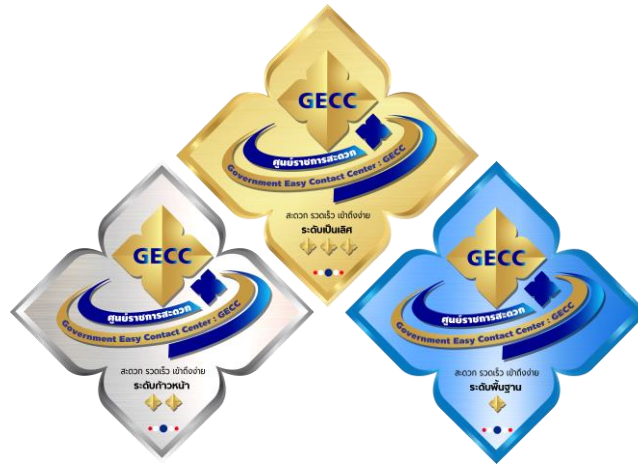
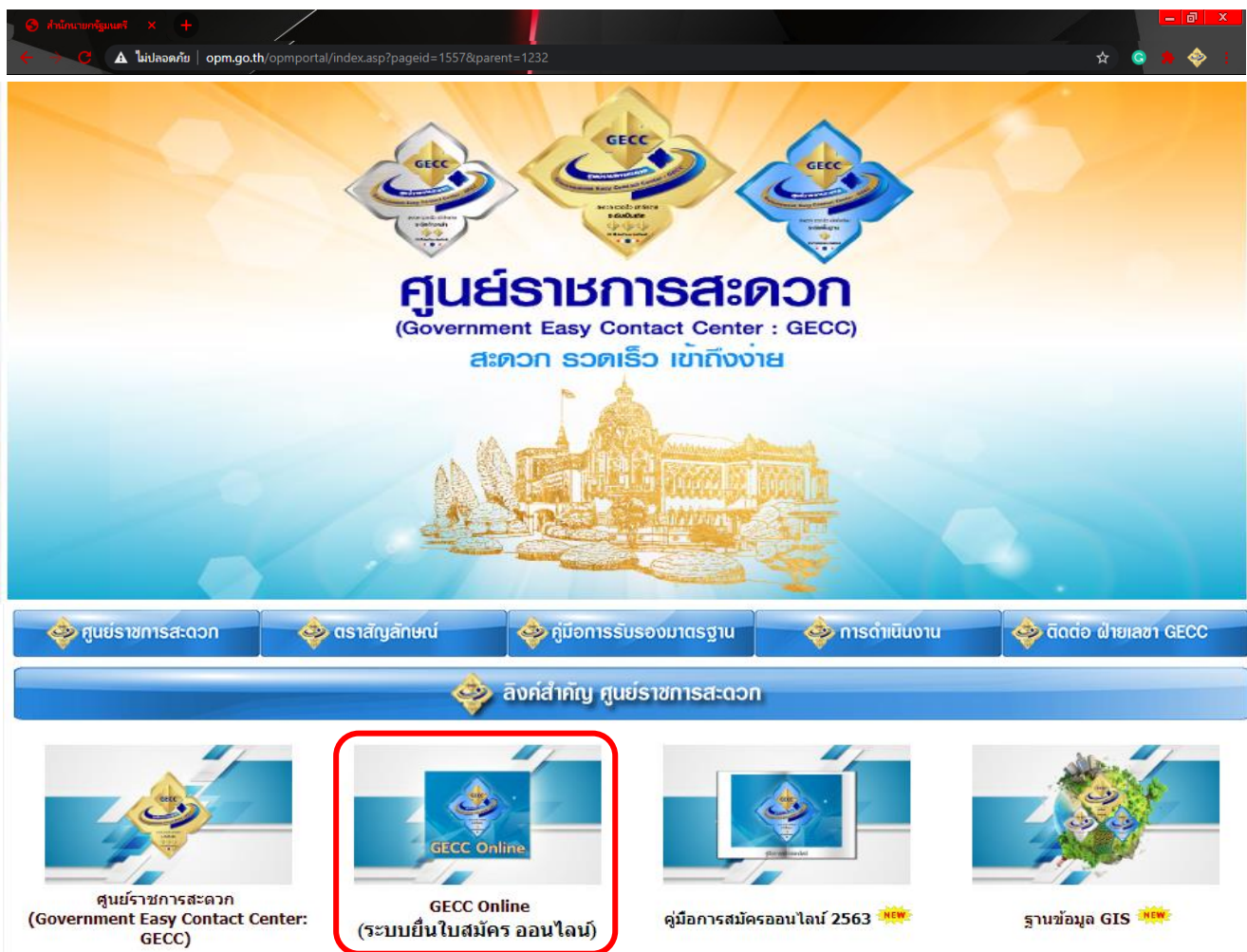




คู่มือสำหรับหน่วยงานที่สมัครขอรับการรับรองมาตรฐาน
การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

