีคำสั่งหรือตารางงานการให้บริการที่สอดคล้องกับ ผลสำรวจ หรือในช่วงพักหนาแน่นอาหารหรือช่วงเวลา ที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	
<input type="checkbox"/> (+)	๓.๒ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน นอกเหนือจาก การประเมินคืออนันั้นเงินเดือนตามปกติ	<input type="checkbox"/> มีวิธีการ หรือแนวทางในการพิจารณาให้สิ่งจูงใจ เช่น ผลการสำรวจความพึงพอใจประชาชน หรือ ผู้บังคับบัญชา พนักงานดีเด่นประจำเดือน เป็นต้น	
<input type="checkbox"/> (+)	๓.๓ มีการเพิ่มค้ายาและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็น และทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม ล้มมานะและสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถ ให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	<input type="checkbox"/> ๑ คณแพน = เจ้าหน้าที่ฝ่ายการผู้กอบรมหรือได้รับ ความรู้ด้านการให้บริการ ที่มีความสอดคล้องกับข้อ ๓.๑ และมีผลการประเมินสมรรถนะเทียบกับการบริการ เช่น คณแพนสอบ คณแพนการประเมิน ในประกาศนียบัตร เป็นต้น <input type="checkbox"/> ๒ คณแพน = ผลคณแพนเฉลี่ยของความพึงพอใจ ประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	
<input type="checkbox"/> (+)	๓.๔ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ และริเริ่มพัฒนา การให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	<input type="checkbox"/> ๑ คณแพน = เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไขและรับข้อกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ - มีการสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยมิตรภาพ <input type="checkbox"/> ๒ คณแพน = เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มหรือพัฒนางาน บริการที่เกิดจากประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหา มาพัฒนาแก้ไข ซึ่งเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากการกิจของ หน่วยงาน โดยริเริ่มและหั้นนาการให้บริการขึ้นเพิ่มเติม จากนโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	
<input type="checkbox"/> (+)	๓.๕ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ไว้ในแต่ละช่วงทางของระบบการให้บริการออนไลน์ ที่พัฒนาขึ้น ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนออนไลน์ และ มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่วงทางที่ได้ เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับ ความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line รีบารตอบกลับ ภายใน ๑๕ นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น	<input type="checkbox"/> ๑ คณแพน = มีการกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทาง ของการให้บริการระบบออนไลน์ และเจ้าหน้าที่สามารถ ปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ** คณอนุกรรมการฯ อาจให้เจ้าหน้าที่ลาออกจากให้เช่น** <input type="checkbox"/> ๒ คณแพน = มีการพัฒนาและปรับปรุง การ ให้บริการในระบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้ เห็นว่าปรับปรุงแล้วตั้งแต่นั้นอย่างไร	

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คณาน
๔. ด้านเทคโนโลยี			
□ (⊙)	๔.๑ มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	<p><input type="checkbox"/> ๑ คณาน = มีการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำอีสิ่งใดก็ได้เกี่ยวกับการใช้งานระบบเทคโนโลยีทางระบบ สำหรับประโยชน์ที่ส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบและหน่วยงานระดับสาขา เป็นผู้ใช้งานระบบ (User) หน่วยงานที่องค์ประกอบลักษณะข้อมูล สำหรับผู้ใช้งานระบบ (User) หน่วยงานที่องค์ประกอบนักวิเคราะห์หรือบุคลากรต่อไปได้</p> <p><input type="checkbox"/> ๒ คณาน = หน่วยงานสามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ดังกล่าว ตลอดจนต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนา การให้บริการของหน่วยงานหรือเสนอแนะปรับปรุงระบบฐานข้อมูลต่อส่วนกลางในกรณีที่ส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User)</p>	
□ (⊕)	๔.๒ มีระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคง ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ	<p><input type="checkbox"/> หน่วยงานมีกระบวนการกำกับดูแล นโยบาย การป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ ที่สามารถระบุ ความเสี่ยง (Identify) ป้องกัน (Protect) ตรวจพบ (detect) รับมือ (respond) ผู้ระบบเก็บคืนสู่สภาพปกติ (recover) และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คณาน = มีแผนการกำกับดูแลและการป้องกัน ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และ ความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) และปฏิบัติ ตามแผนอย่างเคร่งครัด</p> <p><input type="checkbox"/> ๒ คณาน = มีการประเมิน ประสิทธิภาพ กำกับดูแล การป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง หรือเมื่อมีการ เปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัย ของหน่วยงาน</p> <p>ทั้งนี้ การประเมินประสิทธิภาพ หน่วยงานสามารถกระทำได้ โดยหน่วยตรวจสอบภายในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของหน่วยงานเอง (IT Audit) หรือผู้ตรวจสอบภายในจาก เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการรักษาความปลอดภัย ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน</p>	
□ (⊕)	๔.๓ คิดค้นและสร้างหัวรือการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้ เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะ ให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้ อย่างมีคุณภาพ	<p><input type="checkbox"/> ๑ คณาน = หน่วยงานนำร่อง วิธีการ หรือ แนวทางใหม่ ๆ ใน การให้บริการจากที่อื่นมาทั้งหมด หรือ ขอดำเนินการปรับปรุงและออกแบบงานบริการของ หน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ</p> <p><input type="checkbox"/> ๒ คณาน = หน่วยงานมีการคิดค้น และสร้างหัวรือการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและ ออกแบบการให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวก ใบหน้า ให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของ ประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ</p>	

