



หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก Government Easy Contact Center : GECC ประจำปี ๒๕๖๘

หน่วยงานที่สมัครต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

๑. หน่วยงานของรัฐทุกประเภทที่มีงานบริการประชาชน
๒. กรณีเป็นศูนย์บริการ/หน่วยบริการที่งานบริการครอบคลุมทุกภารกิจตามที่หน่วยงานต้นสังกัด (ระดับกระทรวง หรือกรม หรือจังหวัด) มอบหมาย และเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน หรือหน่วยงานของรัฐอื่น
๓. กรณีเป็นศูนย์บริการ/หน่วยบริการระดับเล็กที่สุดในพื้นที่ ต้องมีงานบริการมากกว่า ๑ งาน และครบถ้วนตามที่หน่วยงานต้นสังกัด (ระดับกระทรวง หรือกรม หรือจังหวัด) มอบหมาย

เงื่อนไขการรับรองมาตรฐาน

๑. เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist) มีทั้งหมด ๑๔ ข้อ

หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ

หากดำเนินการไม่ครบถ้วน จะไม่ได้รับการตรวจประเมินในลำดับต่อไป

๒. เกณฑ์ด้านคุณภาพ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

- ๒.๑ เกณฑ์พื้นฐาน สัญลักษณ์ 🏠 มี ๘ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๘ คะแนน

หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ

- ๒.๒ เกณฑ์ขั้นสูง สัญลักษณ์ 😊 มี ๒๒ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน และ ๓ ข้อ ข้อละ ๖ คะแนน รวม ๖๒ คะแนน

๓. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ มี ๓ ข้อ ข้อละ ๑๐ คะแนน รวม ๓๐ คะแนน

เกณฑ์การผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก แบ่งเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ระดับมาตรฐาน การให้บริการ (สีตรา+โล)	เกณฑ์การประเมิน			ผลคะแนนที่ได้ (เต็ม ๑๐๐ คะแนน)		
	เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ	เกณฑ์ที่ ๒ ด้านคุณภาพ			เกณฑ์ที่ ๓ ด้านผลลัพธ์	
๑. ระดับพื้นฐาน  ให้บริการสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย	มี ๑๔ ข้อ หน่วยงานจะต้อง ดำเนินการ ให้ครบถ้วนทุกข้อ	เกณฑ์พื้นฐาน : มี ๘ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๘ คะแนน หน่วยงานจะต้องดำเนินการ ให้ครบถ้วนทุกข้อ		เกณฑ์ขั้นสูง : มี ๒๒ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน และ ๓ ข้อ ข้อละ ๖ คะแนน รวม ๖๒ คะแนน	มี ๓ ข้อ ข้อละ ๑๐ คะแนน รวม ๓๐ คะแนน	๗๐ - ๗๙ คะแนน
๒. ระดับก้าวหน้า  เพิ่มเติมนวัตกรรมและ เทคโนโลยีในการให้บริการ		๘๐ - ๘๙ คะแนน				
๓. ระดับเป็นเลิศ  เพิ่มเติมนวัตกรรม และเทคโนโลยีสำหรับ ให้บริการด้วยระบบดิจิทัล สะดวกทุกที่ทุกเวลา			๙๐ - ๑๐๐ คะแนน			

**แบบฟอร์มหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
และแนวทางการพิจารณารายข้อสำหรับผู้ตรวจฯ**

ชื่อศูนย์ราชการสะดวก.....

วัน เดือน ปี ที่ตรวจประเมิน/...../๒๕๖๘

๑. เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist)

*** เงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ**

ข้อที่	การดำเนินการ	มี (รับพิจารณาต่อ)	ไม่มี (ไม่พิจารณาต่อ)
๑.	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่หรือผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา ๑๗.๐๐ – ๑๙.๐๐ น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๒.๐๐ น. - ช่องทางพิเศษ กรณีที่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก		
๒.	มีระบบการขนส่งสาธารณะที่สามารถเข้าถึงสถานที่บริการ สะดวกต่อการเดินทาง		
๓.	มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน (ให้อนุกรรมการฯ พิจารณาจากป้ายบอกทิศทางหรือตำแหน่งจุดให้บริการภายในหน่วยงาน)		
๔.	มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ (หมายเหตุ ต้องโล่ง โปร่ง ไม่แออัด และคำนึงถึงการให้บริการผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง)		
๕.	มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้ โดยจัดให้มีป้ายชื่อผู้รับผิดชอบ เบอร์โทรติดต่อ แสดงให้ผู้รับบริการเห็นบริเวณจุดให้บริการได้อย่างชัดเจน		
๖.	มีการออกแบบขนาดและพื้นที่ใช้งาน สะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว		
๗.	มีการออกแบบในจุดที่สำคัญหรืออันตรายหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากล ทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน (เช่น ติดแถบเตือนให้ระมัดระวังบริเวณจุดพื้นที่ต่างระดับ)		
๘.	มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอที่จะไม่ทำให้เกิดอันตราย และไม่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ		
๙.	มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม แก้วน้ำนึ่งพักรอ เป็นต้น		
๑๐.	มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ (กรณีที่ห้องน้ำไม่อยู่ในอำนาจการบริหารจัดการของหน่วยงานเอง ให้พิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนการบริหารจัดการ)		
๑๑.	มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม		
๑๒.	มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และลดระยะเวลาการรอคอย		
๑๓.	มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ให้บริการ		
๑๔.	มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะได้ในบริเวณที่เหมาะสม		
ผลประเมิน		ผ่าน	ไม่ผ่าน

๒. เกณฑ์ด้านคุณภาพ

การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
๑. ด้านสถานที่		
☐ (☺)	๑.๑ มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน มีการออกแบบที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการที่ทุกคนสามารถใช้งานร่วมกันได้โดยไม่แบ่งแยกเพศ อายุ หรือความแตกต่างทางกายภาพตามแนวคิดอารยสถาปัตย์ หรือ Universal design ทั้งนี้ ควรได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานต้นสังกัด ☐ ที่จอดรถสำหรับคนพิการ* ☐ ทางลาด* ☐ สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ* ☐ ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ* ☐ ห้องน้ำสำหรับคนพิการ* ☐ ประตูสำหรับคนพิการ* ☐ อื่น ๆ ที่คำนึงถึงคนพิการ สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ* ระบุ ☐ ๑ คะแนน = สามารถใช้ได้จริงทั้ง ๖ รายการที่มี* ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และต้องสร้างภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน โดยจัดให้มีพื้นที่สีเขียวสาธารณะ รมรื่น สวยงามตามธรรมชาติ เช่น สวนสาธารณะ สวนหย่อม เป็นต้น	
☐ (☺)	๑.๒ มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ ☐ ๑ คะแนน = มีการคัดแยกขยะในหน่วยงาน และดำเนินการตามแนวทางลดขยะให้เป็นศูนย์ (Zero Waste) ทั้ง Reduce Reuse และ Recycle ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ มีการสร้างสรรค์กิจกรรมภายในหน่วยงาน เพื่อการจัดการขยะอย่างยั่งยืนร่วมกับเจ้าหน้าที่หรือผู้รับบริการ	
☐ (☺)	๑.๓ มีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน ☐ ๑ คะแนน = มีการดำเนินการภายในหน่วยงาน เพื่อลดการใช้พลังงาน ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ มีการดำเนินการตามแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความเป็นกลางของคาร์บอน (Carbon Neutrality) เช่น การติดตั้ง Solar Rooftop การใช้งานอาคารและการบำรุงรักษาอาคารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่อง	