ระยะเวลาการรับสมัคร : ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

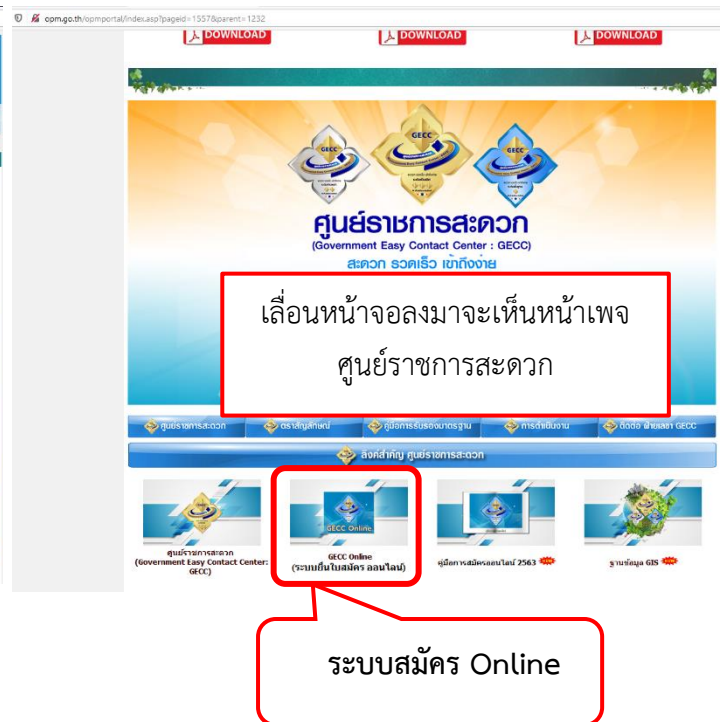
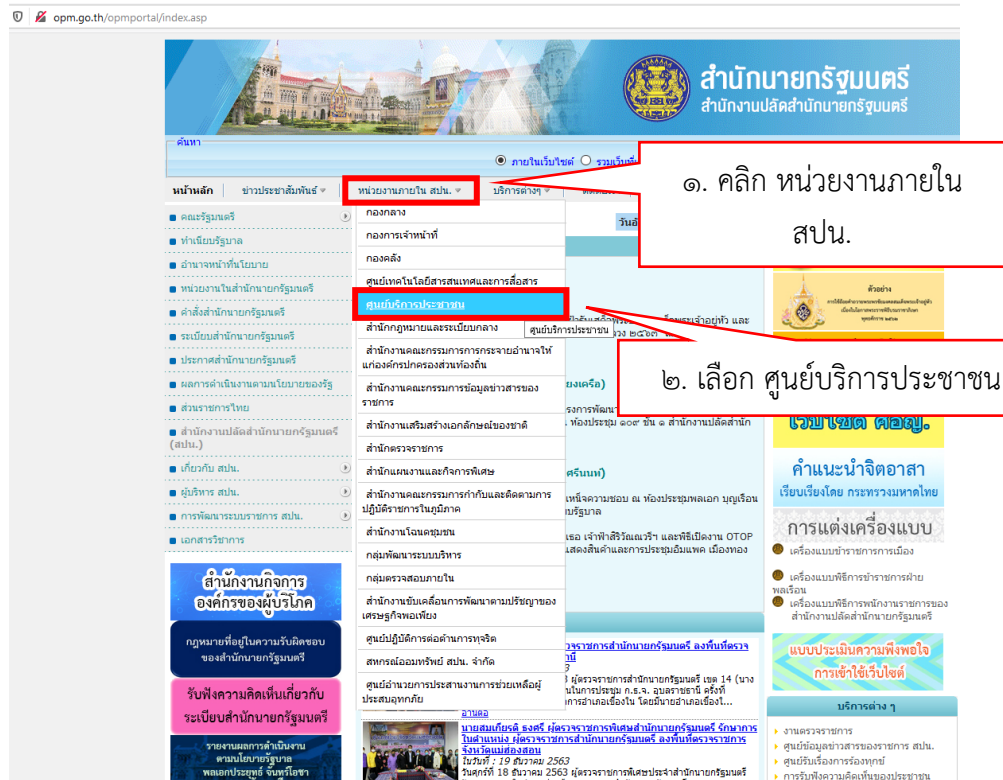
ผ่านระบบ Online ที่ www.psc.opm.go.th เท่านั้น