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
<input checked="" type="checkbox"/> (+)	๔๙ ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในหกเวลาและสถานที่ตลอดจนสามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่เข้าช้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกท่อทาง ทุกดูปกรณ์	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ภารกิจทำฐานข้อมูลในการให้บริการ เช่นสู่ระบบอีเล็กทรอนิกส์แบบเรียลไทม์ หรือภายใน๒๕ ชั่วโมง <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีการวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ	
๕. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม			
<input checked="" type="checkbox"/> (+)	๕.๑ การพัฒนาศูนย์ราชการสอดคล้องความเป็นเลิศ : ระบุถึงสักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสอดคลอกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น	<p>ต้องมีการดำเนินการมาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน มีแผนการดำเนินการ มีผู้รับผิดชอบ และมีหลักฐานการดำเนินการที่ได้กระบวนการพิจารณาได้ จะพิจารณาให้ข้อต่อ ๑ คะแนน ดังนี้</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสอดคล้องการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้อง ในรูปแบบดิจิทัล (Digitization) สำคัญ : หน่วยงานมีการปรับข้อมูลจากกระดาษไปสู่ฐานข้อมูลดิจิทัล โดยเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ หรือใช้ในการพัฒนาการให้บริการ และต้องมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลดังกล่าว รวมถึงระบบรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลด้วย โดยหน่วยงานจะต้องสามารถแสดงชุดข้อมูลที่มีการปรับเปลี่ยนสู่ข้อมูลดิจิทัลให้กระบวนการพิจารณา และข้อมูลที่นำมาดำเนินการปรับข้อมูล จะต้องมีการดำเนินการตามแนวทางธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance) ได้แก่ ๑) การกำหนดสิทธิ์ หน้าที่ ควร ๒) จัดขอบเขตข้อมูล ๓) การบริหารและกระบวนการจัดกิจกรรมครองข้อมูล ๔) มาตรการในการควบคุม วัดผล ในการบริหารจัดการข้อมูล ๕) กำหนดนโยบายหรือกฎหมายที่ข้อมูล และ ๖) จัดทำคำอธิบายข้อมูล</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสอดคล้องการปรับปรุงบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้อง ใหม่ขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียมที่ลดลง (Business Process Reengineering : BPR) โดยคิดจาก Service Level Agreement (ต้องดำเนินการจริงและต่อเนื่อง)</p> <p>สำคัญ : หน่วยงานมีการปรับปรุงการให้บริการ และหรือการรับบริการ และต้องสามารถแสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการด้วยวิธีการใด ๆ เช่น การเชื่อมข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือปรับเปลี่ยนโครงสร้างให้มีความง่ายมากขึ้นโดยสามารถแสดงผลให้เบริบเป็นภาพความแตกต่างที่ดีขึ้นจากการปรับปรุง (ทั้งขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียมที่ลดลง) แสดงช่องทางการเข้าถึงข้อมูล การให้บริการ (คู่มือประชาชน) และงบประมาณเพื่อให้ประชาชนแจ้งข้อมูล หากหน่วยงานไม่สามารถดำเนินการได้ตาม SLA ในกรณีดังกล่าว หน่วยงานควรนำเสนอบรรบแบบทั่วไปเช่น Value chain หรือประชารูปแบบอุตสาหกรรม (Industry 4.0)</p>	

การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
	<p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะท้อนมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการของบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้องในรูปแบบ Multi Channel</p> <p><u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานต้องแสดงให้เห็นว่ามีช่องทางการให้บริการเพิ่มขึ้นจากช่องทางหลัก และมีการดำเนินการมาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน โดยช่องทางดังกล่าวจะต้องสามารถให้บริการได้ในห่วงโซ่อุปทานของการให้บริการ เช่น พัฒนาช่องทางใหม่ในการชำระค่าบริการ ซึ่งเป็นจุดบริการในห่วงโซ่การให้บริการของกรุงศรีอยุธยา เป็นต้น โดยเกณฑ์การพิจารณาฯลฯ เป็น ๘ ประชาร์ชanel คือ ๑) เป็นช่องทางการให้บริการในจุดบริการในห่วงโซ่การให้บริการ ๒) เป็นช่องทางการให้บริการที่หน่วยให้บริการอื่น ๆ ที่ให้บริการแบบเดียวกันยังไม่มีการดำเนินการ หรือเป็นช่องทางการให้บริการใหม่ที่ส่วนกลางพัฒนาขึ้นมาอุปกรณ์จากช่องทางการให้บริการปกติ ๓) มีการดำเนินการมาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน หรือหากดำเนินการมา晚กว่า ๖ เดือนจะต้องมีจำนวนผู้ใช้บริการไม่น้อยกว่า ๕๐๐ เมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางปกติ ๔) จะต้องมีขั้นตอนปฏิบัติมาตรฐาน (SOP) และ/ หรือคู่มือที่ตอบปัญหา (FAQ) ของช่องทางดังกล่าว</p> <p><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ศูนย์ราชการสะท้อนมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการของบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้องในรูปแบบ Omni Channel</p> <p><u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานมีช่องทางการให้บริการเพิ่มขึ้นในรูปแบบ Omni-Channel ที่มีการเชื่อมโยงช่องบูล การให้บริการของแต่ละช่องทางการให้บริการทำให้สามารถรับบริการข้ามช่องทางต่าง ๆ ได้ ทั้งนี้ หน่วยงานต้องแสดงให้เห็นว่ามีช่องทางเพิ่มขึ้นจากช่องทางหลักและช่องทางที่สามารถดำเนินการได้ผ่านช่องทางที่เพิ่มขึ้น เช่น การใช้ช่องทาง Online ในการรับเอกสารคำร้อง และสามารถถือไปยังบุคคลตัวจริงได้ตามที่กำหนดโดยเกณฑ์การพิจารณาฯลฯ เป็น Omni-Channel คือ ๑) เป็นช่องทางการให้บริการในจุดบริการในห่วงโซ่การให้บริการ ๒) เป็นช่องทางการให้บริการที่หน่วยให้บริการอื่น ๆ ที่ให้บริการแบบเดียวกันยังไม่มีการดำเนินการ หรือเป็นช่องทางการให้บริการใหม่ที่ส่วนกลางพัฒนาขึ้นมาอุปกรณ์จากช่องทางการให้บริการปกติ ๓) มีการดำเนินการมาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน หรือหากดำเนินการมา晚กว่า ๖ เดือนจะต้องมีจำนวนผู้ใช้บริการไม่น้อยกว่า ๕๐๐ เมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางปกติ ๔) จะต้องมีขั้นตอนปฏิบัติมาตรฐาน (SOP) และ/ หรือคู่มือที่ตอบปัญหา (FAQ) ของช่องทางดังกล่าว ๕) มีการเชื่อมโยงกับช่องทาง โทรทัศน์ และ/หรือ Off-line ระหว่างช่องทาง ในการให้บริการ และหากข้อมูลต่างๆ นำมาใช้ในค่าให้บริการ</p>	

การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
	<p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะท้อนมีงานบริการที่เพิ่มเติมนอกเหนือจากงานบริการหลักของหน่วยงาน ๓ บริการขึ้นไป</p> <p>คำอธิบาย : การพิจารณาฯลฯเป็นงานบริการที่เพิ่มเติมนอกเหนือจากงานบริการหลัก ได้แก่ ๑) เป็นงานบริการที่ไม่ได้ระบุไว้ในคู่มือประชาชนของหน่วยงาน ๒) เป็นงานบริการที่ต้องเนื่องกับบริการของหน่วยงาน หรือถ้าไม่เป็นงานบริการที่ต้องเนื่องกับบริการของหน่วยงาน ห่วยงานควรนำเสนอเหตุผลที่จัดให้มีงานบริการนั้น ๆ เพิ่มเติม เช่น การให้บริการด้านงานทะเบียนและประกันภัยที่โรงพยาบาล</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะท้อนมีการใช้การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ หรือสร้างบริการใหม่ โดยต้องแสดงหลักฐานการใช้ข้อมูลเชิงวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ</p> <p>คำอธิบาย : หน่วยงานต้องแสดงหลักฐานการนำเข้าข้อมูล แผนการใช้ข้อมูล วิธีการวิเคราะห์และนำข้อมูลไปใช้ รวมถึงผลที่ได้รับหลังการวิเคราะห์ข้อมูลค้าย เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการผ่าน Google review การวิเคราะห์ความนิยมของการให้บริการหรือปัญหาในการให้บริการจาก Google trend การวิเคราะห์ผลบันกลับ (Feedback) ของการใช้บริการผ่าน Social listening มาใช้ ซึ่งสรุปเป็นการให้บริการ</p>	
<input checked="" type="checkbox"/> (😊) ๔.๖ การดำเนินการยกระดับศูนย์ราชการสะท้อนตามแนวทางปฏิบัติที่ดี	<p>การดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติที่ดี บ่งชี้ว่าให้ศูนย์ราชการสะทอกที่ดำเนินการพัฒนาการให้บริการตามแนวทางปฏิบัติที่ดี ที่สามารถรับประทานผลสำเร็จของการดำเนินการ นอกจากนี้หน่วยงานจะมีองค์ความรู้ที่ทำให้หน่วยงานสามารถนำแนวทางไปปฏิบัติต่อไปง่ายภายใต้สภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน</p> <p>หากมีการดำเนินการจะพิจารณาให้ข้อละ ๑ คะแนน ดังนี้</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะท้อนมีการให้บริการเชิงรุก สะทอก รวดเร็ว และเข้าถึงบริการได้ง่าย ตลอด ๒๔ ชั่วโมง รวมถึงการจัดให้มี Call Center และ/หรือ ระบบตอบรับอัตโนมัติ เพื่อสนับสนุนการให้บริการ</p> <p>คำอธิบาย : ประเมินจากการทดสอบใช้บริการจริงจากหน้า Website รวมทั้งการติดต่อการให้บริการใน Google review โดยหน่วยงานต้องแสดงแผนการดำเนินการ สนับสนุนผู้ขอ ผลิติการใช้งานผ่านระบบ รวมถึงการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive maintenance) ก่อสร้างฯลฯ ให้กระบวนการพิจารณา</p>	