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
๒. ด้านบริการ			
☐ (๑)	๒.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือ ปัญหา ในการให้บริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและแก้ไขปัญหาการให้บริการ ซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก - ยากในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	หน่วยงาน ต้องมีการสำรวจความต้องการ ของผู้รับบริการ โดยใช้เทคนิคหรือวิธีการเพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือ ความคาดหวัง ของผู้รับบริการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีขนาดที่เหมาะสม และ ต้องกำหนดครอบคลุมทั้ง ๖ ประเด็น ดังนี้ ☐ ประเภทงานบริการ ☐ วันและเวลาเปิดให้บริการ ☐ สถานที่ให้บริการ ☐ ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ ☐ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ☐ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ - ผลการสำรวจที่ได้รับคืออะไร (ผลการสำรวจไม่ควรน้อยกว่า ๒ ปี) * ให้พิจารณาแบบสำรวจของหน่วยงานว่าครบทั้ง ๖ ประเด็นหรือไม่ และแบบสำรวจของหน่วยงานทำให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่	
☐ (๑)	๒.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและสามารถนำไปใช้ในการออกแบบ และ/หรือปรับปรุงการให้บริการหรืองานบริการ	☐ มีรายงานผลการวิเคราะห์ตามข้อ ๒.๑ ☐ นำผลการสำรวจมาออกแบบและ/หรือปรับปรุงการให้บริการหรืองานบริการ เช่น ปรับการบริการแบบ One Stop Service ลดขั้นตอนระยะเวลาให้น้อยลง เพิ่มเวลาการให้บริการนอกเวลาราชการ	
☐ (๑)	๒.๓ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุม ประเภทงานดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์	☐ งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน ☐ งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน (รูปแบบในการให้บริการข้อมูลดังกล่าวสามารถนำข้อมูลไปแสดงบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน โดยติด QR Code ที่มีขนาดมองเห็นชัดเจน และในกรณีเป็นประกาศสำคัญให้ติดประกาศ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าถึงสืบค้นเองได้ โดยไม่จำเป็นต้องตั้งคอมพิวเตอร์) ☐ งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ * ต้องมีงานบริการครอบคลุมทั้ง ๓ ประเภทงานบริการ	
☐ (๑)	๒.๔ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการ และรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	☐ มีผังภาพหรือขั้นตอนแสดงการให้บริการที่ชัดเจน ☐ แสดงระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน	

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
☐ (😊)	๒.๕ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุนขั้นตอนระยะเวลาค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน และทบทวนปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ	☐ ๑ คะแนน = มีการจัดทำคู่มือ ประกอบด้วย ๑) คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ๒) คู่มือการให้บริการที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น คู่มือคำถาม – คำตอบ (FAQ) ๓) คู่มือสำหรับการจัดการข้อร้องเรียน ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และมีคู่มือข้างต้นที่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย เช่น อยู่บนระบบออนไลน์ เป็นต้น และเคยมีการปรับปรุงคู่มือใด ๆ ในช่วง ๒ ปีที่ผ่านมา ประเด็นการปรับปรุง ได้แก่ - ประเด็นเดิมในคู่มือก่อนปรับปรุง คือ - ประเด็นที่ปรับปรุงในคู่มือ คือ 	
☐ (😊)	๒.๖ มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาตหรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะ การรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น	☐ ๑ คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางปกติ เช่น หนังสือแจ้งเตือน โทรศัพท์ ☐ ๒ คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางดิจิทัล เช่น SMS E-mail Application *สามารถได้ ๒ คะแนน โดยไม่จำเป็นต้องผ่านเกณฑ์ ๑ คะแนน	
☐ (😊)	๒.๗ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์หรือการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์	☐ ๑ คะแนน = มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ เป็นแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) แทนแบบฟอร์มกระดาษ และแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน ข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วตามข้างต้น ไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการให้บริการแบบดิจิทัลเต็มรูปแบบ (Fully Digital) เช่น ยื่นชำระเงินทางออนไลน์หรือทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) รับเอกสารราชการ/ใบอนุญาตผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)	
☐ (👉)	๒.๘ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงการให้บริการจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุนลดการสูญเสียและเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	☐ มีการติดตามปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ ☐ ตัวอย่างการปรับปรุงแก้ไขปัญหา ☐ ผลลัพธ์ของการแก้ไขปัญหา เช่น ลดระยะเวลาลดขั้นตอน ความพึงพอใจ เป็นต้น *หมายเหตุ ต้องมีครบทั้ง ๓ ขั้นตอน	

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
☐ (😊)	๒.๙ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	☐ ๑ คะแนน = มีการกำหนดช่องทางการรับเรื่อง ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ผู้รับผิดชอบ และจัดให้มีวิธีการรับฟังจากประชาชน เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ทราบและชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชนได้ ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และมีระบบการติดตามความคืบหน้า และมีการแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	
☐ (😊)	๒.๑๐ กรณีเกิดข้อร้องเรียนการให้บริการของหน่วยงาน ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ (เลือกตอบอย่างใดอย่างหนึ่ง)	☐ ๑ คะแนน = ■ ในกรณีที่ไม่มีข้อร้องเรียนหน่วยงานต้องมีมาตรการเชิงรุก โดยนำองค์ความรู้หรือแนวทางปฏิบัติ อันเกิดจาก ประสบการณ์ มาช่วยแก้ไขปัญหาที่คาดการณ์ว่าจะเกิดขึ้น ■ ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนสามารถดำเนินการแก้ไขจนเป็นที่ยุติ ตามเวลาที่กำหนดไว้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ☐ ๒ คะแนน = ■ ในกรณีที่ไม่มีข้อร้องเรียน ต้องสร้างเครือข่ายในการทำงานเชิงรุกในการป้องกัน/แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต ■ ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนและสามารถแก้ไขเบ็ดเสร็จภายในหน่วยงาน จะต้องแสดงระบบส่งต่อ และการประสาน รวมถึงการติดตามเรื่องตามระยะเวลาที่กำหนด (SLA) *สามารถได้ ๒ คะแนน โดยไม่จำเป็นต้องผ่านเกณฑ์ ๑ คะแนน	
☐ (😊)	๒.๑๑ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	☐ ๑ คะแนน = มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการรับเรื่องร้องเรียน ๔ ช่องทาง (เช่น อีเมล โทรศัพท์ จดหมาย และการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หน่วยงาน) ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ พัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการและการให้คำปรึกษา และรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายและเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ มากกว่า ๔ ช่องทาง (เพิ่มเติมจากที่ระบุไว้ข้างต้น)	
☐ (👉)	๒.๑๒ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม วัตถุประสงค์ ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	มีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน ซึ่งต้องประกอบด้วย ☐ หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ☐ วัตถุประสงค์ ☐ ผู้รับผิดชอบ ☐ ระยะเวลาดำเนินการ ☐ ผลดำเนินการ ☐ ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
☐ (☺)	๒.๑๓ มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน	☐ ๑ คะแนน = มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน (monitoring) ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ ๒.๑๒ ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ กรณีที่เกิดปัญหา มีการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที (take action) เช่น การจัดชุดเฉพาะกิจลงพื้นที่แก้ปัญหาตามความเหมาะสม	
☐ (☺)	๒.๑๔ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงาน เพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ (มีบันทึก/ภาพกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้องค์ความรู้ เพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือเพื่อออกแบบ หรือสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ และ/หรือหลักฐาน กระบวนการที่ถูกออกแบบใหม่ที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้)	☐ ๑ คะแนน = มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีระบบสารสนเทศของการจัดการความรู้เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงได้ ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ มีการนำกระบวนการที่ถูกออกแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริง จนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม	
☐ (☺)	๒.๑๕ มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	☐ ๑ คะแนน = มีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานภายนอก (ต่างสังกัด) ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ มีการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อประโยชน์ในการให้บริการ (ต่างสังกัด)	
☐ (☺)	๒.๑๖ มีการปรับปรุง/พัฒนาและกำหนดผู้รับผิดชอบในการดูแลรักษาระบบ Call center หรือช่องทางการติดต่ออื่น ๆ ตลอดจนกำหนดมาตรฐานและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	☐ ๑ คะแนน = หน่วยงานมีการปรับปรุง/พัฒนาและกำหนดผู้รับผิดชอบในการดูแลรักษาระบบ Call center หรือช่องทางการติดต่ออื่น ๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐาน โดย - สามารถประสานส่งต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (รวมถึงการส่งต่อข้อมูลจากส่วนกลางไปยังหน่วยงานในภูมิภาค) - มีการเก็บข้อมูลเชิงสถิติเกี่ยวกับผู้รับบริการ ระยะเวลา - มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ หน่วยงานมีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการระบบ Call center หรือช่องทางการติดต่ออื่น ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นถึงการปรับปรุง/พัฒนา และผลของการปรับปรุง/พัฒนา ก่อนและหลังมีมาตรฐานสู่ความเป็นเลิศอย่างไร	