๑. ขั้นตอนการสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

๑.๑ หน่วยงานสามารถเข้าสู่หน้าเว็บไซต์การสมัคร GECC Online ได้ ๒ วิธี

๑) ผ่านเว็บไซต์สำนักนายกรัฐมนตรี ที่ www.opm.go.th

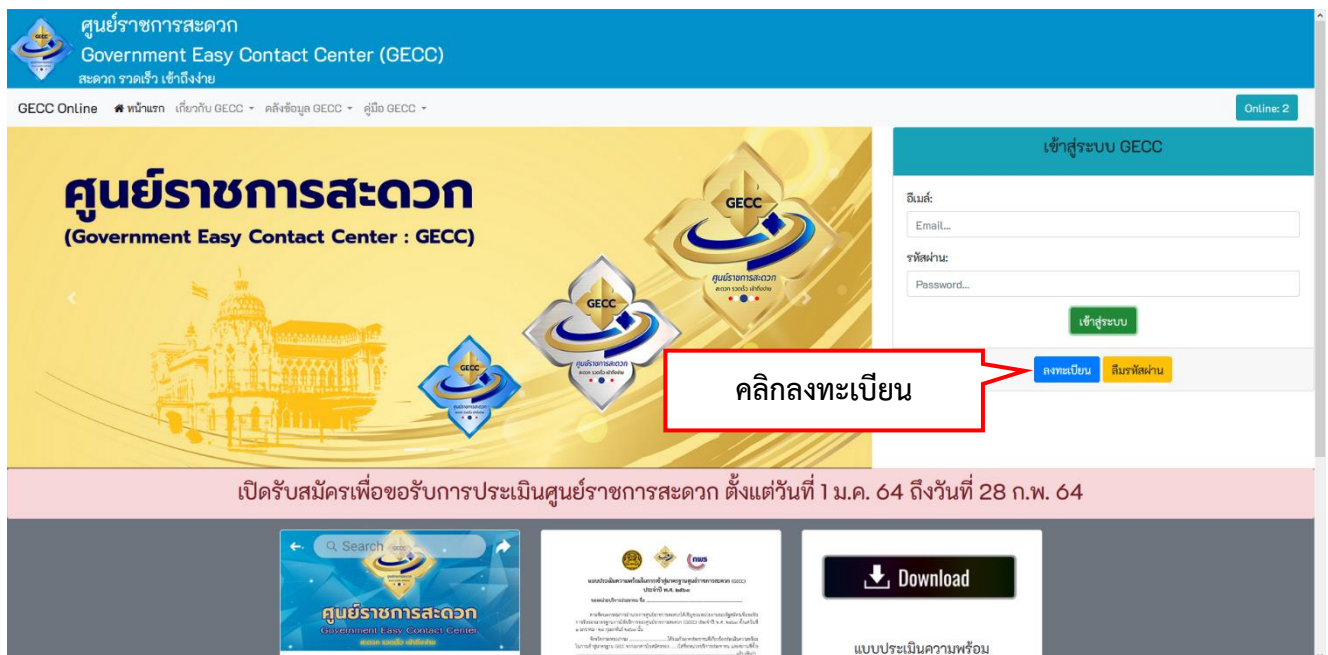


๒) ผ่านเว็บไซต์ศูนย์บริการประชาชน ที่ www.psc.opm.go.th และคลิกปุ่ม GECC Online เพื่อเข้าสู่ระบบการยื่นใบสมัคร Online





๑.๒ ระบบจะแสดงหน้าจอ GECC Online ให้คลิก ลงทะเบียน เพื่อขอ User และ Password เข้าสู่ระบบการสมัครออนไลน์



* สำหรับหน่วยงานที่เคยลงทะเบียนไว้แล้ว สามารถใช้ User & Password เดิม เข้าสู่ระบบการสมัครได้

๑.๓ กรอกข้อมูลผู้ประสานงานของหน่วยงาน

ศูนย์ราชการสะดวก
Government Easy Contact Center (GECC)
สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

GECC Online หน้าแรก เกี่ยวกับ GECC คลังข้อมูล GECC คู่มือ GECC Online: 1

ลงทะเบียนเพื่อขึ้นใบสมัคร GECC Online
เปิดรับสมัครตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 28 กุมภาพันธ์ 2564

ชื่อ: _____
นามสกุล: _____
เลขบัตรประจำตัวประชาชน: _____
เลขบัตรประจำตัวประชาชน 13 หลัก: _____
กระทรวง/กรม หน่วยงาน: _____
-- โปรดเลือกหน่วยงาน --
อีเมล: _____
รหัสผ่าน: _____
6 อักขระขึ้นไป (มีทั้งตัวเลข และตัวอักษร)
ยืนยันรหัสผ่าน: _____
ป้อนรหัสผ่านอีกครั้ง

คลิก ลงทะเบียน ระบบจะแสดงข้อความยืนยันการลงทะเบียน

๑.กรอกข้อมูลให้ครบถ้วน (Email/Password คือ User และ Password) เข้าสู่ระบบการสมัคร

ลงทะเบียน ยกเลิก

๑.๔ ใส่ Email และ Password ที่ลงทะเบียนไว้เพื่อเข้าสู่ระบบ GECC และกดเข้าสู่ระบบ

ศูนย์ราชการสะดวก
Government Easy Contact Center (GECC)
สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

GECC Online หน้าแรก เกี่ยวกับ GECC คลังข้อมูล GECC คู่มือ GECC Online: 2

ศูนย์ราชการสะดวก
(Government Easy Contact Center : GECC)

๑. กรอก E-mail

๒. กรอก Password

เข้าสู่ระบบ GECC

อีเมล: _____
รหัสผ่าน: _____
Password...