การดำเนินงาน	แนวทางการพัฒนา	คะแนน
	<p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการส่วนภูมิภาคมีเครือข่ายความร่วมมือบูรณาการในการให้บริการ โดยจัดให้มีการเข้ามายิงข้อมูลการให้บริการ ของทางการให้บริการ เกี่ยวกับความต้องการให้แก่ผู้รับบริการของหน่วยงาน เครือข่าย (Data Sharing, Omni Channel)</p> <p>คำอธิบาย : หน่วยงานต้องแสดงการเข้ามายิงข้อมูล ของทางการให้บริการ และข้อมูลการให้บริการให้ กรรมการ รวมทั้งหลักฐานการดำเนินงาน คู่มือการดำเนินการ รวมถึงค่าตอบแทนที่ทางปัจจุบันได้ให้ กรรมการ และกรรมการอาจซักถามถึงปัญหาหรือข้อเสนอแนะที่เกิดขึ้น จากการให้บริการ</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการส่วนภูมิภาคเป็นศูนย์บริการร่วม อำนวยความสะดวกให้บริการประชาชน ณ จุดเดียว ในรูปแบบ窗口 และออนไลน์ (One Stop Service)</p> <p>คำอธิบาย : การดำเนินการให้เกิด One stop service หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ทั้งภายในหน่วยงาน หรือเป็นการดำเนินการระหว่างหน่วยงาน โดยหน่วยงานจะต้องมีการประสานข้อมูล ระบบนำเวลาระบบที่ให้บริการ เช่น การยื้อนยื้นด้วยกัน และจัดการเรื่องระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตั้งนั้น หน่วยงานที่พัฒนา One stop service จะต้องมีการให้บริการในรูปแบบ窗口 และออนไลน์ (One Stop Service) จัดให้มีศูนย์บริการที่สามารถให้ข้อมูล และทำธุรกรรมได้ในจุดเดียว ทั้ง ศูนย์ OSS ที่ให้บริการข้อมูล รับเรื่องอนุมัติ อนุญาตของ หุกส่วนราชการในสังกัด และรับเรื่องร้องเรียนในจุดเดียว พัฒนาและคงกรอบการดำเนินงาน คู่มือการดำเนินการ รวมถึงค่าตอบแทนที่ทางปัจจุบันได้</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการส่วนภูมิภาคมีการพัฒนาการให้บริการโดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ จนถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง บริการ หรือการทิ่งของหน่วยงาน โดยหน่วยงานต้อง แสดงหลักฐานการมีส่วนร่วม ได้แก่ บัวกรรมที่เกิดขึ้น จากการมีส่วนร่วม รวมถึงกิจกรรมที่ใช้ในการสร้างการมีส่วนร่วม เช่น โรงพยาบาล ก จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาการให้บริการ โดยเชิญผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย และหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องในโรงพยาบาลส่วนภูมิภาคที่มีกิจกรรมเพื่อพัฒนาการให้บริการ</p>	

การดำเนินงาน	แนวทางการพัฒนา	คะแนน
	<p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสังคากนิการพัฒนาการให้บริการโดยใช้การสร้างความเป็นผู้ประกอบการของเจ้าหน้าที่ที่เกียรติช่อง (Entrepreneurship)</p> <p>คำอธิบาย : หน่วยงานสามารถสร้างความเป็นผู้ประกอบการให้เกิดกับเจ้าหน้าที่ได้โดยกรรมการจะพิจารณาจากแผนการดำเนินการ กิจกรรมที่เกียรติช่อง บริการหรือนวัตกรรมที่ได้จากการสร้างความเป็นผู้ประกอบการ ตั้งนั้น หน่วยงานควรนำเสนอในรูปแบบของเจ้าหน้าที่ที่เกียรติช่อง และนวัตกรรม การบริการหรือการปฏิรูปที่ถูกพัฒนาขึ้นโดยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการพัฒนาความเป็นผู้ประกอบการนั้น ๆ</p> <p><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ศูนย์ราชการสังคากนิการพัฒนาวัตกรรมและน้ำหนึ่งในโลหะยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดภาระให้กับเจ้าหน้าที่และประชาชน ทั้งเรื่องระยะเวลาขั้นตอน และค่าใช้จ่าย โดยหน่วยงานสามารถเผยแพร่องค์ความรู้ในยังหน่วยงานหรือข่าวในการปฏิบัติงานได้ (Excellent Center)</p> <p>คำอธิบาย : มีการเสนอตัวอย่างการน้ำหนึ่งในโลหะยีมาใช้ในหน่วยงาน มีการเผยแพร่องค์ความรู้ (Know-how) ไปยังหน่วยงานอื่น ๆ และแสดงให้กรรมการเห็นว่าผลของการเผยแพร่องค์ความรู้ไปสร้างการเปลี่ยนแปลงหรือก่อให้เกิดการพัฒนาแก่หน่วยงานที่ได้รับองค์ความรู้ เช่น หน่วยงาน ก นำเมือง ฯ ไปยังการจองคิวและส่งเอกสารเพื่อพิจารณา ก่อนการดำเนินการจริงผ่าน Application line เพื่อลดระยะเวลา ค่าใช้จ่าย ความหนาแน่นของผู้รับบริการ และทำให้สามารถจัดสรรเจ้าหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม เมื่อหน่วยงาน ก นำเมืองในโลหะยีดังกล่าวมาใช้ได้ระยะหนึ่ง มีการเก็บข้อมูลปัญหาที่พบ และแนวทางแก้ไข จนทำให้สามารถพัฒนาเป็นแนวปฏิบัติมาตรฐาน แนวทางการแก้ไขปัญหา และแนวทางการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อให้สามารถให้บริการได้ดียิ่งขึ้น และสามารถส่งต่อองค์ความรู้ไปยังหน่วยงานที่สนใจ โดยมีรูปแบบการทำงานที่ชัดเจน สามารถแสดงให้กรรมการพิจารณาได้</p>	