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
☐ (☹)	๒.๑๗ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น และมีการฝึกซ้อมแผนอย่างต่อเนื่อง	☐ มีแผนการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ โดยเน้นเรื่อง ☐ ข้อมูลการให้บริการ ☐ สถานที่ ☐ บุคลากร ☐ วัสดุอุปกรณ์ ☐ มีการฝึกซ้อมแผนการบริหารความต่อเนื่อง (อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง)	
☐ (☺)	๒.๑๘ มีการทบทวนแผนการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ตลอดจนสร้างความเข้าใจ และสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ	☐ ๑ คะแนน = มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องให้เป็นปัจจุบันและรองรับการปฏิบัติงานในภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างครอบคลุมไม่ว่าจะเกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการบริหารความต่อเนื่องให้เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานได้ทราบ และเผยแพร่สื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบผลกระทบในการให้บริการของหน่วยงานเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ เช่น รูปแบบอินโฟกราฟิก คลิปวิดีโอ เป็นต้น	
๓. ด้านบุคลากร			
☐ (☹)	๓.๑ มีการวิเคราะห์กำลังคนเพื่อจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการเวลาจำนวนมาก หรือการให้บริการในช่วงพักกลางวัน	☐ มีการวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนของหน่วยงานที่เหมาะสมกับปริมาณงาน ☐ มีการเสนอให้ผู้บริหารที่มีอำนาจพิจารณา ☐ มีคำสั่งหรือตารางมอบหมายการให้บริการที่สอดคล้องกับผลสำรวจ หรือในช่วงพักกลางวันหรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	
☐ (☺)	๓.๒ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน นอกเหนือจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ	☐ ๑ คะแนน = มีวิธีการ หรือแนวทางในการพิจารณาให้สิ่งจูงใจ เช่น ผลการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชนหรือผู้บังคับบัญชา พนักงานดีเด่นประจำเดือน เป็นต้น ☐ ๒ คะแนน = มีวิธีการ หรือแนวทางในการพิจารณาสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามความต้องการของแต่ละบุคคลที่อาจแตกต่างกันด้วยอายุหรือตำแหน่งได้ (Personalization) *สามารถได้ ๒ คะแนน โดยไม่จำเป็นต้องผ่านเกณฑ์ ๑ คะแนน	

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
☐ (☺)	๓.๓ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็น และทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา ระดมสมอง ศึกษา ดูงาน จัดทำคู่มือ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ (Service Mind)	☐ ๑ คะแนน = เจ้าหน้าที่ผ่านการฝึกอบรมหรือได้รับความรู้ด้านการให้บริการ ที่มีความสอดคล้องกับข้อ ๓.๑ และมีผลการประเมินสมรรถนะเกี่ยวกับการบริการ เช่น คะแนนสอบ คะแนนการประเมิน ใบประกาศนียบัตร เป็นต้น ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ ผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจประชาชน ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	
☐ (☺)	๓.๔ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ และ/หรือริเริ่ม พัฒนาการให้บริการจนสามารถสร้างความประทับใจ แก่ผู้รับบริการ	☐ ๑ คะแนน = เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไขและรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ - มีการสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิด จากประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหา มาพัฒนา แก้ไข ซึ่งเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน โดยริเริ่มและ พัฒนาการให้บริการขึ้นเพิ่มเติมจาก นโยบายจนสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	
☐ (☺)	๓.๕ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ไว้ในแต่ละช่องทางของระบบการให้บริการออนไลน์ ที่พัฒนาขึ้น ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนออนไลน์ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทาง ที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับ ความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับ ภายใน ๑๕ นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง	☐ ๑ คะแนน = มีการกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทาง ของการให้บริการระบบออนไลน์ และเจ้าหน้าที่สามารถ ปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ** คณะอนุกรรมการฯ อาจให้เจ้าหน้าที่สาธิตให้ชม** ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในระบบ ออนไลน์อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่าปรับปรุงแล้ว ดีขึ้นอย่างไร	
๔. ด้านเทคโนโลยี			
☐ (☺)	๔.๑ มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ข้อมูลที่มี ความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัยสอดคล้องกับ ความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกใน การปฏิบัติงาน และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	☐ ๑ คะแนน = มีการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำ ข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้งานระบบเสนอส่วนกลางทราบ สำหรับกรณีในส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และกรณี หน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) หน่วยงานต้องมีระบบจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ เพื่อส่งให้ ส่วนกลางวิเคราะห์หรือดำเนินการต่อไปได้ ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ หน่วยงานสามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ดังกล่าว ตลอดจนต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนา การให้บริการของหน่วยงานหรือเสนอแนะปรับปรุง ระบบฐานข้อมูลต่อส่วนกลางในกรณีที่ส่วนกลางเป็น ผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งาน ระบบ (User)	

	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
☐ (😊)	๔.๒ มีแผนหรือระบบการจัดการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความมั่นคง ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ	☐ หน่วยงานมีกระบวนการกำกับดูแล นโยบาย การป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ ที่สามารถระบุ ความเสี่ยง (identify) ป้องกัน (protect) ตรวจพบ (detect) รับมือ (respond) กู้ระบบคืนสู่สภาวะปกติ (recover) และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ☐ ๑ คะแนน = มีแผนการกำกับดูแลการป้องกัน ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) และปฏิบัติตามแผนอย่างเคร่งครัด ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ มีการประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแลการป้องกัน ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และ ความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อย ปีละ ๑ ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน ทั้งนี้ การประเมินประสิทธิภาพ หน่วยงานสามารถกระทำ ได้ โดยหน่วยตรวจสอบภายในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของหน่วยงานเอง (IT Audit) หรือผู้ตรวจสอบภายนอก เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการรักษาความปลอดภัย ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน	
☐ (😊)	๔.๓ การนำนวัตกรรม/เทคโนโลยี มาพัฒนาและแสวงหา วิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ เพื่อทำให้เกิดผลในการปรับปรุง และออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนอง ปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ * นวัตกรรม คือ การสร้างหรือพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ ที่แตกต่างจากเดิม อย่างมีนัยสำคัญ โดยสามารถเป็นผลิตภัณฑ์ กระบวนการ บริการ หรือแนวคิดใหม่ที่น่าสนใจเพื่อเพิ่มคุณค่า ประสิทธิภาพ หรือ แก้ปัญหาเดิมอย่างสร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพมากขึ้น * เทคโนโลยี คือ เครื่องมือสำคัญที่ช่วยสนับสนุนการบริการ ให้มีคุณภาพ ตอบโจทย์ยุคดิจิทัล และเพิ่มความพึงพอใจ ให้กับผู้ใช้บริการ เช่น Application ทางรัฐ	☐ ๑ คะแนน = หน่วยงานนำนวัตกรรม/เทคโนโลยี ในการให้บริการจากส่วนกลางต้นสังกัดหรือแหล่งอื่นมา พัฒนาต่อยอด ในการปรับปรุงและออกแบบงานบริการ ของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ แก่ประชาชน ☐ ๒ คะแนน = หน่วยงานมีการพัฒนา และแสวงหา วิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุง และออกแบบการให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ สามารถตอบสนอง ความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ *สามารถได้ ๒ คะแนน โดยไม่จำเป็นต้องผ่านเกณฑ์ ๑ คะแนน	
☐ (😊)	๔.๔ มีการเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการแบบเรียลไทม์หรือภายใน ๒๔ ชั่วโมง และสามารถนำมาจัดเก็บเป็นฐานข้อมูล และ นำมาวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และสามารถใช้ประโยชน์ได้	☐ ๑ คะแนน = มีการจัดทำฐานข้อมูลในการให้บริการ เข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบเรียลไทม์ หรือภายใน ๒๔ ชั่วโมง ☐ ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ มีการวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และใช้ประโยชน์จาก ฐานข้อมูลผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงการคุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคล (PDPA)	