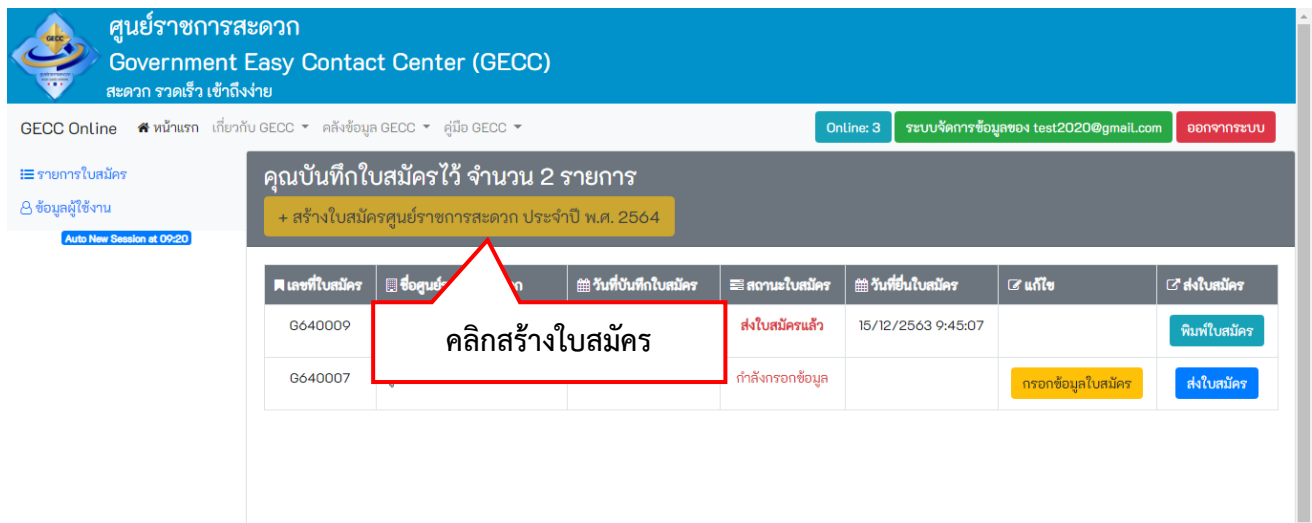
เข้าสู่ระบบ

๓. คลิก เข้าสู่ระบบ

เปิดรับสมัครเพื่อขอรับการประเมินศูนย์ราชการสะดวก ตั้งแต่วันที่...

Search

๑.๕ คลิก สร้างใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก



ศูนย์ราชการสะดวก
Government Easy Contact Center (GECC)
สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

GECC Online หน้าแรก เกี่ยวกับ GECC คลังข้อมูล GECC คู่มือ GECC

Online: 3 ระบบจัดการข้อมูลของ test2020@gmail.com ออกจากระบบ

รายการใบสมัคร
ข้อมูลผู้ใช้งาน
Auto New Session at 09:20

คุณบันทึกใบสมัครไว้ จำนวน 2 รายการ
+ สร้างใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564

เลขที่ใบสมัคร	ชื่อศูนย์ราชการสะดวก	วันที่บันทึกใบสมัคร	สถานะใบสมัคร	วันที่ยื่นใบสมัคร	แก้ไข	ส่งใบสมัคร
G640009	คลิกสร้างใบสมัคร		ส่งใบสมัครแล้ว	15/12/2563 9:45:07		พิมพ์ใบสมัคร
G640007			กำลังกรอกข้อมูล		กรอกข้อมูลใบสมัคร	ส่งใบสมัคร

๑.๖ กรอกแบบฟอร์มใบสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

แบบฟอร์มใบสมัครขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
(Government Easy Contact Center: GECC)

ชื่อศูนย์ราชการสะดวก:

สถานที่ตั้ง/ให้บริการ:

อาคาร เลขที่ ถนน ซอย...

จังหวัด: เขต/อำเภอ: แขวง/ตำบล:

-- โปรดเลือกจังหวัด -- -- -- --

มีความประสงค์ขอรับการตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
ประจำปี พ.ศ. 2564

การบริหารราชการ:

-- โปรดเลือก --

ชื่อส่วนราชการ (เจ้าภาพหลัก):

-- โปรดเลือกหน่วยงาน --

ชื่อหน่วยงาน/สาขา:

ชื่อหน่วยงาน/สาขา

เคยได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC หรือไม่:

☐ เคย (ได้รับการรับรองมาแล้ว)

☐ ไม่เคย (ขอรับรองเป็นปีแรก)

จุดนี้ คือการคัดแยกใบสมัครออกเป็น ๒ กลุ่ม ได้แก่

๑. หน่วยงานได้รับการรับรองมาแล้ว (ลูกค้ำเก่า) และ ๒. หน่วยงานที่ขอรับการรับรองเป็นปีแรก (ลูกค้ำใหม่)

เคยได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC หรือไม่:

☐ เคย (ได้รับการรับรองมาแล้ว)

☐ ไม่เคย (ขอรับรองเป็นปีแรก)

ข้อมูลข้าราชการสวด:

สถานที่ตั้ง/ให้บริการ:
อาคาร เลขที่ ถนน ซอย...

จังหวัด: เขต/อำเภอ: แขวง/ตำบล:

กระบี่ -- โปรดเลือกเขต/อำเภอ --

มีความประสงค์ขอรับการตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสวด ประจำปี พ.ศ. 2564

การบริหารราชการ:
-- โปรดเลือก --

ชื่อส่วนราชการ (เจ้าภาพหลัก):
กระทรวงคมนาคม
กรมการขนส่งทางบก

ชื่อหน่วยงาน/สาขา:
ชื่อหน่วยงาน/สาขา

เคยได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC หรือไม่:
☒ เคย (ได้รับการรับรองมาแล้ว)
☐ ไม่เคย (ขอรับรองเป็นปีแรก)

กรุณาเลือกชื่อศูนย์ราชการสวดที่เคยได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC:
-- โปรดเลือกชื่อศูนย์ราชการสวดที่เคยผ่านการประเมิน --
-- โปรดเลือกชื่อสายการสวดที่เคยผ่านการประเมิน --
สำนักงานขนส่งจังหวัดกระบี่ (2560)
สำนักงานขนส่งจังหวัดกระบี่ (2563)
สำนักงานขนส่งจังหวัดกระบี่ สาขาอำเภอลำทับ (2562)

ข้อมูลประธานชมรมฯ: ตำแหน่ง:

เบอร์โทรศัพท์ 1: ต่อ:
XXXXXXXXXX ต่อ...

เบอร์โทรสาร: ต่อ:
XXXXXXXXXX XXXXXXXXXX ต่อ...