๓. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

แนวทางการดำเนินงาน	คะแนนเต็ม
๑. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ	๑๐
๒. ความสอดคล้องในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ชัดเจน สั้น เช้าถึงบริการได้ทั่วถ่ายป้องทาง	๑๐
๓. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตาม สถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ	๑๐
รวม	๓๐

คำอธิบายเกณฑ์การประเมินด้านผลลัพธ์

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน												
๑. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ (๑๐ คะแนน)	<p>ประเมินจาก</p> <p>๑.๑ พิจารณาจากวิธีการสำรวจและความน่าเชื่อถือในการจัดเก็บแบบสอบถาม ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการลงทะเบียนไว้ที่นี่ เช่น สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างกับผู้มารับบริการทั้งหมด ความดีในการจัดเก็บข้อมูล เป็นต้น (๖ คะแนน)</p> <table border="1"> <tr> <td>๑ คะแนน</td> <td>หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุม และเพียงพอ กับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td> </tr> <tr> <td>๒ คะแนน</td> <td>หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุม และเพียงพอ กับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td> </tr> <tr> <td>๓ คะแนน</td> <td>จัดเก็บข้อมูลโดย third party และกลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุม และเพียงพอ กับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td> </tr> <tr> <td>๔ คะแนน</td> <td>จัดเก็บข้อมูลโดย third party และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุม และเพียงพอ กับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td> </tr> <tr> <td>๕ คะแนน</td> <td>จัดเก็บข้อมูลตัวระบบบัญคิดการขอรับน้ำเชื้อ แต่กลุ่มตัวอย่าง มีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอ กับการเป็นตัวแทน กลุ่มประชากร</td> </tr> <tr> <td>๖ คะแนน</td> <td>จัดเก็บข้อมูลมากกว่า ๑ ช่องทางที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่าง มีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอ กับการเป็นตัวแทน กลุ่มประชากร</td> </tr> </table> <p><u>หมายเหตุ :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - การดำเนินการโดย third party หมายถึง การสำรวจโดยหน่วยงานภายนอก หรือหน่วยงานส่วนกลางสำรวจให้สาขาได้ - ความครอบคลุมและเพียงพอให้คณิตอนุพิจารณาจากหลักฐานการจัดเก็บข้อมูล โดยให้หน่วยงานเป็นผู้นำเสนอด้วย 	๑ คะแนน	หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุม และเพียงพอ กับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	๒ คะแนน	หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุม และเพียงพอ กับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	๓ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลโดย third party และกลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุม และเพียงพอ กับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	๔ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลโดย third party และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุม และเพียงพอ กับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	๕ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลตัวระบบบัญคิดการขอรับน้ำเชื้อ แต่กลุ่มตัวอย่าง มีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอ กับการเป็นตัวแทน กลุ่มประชากร	๖ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลมากกว่า ๑ ช่องทางที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่าง มีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอ กับการเป็นตัวแทน กลุ่มประชากร	
๑ คะแนน	หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุม และเพียงพอ กับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร													
๒ คะแนน	หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุม และเพียงพอ กับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร													
๓ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลโดย third party และกลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุม และเพียงพอ กับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร													
๔ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลโดย third party และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุม และเพียงพอ กับการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร													
๕ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลตัวระบบบัญคิดการขอรับน้ำเชื้อ แต่กลุ่มตัวอย่าง มีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอ กับการเป็นตัวแทน กลุ่มประชากร													
๖ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลมากกว่า ๑ ช่องทางที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่าง มีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอ กับการเป็นตัวแทน กลุ่มประชากร													

