



หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก Government Easy Contact Center : GECC

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 ๑๕ 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

ระดับมาตรฐานการให้บริการ (สีตรา+โล)	เกณฑ์การประเมิน			ผลคะแนนที่ได้ (เต็ม ๑๐๐ คะแนน)	
	เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ	เกณฑ์ที่ ๒ ด้านคุณภาพ	เกณฑ์ที่ ๓ ด้านผลลัพธ์		
<p>๑. ระดับพื้นฐาน</p>  <p>ให้บริการสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย</p>	<p>หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ</p>	<p>เกณฑ์พื้นฐาน : มี ๘ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๘ คะแนน</p> <p>หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ</p>	<p>เกณฑ์ขั้นสูง : มี ๒๒ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน และ ๓ ข้อ ข้อละ ๖ คะแนน รวม ๖๒ คะแนน</p>	<p>มี ๓ ข้อ ข้อละ ๑๐ คะแนน รวม ๓๐ คะแนน</p>	<p>๗๐ - ๗๙ คะแนน</p>
<p>๒. ระดับก้าวหน้า</p>  <p>เพิ่มเติมนวัตกรรมและเทคโนโลยีในการให้บริการ</p>					<p>๘๐ - ๘๙ คะแนน</p>
<p>๓. ระดับเป็นเลิศ</p>  <p>เพิ่มเติมนวัตกรรมและเทคโนโลยีสำหรับให้บริการด้วยระบบดิจิทัล สะดวกทุกที่ทุกเวลา</p>					<p>๙๐ - ๑๐๐ คะแนน</p>

แบบฟอร์มหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

และแนวทางการพิจารณารายข้อสำหรับผู้ตรวจฯ

ชื่อศูนย์ราชการสะดวก.....

วัน เดือน ปี ที่ตรวจประเมิน/...../๒๕๖๗

๑. เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist)

* เงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ

ข้อที่	การดำเนินการ	มี (รับพิจารณาต่อ)	ไม่มี (ไม่พิจารณาต่อ)
๑.	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา ๑๗.๐๐ - ๑๙.๐๐ น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น. เป็นต้น		
๒.	มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง โดยสามารถเข้าถึงสถานที่ด้วยรถสาธารณะ		
๓.	มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน (ให้อนุกรรมการฯ พิจารณาจากป้ายบอกทิศทางหรือตำแหน่งจุดให้บริการภายในหน่วยงาน)		
๔.	มีการออกแบบสถานที่ที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟต์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้ โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น (หมายเหตุ ควรพิจารณาในเรื่องการใช้ได้จริงของสถานที่โดยให้อนุกรรมการฯ ทดสอบด้วย)		
๕.	มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ (หมายเหตุ ต้องโล่ง โปร่ง ไม่แออัด และคำนึงถึงการให้บริการผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง)		
๖.	มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้ โดยจัดให้มีป้ายชื่อผู้รับผิดชอบ เบอร์โทรติดต่อ แสดงให้ผู้รับบริการเห็นบริเวณจุดให้บริการได้อย่างชัดเจน		
๗.	มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้ออำนวย (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว		
๘.	ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากล ทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน (เช่น ติดแถบเตือนให้ระมัดระวังบริเวณจุดพื้นที่ต่างระดับ)		
๙.	มีการจัดให้มีแสงสว่างเพียงพอที่จะไม่ทำให้เกิดอันตราย และไม่ใช่อุปสรรคต่อการให้บริการ		
๑๐.	มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น		
๑๑.	มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ (กรณีในห้องน้ำไม่อยู่ในอำนาจการบริหารจัดการของหน่วยงานเอง ให้พิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ)		
๑๒.	มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม		
๑๓.	มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย		
๑๔.	มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ		
๑๕.	มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะได้ในบริเวณที่เหมาะสม		
ผลประเมิน	ผ่าน		
	ไม่ผ่าน		

๒. เกณฑ์ด้านคุณภาพ

การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
๑. ด้านสถานที่		
<input type="checkbox"/> (😊)	๑.๑ มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการที่ทุกคนสามารถใช้งานร่วมกันได้โดยไม่แบ่งแยกเพศ อายุ หรือความแตกต่างทางกายภาพตามแนวคิดอารยสถาปัตย์ หรือ Universal design	<input type="checkbox"/> ที่จอดรถสำหรับคนพิการ* <input type="checkbox"/> ทางลาด* <input type="checkbox"/> สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ* <input type="checkbox"/> ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ* <input type="checkbox"/> ห้องน้ำสำหรับคนพิการ* <input type="checkbox"/> ประตูสำหรับคนพิการ* <input type="checkbox"/> อื่น ๆ ระบุ <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = สามารถใช้ได้จริงทั้ง ๖ รายการที่มี* <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และต้องสร้างภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน โดยจัดให้มีพื้นที่สีเขียวสาธารณะ ร่มรื่นสวยงามตามธรรมชาติ เช่น สวนสาธารณะ สวนหย่อม เป็นต้น
<input type="checkbox"/> (😊)	๑.๒ มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการคัดแยกขยะในหน่วยงาน และดำเนินการตามแนวทางลดขยะให้เป็นศูนย์ (Zero Waste) ทั้ง Reduce Reuse และ Recycle <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ มีการสร้างสรรค์กิจกรรมภายในหน่วยงาน เพื่อการจัดการขยะอย่างยั่งยืนร่วมกับเจ้าหน้าที่หรือผู้รับบริการ
<input type="checkbox"/> (😊)	๑.๓ มีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการดำเนินการภายในหน่วยงานเพื่อลดการใช้พลังงาน <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ มีการดำเนินการตามแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความเป็นกลางของคาร์บอน (Carbon Neutrality) เช่น การติดตั้ง Solar Rooftop การใช้งานอาคารและการบำรุงรักษาอาคารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่อง

การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน	
๒. ด้านบริการ			
<input type="checkbox"/> (๑)	<p>๒.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือ ปัญหา ในการให้บริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและแก้ไขปัญหาการให้บริการ ซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ 	<p>หน่วยงานต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้เทคนิคหรือวิธีการเพื่อให้ทราบความคาดหวังของผู้รับบริการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีขนาดที่เหมาะสม และต้องกำหนดครอบคลุมทั้ง ๖ ประเด็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ประเภทงานบริการ <input type="checkbox"/> วันและเวลาเปิดให้บริการ <input type="checkbox"/> สถานที่ให้บริการ <input type="checkbox"/> ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ <input type="checkbox"/> สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ <input type="checkbox"/> การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ <p>- ผลการสำรวจที่ได้รับคืออะไร (ผลการสำรวจไม่ควรมานกว่า ๒ ปี) * ให้พิจารณาแบบสำรวจของหน่วยงานว่าครบทั้ง ๖ ประเด็นหรือไม่ และแบบสำรวจของหน่วยงานทำให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่</p>	
<input type="checkbox"/> (๑)	<p>๒.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> มีรายงานผลการวิเคราะห์ตามข้อ ๒.๑ <input type="checkbox"/> นำผลการสำรวจมาออกแบบการให้บริการ 	
<input type="checkbox"/> (๑)	<p>๒.๓ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน <input type="checkbox"/> งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน (รูปแบบในการให้บริการข้อมูลดังกล่าวสามารถนำข้อมูลไปแสดงบนเว็บไซต์ของหน่วยงานโดยติด QR Code ที่มีขนาดมองเห็นชัดเจน และในกรณีเป็นประกาศสำคัญให้ติดประกาศ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าถึงสืบค้นเองได้ โดยไม่จำเป็นต้องตั้งคอมพิวเตอร์) <input type="checkbox"/> งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ <p>* ต้องมีงานบริการครอบคลุมทั้ง ๓ ประเภทงานบริการ</p>	
<input type="checkbox"/> (๑)	<p>๒.๔ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> มีผังภาพหรือขั้นตอนแสดงการให้บริการที่ชัดเจน <input type="checkbox"/> แสดงระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน 	

การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
<input type="checkbox"/> (😊)	<p>๒.๕ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุนขั้นตอนระยะเวลาค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน และทบทวนปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ</p>	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการจัดทำคู่มือ ประกอบด้วย <ol style="list-style-type: none"> ๑) คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ๒) คู่มือการให้บริการที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น คู่มือคำถาม – คำตอบ (FAQ) ๓) คู่มือสำหรับการจัดการข้อร้องเรียน <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และมีคู่มือข้างต้นที่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย เช่น อยู่บนระบบออนไลน์ เป็นต้น และเคยมีการปรับปรุงคู่มือใด ๆ ในช่วง ๒ ปีที่ผ่านมา ประเด็นการปรับปรุง ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> - ประเด็นเดิมในคู่มือก่อนปรับปรุง คือ - ประเด็นที่ปรับปรุงในคู่มือ คือ
<input type="checkbox"/> (😊)	<p>๒.๖ มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการตอบใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาตหรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะ การรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น</p>	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางปกติ เช่น หนังสือแจ้งเตือน โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางดิจิทัล เช่น SMS E-mail Application <p>*สามารถได้ ๒ คะแนน โดยไม่จำเป็นต้องผ่านเกณฑ์ ๑ คะแนน</p>
<input type="checkbox"/> (😊)	<p>๒.๗ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์</p>	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ ด้วยการยื่นคำขอผ่านแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) และแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ ข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วตามข้างต้น ไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการให้บริการแบบดิจิทัลเต็มรูปแบบ (Fully Digital)
<input type="checkbox"/> (👉)	<p>๒.๘ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสียและเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ</p>	<input type="checkbox"/> มีการติดตามปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ <input type="checkbox"/> ตัวอย่างการปรับปรุงแก้ไขปัญหา <input type="checkbox"/> ผลลัพธ์ของการแก้ไขปัญหา เช่น ลดระยะเวลาลดขั้นตอน ความพึงพอใจ เป็นต้น <p>.....</p> <p>.....</p>

การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
<input type="checkbox"/> (☺)	๒.๙ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการกำหนดช่องทางการรับเรื่อง ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ผู้รับผิดชอบ และจัดให้มีวิธีการรับฟังจากประชาชน เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ทราบและชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชนได้ <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และมีระบบการติดตามความคืบหน้า และมีการแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน
<input type="checkbox"/> (☺)	๒.๑๐ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ข้อร้องเรียนในการให้บริการจะต้องได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติ ตามเวลาที่กำหนดไว้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ หน่วยงานมีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน อันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน
<input type="checkbox"/> (☺)	๒.๑๑ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการรับเรื่องร้องเรียน ๔ ช่องทาง (เช่น อีเมล โทรศัพท์ จดหมาย และการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หน่วยงาน) <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ พัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการและการให้คำปรึกษา และรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายและเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ มากกว่า ๔ ช่องทาง (เพิ่มเติมจากที่ระบุไว้ข้างต้น)
<input type="checkbox"/> (☺)	๒.๑๒ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และ ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	มีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน ซึ่งต้องประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> หัวข้อเรื่องที่ติดตาม <input type="checkbox"/> วัตถุประสงค์ <input type="checkbox"/> ผู้รับผิดชอบ <input type="checkbox"/> ระยะเวลาดำเนินการ <input type="checkbox"/> ผลดำเนินการ <input type="checkbox"/> ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
<input type="checkbox"/> (☺)	๒.๑๓ มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน (monitoring) ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ ๒.๑๒ <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ กรณีที่เกิดปัญหา มีการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที (take action) เช่น การจัดชุดเฉพาะกิจลงพื้นที่แก้ปัญหาตามความเหมาะสม

การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
<input type="checkbox"/> (😊)	๒.๑๔ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงาน เพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	<input type="checkbox"/> มีบันทึก/รูปภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้ องค์ความรู้ เพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือ เพื่อออกแบบหรือสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหา ในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกัน ทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรม ในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีระบบสารสนเทศ ของการจัดการความรู้เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงได้ <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ มีการนำกระบวนการที่ถูกรื้อแบบใหม่/นวัตกรรม ในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริง จนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม
<input type="checkbox"/> (😊)	๒.๑๕ มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูล ระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาด ในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการบูรณาการการทำงานร่วมกับ หน่วยงานภายนอก (ต่างสังกัด) <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ มีการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ในการให้บริการ (ต่างสังกัด)
<input type="checkbox"/> (😊)	๒.๑๖ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบ Call center ตลอดจนกำหนดมาตรฐานและพัฒนารูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = หน่วยงานมีการพัฒนาและดูแลรักษา ระบบ Call center ให้เป็นไปตามมาตรฐาน โดย - สามารถประสานส่งต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (รวมถึง การส่งต่อข้อมูลจากส่วนกลางไปยังหน่วยงานในภูมิภาค) - มีการเก็บข้อมูลผู้รับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการและปรับปรุงให้เป็น ปัจจุบัน <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ หน่วยงานมีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐาน ในการให้บริการของ Call center อย่างต่อเนื่อง โดย แสดงให้เห็นว่ามีมาตรฐานสู่ความเป็นเลิศอย่างไร
<input type="checkbox"/> (👉)	๒.๑๗ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณี ที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากร ที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูล สารสนเทศคู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น และมีการฝึกซ้อมแผนอย่างต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/> มี แผน การ บริหาร ความ ต่อ เนื่ อ ง (Business Continuity Plan: BCP) กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ โดยเน้นเรื่อง <input type="checkbox"/> ข้อมูลการให้บริการ <input type="checkbox"/> สถานที่ <input type="checkbox"/> บุคลากร <input type="checkbox"/> วัสดุอุปกรณ์ <input type="checkbox"/> มีการฝึกซ้อมแผนการบริหารความต่อเนื่อง (อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง)

การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
<input type="checkbox"/> (😊)	๒.๑๘ มีการทบทวนแผนการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ตลอดจนสร้างความเข้าใจ และสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการทบทวนแผนการบริหารความต่อเนื่องให้เป็นปัจจุบันและรองรับการปฏิบัติงานในภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างครอบคลุม ไม่ว่าจะเกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการบริหารความต่อเนื่องให้เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานได้ทราบ และเผยแพร่สื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบผลกระทบในการให้บริการของหน่วยงานเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติเช่นรูปแบบอินโฟกราฟิก คลิปวิดีโอ เป็นต้น	
๓. ด้านบุคลากร			
<input type="checkbox"/> (👉)	๓.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น และจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	<input type="checkbox"/> มีการวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนของหน่วยงานที่เหมาะสมกับปริมาณงานโดยจัดทำเป็นแผนกำลังคน <input type="checkbox"/> มีการเสนอความต้องการกำลังคนให้ผู้บริหารที่มีอำนาจพิจารณา <input type="checkbox"/> มีคำสั่งหรือตารางงานการให้บริการที่สอดคล้องกับผลสำรวจ หรือในช่วงพักทานอาหารหรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	
<input type="checkbox"/> (😊)	๓.๒ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน นอกเหนือจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีวิธีการ หรือแนวทางในการพิจารณาให้สิ่งจูงใจ เช่น ผลการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชนหรือผู้บังคับบัญชา พนักงานดีเด่นประจำเดือน เป็นต้น <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีวิธีการ หรือแนวทางในการพิจารณาสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามความต้องการของแต่ละบุคคลที่อาจแตกต่างกันด้วยอายุหรือตำแหน่งได้ (Personalization) *สามารถได้ ๒ คะแนน โดยไม่จำเป็นต้องผ่านเกณฑ์ ๑ คะแนน	
<input type="checkbox"/> (😊)	๓.๓ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็น และทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา ระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = เจ้าหน้าที่ผ่านการฝึกอบรมหรือได้รับความรู้ด้านการให้บริการ ที่มีความสอดคล้องกับข้อ ๓.๑ และมีผลการประเมินสมรรถนะเกี่ยวกับการบริการ เช่น คะแนนสอบ คะแนนการประเมิน ใบประกาศนียบัตร เป็นต้น <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ ผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	

การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
<input type="checkbox"/> (☺)	๓.๔ เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะในการให้บริการ และริเริ่มพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะในการให้บริการ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไขและรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ - มีการสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจากประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหาพัฒนาแก้ไข ซึ่งเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน โดยริเริ่มและพัฒนาการให้บริการขึ้นเพิ่มเติมจากนโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ
<input type="checkbox"/> (☺)	๓.๕ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบการให้บริการออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนออนไลน์ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น <ul style="list-style-type: none"> - การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น 	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทางของการให้บริการระบบออนไลน์ และเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนด <p>** คณะอนุกรรมการฯ อาจให้เจ้าหน้าที่สาธิตให้ชม**</p> <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในระบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่าปรับปรุงแล้วดีขึ้นอย่างไร
๔. ด้านเทคโนโลยี		
<input type="checkbox"/> (☺)	๔.๑ มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและพัฒนาการให้บริการต่อไป	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้งานระบบเสนอส่วนกลางทราบสำหรับกรณีที่ส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และกรณีหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) หน่วยงานต้องมีการจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ เพื่อส่งให้ส่วนกลางวิเคราะห์หรือดำเนินการต่อไป <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ หน่วยงานสามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลดังกล่าว ตลอดจนต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานหรือเสนอแนะปรับปรุงระบบฐานข้อมูลต่อส่วนกลางในกรณีที่มีส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User)
<input type="checkbox"/> (☺)	๔.๒ มีระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคง ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ	<input type="checkbox"/> หน่วยงานมีกระบวนการกำกับดูแล นโยบาย การป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ ที่สามารถระบุความเสี่ยง (identify) ป้องกัน (protect) ตรวจพบ (detect) รับมือ (respond) กู้ระบบคืนสู่สภาวะปกติ (recover) และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง

การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
	<p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีแผนการกำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) และปฏิบัติตามแผนอย่างเคร่งครัด</p> <p><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ มีการประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน</p> <p>ทั้งนี้ การประเมินประสิทธิภาพ หน่วยงานสามารถทำได้ โดยหน่วยตรวจสอบภายในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานเอง (IT Audit) หรือผู้ตรวจสอบภายนอกเพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการรักษาความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน</p>	
<p><input type="checkbox"/></p> <p>(😊)</p>	<p>๔.๓ คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ</p>	<p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = หน่วยงานนำนวัตกรรม วิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ในการให้บริการจากที่อื่นมาพัฒนาต่อยอดในการปรับปรุงและออกแบบงานบริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ</p> <p><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = หน่วยงานมีการคิดค้น และแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ</p> <p>*สามารถได้ ๒ คะแนน โดยไม่จำเป็นต้องผ่านเกณฑ์ ๑ คะแนน</p>
<p><input type="checkbox"/></p> <p>(😊)</p>	<p>๔.๔ ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ตลอดจนสามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์</p>	<p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการจัดทำฐานข้อมูลในการให้บริการเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบเรียลไทม์ หรือภายใน ๒๔ ชั่วโมง</p> <p><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ มีการวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ</p>

การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
๕. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม		
<input type="checkbox"/> (😊)	<p>๕.๑ การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ : ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น</p>	<p>ต้องมีการดำเนินการมาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน มีแผนการดำเนินการ มีผู้รับผิดชอบ และมีหลักฐานการดำเนินการที่ให้การพิจารณาได้ จะพิจารณาให้ข้อละ ๑ คะแนน ดังนี้</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้อง ในรูปแบบดิจิทัล (Digitization)</p> <p><u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานมีการปรับข้อมูลจากกระดาษไปสู่ฐานข้อมูลดิจิทัล โดยเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการหรือใช้ในการพัฒนาการให้บริการ และต้องมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลดังกล่าว รวมถึงระบบรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลด้วย โดยหน่วยงานจะต้องสามารถแสดงชุดข้อมูลที่มีการปรับไปสู่ข้อมูลดิจิทัลให้การพิจารณา และข้อมูลที่น่ามาดำเนินการปรับข้อมูลฯ จะต้องมีการดำเนินการตามประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เรื่อง ธรรมนูญข้อมูลภาครัฐ</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการปรับปรุงบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้อง ให้มีขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียมที่ลดลง (Business Process Reengineering : BPR) โดยคิดจาก Service Level Agreement (SLA) (ต้องดำเนินการจริงและต่อเนื่อง)</p> <p><u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานมีการปรับปรุงการให้บริการ และหรือการรับบริการ และต้องสามารถแสดงให้เห็นว่าการดำเนินการด้วยวิธีการใด ๆ เช่น การเชื่อมข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือปรับแบบคำร้องให้มีความง่ายมากขึ้นโดยสามารถแสดงผลเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างที่ดีขึ้นจากการปรับปรุง (ทั้งขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียมที่ลดลง) แสดงช่องทางการเข้าถึงข้อมูล การให้บริการ (คู่มือประชาชน) แสดงช่องทางเพื่อให้ประชาชนแจ้งข้อมูล หากหน่วยงานไม่สามารถดำเนินการได้ตาม SLA ในกรณีดังกล่าว หน่วยงานควรนำเสนอในรูปแบบห่วงโซ่การให้บริการ (Value chain) และแสดงให้เห็นว่ามีการเปลี่ยนแปลง หรือพัฒนาในจุดให้บริการใด (Touch point)</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการของบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้อง ในรูปแบบ MultiChannel</p> <p><u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานต้องแสดงให้เห็นว่ามีช่องทางการให้บริการเพิ่มขึ้นจากช่องทางหลัก และมีการดำเนินการมาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน โดยช่องทางดังกล่าวจะต้องสามารถให้บริการได้ในห่วงโซ่คุณค่าของการให้บริการ เช่น พัฒนาช่องทางใหม่ในการชำระค่าบริการ ซึ่งเป็นจุดบริการในห่วงโซ่การให้บริการของการอนุญาต เป็นต้น โดยเกณฑ์</p>

การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
	<p>การพิจารณาว่าเป็น MultiChannel คือ ๑) เป็นช่องทางการให้บริการในจุดบริการในห่วงโซ่การให้บริการ ๒) เป็นช่องทางการให้บริการที่หน่วยให้บริการอื่น ๆ ที่ให้บริการแบบเดียวกันยังไม่มีการค้าเนินการ หรือเป็นช่องทางการให้บริการใหม่ที่ส่วนกลางพัฒนาขึ้นมาออกเหนือจากช่องทางการให้บริการปกติ ๓) มีการดำเนินการมาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน หรือหากดำเนินการมาน้อยกว่า ๖ เดือนจะต้องมีจำนวนผู้ใช้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ เมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางปกติ ๔) จะต้องมีการมีขั้นตอนปฏิบัติมาตรฐาน (SOP) และ/ หรือคำถามที่พบบ่อย (FAQ) ของช่องทางดังกล่าว</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการของบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้องในรูปแบบ OmniChannel</p> <p><u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานมีช่องทางการให้บริการเพิ่มขึ้นในรูปแบบ OmniChannel ที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลการให้บริการของแต่ละช่องทางการให้บริการทำให้สามารถรับบริการข้ามช่องทางต่าง ๆ ได้ ทั้งนี้ หน่วยงานต้องแสดงให้เห็นว่ามีช่องทางเพิ่มขึ้นจากช่องทางหลักและธุรกรรมที่สามารถดำเนินการได้ผ่านช่องทางที่เพิ่มขึ้น เช่น การใช้ช่องทาง Online ในการรับเอกสารคำร้อง และสามารถรับใบอนุญาตตัวจริงผ่านทางไปรษณีย์ โดยเกณฑ์การพิจารณาว่าเป็น OmniChannel คือ ๑) เป็นช่องทางการให้บริการในจุดบริการในห่วงโซ่การให้บริการ ๒) เป็นช่องทางการให้บริการที่หน่วยให้บริการอื่น ๆ ที่ให้บริการแบบเดียวกันยังไม่มีการค้าเนินการ หรือเป็นช่องทางการให้บริการใหม่ที่ส่วนกลางพัฒนาขึ้นมาออกเหนือจากช่องทางการให้บริการปกติ ๓) มีการดำเนินการมาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน หรือหากดำเนินการมาน้อยกว่า ๖ เดือนจะต้องมีจำนวนผู้ใช้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ เมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางปกติ ๔) จะต้องมีการมีขั้นตอนปฏิบัติมาตรฐาน (SOP) และ/ หรือคำถามที่พบบ่อย (FAQ) ของช่องทางดังกล่าว ๕) มีการเชื่อมโยงข้อมูลได้ทั้งแบบ Online และ/ หรือ offline ระหว่างช่องทางการให้บริการ และนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการให้บริการ</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีงานบริการที่เพิ่มเติมออกเหนือจากงานบริการหลักของหน่วยงาน ๓ บริการขึ้นไป</p> <p><u>คำอธิบาย</u> : การพิจารณาว่าเป็นงานบริการที่เพิ่มเติมออกเหนือจากงานบริการหลัก ได้แก่ ๑) เป็นงานบริการที่ไม่ได้ระบุไว้ในคู่มือประชาชนของหน่วยงาน ๒) เป็นงานบริการที่ต่อเนื่องกับบริการของหน่วยงาน หรือถ้าไม่ เป็นงานบริการที่ต่อเนื่องกับบริการของหน่วยงาน หน่วยงานควรนำเสนอเหตุผลที่จัดให้มีงานบริการนั้น ๆ</p>	

การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
	<p>เพิ่มเติม เช่น การให้บริการด้านงานทะเบียนและประกันภัยที่โรงพยาบาล</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการใช้การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ หรือสร้างบริการใหม่ โดยต้องแสดงหลักฐานการใช้ข้อมูลเชิงวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ</p> <p>คำอธิบาย : หน่วยงานต้องแสดงหลักฐานการนำเข้าข้อมูล แผนการใช้ข้อมูล วิธีการวิเคราะห์และนำข้อมูลไปใช้ รวมถึงผลที่ได้รับหลังการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการผ่าน Google review การวิเคราะห์ความนิยมของการให้บริการหรือปัญหาในการให้บริการจาก Google trend การวิเคราะห์ผลป้อนกลับ (Feedback) ของการใช้บริการผ่าน Social listening มาใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการ</p>	
<p><input type="checkbox"/></p> <p>(😊)</p> <p>๕.๒ การดำเนินการยกระดับศูนย์ราชการสะดวกตามแนวปฏิบัติที่ดี</p>	<p>การดำเนินการตามแนวปฏิบัติที่ดี มุ่งหวังให้ศูนย์ราชการสะดวกดำเนินการพัฒนาการให้บริการตามแนวปฏิบัติที่ดีที่สามารถรับประกันผลสำเร็จของการดำเนินการ นอกจากนี้หน่วยงานจะมีองค์ความรู้ที่ทำให้หน่วยงานสามารถนำแนวทางไปปฏิบัติได้จริงภายใต้สภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน</p> <p>หากมีการดำเนินการจะพิจารณาให้ข้อละ ๑ คะแนน ดังนี้</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการให้บริการเชิงรุก สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงบริการได้ง่าย ตลอด ๒๔ ชั่วโมง รวมถึงการจัดให้มี Call Center และ/หรือ ระบบตอบรับอัตโนมัติ เพื่อสนับสนุนการให้บริการ</p> <p>คำอธิบาย : ประเมินจากการทดสอบใช้บริการจริงจากหน้า Website รวมทั้งการดูจากรีวิวการให้บริการใน Google review โดยหน่วยงานต้องแสดงแผนการดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ สถิติการใช้งานผ่านระบบ รวมถึงการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive maintenance) ของระบบดังกล่าวให้กรรมการพิจารณา</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีเครือข่ายความร่วมมือบูรณาการในการให้บริการ โดยจัดให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการของหน่วยงาน เครือข่าย (Data Sharing, OmniChannel)</p> <p>คำอธิบาย : หน่วยงานต้องแสดงการเชื่อมโยงข้อมูล ช่องทางการให้บริการ และข้อมูลการให้บริการให้กรรมการ รวมทั้งหลักฐานการดำเนินงาน คู่มือการดำเนินการ รวมถึงคำถามที่พบบ่อยให้กรรมการ และกรรมการอาจซักถามถึงปัญหาหรือข้อเสนอนะที่เกิเกิดขึ้นจากการให้บริการ</p>	

การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
	<p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกเป็นศูนย์บริการร่วมอำนวยความสะดวกให้บริการประชาชน ณ จุดเดียวในรูปแบบกายภาพและออนไลน์ (One Stop Service)</p> <p><u>คำอธิบาย</u> : การดำเนินการให้เกิด One stop service หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ทั้งภายในหน่วยงานหรือเป็นการดำเนินการระหว่างหน่วยงาน โดยหน่วยงานจะต้องมีการประสานข้อมูล ระบบนิเวศการให้บริการ เช่น การยืนยันตัวตน และจัดการเรื่องระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น หน่วยงานที่พัฒนา One stop service จะต้องมีการให้บริการในรูปแบบกายภาพและออนไลน์ (One Stop Service) จัดให้มีจุดบริการที่สามารถให้ข้อมูล และทำธุรกรรมได้ในจุดเดียว เช่น ศูนย์ OSS ที่ให้บริการข้อมูล รับเรื่องอนุมัติอนุญาตของทุกส่วนราชการในสังกัด และรับเรื่องร้องเรียนในจุดเดียว พร้อมแสดงหลักฐานการดำเนินงาน คู่มือการดำเนินการ รวมถึงคำถามที่พบบ่อยต่อกรรมการ</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการพัฒนาการให้บริการโดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Engagement)</p> <p><u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานสามารถสร้างการมีส่วนร่วมของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ จนถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงบริการ หรือภารกิจของหน่วยงาน โดยหน่วยงานต้องแสดงหลักฐานการมีส่วนร่วม ได้แก่ นวัตกรรมที่เกิดขึ้นจากการมีส่วนร่วม รวมถึงกิจกรรมที่ใช้ในการสร้างการมีส่วนร่วม เช่น โรงพยาบาล ก จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาการให้บริการ โดยเชิญผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโรงพยาบาลมาร่วมกิจกรรมเพื่อพัฒนาการให้บริการ</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการพัฒนาการให้บริการโดยใช้การสร้างความเป็นผู้ประกอบการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (Entrepreneurship)</p> <p><u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานสามารถสร้างความเป็นผู้ประกอบการให้เกิดกับเจ้าหน้าที่ได้ โดยกรรมการจะพิจารณาจาก แผนการดำเนินการ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องบริการหรือนวัตกรรมที่ได้จากการสร้างความเป็นผู้ประกอบการ ดังนั้น หน่วยงานควรนำเสนอในรูปแบบของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และนวัตกรรม การบริการหรือการปฏิรูปที่ถูกพัฒนาขึ้นโดยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการพัฒนาความเป็นผู้ประกอบการนั้น ๆ</p>	

การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
	<p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกพัฒนานวัตกรรมและนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดภาระให้กับเจ้าหน้าที่และประชาชน ทั้งเรื่องระยะเวลาขั้นตอน และค่าใช้จ่าย โดยหน่วยงานสามารถเผยแพร่องค์ความรู้ไปยังหน่วยงานเครือข่ายในการปฏิบัติงานได้ (Excellent Center)</p> <p><u>คำอธิบาย</u> : มีการเสนอตัวอย่างการนำเทคโนโลยีมาใช้ในหน่วยงาน มีการเผยแพร่องค์ความรู้ (Know-how) ไปยังหน่วยงานอื่น ๆ และแสดงให้เห็นว่าผลของการเผยแพร่ความรู้ไปสร้างการเปลี่ยนแปลงหรือก่อให้เกิดการพัฒนาแก่หน่วยงานที่ได้รับองค์ความรู้ เช่น หน่วยงาน ก นำเทคโนโลยีการจองคิวและส่งเอกสารเพื่อพิจารณาก่อนการดำเนินการจริงผ่าน Application line เพื่อลดระยะเวลา ค่าใช้จ่าย ความหนาแน่นของผู้รับบริการ และทำให้สามารถจัดสรรเจ้าหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม เมื่อหน่วยงาน ก นำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้ได้ระยะหนึ่ง มีการเก็บข้อมูลปัญหาที่พบ และแนวทางแก้ไข จนทำให้สามารถพัฒนาเป็นแนวปฏิบัติมาตรฐาน แนวทางการแก้ไขปัญหา และแนวทางการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อให้สามารถให้บริการได้ดียิ่งขึ้น และสามารถส่งต่อองค์ความรู้ไปยังหน่วยงานที่สนใจ โดยมีรูปแบบการทำงานที่ชัดเจน สามารถแสดงให้เห็นการพิจารณาได้</p>	
<p><input type="checkbox"/></p> <p>(☺)</p>	<p>๕.๓ การดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕</p>	<p>หน่วยงานมีการดำเนินการตามวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์จะพิจารณาให้ข้อละ ๑ คะแนน ดังนี้</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = หน่วยงานมีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการติดต่อ รับเรื่อง เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนและหน่วยงานต่าง ๆ เช่น อีเมล ระบบ e-Service</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อราชการ และกำหนดระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการรับเรื่องจากประชาชนและหน่วยงานอื่น ผ่านอีเมลกลาง หรือ ระบบ e-Service ทั้งในและนอกเวลาทำการ พร้อมแจ้งตอบกลับให้กับผู้ส่งเรื่องทราบถึงเลขรับหนังสือหรือหมายเลขอ้างอิงในการรับเรื่อง/คำขอ หมายเลขติดต่อส่วนงานสารบรรณกลาง หรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น</p>

การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
	<p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการดำเนินการภายในหน่วยงาน หลังจากได้รับเรื่องจากประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยเจ้าหน้าที่รับเรื่องจากอีเมลกลาง หรือ ระบบ e-Service ตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องครบถ้วนของ คำขอ/เอกสารหลักฐาน และส่งเรื่องต่อให้กับผู้รับผิดชอบ โดยเร็ว</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการออกใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือออกหลักฐานอื่นใดทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยการแปลงเอกสารให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ การใช้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ในชื่อหน่วยงาน พร้อมทั้ง จัดส่งใบอนุญาตหรือแจ้งผลการพิจารณาผ่านอีเมลกลาง หรือระบบ e-Service และมีการสำรองข้อมูล</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการนำงานบริการมาพัฒนาหรือ เชื่อมโยงบนแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง [ศูนย์กลางบริการ ภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ (Biz Portal) หรือ ระบบพอร์ทัล กลางเพื่อประชาชน (Citizen Portal)] (ตามประกาศ คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เรื่อง แพลตฟอร์มกลาง ของงานบริการภาครัฐสำหรับภาคธุรกิจและประชาชน)</p>	

๓. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

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

คำอธิบายเกณฑ์การประเมินด้านผลลัพธ์

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน						
๑. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับ บริการ (๑๐ คะแนน)	<p>พิจารณาจากวิธีการจัดเก็บข้อมูลและความน่าเชื่อถือในการจัดเก็บแบบสอบถาม ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น เช่น สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างกับผู้มารับบริการทั้งหมด เป็นต้น</p> <table border="1" data-bbox="515 1742 1359 1899"> <tr> <td colspan="2" data-bbox="515 1742 1359 1809">๑.๑ วิธีการจัดเก็บข้อมูล (๒ คะแนน)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="515 1809 711 1854"><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน</td> <td data-bbox="711 1809 1359 1854">หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง</td> </tr> <tr> <td data-bbox="515 1854 711 1899"><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน</td> <td data-bbox="711 1854 1359 1899">จัดเก็บข้อมูลโดย third party</td> </tr> </table> <p>หมายเหตุ :</p> <ul style="list-style-type: none"> - การดำเนินการโดย third party หมายถึง การสำรวจโดยหน่วยงานภายนอก หรือ หน่วยงานส่วนกลางสำรวจให้สาขาได้ 	๑.๑ วิธีการจัดเก็บข้อมูล (๒ คะแนน)		<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน	หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง	<input type="checkbox"/> ๒ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลโดย third party	
๑.๑ วิธีการจัดเก็บข้อมูล (๒ คะแนน)								
<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน	หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง							
<input type="checkbox"/> ๒ คะแนน	จัดเก็บข้อมูลโดย third party							