ชื่อผู้ประสานงานสำรอง: ตำแหน่ง:

เบอร์โทรศัพท์ 1: ต่อ: เบอร์โทรศัพท์ 2: ต่อ:
XXXXXXXXXX ต่อ... XXXXXXXXXX ต่อ...

เบอร์โทรสาร: เบอร์มือถือ: อีเมล:
XXXXXXXXXX ต่อ... ต่อ...

สำนัก/กอง:สังกัด...

๓. กด บันทึกข้อมูล

บันทึกข้อมูล ยกเลิก

๑) หลังจากบันทึกข้อมูลแล้ว ระบบจะสร้างใบสมัคร จากนั้นให้หน่วยงานคลิกเพื่อเข้าไปกรอกข้อมูลใบสมัคร

ศูนย์ราชการสะดวก
Government Easy Contact Center (GECC)
สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

GECC Online หน้าแรก เกี่ยวกับ GECC คลังข้อมูล GECC คู่มือ GECC

Online: 1 ระบบจัดการข้อมูลของ test2020@gmail.com ออกจากระบบ

รายการใบสมัคร ข้อมูลผู้ใช้งาน

Auto New Session at 09:20

๑. G64XXXX

๓. คลิก กรอกข้อมูลใบสมัคร

เลขที่	ชื่อศูนย์ราชการสะดวก	วันที่บันทึกใบสมัคร	สถานะใบสมัคร	วันที่ยื่นใบสมัคร	กรอกข้อมูลใบสมัคร	ส่งใบสมัคร
0011	ศูนย์ราชการสะดวก-Patsuda Test	18/12/2563 10:05:38	กำลังกรอกข้อมูล		กรอกข้อมูลใบสมัคร	ส่งใบสมัคร
G640009	ศูนย์ราชการสะดวกold_user	14/12/2563 9:37:32	กำลังกรอกข้อมูล	18/12/2563 15:13:14	กรอกข้อมูลใบสมัคร	ส่งใบสมัคร
G640007	ศูนย์ราชการสะดวกtest2020	8/12/2563 13:09:00	กำลังกรอกข้อมูล	21/12/2563 14:34:54	กรอกข้อมูลใบสมัคร	ส่งใบสมัคร

๒. ชื่อศูนย์ราชการสะดวก

ศูนย์ราชการสะดวก
Government Easy Contact Center (GECC)
สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

GECC Online หน้าแรก เกี่ยวกับ GECC คลังข้อมูล GECC คู่มือ GECC

Online: 1 ระบบจัดการข้อมูลของ test2020@gmail.com ออกจากระบบ

รายการใบสมัคร ข้อมูลผู้ใช้งาน

Auto New Session at 09:20

ใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก เลขที่ G640009 (โปรดตอบคำถามทุกข้อ)

บันทึกข้อมูล กลับสู่หน้าหลัก

หน้าใบสมัคร 1. Self Checklist 2. เหนือพื้นฐาน : ด้านคุณภาพ 3. เหนือพื้นฐาน : ด้านคุณภาพ 4. เหนือพื้นฐาน : ด้านประสิทธิภาพ 5. แบบประเมินความพึงพอใจ

ใบสมัครเลขที่ G640009 (ลูกค้าเก่า)
อยู่ระหว่างการกรอกข้อมูล ยังไม่ได้ส่งใบสมัคร

จุดสังเกตใบสมัครแบบ “ลูกค้าเก่า”

ชื่อศูนย์ราชการสะดวก:
ศูนย์ราชการสะดวกold_user

สถานที่ส่ง/ให้บริการ:
สภ.บ.

จังหวัด: กรุงเทพมหานคร เขต/อำเภอ: เขตคลองสาน แขวง/ตำบล: คลองสาน

การบริหารราชการ:
ส่วนกลาง

ชื่อส่วนราชการ (เจ้าภาพหลัก):
จังหวัด กรุงเทพมหานคร

ชื่อหน่วยงาน/สาขา:

๒) กรอกข้อมูลใบสมัครให้ครบถ้วน แล้วคลิก บันทึกข้อมูล ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถแก้ไขข้อมูลได้จนกว่าจะคลิกส่งใบสมัคร โดยข้อมูลที่หน่วยงานจะต้องกรอก มีดังนี้

๒.๑) เหนือพื้นฐานด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self-Checklist) หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน โดยให้เลือก มี หรือ ไม่มี

ใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก เลขที่ G640007 (โปรดตอบคำถามทุกข้อ)

บันทึกข้อมูล กลับสู่หน้าหลัก

หน้าใบสมัคร 1. Self Checklist 2. เหนือพื้นฐานด้านคุณภาพ 3. เหนือพื้นฐานด้านประสิทธิภาพ 4. แบบประเมินความพึงพอใจ

๑. คลิก

๒. เลือก มี หรือ ไม่มี

ข้อที่	การดำเนินการ	มี/ไม่มี
1.	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา 17.00 – 19.00 น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 09.00 – 12.00 น. เป็นต้น	☒ มี ☐ ไม่มี
2.	มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่ให้บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง โดยสามารถเข้าถึงสถานที่ด้วยรถสาธารณะ	☐ มี ☒ ไม่มี

๒.๒) เกณฑ์ด้านคุณภาพ ประกอบด้วย เกณฑ์ขั้นพื้นฐาน (๑) ทั้งหมด ๓๐ ข้อ เกณฑ์ขั้นสูง (๑) ทั้งหมด ๒๐ ข้อ