แนวทางการดำเนินงาน (คณบน)	เกณฑ์การประเมิน	คณบນ										
๔.๒ กลยุทธ์การmarketing ที่มีประสิทธิภาพ เช่น การติดต่อผู้ใช้บริการจาก Google review และ/หรือ Facebook review ร่วมกับการสุ่มล้มภายนอก (Spot Check) เพื่อยืนยันความคาดหวังและความพึงพอใจ อย่างน้อย ๓ คน และให้คะแนนตามตาราง (๔ คณบນ)	<table border="1"> <tr> <td>๑ คณบນ</td><td>มีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๘๐ (มากกว่า ๒ คณบນจาก ๔ คณบນใน Google review และ/หรือ Facebook review และ/หรือจากการสุ่มล้มภายนอกได้คณบนมากกว่าร้อยละ ๘๐)</td></tr> <tr> <td>๒ คณบນ</td><td>มีความพึงพอใจเท่ากับหรือเกินร้อยละ ๘๐ แต่ไม่เกินร้อยละ ๖๐ (๒ คณบນจาก ๔ คณบນใน Google review และ/หรือ Facebook review และ/หรือจากการสุ่มล้มภายนอกได้คณบนมากกว่าร้อยละ ๘๐)</td></tr> <tr> <td>๓ คณบນ</td><td>มีความพึงพอใจเท่ากับหรือเกินร้อยละ ๖๐ แต่ไม่เกินร้อยละ ๕๐ (๓ คณบນจาก ๔ คณบນใน Google review และ/หรือ Facebook review และ/หรือจากการสุ่มล้มภายนอกได้คณบนมากกว่าร้อยละ ๖๐)</td></tr> <tr> <td>๔ คณบນ</td><td>มีความพึงพอใจเท่ากับหรือเกินร้อยละ ๕๐ (๔ คณบນจาก ๔ คณบນใน Google review และ/หรือ Facebook review และ/หรือจากการสุ่มล้มภายนอกได้คณบนมากกว่าร้อยละ ๕๐)</td></tr> </table> <p>หมายเหตุ : ในการคำนวณคณบนให้หาค่าเฉลี่ยของคณบนทุกช่องทางที่มี</p>	๑ คณบນ	มีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๘๐ (มากกว่า ๒ คณบນจาก ๔ คณบນใน Google review และ/หรือ Facebook review และ/หรือจากการสุ่มล้มภายนอกได้คณบนมากกว่าร้อยละ ๘๐)	๒ คณบນ	มีความพึงพอใจเท่ากับหรือเกินร้อยละ ๘๐ แต่ไม่เกินร้อยละ ๖๐ (๒ คณบນจาก ๔ คณบນใน Google review และ/หรือ Facebook review และ/หรือจากการสุ่มล้มภายนอกได้คณบนมากกว่าร้อยละ ๘๐)	๓ คณบນ	มีความพึงพอใจเท่ากับหรือเกินร้อยละ ๖๐ แต่ไม่เกินร้อยละ ๕๐ (๓ คณบນจาก ๔ คณบນใน Google review และ/หรือ Facebook review และ/หรือจากการสุ่มล้มภายนอกได้คณบนมากกว่าร้อยละ ๖๐)	๔ คณบນ	มีความพึงพอใจเท่ากับหรือเกินร้อยละ ๕๐ (๔ คณบນจาก ๔ คณบນใน Google review และ/หรือ Facebook review และ/หรือจากการสุ่มล้มภายนอกได้คณบนมากกว่าร้อยละ ๕๐)			
๑ คณบນ	มีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๘๐ (มากกว่า ๒ คณบນจาก ๔ คณบນใน Google review และ/หรือ Facebook review และ/หรือจากการสุ่มล้มภายนอกได้คณบนมากกว่าร้อยละ ๘๐)											
๒ คณบນ	มีความพึงพอใจเท่ากับหรือเกินร้อยละ ๘๐ แต่ไม่เกินร้อยละ ๖๐ (๒ คณบນจาก ๔ คณบນใน Google review และ/หรือ Facebook review และ/หรือจากการสุ่มล้มภายนอกได้คณบนมากกว่าร้อยละ ๘๐)											
๓ คณบນ	มีความพึงพอใจเท่ากับหรือเกินร้อยละ ๖๐ แต่ไม่เกินร้อยละ ๕๐ (๓ คณบນจาก ๔ คณบນใน Google review และ/หรือ Facebook review และ/หรือจากการสุ่มล้มภายนอกได้คณบนมากกว่าร้อยละ ๖๐)											
๔ คณบນ	มีความพึงพอใจเท่ากับหรือเกินร้อยละ ๕๐ (๔ คณบນจาก ๔ คณบນใน Google review และ/หรือ Facebook review และ/หรือจากการสุ่มล้มภายนอกได้คณบนมากกว่าร้อยละ ๕๐)											
๒. ความรวดเร็วในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนลื้น เข้าถึงบริการได้หลาຍชื่อทาง (๑๐ คณบນ)	<table border="1"> <tr> <td>๑ คณบນ</td><td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ดึงแต่ ๐-๑๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด</td></tr> <tr> <td>๒ คณบນ</td><td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ดึงแต่ ๑๑-๒๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด</td></tr> <tr> <td>๓ คณบນ</td><td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ดึงแต่ ๒๑-๓๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด</td></tr> <tr> <td>๔ คณบນ</td><td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ดึงแต่ ๓๑-๔๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด</td></tr> <tr> <td>๕ คณบນ</td><td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้มากกว่า ๔๐% ขึ้นไป จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด หรือสามารถให้บริการบัญชีกว่า ๑๐ นาที (Single Minute) ในกรณีที่ไม่สามารถลดลงข้างต่อกันได้อีก</td></tr> </table>	๑ คณบນ	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ดึงแต่ ๐-๑๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด	๒ คณบນ	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ดึงแต่ ๑๑-๒๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด	๓ คณบນ	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ดึงแต่ ๒๑-๓๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด	๔ คณบນ	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ดึงแต่ ๓๑-๔๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด	๕ คณบນ	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้มากกว่า ๔๐% ขึ้นไป จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด หรือสามารถให้บริการบัญชีกว่า ๑๐ นาที (Single Minute) ในกรณีที่ไม่สามารถลดลงข้างต่อกันได้อีก	
๑ คณบນ	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ดึงแต่ ๐-๑๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด											
๒ คณบນ	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ดึงแต่ ๑๑-๒๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด											
๓ คณบນ	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ดึงแต่ ๒๑-๓๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด											
๔ คณบນ	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ดึงแต่ ๓๑-๔๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด											
๕ คณบນ	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้มากกว่า ๔๐% ขึ้นไป จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด หรือสามารถให้บริการบัญชีกว่า ๑๐ นาที (Single Minute) ในกรณีที่ไม่สามารถลดลงข้างต่อกันได้อีก											