๕. เจ็อนไซพิเศเพิ่มเติม (๑๘ คะแนน) แสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ทุกข้อที่มีการดำเนินการ

ประเด็น/คะแนน	*การจำแนกหน่วยงานตามลักษณะการให้บริการ				
	ด้านสาธารณสุข (เช่น โรงพยาบาล สนง.สาธารณสุข)	ด้านสาธารณูปโภค (เช่น การไฟฟ้า/การประปา)	ด้านเศรษฐกิจ (เช่น สำนักงานที่ดิน/สำนักงาน ขนส่ง/สำนักงานพาณิชย์/ สรรพสามิต/สรรพากร/ศุลกากร/ ธนาคาร ประกันสังคม/คลัง จังหวัด)	ด้านสังคมและกระบวนการ ยุติธรรม (เช่น สนง.ยุติธรรม/สนง. คุมประพฤติ/สนง.บังคับคดี/ ประกันสังคม/สำนักงานสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน/สำนักงาน พัฒนาฝีมือแรงงาน/ ศูนย์ดำรงธรรม)	อื่น ๆ (นอกเหนือจาก ที่กำหนด)
๕.๑ ประชาชนได้รับการตอบสนองความต้องการจากการที่หน่วยงานมีบริการเชิงรุกนอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน					
☐ ๖ คะแนน (ข้อละ ๑ คะแนน)	☐ ๑) หน่วยงานมีข้อมูลอะไรบ้างที่สามารถใช้ยกระดับการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในปัจจุบันและอนาคต ☐ ๒) หน่วยงานมีการจัดบุคลากรออกเยี่ยมบ้านอย่างต่อเนื่องอย่างไรบ้าง และช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้สะดวกมากขึ้น ☐ ๓) หน่วยงานมีระบบ One Stop Service อะไรบ้างที่ถูกนำมาใช้เพื่อยกระดับบริการและเพิ่มความสะดวกให้ประชาชน เช่น งานทะเบียนและประกันสุขภาพ	☐ ๑) หน่วยงานมีข้อมูลอะไรบ้างที่สามารถใช้ยกระดับการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในปัจจุบันและอนาคต ☐ ๒) หน่วยงานมีการจัดบุคลากรออกเยี่ยมบ้านอย่างต่อเนื่องอย่างไรบ้าง และช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้สะดวกมากขึ้น ☐ ๓) มีระบบเฝ้าระวัง ตรวจสอบระบบ และแจ้งเตือนอย่างทั่วถึงอย่างไร ในการป้องกันความเสียหาย และตอบสนองเหตุการณ์ได้ทันเวลาเพื่อประโยชน์ของประชาชน	☐ ๑) หน่วยงานมีข้อมูลอะไรบ้างที่สามารถใช้ยกระดับการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในปัจจุบันและอนาคต ☐ ๒) หน่วยงานจัดบุคลากรคัดกรองและตรวจสอบก่อนเข้ารับบริการอย่างไร เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน ☐ ๓) หน่วยงานมีการบริการเคลื่อนที่อะไรบ้างที่สอดคล้องกับหลักการเคลื่อนที่อะไรบ้างที่สอดคล้องกับหลักการอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกรรมของประชาชน	☐ ๑) หน่วยงานมีข้อมูลอะไรบ้างที่สามารถใช้ยกระดับการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในปัจจุบันและอนาคต ☐ ๒) หน่วยงานมีการจัดบุคลากรออกเยี่ยมบ้านอย่างต่อเนื่องอย่างไรบ้าง และช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้สะดวกมากขึ้น ☐ ๓) หน่วยงานมีบริการเคลื่อนที่อะไรบ้างที่สอดคล้องกับหลักการเพิ่มการเข้าถึงและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	☐ ๑) หน่วยงานมีข้อมูลอะไรบ้างที่สามารถใช้ยกระดับการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในปัจจุบันและอนาคต ☐ ๒) มีระบบการบริหารจัดการของหน่วยงานอย่างไรในการลดความแออัดและลดระยะเวลาการรอคอยของประชาชน ☐ ๓) หน่วยงานจัดบุคลากรคัดกรองและตรวจสอบก่อนเข้ารับบริการอย่างไร เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน

*บัญชีการจำแนกหน่วยงานตามเอกสารแนบท้าย

๕. เจ็อนไซพิเศเพิ่มเติม (๑๘ คะแนน) แสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ทุกข้อที่มีการดำเนินการ

ประเด็น/คะแนน	*การจำแนกหน่วยงานตามลักษณะการให้บริการ				
	ด้านสาธารณสุข (เช่น โรงพยาบาล สนง.สาธารณสุข)	ด้านสาธารณูปโภค (เช่น การไฟฟ้า/การประปา)	ด้านเศรษฐกิจ (เช่น สำนักงานที่ดิน/สำนักงาน ขนส่ง/สำนักงานพาณิชย์/ สรรพสามิต/สรรพากร/ศุลกากร/ ธนาคาร ประกันสังคม/คลัง จังหวัด)	ด้านสังคมและกระบวนการ ยุติธรรม (เช่น สนง.ยุติธรรม/สนง. คุมประพฤติ/สนง.บังคับคดี/ ประกันสังคม/สำนักงานสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน/สำนักงาน พัฒนาฝีมือแรงงาน/ ศูนย์ดำรงธรรม)	อื่น ๆ (นอกเหนือจาก ที่กำหนด)
	☐ ๔) มีการเชื่อมโยงการบริการกับหน่วยงานหรือภาคส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างไร ที่ช่วยให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น ☐ ๕) หน่วยงานมีบริการเคลื่อนที่อะไรบ้างที่สอดคล้องกับหลักการเพิ่มการเข้าถึง ลดความแออัด และลดค่าใช้จ่ายของประชาชน ☐ ๖) หน่วยงานได้สร้างความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาชน และมูลนิธิอย่างไร เพื่อยกระดับการให้บริการตามหลักการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน	☐ ๔) หน่วยงานมีบริการเคลื่อนที่อะไรบ้างที่สอดคล้องกับหลักการเพิ่มการเข้าถึงและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ☐ ๕) มีการเชื่อมโยงการบริการกับหน่วยงานหรือภาคส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างไร ที่ช่วยให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น ☐ ๖) หน่วยงานได้สร้างความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาชน และมูลนิธิอย่างไร เพื่อยกระดับการให้บริการตามหลักการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน	☐ ๔) หน่วยงานมีบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) อะไรบ้าง ที่ช่วยเพิ่มความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ☐ ๕) มีการเชื่อมโยงการบริการกับหน่วยงานหรือภาคส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างไร ที่ช่วยให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น ☐ ๖) หน่วยงานได้สร้างความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาชน และมูลนิธิอย่างไร เพื่อยกระดับการให้บริการตามหลักการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน	☐ ๔) การบริหารจัดการในการเฝ้าระวัง ป้องกัน และติดตามของหน่วยงานอย่างไรในการแก้ไขปัญหาและป้องกันผลกระทบต่อประชาชน ☐ ๕) มีการเชื่อมโยงการบริการกับหน่วยงานหรือภาคส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างไร ที่ช่วยให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น ☐ ๖) หน่วยงานได้สร้างความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาชน และมูลนิธิอย่างไร เพื่อยกระดับการให้บริการตามหลักการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน	☐ ๔) หน่วยงานมีบริการเคลื่อนที่อะไรบ้างที่สอดคล้องกับหลักการเพิ่มการเข้าถึงและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ☐ ๕) มีการเชื่อมโยงการบริการกับหน่วยงานหรือภาคส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างไร ที่ช่วยให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น ☐ ๖) หน่วยงานได้สร้างความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาชน และมูลนิธิอย่างไร เพื่อยกระดับการให้บริการตามหลักการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