- หน่วยงานประเมินตนเอง (Self-Checklist) ในข้อ เกณฑ์ขั้นพื้นฐาน (๑)

- หน่วยงานจะต้องกรอกข้อความคำอธิบาย (สั้น กระชับ และชัดเจน) โดยข้อความจะต้องไม่เกิน ๓,๐๐๐ ตัวอักษร ในข้อ เกณฑ์ขั้นสูง (๑)

- หน่วยงานจะต้องแนบไฟล์เพื่ออัปโหลดเอกสารที่เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์ด้านคุณภาพที่พิจารณาได้ในเชิงประจักษ์ โดยไฟล์จะต้องมีขนาดไม่เกิน ๕ MB (สามารถแนบเอกสารประกอบได้เฉพาะไฟล์สกุล PDF และไฟล์สกุลรูปภาพ)

ใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก เลขที่ G640009 (โปรดตอบคำถามทุกข้อ)

บันทึกข้อมูล

กลับสู่หน้าหลัก

หน้าใบสมัคร

1. Self Checklist

2. เกณฑ์พื้นฐาน : ด้านคุณภาพ

3. เกณฑ์ขั้นสูง : ด้านคุณภาพ

4. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

5. แบบประเมินความพร้อมฯ

เงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการไว้ก่อน

๑. คลิกเกณฑ์พื้นฐาน : ด้านคุณภาพ

การดำเนินการ		มีการดำเนินการหรือไม่
1. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ		
การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ		
1.	มีการสำรวจเพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	☐ มี ☒ ไม่มี
2.	มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	☒ มี ☐ ไม่มี

๒. เลือก มี หรือ ไม่มี

ใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก เลขที่ G640009 (โปรดตอบคำถามทุกข้อ)

บันทึกข้อมูล

กลับสู่หน้าหลัก

๑. คลิกเกณฑ์ขั้นสูง : ด้านคุณภาพ

๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ

หัวข้อที่ 1. งานบริการ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
😊	☒ มี ☐ ไม่มี	1.1 งานบริการที่เหมาะสม หรืองานบริการอื่นๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ 1.1 งานบริการที่เหมาะสม หรืองานบริการอื่นๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ 3000 characters left. แนบไฟล์

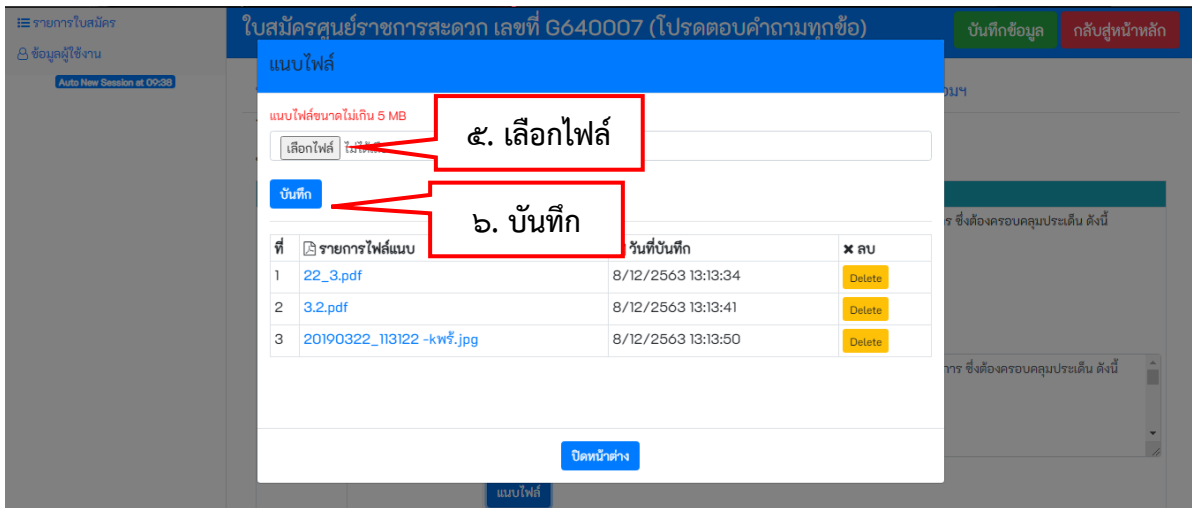
๒. เลือก มี หรือ ไม่มี

๓. กรอกคำอธิบาย

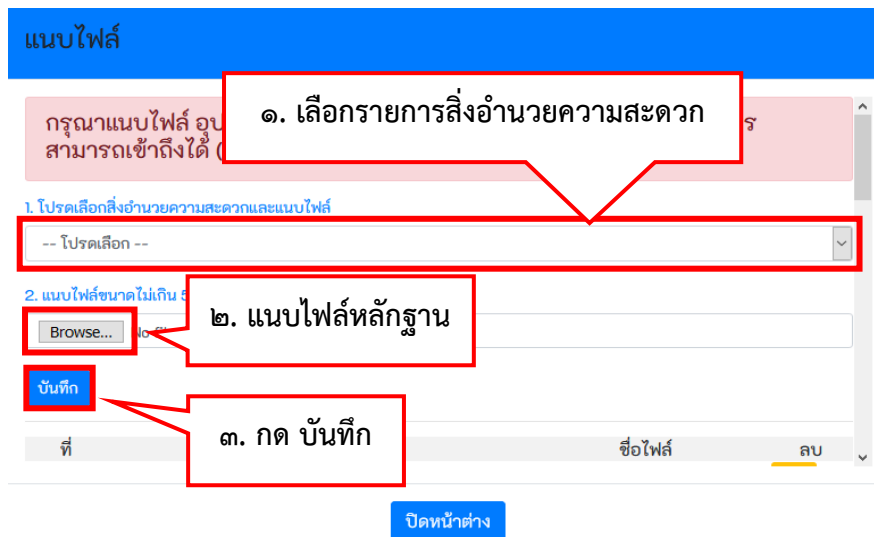
หัวข้อที่ 2. สด

๔. แนบไฟล์หลักฐาน

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
😊	☒ มี ☐ ไม่มี	2.1 มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย 11 รายการ ตามข้อ 5 ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