แนวทางการดำเนินงาน (คณบน)	เกณฑ์การประเมิน	คณบນ																
	<p>๖.๒ จำนวนช่องทางการให้บริการ (๕ คณบນ) (ใช้งานบริการหลักหรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด) ช่องทางหลัก หมายถึง ช่องทางการให้บริการปกติ เช่น ช่องทาง walk-in ช่องทางการให้บริการอื่น ๆ เช่น e-service การซื้อเอกสารทาง online หรือ e-payment เป็นต้น (ยกเว้นคูม็อประชาชน)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>๑ คณบນ</td> <td>๑ ช่องทาง (หมายถึงช่องทางหลัก)</td> </tr> <tr> <td>๒ คณบນ</td> <td>๒ ช่องทางขึ้นไป</td> </tr> <tr> <td>๓ คณบນ</td> <td>๓ ช่องทางขึ้นไป</td> </tr> <tr> <td>๔ คณบນ</td> <td>เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง (เช่น เคลื่อนร่องตั้งถังบ้าน เป็นต้น)</td> </tr> <tr> <td>๕ คณบນ</td> <td>เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๒ เรื่อง</td> </tr> </table> <p>หมายเหตุ : คณบนฯ ต้องพิจารณาว่าช่องทางการให้บริการต้องเป็นช่องทางที่สำคัญต่อเนื่อง และมีล่ามอ</p>	๑ คณบນ	๑ ช่องทาง (หมายถึงช่องทางหลัก)	๒ คณบນ	๒ ช่องทางขึ้นไป	๓ คณบນ	๓ ช่องทางขึ้นไป	๔ คณบນ	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง (เช่น เคลื่อนร่องตั้งถังบ้าน เป็นต้น)	๕ คณบນ	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๒ เรื่อง							
๑ คณบນ	๑ ช่องทาง (หมายถึงช่องทางหลัก)																	
๒ คณบນ	๒ ช่องทางขึ้นไป																	
๓ คณบນ	๓ ช่องทางขึ้นไป																	
๔ คณบນ	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง (เช่น เคลื่อนร่องตั้งถังบ้าน เป็นต้น)																	
๕ คณบນ	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๒ เรื่อง																	
๗. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ ทุกเวลา การดีดความสะดวกง่าย ง่ายนบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (๑๐ คณบນ)	<p>ประเมินจาก</p> <p>๗.๑ การมีระบบเพื่อให้บริการได้จากทุกที่ เช่น ระบบจองคิว ระบบการให้บริการ ระบบการชำระเงิน ระบบการให้ข้อมูลเพื่อติดตามสถานะการให้บริการ ระบบการร้องเรียน (ประยุกต์ตามตารางลับลับ ให้คณบนระบบฯ ๑ คณบນ และหากมีการวิเคราะห์ผลจากระบบให้เพิ่มอีก ๑ คณบນ) (๕ คณบນ)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>๑ คณบນ</td> <td>เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง / มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ</td> </tr> <tr> <td>๒ คณบນ</td> <td>มีระบบการจองคิวล่วงหน้า ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ / ระบบการร้องเรียนออนไลน์</td> </tr> <tr> <td>๓ คณบນ</td> <td>มีระบบขึ้นคำขออิเล็กทรอนิกส์</td> </tr> <tr> <td>๔ คณบນ</td> <td>มีระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์</td> </tr> <tr> <td>๕ คณบນ</td> <td>มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/ e-Tax Invoice)</td> </tr> </table> <p>๗.๒ ร้อยละของผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละเท่าใด (๕ คณบນ) ทั้งนี้ ต้องเป็นระบบการให้บริการออนไลน์ที่ให้บริการมาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน โดยอาจเป็นงานบริการใดบริการหนึ่งเท่านั้น ในการให้บริการได้ เช่น หน่วยงาน ก เปิดให้มีระบบการซื้อเอกสารแบบ Online ผ่าน Website แต่ยังต้องไปชำระเงินด้วยตนเอง</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>๕ คณบນ</td> <td>จำนวนผู้ใช้บริการตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไปเมื่อเทียบกับ ช่องทางปกติ ในทุกบริการที่จัดให้มี e-service*</td> </tr> <tr> <td>๕ คณบນ</td> <td>จำนวนผู้ใช้บริการตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไปเมื่อเทียบกับ ช่องทางปกติ ในร้อยละ ๕๐ หรือมากกว่า ของบริการที่จัดให้มี e-service</td> </tr> <tr> <td>๗ คณบນ</td> <td>จำนวนผู้ใช้บริการตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไปเมื่อเทียบกับ ช่องทางปกติ ในร้อยละ ๙๙ หรือมากกว่า ของบริการที่จัดให้มี e-service</td> </tr> </table>	๑ คณบນ	เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง / มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ	๒ คณบນ	มีระบบการจองคิวล่วงหน้า ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ / ระบบการร้องเรียนออนไลน์	๓ คณบນ	มีระบบขึ้นคำขออิเล็กทรอนิกส์	๔ คณบນ	มีระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์	๕ คณบນ	มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/ e-Tax Invoice)	๕ คณบນ	จำนวนผู้ใช้บริการตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไปเมื่อเทียบกับ ช่องทางปกติ ในทุกบริการที่จัดให้มี e-service*	๕ คณบນ	จำนวนผู้ใช้บริการตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไปเมื่อเทียบกับ ช่องทางปกติ ในร้อยละ ๕๐ หรือมากกว่า ของบริการที่จัดให้มี e-service	๗ คณบນ	จำนวนผู้ใช้บริการตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไปเมื่อเทียบกับ ช่องทางปกติ ในร้อยละ ๙๙ หรือมากกว่า ของบริการที่จัดให้มี e-service	
๑ คณบນ	เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง / มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ																	
๒ คณบນ	มีระบบการจองคิวล่วงหน้า ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ / ระบบการร้องเรียนออนไลน์																	
๓ คณบນ	มีระบบขึ้นคำขออิเล็กทรอนิกส์																	
๔ คณบນ	มีระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์																	
๕ คณบນ	มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/ e-Tax Invoice)																	
๕ คณบນ	จำนวนผู้ใช้บริการตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไปเมื่อเทียบกับ ช่องทางปกติ ในทุกบริการที่จัดให้มี e-service*																	
๕ คณบນ	จำนวนผู้ใช้บริการตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไปเมื่อเทียบกับ ช่องทางปกติ ในร้อยละ ๕๐ หรือมากกว่า ของบริการที่จัดให้มี e-service																	
๗ คณบນ	จำนวนผู้ใช้บริการตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไปเมื่อเทียบกับ ช่องทางปกติ ในร้อยละ ๙๙ หรือมากกว่า ของบริการที่จัดให้มี e-service																	