*บัญชีการจำแนกหน่วยงานตามเอกสารแนบท้าย

๕. เจ็อนไซพิเศเพิ่มเติม (๑๘ คะแนน) แสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ทุกข้อที่มีการดำเนินการ

ประเด็น/คะแนน	*การจำแนกหน่วยงานตามลักษณะการให้บริการ				
	ด้านสาธารณสุข (เช่น โรงพยาบาล สนง.สาธารณสุข)	ด้านสาธารณูปโภค (เช่น การไฟฟ้า/การประปา)	ด้านเศรษฐกิจ (เช่น สำนักงานที่ดิน/สำนักงาน ขนส่ง/สำนักงานพาณิชย์/ สรรพสามิต/สรรพากร/ศุลกากร/ ธนาคาร ประกันสังคม/คลัง จังหวัด)	ด้านสังคมและกระบวนการ ยุติธรรม (เช่น สนง.ยุติธรรม/สนง. คุมประพฤติ/สนง.บังคับคดี/ ประกันสังคม/สำนักงานสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน/สำนักงาน พัฒนาฝีมือแรงงาน/ ศูนย์ดำรงธรรม)	อื่น ๆ (นอกเหนือจาก ที่กำหนด)
๕.๒ ประชาชนได้รับประโยชน์จากการที่หน่วยงานมีช่องทางบริการที่เข้าถึงง่าย สะดวก และเหมาะสม					
☐ ๖ คะแนน (ข้อละ ๑ คะแนน)	☐ ๑) การจัดบริการช่องทางพิเศษตามความเหมาะสมของผู้รับบริการอย่างไร ในการเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน ☐ ๒) มีช่องทางการติดต่อที่เปิดให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมงอะไรบ้าง ในการให้ข้อมูลอย่างเพียงพอและตอบสนองความต้องการของประชาชน ☐ ๓) มีบริการรับผู้ป่วยตามการร้องขอ นอกสถานที่ อะไรบ้างอย่างไร ☐ ๔) มีช่องทางการส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างไร เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการดูแลต่อเนื่องที่บ้าน	☐ ๑) การจัดบริการช่องทางพิเศษตามความเหมาะสมของผู้รับบริการอย่างไร ในการเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน ☐ ๒) มีช่องทางที่ติดต่อได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง อะไรบ้าง และต้องสามารถให้บริการได้ทันที หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด (SLA) ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกและการเข้าถึงได้ตลอดเวลา ☐ ๓) มีบริการจองคิวออนไลน์ผ่านช่องทางอะไรบ้าง เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนในการเข้ารับบริการ	☐ ๑) การจัดบริการช่องทางพิเศษตามความเหมาะสมของผู้รับบริการอย่างไร ในการเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน ☐ ๒) มีช่องทางอะไรบ้างที่ติดต่อได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยสามารถให้บริการได้ทันที หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด (SLA) ได้อย่างไร สามารถทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกและการเข้าถึงได้ตลอดเวลา ☐ ๓) มี Application กลางที่ต้นสังกัดได้พัฒนาสนับสนุนการให้บริการครบวงจรทั้งในส่วนกลางและภูมิภาคอย่างไร เพื่อช่วยลดเวลา ลดค่าใช้จ่าย สร้างความสะดวก รวดเร็ว และเพิ่มความพึงพอใจของประชาชน	☐ ๑) มีช่องทางการให้บริการคำปรึกษาทั้งในและนอกสถานที่ของหน่วยงานอย่างไร ในการเพิ่มการเข้าถึง สร้างความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ☐ ๒) มีช่องทางการติดต่อที่เปิดให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมงอะไรบ้าง ในการให้ข้อมูลอย่างเพียงพอและตอบสนองความต้องการของประชาชน ☐ ๓) มี Application กลางที่ต้นสังกัดได้พัฒนาสนับสนุนการให้บริการครบวงจรทั้งในส่วนกลางและภูมิภาคอย่างไร เพื่อช่วยลดเวลา ลดค่าใช้จ่าย สร้างความสะดวก รวดเร็ว และเพิ่มความพึงพอใจของประชาชน	☐ ๑) มีการขยายกลุ่มผู้รับบริการไปยังกลุ่มเฉพาะเจาะจง (Personalized Service) ของหน่วยงานสอดคล้องกับหลักการในการตอบสนองความต้องการเฉพาะ เพิ่มความพึงพอใจและสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างไร ☐ ๒) มีการจัดบริการช่องทางพิเศษตามความเหมาะสมของผู้รับบริการอย่างไร ในการเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน ☐ ๓) มีช่องทางการติดต่อที่เปิดให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมงอะไรบ้าง ในการให้ข้อมูลอย่างเพียงพอและตอบสนองความต้องการของประชาชน

*บัญชีการจำแนกหน่วยงานตามเอกสารแนบท้าย

๕. เจ็อนไซพิเศเพิ่มเติม (๑๘ คะแนน) แสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ทุกข้อที่มีการดำเนินการ

ประเด็น/คะแนน	*การจำแนกหน่วยงานตามลักษณะการให้บริการ				
	ด้านสาธารณสุข (เช่น โรงพยาบาล สนง.สาธารณสุข)	ด้านสาธารณูปโภค (เช่น การไฟฟ้า/การประปา)	ด้านเศรษฐกิจ (เช่น สำนักงานที่ดิน/สำนักงาน ขนส่ง/สำนักงานพาณิชย์/ สรรพสามิต/สรรพากร/ศุลกากร/ ธนาคาร ประกันสังคม/คลัง จังหวัด)	ด้านสังคมและกระบวนการ ยุติธรรม (เช่น สนง.ยุติธรรม/สนง. คุมประพฤติ/สนง.บังคับคดี/ ประกันสังคม/สำนักงานสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน/สำนักงาน พัฒนาฝีมือแรงงาน/ ศูนย์ดำรงธรรม)	อื่น ๆ (นอกเหนือจาก ที่กำหนด)
	☐ ๕) มีบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์อะไรบ้าง เช่น ระบบการส่งยาอิเล็กทรอนิกส์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนในการเข้ารับบริการ ☐ ๖) หน่วยงานมีช่องทางการติดต่อและการเข้าถึงที่ง่าย ไม่ซับซ้อน (Layer Zero) อย่างไร เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ทันที	☐ ๔) มีบริการนอกสถานที่ตามที่ร้องขอ เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมของประชาชนอะไรบ้าง อย่างไร ☐ ๕) หน่วยงานมีบริการแบบ One Stop Service ผ่าน Mobile Application อะไรบ้างที่ช่วยเพิ่มความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ☐ ๖) มีระบบบริการ e-Service และระบบติดตามผล (tracking) อย่างไร เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน	☐ ๔) มีระบบแจ้งผลการดำเนินงานกับผู้ร้องเรียนโดยผู้ร้องเรียนสามารถเข้าสู่ระบบเพื่อตรวจสอบสถานะความคืบหน้าแบบเรียลไทม์ ☐ ๕) หน่วยงานมีช่องทางบริการแบบ e-Service ที่ครอบคลุมงานบริการสำคัญหรืองานบริการหลักอะไรบ้างที่ช่วยทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ☐ ๖) มีช่องทางในการทำงานความร่วมมือกับภาคส่วนอื่น เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาชน ภาคประชาสังคม มูลนิธิ อย่างไร เพื่อยกระดับการให้บริการให้ประชาชนได้บริการที่สะดวก รวดเร็ว	☐ ๔) มีระบบแจ้งผลการดำเนินงานกับผู้ร้องเรียนโดยผู้ร้องเรียนสามารถเข้าสู่ระบบเพื่อตรวจสอบสถานะความคืบหน้าแบบเรียลไทม์ ☐ ๕) การจัดบริการที่อำนวยความสะดวกให้ประชาชนโดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่สำนักงานของหน่วยงานสอดคล้องกับหลักการในการเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระของผู้รับบริการอย่างไร ☐ ๖) มีช่องทาง/วิธีการที่สามารถประสานงานเข้าไปช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบได้ทันที โดยร่วมกับเครือข่ายจากชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	☐ ๔) มีบริการจองคิวออนไลน์ผ่านช่องทางอะไรบ้าง เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนในการเข้ารับบริการ ☐ ๕) มีระบบแจ้งผลการดำเนินงานกับผู้ร้องเรียนโดยผู้ร้องเรียนสามารถเข้าสู่ระบบเพื่อตรวจสอบสถานะความคืบหน้าแบบเรียลไทม์ ☐ ๖) การจัดบริการที่อำนวยความสะดวกให้ประชาชนโดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่สำนักงานของหน่วยงานสอดคล้องกับหลักการในการเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระของผู้รับบริการอย่างไร