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน																		
	<p>๑.๒ ความครอบคลุมและเพียงพอของกลุ่มตัวอย่าง (๓ คะแนน) กลุ่มประชากร (N) = คน , กลุ่มตัวอย่าง (n) = คน</p> <table border="1" data-bbox="515 309 1359 566"> <tr> <td><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน</td> <td>ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อน เท่ากับ $\pm 10\%$</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน</td> <td>ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อน เท่ากับ $\pm 5\%$</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> ๓ คะแนน</td> <td>ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อน เท่ากับ $\pm 3\%$</td> </tr> </table> <p>หมายเหตุ : ในการประเมินขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการจะใช้ค่าความเชื่อมั่น (confidence level) ๙๕% ใช้สัดส่วนของประชากร (Population Proportion) ๕๐% และให้คณะอนุฯ พิจารณาตามตาราง และหลักฐานการจัดเก็บข้อมูล โดยให้หน่วยงาน เป็นผู้นำเสนอ</p> <table border="1" data-bbox="515 808 1359 1093"> <tr> <td colspan="2">๑.๓ ผลความพึงพอใจของประชาชน (๕ คะแนน)</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน</td> <td>น้อยกว่าร้อยละ ๖๐</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน</td> <td>ร้อยละ ๖๐ - ๗๐</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> ๓ คะแนน</td> <td>มากกว่าร้อยละ ๗๐ - ๘๐</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> ๔ คะแนน</td> <td>มากกว่าร้อยละ ๘๐ - ๙๕</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> ๕ คะแนน</td> <td>มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป</td> </tr> </table> <p>หมายเหตุ : หากจัดเก็บหลายช่องทางให้หาค่าเฉลี่ยจากทุกช่องทาง และต้องเป็นผลจากการสำรวจในรอบ ๑ ปีที่ผ่านมา</p>	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน	ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อน เท่ากับ $\pm 10\%$	<input type="checkbox"/> ๒ คะแนน	ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อน เท่ากับ $\pm 5\%$	<input type="checkbox"/> ๓ คะแนน	ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อน เท่ากับ $\pm 3\%$	๑.๓ ผลความพึงพอใจของประชาชน (๕ คะแนน)		<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน	น้อยกว่าร้อยละ ๖๐	<input type="checkbox"/> ๒ คะแนน	ร้อยละ ๖๐ - ๗๐	<input type="checkbox"/> ๓ คะแนน	มากกว่าร้อยละ ๗๐ - ๘๐	<input type="checkbox"/> ๔ คะแนน	มากกว่าร้อยละ ๘๐ - ๙๕	<input type="checkbox"/> ๕ คะแนน	มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป	
<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน	ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อน เท่ากับ $\pm 10\%$																			
<input type="checkbox"/> ๒ คะแนน	ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อน เท่ากับ $\pm 5\%$																			
<input type="checkbox"/> ๓ คะแนน	ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อน เท่ากับ $\pm 3\%$																			
๑.๓ ผลความพึงพอใจของประชาชน (๕ คะแนน)																				
<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน	น้อยกว่าร้อยละ ๖๐																			
<input type="checkbox"/> ๒ คะแนน	ร้อยละ ๖๐ - ๗๐																			
<input type="checkbox"/> ๓ คะแนน	มากกว่าร้อยละ ๗๐ - ๘๐																			
<input type="checkbox"/> ๔ คะแนน	มากกว่าร้อยละ ๘๐ - ๙๕																			
<input type="checkbox"/> ๕ คะแนน	มากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป																			
<p>๒. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง (๑๐ คะแนน)</p>	<p>พิจารณาจากจำนวนช่องทางการให้บริการและจำนวนผู้ใช้บริการช่องทางออนไลน์ (ใช้งานบริการหลักหรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยช่องทางหลัก หมายถึง ช่องทางการให้บริการปกติ เช่น ช่องทาง walk-in ช่องทางการให้บริการอื่น ๆ เช่น e-service การยื่นเอกสารทาง online หรือ e-payment เป็นต้น (ยกเว้นคู่มือประชาชน))</p> <table border="1" data-bbox="515 1451 1359 1821"> <tr> <td colspan="2">๒.๑ จำนวนช่องทางการให้บริการ (๕ คะแนน)</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน</td> <td>๑ ช่องทาง (หมายถึงช่องทางหลัก)</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน</td> <td>๒ ช่องทางขึ้นไป</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> ๓ คะแนน</td> <td>๓ ช่องทางขึ้นไป</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> ๔ คะแนน</td> <td>เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง (เช่น เดลิเวอรี่ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> ๕ คะแนน</td> <td>เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๒ เรื่อง</td> </tr> </table> <p>หมายเหตุ : คณะอนุฯ ต้องพิจารณาว่าช่องทางการให้บริการต้องเป็นช่องทางที่มีความต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ (โดยในช่องทางดังกล่าวต้องสามารถให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่น้อยกว่า ๓ เดือน)</p>	๒.๑ จำนวนช่องทางการให้บริการ (๕ คะแนน)		<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน	๑ ช่องทาง (หมายถึงช่องทางหลัก)	<input type="checkbox"/> ๒ คะแนน	๒ ช่องทางขึ้นไป	<input type="checkbox"/> ๓ คะแนน	๓ ช่องทางขึ้นไป	<input type="checkbox"/> ๔ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง (เช่น เดลิเวอรี่ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)	<input type="checkbox"/> ๕ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๒ เรื่อง							
๒.๑ จำนวนช่องทางการให้บริการ (๕ คะแนน)																				
<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน	๑ ช่องทาง (หมายถึงช่องทางหลัก)																			
<input type="checkbox"/> ๒ คะแนน	๒ ช่องทางขึ้นไป																			
<input type="checkbox"/> ๓ คะแนน	๓ ช่องทางขึ้นไป																			
<input type="checkbox"/> ๔ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง (เช่น เดลิเวอรี่ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)																			
<input type="checkbox"/> ๕ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๒ เรื่อง																			