แบบวิเคราะห์การดำเนินงาน (คงແນນ)		เกณฑ์การประเมิน		คงແນນ
	๒ คงແນນ	จำนวนผู้ใช้บริการตั้งแต่ร้อยละ ๔๙ หรือมากกว่าเมื่อเทียบกับ ช่องทางปกติ ในร้อยละ ๕๐ หรือมากกว่า ของบริการ ที่จัดให้มี e-service		
	๓ คงແນນ	จำนวนผู้ใช้บริการตั้งแต่ร้อยละ ๔๙ หรือมากกว่าเมื่อเทียบกับ ช่องทางปกติ ในร้อยละ ๕๐ หรือมากกว่า ของบริการ ที่จัดให้มี e-service		
<u>หมายเหตุ</u> : การซื้อขายยาต้นท่อน้ำย่าง ก อาจมีบริการที่เป็นติดต่อสัมภาระ เช่น การยืนยัน ตัวตน และการชำระเงิน ให้กรรมการพิจารณาแยกเป็น ๒ บริการ และนับเปรียบเทียบ กับช่องทางปกติ				

สรุปผลการตรวจประเมิน

เกณฑ์ ด้านกายภาพ	เกณฑ์ค้านคุณภาพ (๗๐ คงແນນ)		เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ (๓๐ คงແນນ) ต้องได้อ่านน้อย ๑๖ คงແນນ	ผลคงແນນที่ได้		ระดับ
	เกณฑ์ทึบฐาน (๑๖ คงແນນ) ต้องได้ ๑๖ คงແນນ	เกณฑ์ขึ้นสูง (๕๘ คงແນນ) ต้องตัวอย่างน้อย ๓๔ คงແນນ		ผ่าน	ไม่ผ่าน	
<input type="checkbox"/> ผ่าน	ได้ ช้อ	ได้ ช้อ	ได้ คงແນນ			<input type="checkbox"/> เป็นเลิศ
<input checked="" type="checkbox"/> ไม่ผ่าน	คิดเป็น คงແນນ	คิดเป็น คงແນນ				<input type="checkbox"/> ปรับปรุง <input type="checkbox"/> พัฒนา