*บัญชีการจำแนกหน่วยงานตามเอกสารแนบท้าย

๕. เจ็อนไซพิเศเพิ่มเติม (๑๘ คะแนน) แสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ทุกข้อที่มีการดำเนินการ

ประเด็น/คะแนน	*การจำแนกหน่วยงานตามลักษณะการให้บริการ				
	ด้านสาธารณสุข (เช่น โรงพยาบาล สนง.สาธารณสุข)	ด้านสาธารณูปโภค (เช่น การไฟฟ้า/การประปา)	ด้านเศรษฐกิจ (เช่น สำนักงานที่ดิน/สำนักงาน ขนส่ง/สำนักงานพาณิชย์/ สรรพสามิต/สรรพากร/ศุลกากร/ ธนาคาร ประกันสังคม/คลัง จังหวัด)	ด้านสังคมและกระบวนการ ยุติธรรม (เช่น สนง.ยุติธรรม/สนง. คุมประพฤติ/สนง.บังคับคดี/ ประกันสังคม/สำนักงานสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน/สำนักงาน พัฒนาฝีมือแรงงาน/ ศูนย์ดำรงธรรม)	อื่น ๆ (นอกเหนือจาก ที่กำหนด)
๕.๓ ประชาชนได้รับประโยชน์จากการที่หน่วยงานพัฒนานวัตกรรมหรือการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการและการเป็นต้นแบบสำหรับการขยายผลการบริการในอนาคต					
☐ ๖ คะแนน (ข้อละ ๑ คะแนน)	☐ ๑) การรักษาที่ลดระยะเวลา การรักษา/ความเจ็บปวด และ เพิ่มประสิทธิภาพและผลสำเร็จ ในการรักษา ☐ ๒) ลดต้นทุน ลดภาระค่าใช้จ่าย ของประชาชน ☐ ๓) ติดตามการรักษาให้ได้รับ บริการอย่างต่อเนื่อง ☐ ๔) การส่งต่อผู้รับบริการ ในพื้นที่ห่างไกล ทำให้ประชาชน ในพื้นที่ห่างไกลได้รับการดูแล ที่รวดเร็ว เข้าถึงบริการที่จำเป็น ลดเวลารอคอย และเพิ่มโอกาส ในการรักษาอย่างเท่าเทียม	☐ ๑) เชื่อมโยงข้อมูลไปยังหน่วยงาน หรือภาคส่วนอื่นในการบูรณาการ การให้บริการและการบำรุงสาธารณูปโภค ทำให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว แม่นยำ ลดความซ้ำซ้อน ☐ ๒) เพิ่ม ประสิทธิภาพ ใน การให้บริการที่รวดเร็ว ในทุกสถานที่ ตลอดเวลา ☐ ๓) แก้ไขปัญหาและผู้รับบริการ สามารถใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ☐ ๔) ติดตามสถานะการแก้ไข ปัญหาเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับ บริการอย่างต่อเนื่อง	☐ ๑) เชื่อมโยงข้อมูลไปยังหน่วยงาน หรือภาคส่วนอื่น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การบริการ และทำให้ประชาชน ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว แม่นยำ ลดความซ้ำซ้อน ☐ ๒) เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ที่รวดเร็ว ในทุกสถานที่ ทุกเวลา ☐ ๓) แก้ไขปัญหาใหม่ โดยผู้รับบริการ สามารถใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ☐ ๔) ติดตามสถานะการดำเนินการ เพื่อให้ผู้รับบริการทราบระยะเวลา แล้วเสร็จ ทำให้ประชาชนได้รับ ความสะดวก โปร่งใส สามารถวางแผน ล่วงหน้า ลดความกังวล และเพิ่ม ความมั่นใจในบริการที่ได้รับ	☐ ๑) เชื่อมโยงข้อมูลไปยังหน่วยงาน หรือภาคส่วนอื่น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การบริการ และทำให้ประชาชน ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว แม่นยำ ลดความซ้ำซ้อน ☐ ๒) เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ที่รวดเร็ว ในทุกสถานที่ ทุกเวลา ☐ ๓) แก้ไขปัญหาใหม่ โดยผู้รับบริการ สามารถใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ☐ ๔) ติดตามสถานะการดำเนินการ เพื่อให้ผู้รับบริการทราบระยะเวลา แล้วเสร็จ ทำให้ประชาชนได้รับ ความสะดวก โปร่งใส สามารถวางแผน ล่วงหน้า ลดความกังวล และเพิ่ม ความมั่นใจในบริการที่ได้รับ	☐ ๑) เชื่อมโยงข้อมูลไปยังหน่วยงาน หรือภาคส่วนอื่น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การบริการ และทำให้ประชาชน ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว แม่นยำ ลดความซ้ำซ้อน ☐ ๒) เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ที่รวดเร็ว ในทุกสถานที่ ทุกเวลา ☐ ๓) แก้ไขปัญหาใหม่ โดยผู้รับบริการ สามารถใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ☐ ๔) ติดตามสถานะการดำเนินการ เพื่อให้ผู้รับบริการทราบระยะเวลา แล้วเสร็จ ทำให้ประชาชนได้รับ ความสะดวก โปร่งใส สามารถวางแผน ล่วงหน้า ลดความกังวล และเพิ่ม ความมั่นใจในบริการที่ได้รับ

*บัญชีการจำแนกหน่วยงานตามเอกสารแนบท้าย

๕. เจ็อนไซพิเศเพิ่มเติม (๑๘ คะแนน) แสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ทุกข้อที่มีการดำเนินการ