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน										
	<p>๒.๒ จำนวนผู้ใช้บริการช่องทางออนไลน์ (๕ คะแนน)</p> <table border="1" data-bbox="515 259 1356 647"> <tr> <td><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน</td> <td>มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์อย่างน้อย ๑ งานบริการ</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน</td> <td>สัดส่วนผู้ใช้บริการออนไลน์โดยเฉลี่ยสูงขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา ในทุกงานบริการที่มีการให้บริการออนไลน์</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> ๓ คะแนน</td> <td>มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการ มากกว่าร้อยละ ๕๐ - ๕๙ เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> ๔ คะแนน</td> <td>มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการ มากกว่าร้อยละ ๕๙ - ๗๐ เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> ๕ คะแนน</td> <td>มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการ มากกว่าร้อยละ ๗๐ ขึ้นไป เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน	มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์อย่างน้อย ๑ งานบริการ	<input type="checkbox"/> ๒ คะแนน	สัดส่วนผู้ใช้บริการออนไลน์โดยเฉลี่ยสูงขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา ในทุกงานบริการที่มีการให้บริการออนไลน์	<input type="checkbox"/> ๓ คะแนน	มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการ มากกว่าร้อยละ ๕๐ - ๕๙ เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด	<input type="checkbox"/> ๔ คะแนน	มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการ มากกว่าร้อยละ ๕๙ - ๗๐ เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด	<input type="checkbox"/> ๕ คะแนน	มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการ มากกว่าร้อยละ ๗๐ ขึ้นไป เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด	
<input type="checkbox"/> ๑ คะแนน	มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์อย่างน้อย ๑ งานบริการ											
<input type="checkbox"/> ๒ คะแนน	สัดส่วนผู้ใช้บริการออนไลน์โดยเฉลี่ยสูงขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา ในทุกงานบริการที่มีการให้บริการออนไลน์											
<input type="checkbox"/> ๓ คะแนน	มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการ มากกว่าร้อยละ ๕๐ - ๕๙ เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด											
<input type="checkbox"/> ๔ คะแนน	มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการ มากกว่าร้อยละ ๕๙ - ๗๐ เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด											
<input type="checkbox"/> ๕ คะแนน	มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการ มากกว่าร้อยละ ๗๐ ขึ้นไป เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด											
<p>๓. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะ งานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (๑๐ คะแนน)</p>	<p>พิจารณาจากการมีระบบเพื่อให้บริการได้จากทุกที่ เช่น ระบบการจองคิว ระบบการให้บริการ ระบบการชำระเงิน ระบบการให้ข้อมูลเพื่อติดตามสถานะการให้บริการ ระบบการร้องเรียน เป็นต้น โดยประเมินการให้คะแนนระบบละ ๒ คะแนน ตามตาราง</p> <table border="1" data-bbox="515 896 1350 1364"> <tr> <td><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน</td> <td>เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง หรือ มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน</td> <td>มีระบบการจองคิวล่วงหน้าออนไลน์ หรือ มีระบบการร้องเรียนออนไลน์</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน</td> <td>มีระบบยื่นคำขอออนไลน์</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน</td> <td>มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/e-Tax Invoice)/ใบอนุญาต/หนังสือ/เอกสารราชการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน</td> <td>มีบริการชำระเงินออนไลน์ หรือ หน่วยงานไม่มีงานบริการที่ต้องชำระเงิน</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> ๒ คะแนน	เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง หรือ มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ	<input type="checkbox"/> ๒ คะแนน	มีระบบการจองคิวล่วงหน้าออนไลน์ หรือ มีระบบการร้องเรียนออนไลน์	<input type="checkbox"/> ๒ คะแนน	มีระบบยื่นคำขอออนไลน์	<input type="checkbox"/> ๒ คะแนน	มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/e-Tax Invoice)/ใบอนุญาต/หนังสือ/เอกสารราชการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์	<input type="checkbox"/> ๒ คะแนน	มีบริการชำระเงินออนไลน์ หรือ หน่วยงานไม่มีงานบริการที่ต้องชำระเงิน	
<input type="checkbox"/> ๒ คะแนน	เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง หรือ มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ											
<input type="checkbox"/> ๒ คะแนน	มีระบบการจองคิวล่วงหน้าออนไลน์ หรือ มีระบบการร้องเรียนออนไลน์											
<input type="checkbox"/> ๒ คะแนน	มีระบบยื่นคำขอออนไลน์											
<input type="checkbox"/> ๒ คะแนน	มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/e-Tax Invoice)/ใบอนุญาต/หนังสือ/เอกสารราชการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์											
<input type="checkbox"/> ๒ คะแนน	มีบริการชำระเงินออนไลน์ หรือ หน่วยงานไม่มีงานบริการที่ต้องชำระเงิน											

สรุปผลการตรวจประเมิน

เกณฑ์ด้านกายภาพ	เกณฑ์ด้านคุณภาพ (๗๐ คะแนน)		เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ (๓๐ คะแนน)	ผลคะแนนที่ได้		ระดับ
	เกณฑ์พื้นฐาน (๘ คะแนน)	เกณฑ์ขั้นสูง (๖๒ คะแนน)		ผ่าน	ไม่ผ่าน	
<input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน	ได้ ข้อ	ได้ ข้อ	ได้ คะแนน			<input type="checkbox"/> เป็นเลิศ <input type="checkbox"/> ก้าวหน้า <input type="checkbox"/> พื้นฐาน
	คิดเป็น คะแนน	คิดเป็น คะแนน				