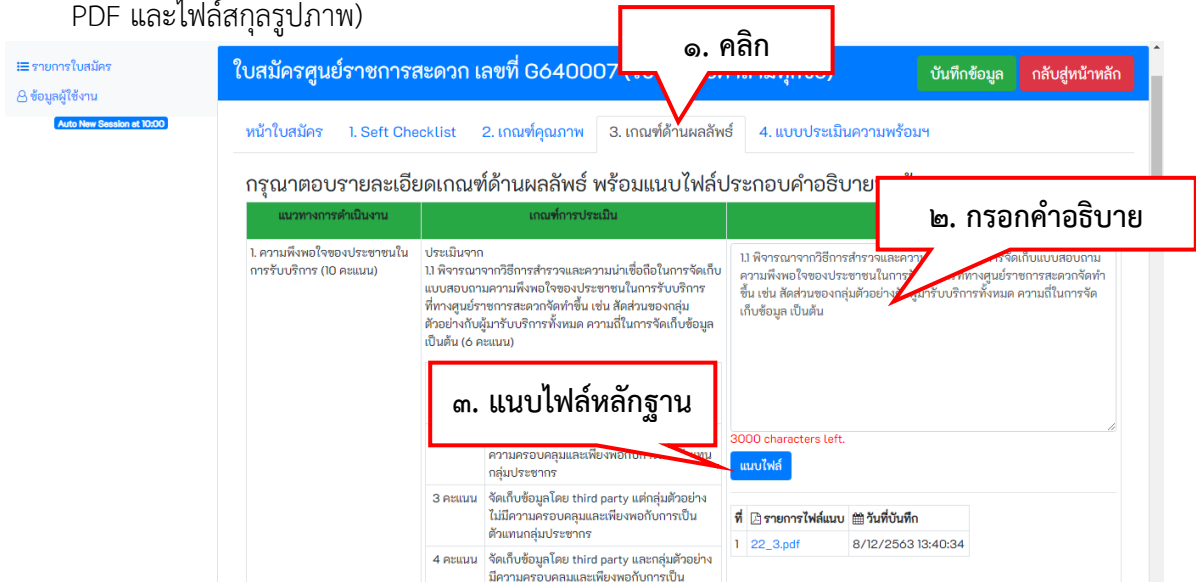


ทั้งนี้ เกณฑ์คุณภาพ ข้อ ๒.๑ สามารถแนบไฟล์ได้รายการละ ๑ ไฟล์ เท่านั้น



๒.๓) เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ มี ๓ ข้อ รวม ๓๐ คะแนน

- หน่วยงานจะต้องกรอกข้อความคำอธิบาย (สั้น กระชับ และชัดเจน) โดยข้อความจะต้องไม่เกิน ๓,๐๐๐ ตัวอักษร
- หน่วยงานจะต้องแนบไฟล์เพื่ออัปโหลดเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์ด้านผลลัพธ์ที่พิจารณาได้ในเชิงประจักษ์ โดยไฟล์จะต้องมีขนาดไม่เกิน ๕ MB (สามารถแนบเอกสารประกอบได้เฉพาะไฟล์สกุล PDF และไฟล์สกุลรูปภาพ)



๒.๔) แบบประเมินความพร้อม (ต้องแนบไฟล์ก่อนส่งใบสมัคร)

หน่วยงานจะต้องแนบไฟล์แบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก จึงจะสามารถส่งใบสมัครได้ โดยผู้ประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ จะแบ่งตามพื้นที่ตั้งของหน่วยบริการประชาชน ดังนี้

๑. หน่วยบริการประชาชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัด ให้เสนอ ผวจ./ร.ผวจ. ที่ได้รับมอบหมาย
๒. หน่วยบริการประชาชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้เสนอดังนี้
 - ๒.๑ หน่วยงานราชการ ให้เสนออธิบดี/รองอธิบดีขึ้นไป
 - ๒.๒ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ ให้เสนอผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน

The screenshot shows the GECC portal interface. The steps are as follows:

- ๑. คลิก** (Click) on the 'แบบประเมินความพร้อม' (Self-assessment form) link in the top navigation bar.
- ๒. ดาวน์โหลดเอกสาร** (Download document) to get the 'แบบประเมินความพร้อม' (Self-assessment form) template.
- ๓. เลือก มี หรือ ไม่มี** (Select Yes or No) for the question: 'มีแบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ หรือไม่' (Do you have a self-assessment form for the 2564 GECC standard?).
- ๔. หากเลือก "มี" ขอให้แนบไฟล์แบบประเมินที่ลงนามแล้ว** (If you select "Yes", please attach the signed self-assessment form) by clicking the 'แนบไฟล์' (Attach file) button.
- ๕. คลิก บันทึกข้อมูล** (Click Save information) to save the data.