ประเด็น/คะแนน	*การจำแนกหน่วยงานตามลักษณะการให้บริการ				
	ด้านสาธารณสุข (เช่น โรงพยาบาล สนง.สาธารณสุข)	ด้านสาธารณูปโภค (เช่น การไฟฟ้า/การประปา)	ด้านเศรษฐกิจ (เช่น สำนักงานที่ดิน/สำนักงาน ขนส่ง/สำนักงานพาณิชย์/ สรรพสามิต/สรรพากร/ศุลกากร/ ธนาคาร ประกันสังคม/คลัง จังหวัด)	ด้านสังคมและกระบวนการ ยุติธรรม (เช่น สนง.ยุติธรรม/สนง. คุมประพฤติ/สนง.บังคับคดี/ ประกันสังคม/สำนักงานสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน/สำนักงาน พัฒนาฝีมือแรงงาน/ ศูนย์ดำรงธรรม)	อื่น ๆ (นอกเหนือจาก ที่กำหนด)
	☐ ๕) เป็นหน่วยงานต้นแบบ การสร้างความเป็นเลิศในด้านการ รักษาที่มีหน่วยงานอื่นนำผลงาน ไปใช้ในการขยายผล/ต่อยอด หรือ ได้รับรางวัลยกย่องเชิดชูในระดับ องค์กร/จังหวัด/ประเทศ ☐ ๖) การบริหารจัดการเพื่อให้ เป็นไปตามมาตรฐานและการบริการ สุขภาพ ทำให้ประชาชนได้รับ บริการที่มีคุณภาพและมีมาตรฐาน	☐ ๕) แจ้งเตือนจุดชำรุดบกพร่อง/ ปัญหา เพื่อป้องกันความเสียหายที่ อาจเกิดขึ้น ทำให้ประชาชนได้รับ การป้องกันล่วงหน้า ลดความเสี่ยง ต่อความเสียหาย เพิ่มความปลอดภัย ความมั่นใจ และสามารถเตรียมตัว รับมือกับปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ☐ ๖) เป็นหน่วยงานต้นแบบที่มี หน่วยงานอื่นนำผลงานไปใช้ในการ ขยายผล/ต่อยอด หรือได้รับ รางวัลยกย่องเชิดชูในระดับองค์กร/ จังหวัด/ประเทศ	☐ ๕) แจ้งเตือนปัญหา เพื่อป้องกัน ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น ทำให้ ประชาชนได้รับการป้องกันล่วงหน้า ลดความเสี่ยงต่อความเสียหาย เพิ่มความปลอดภัย ความมั่นใจ และสามารถเตรียมตัวรับมือกับ ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ☐ ๖) เป็นหน่วยงานต้นแบบที่มี หน่วยงานอื่นนำผลงานไปใช้ในการ ขยายผล/ต่อยอด หรือได้รับ รางวัลยกย่องเชิดชูในระดับองค์กร/ จังหวัด/ประเทศ	☐ ๕) แจ้งเตือนปัญหา เพื่อป้องกัน ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น ทำให้ ประชาชนได้รับการป้องกันล่วงหน้า ลดความเสี่ยงต่อความเสียหาย เพิ่มความปลอดภัย ความมั่นใจ และสามารถเตรียมตัวรับมือกับ ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ☐ ๖) เป็นหน่วยงานต้นแบบที่มี หน่วยงานอื่นนำผลงานไปใช้ในการ ขยายผล/ต่อยอด หรือได้รับ รางวัลยกย่องเชิดชูในระดับองค์กร/ จังหวัด/ประเทศ	☐ ๕) แจ้งเตือนปัญหา เพื่อป้องกัน ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น ทำให้ ประชาชนได้รับการป้องกันล่วงหน้า ลดความเสี่ยงต่อความเสียหาย เพิ่มความปลอดภัย ความมั่นใจ และสามารถเตรียมตัวรับมือกับ ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ☐ ๖) เป็นหน่วยงานต้นแบบที่มี หน่วยงานอื่นนำผลงานไปใช้ในการ ขยายผล/ต่อยอด หรือได้รับ รางวัลยกย่องเชิดชูในระดับองค์กร/ จังหวัด/ประเทศ

*บัญชีการจำแนกหน่วยงานตามเอกสารแนบท้าย

ด้านผลลัพธ์

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

คำอธิบายเกณฑ์การประเมินด้านผลลัพธ์

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
๑. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ (๑๐ คะแนน)	พิจารณาจากวิธีการจัดเก็บข้อมูลและความน่าเชื่อถือในการจัดเก็บแบบสอบถาม ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น เช่น สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างกับผู้มารับบริการทั้งหมด เป็นต้น	
	๑.๑ วิธีการจัดเก็บข้อมูล (๒ คะแนน)	
	☐ ๑ คะแนน	หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง
	☐ ๒ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลโดย third party
	หมายเหตุ :	
	- การดำเนินการโดย third party หมายถึง การสำรวจโดยหน่วยงานภายนอก หรือ หน่วยงานส่วนกลางสำรวจให้สาขาก็ได้	
	๑.๒ ความครอบคลุมและเพียงพอของกลุ่มตัวอย่าง (๓ คะแนน)	
	กลุ่มประชากร (N) = คน , กลุ่มตัวอย่าง (n) = คน	
	☐ ๑ คะแนน	ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อน เท่ากับ + - ๑๐%
	☐ ๒ คะแนน	ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อน เท่ากับ + - ๕%
☐ ๓ คะแนน	ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อน เท่ากับ + - ๓%	
หมายเหตุ : ในการประเมินขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการจะใช้ค่าความเชื่อมั่น (confidence level) ๙๕% ใช้สัดส่วนของประชากร (Population Proportion) ๕๐% และให้คณะอนุฯพิจารณาตามตาราง และหลักฐานการจัดเก็บข้อมูล โดยให้หน่วยงานเป็นผู้นำเสนอ		
๑.๓ ผลความพึงพอใจของประชาชน (๕ คะแนน)		
☐ ๑ คะแนน	น้อยกว่าร้อยละ ๖๐	
☐ ๒ คะแนน	ร้อยละ ๖๐ - ๗๐	
☐ ๓ คะแนน	มากกว่าร้อยละ ๗๐ - ๘๐	
☐ ๔ คะแนน	มากกว่าร้อยละ ๘๐ - ๙๕	
☐ ๕ คะแนน	มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป	
หมายเหตุ : หากจัดเก็บหลายช่องทางให้หาค่าเฉลี่ยจากทุกช่องทาง และต้องเป็นผลจากการสำรวจในรอบ ๑ ปีที่ผ่านมา		

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน																								
๒. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง (๑๐ คะแนน)	พิจารณาจากจำนวนช่องทางการให้บริการและจำนวนผู้ใช้บริการช่องทางออนไลน์ (ใช้งานบริการหลักหรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยช่องทางหลัก หมายถึง ช่องทางการให้บริการปกติ เช่น ช่องทาง walk-in ช่องทางการให้บริการอื่น ๆ เช่น e-service การยื่นเอกสารทาง online หรือ e-payment เป็นต้น (ยกเว้นคู่มือประชาชน)) <table border="1"> <tr> <td colspan="2">๒.๑ จำนวนช่องทางการให้บริการ (๕ คะแนน)</td></tr> <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> หมายเหตุ : คณะอนุฯ ต้องพิจารณาว่าช่องทางการให้บริการต้องเป็นช่องทางที่มีความต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ (โดยในช่องทางดังกล่าวต้องสามารถให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่น้อยกว่า ๓ เดือน) <table border="1"> <tr> <td colspan="2">๒.๒ จำนวนผู้ใช้บริการช่องทางออนไลน์ที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้น (๕ คะแนน)</td></tr> <tr> <td>☐ ๑ คะแนน</td><td>มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์อย่างน้อย ๑ งานบริการ</td></tr> <tr> <td>☐ ๒ คะแนน</td><td>สัดส่วนผู้ใช้บริการออนไลน์โดยเฉลี่ยสูงขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา ในทุกงานบริการที่มีการให้บริการออนไลน์</td></tr> <tr> <td>☐ ๓ คะแนน</td><td>มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการ มากกว่าร้อยละ ๕๐ - ๕๙ เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด</td></tr> <tr> <td>☐ ๔ คะแนน</td><td>มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการ มากกว่าร้อยละ ๕๙ - ๗๐ เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด</td></tr> <tr> <td>☐ ๕ คะแนน</td><td>มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการ มากกว่าร้อยละ ๗๐ ขึ้นไป เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด</td></tr> </table>	๒.๑ จำนวนช่องทางการให้บริการ (๕ คะแนน)		☐ 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	๒.๒ จำนวนผู้ใช้บริการช่องทางออนไลน์ที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้น (๕ คะแนน)		☐ ๑ คะแนน	มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์อย่างน้อย ๑ งานบริการ	☐ ๒ คะแนน	สัดส่วนผู้ใช้บริการออนไลน์โดยเฉลี่ยสูงขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา ในทุกงานบริการที่มีการให้บริการออนไลน์	☐ ๓ คะแนน	มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการ มากกว่าร้อยละ ๕๐ - ๕๙ เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด	☐ ๔ คะแนน	มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการ มากกว่าร้อยละ ๕๙ - ๗๐ เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด	☐ ๕ คะแนน	มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการ มากกว่าร้อยละ ๗๐ ขึ้นไป เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด	
๒.๑ จำนวนช่องทางการให้บริการ (๕ คะแนน)																										
☐ 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																									
๒.๒ จำนวนผู้ใช้บริการช่องทางออนไลน์ที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้น (๕ คะแนน)																										
☐ ๑ คะแนน	มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์อย่างน้อย ๑ งานบริการ																									
☐ ๒ คะแนน	สัดส่วนผู้ใช้บริการออนไลน์โดยเฉลี่ยสูงขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา ในทุกงานบริการที่มีการให้บริการออนไลน์																									
☐ ๓ คะแนน	มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการ มากกว่าร้อยละ ๕๐ - ๕๙ เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด																									
☐ ๔ คะแนน	มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการ มากกว่าร้อยละ ๕๙ - ๗๐ เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด																									
☐ ๕ คะแนน	มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการ มากกว่าร้อยละ ๗๐ ขึ้นไป เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด																									
๓. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะ งานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (๑๐ คะแนน)	พิจารณาจากการมีระบบเพื่อให้บริการได้จากทุกที่ เช่น ระบบการจองคิว ระบบการให้บริการ ระบบการชำระเงิน ระบบการให้ข้อมูลเพื่อติดตามสถานะการให้บริการ ระบบการร้องเรียน เป็นต้น โดยประเมินการให้คะแนนระบบละ ๒ คะแนน ตามตาราง <table border="1"> <tr> <td>☐ ๒ คะแนน</td><td>เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง หรือ มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ</td></tr> <tr> <td>☐ ๒ คะแนน</td><td>มีระบบการจองคิวล่วงหน้าออนไลน์ หรือ มีระบบการร้องเรียนออนไลน์</td></tr> <tr> <td>☐ ๒ คะแนน</td><td>มีระบบยื่นคำขอออนไลน์</td></tr> <tr> <td>☐ ๒ คะแนน</td><td>มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/ e-Tax Invoice)/ใบอนุญาต/หนังสือ/เอกสารราชการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์</td></tr> <tr> <td>☐ ๒ คะแนน</td><td>มีบริการชำระเงินออนไลน์ หรือ หน่วยงานไม่มีงานบริการที่ต้องชำระเงิน</td></tr> </table>	☐ ๒ คะแนน	เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง หรือ มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ	☐ ๒ คะแนน	มีระบบการจองคิวล่วงหน้าออนไลน์ หรือ มีระบบการร้องเรียนออนไลน์	☐ ๒ คะแนน	มีระบบยื่นคำขอออนไลน์	☐ ๒ คะแนน	มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/ e-Tax Invoice)/ใบอนุญาต/หนังสือ/เอกสารราชการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์	☐ ๒ คะแนน	มีบริการชำระเงินออนไลน์ หรือ หน่วยงานไม่มีงานบริการที่ต้องชำระเงิน															
☐ ๒ คะแนน	เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง หรือ มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ																									
☐ ๒ คะแนน	มีระบบการจองคิวล่วงหน้าออนไลน์ หรือ มีระบบการร้องเรียนออนไลน์																									
☐ ๒ คะแนน	มีระบบยื่นคำขอออนไลน์																									
☐ ๒ คะแนน	มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/ e-Tax Invoice)/ใบอนุญาต/หนังสือ/เอกสารราชการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์																									
☐ ๒ คะแนน	มีบริการชำระเงินออนไลน์ หรือ หน่วยงานไม่มีงานบริการที่ต้องชำระเงิน																									

สรุปผลการตรวจประเมิน

เกณฑ์ ด้านกายภาพ	เกณฑ์ด้านคุณภาพ (๗๐ คะแนน)		เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ (๓๐ คะแนน)	ผลคะแนนที่ได้		ระดับ
	เกณฑ์พื้นฐาน (๘ คะแนน)	เกณฑ์ขั้นสูง (๖๒ คะแนน)		ผ่าน	ไม่ผ่าน	
☐ ผ่าน ☐ ไม่ผ่าน	ได้ ข้อ คิดเป็น คะแนน	ได้ ข้อ คิดเป็น คะแนน	ได้ คะแนน			☐ เป็นเลิศ ☐ ก้าวหน้า ☐ พื้นฐาน

*บัญชีการจำแนกหน่วยงานตามลักษณะการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๘

ศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

ด้าน	หน่วยงาน
ด้านสาธารณสุข	๑. โรงพยาบาล ๒. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ๓. ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ๔. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
ด้านสาธารณูปโภค	๑. การไฟฟ้านครหลวง ๒. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ๓. การประปาส่วนภูมิภาค ๔. การประปานครหลวง ๕. บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ๖. ทำอวกาศยาน ๗. สำนักงานเจ้าท่า ๘. การรถไฟแห่งประเทศไทย
ด้านเศรษฐกิจ	๑. สำนักงานพาณิชย์จังหวัด ๒. ศูนย์บริการร่วมประชาชนกระทรวงพาณิชย์ ๓. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ๔. คลังจังหวัด ๕. สรรพสามิต ๖. ศุลกากร ๗. สำนักงานสรรพากรจังหวัด ๘. สำนักงานที่ดินจังหวัด ๙. สำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ๑๐. สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด ๑๑. สำนักงานชลประทาน ๑๒. สำนักงานพัฒนาที่ดิน ๑๓. สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ ๑๔. สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ๑๕. กรมโรงงานอุตสาหกรรม ๑๖. ศูนย์บริการร่วมกระทรวงคมนาคม ๑๗. สำนักงานขนส่งจังหวัด ๑๘. ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ๑๙. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

ด้าน	หน่วยงาน
ด้านสังคมและกระบวนการ ยุติธรรม	๑. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ๒. สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ๓. สำนักงานประกันสังคมจังหวัด ๔. กองความปลอดภัยแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ๕. ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน ๖. ศูนย์ความปลอดภัยในการทำงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ๗. ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน ๘. ศูนย์บริการประชาชน ๙. ศูนย์บริการออกหนังสือรับรองความประพฤติ ๑๐. สถานพินิจ ๑๑. สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ๑๒. สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ๑๓. ศูนย์ดำรงธรรม ๑๔. กรมสอบสวนคดีพิเศษ ๑๕. สำนักงานคุมประพฤติ ๑๖. ตรวจคนเข้าเมือง ๑๗. ตำรวจท่องเที่ยว ๑๘. ตำรวจทางหลวง ๑๙. เรือนจำ/ทัณฑสถาน ๒๐. สถานีตำรวจ ๒๑. พิพิธภัณฑ์ ๒๒. วัฒนธรรมจังหวัด ๒๓. สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ๒๔. ศูนย์ช่วยเหลือสังคม ๒๕. ศูนย์พัฒนาศักยภาพและอาชีพคนพิการ
อื่น ๆ (นอกเหนือจาก ที่กำหนด)	๑. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ๒. สถานศึกษา ๓. ที่ทำการปกครองอำเภอ ๔. สำนักทะเบียนอำเภอ ๕. อบจ./อบต. ๖. เทศบาล ๗. สำนักงานเขต กทม. ๘. โยธาธิการและผังเมือง ๙. กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ๑๐. สวนสัตว์ ๑๑. สำนักงานพลังงานจังหวัด ๑๒. ประชาสัมพันธ์จังหวัด ๑๓. สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ๑๔. คลินิกสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ๑๕. กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ๑๖. กองทุนการออมแห่งชาติ ๑๗. สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