๑.๖.๒ กรณีหน่วยงานขอรับรองมาตรฐานเป็นปีแรก ให้เลือก “ไม่เคย” หลังจากบันทึกข้อมูลแล้ว ระบบจะสร้างใบสมัครแบบ “ลูกค้าใหม่”

แบบฟอร์มใบสมัครขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
(Government Easy Contact Center: GECC)

ชื่อศูนย์ราชการสะดวก:			
สถานที่ตั้ง/ให้บริการ:			
จังหวัด:	เขต/อำเภอ:	แขวง/ตำบล:	
มีความประสงค์ขอรับการตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564			
การบริหารราชการ:			
ชื่อส่วนราชการ (เจ้าภาพหลัก):			
ชื่อหน่วยงาน/สาขา:			
เคยได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC หรือไม่:			
☐ เคย (ได้รับการรับรองมาแล้ว)			
☒ ไม่เคย (ขอรับรองเป็นปีแรก)			
ชื่อผู้ประสานงานหลัก:		ตำแหน่ง:	
เบอร์โทรศัพท์ 1:	ต่อ:	เบอร์โทรศัพท์ 2:	ต่อ:
เบอร์โทรสาร:	เบอร์มือถือ:	อีเมล:	
ชื่อผู้ประสานงานสำรอง:		ตำแหน่ง:	
เบอร์โทรศัพท์ 1:	ต่อ:	เบอร์โทรศัพท์ 2:	ต่อ:
เบอร์โทรสาร:			
สำนัก/กอง:			
บันทึกข้อมูล ยกเลิก			

๑. เลือก ไม่เคย
(ขอรับรองเป็นปีแรก)

๒. กด บันทึกข้อมูล

๑) หลังจากบันทึกข้อมูลแล้ว ระบบจะสร้างใบสมัคร จากนั้นให้หน่วยงานคลิกเพื่อเข้าไปกรอกข้อมูลใบสมัคร

ศูนย์ราชการสะดวก
Government Easy Contact Center (GECC)
สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

GECC Online หน้าแรก เกี่ยวกับ GECC คลังข้อมูล GECC คู่มือ GECC Online: 1 ระบบจัดการข้อมูลของ test2020@gmail.com ออกจากระบบ

รายการใบสมัคร
ข้อมูลผู้ใช้งาน
Auto New Session at 09:20

คุณบันทึกใบสมัครไว้ จำนวน 3 รายการ

		วันที่บันทึกใบสมัคร	สถานะใบสมัคร	วันที่ยื่นใบสมัคร		
	ศูนย์ราชการสะดวก-Patsuda Test	18/12/2563 10:05:38	กำลังกรอกข้อมูล		สมัคร	ส่งใบสมัคร
G640007	ศูนย์ราชการสะดวกold_user	14/12/2563 9:37:32	กำลังกรอกข้อมูล	18/12/2563 15:13:14	กรอกข้อมูลใบสมัคร	ส่งใบสมัคร
G640007	ศูนย์ราชการสะดวกtest2020	8/12/2563 13:09:00	กำลังกรอกข้อมูล	21/12/2563 14:34:54	กรอกข้อมูลใบสมัคร	ส่งใบสมัคร

๑. G64XXXX

๓. คลิก กรอกข้อมูลใบสมัคร

๒. ชื่อศูนย์ราชการสะดวก

ศูนย์ราชการสะดวก
Government Easy Contact Center (GECC)
สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

GECC Online หน้าแรก เกี่ยวกับ GECC คลังข้อมูล GECC คู่มือ GECC Online: 1 ระบบจัดการข้อมูลของ test2020@gmail.com ออกจากระบบ

รายการใบสมัคร
ข้อมูลผู้ใช้งาน
Auto New Session at 09:57

ใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก เลขที่ G640007 (โปรดตอบคำถามทุกข้อ)

บันทึกข้อมูล กลับสู่หน้าหลัก

หน้าใบสมัคร 1. Self Checklist 2. เกณฑ์คุณภาพ 3. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ 4. แบบประเมินความพร้อมฯ

ใบสมัครเลขที่ G640007 (ลูกค้าใหม่)
อยู่ระหว่างการกรอกข้อมูล ยังไม่ได้ส่งใบสมัคร

จุดสังเกตใบสมัครแบบ “ลูกค้าใหม่”

ชื่อศูนย์ราชการสะดวก:
ศูนย์ราชการสะดวกtest2020

สถานที่ตั้ง/ให้บริการ:
สำนักปลัด

จังหวัด: กรุงเทพมหานคร เขต/อำเภอ: เขตดุสิต แขวง/ตำบล: ดุสิต

การบริหารราชการ:
ส่วนกลาง

ชื่อส่วนราชการ (เจ้าภาพหลัก):
สำนักนายกรัฐมนตรี
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ชื่อหน่วยงาน/สาขา:

๒) กรอกข้อมูลใบสมัครให้ครบถ้วน แล้วคลิก บันทึกข้อมูล ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถแก้ไขข้อมูลได้จนกว่าจะคลิกส่งใบสมัคร โดยข้อมูลที่หน่วยงานจะต้องกรอก มีดังนี้

๒.๑) เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self-Checklist) หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน โดยให้เลือก มี หรือ ไม่มี

ใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก เลขที่ G640007 (โปรดตอบคำถามทุกข้อ)

บันทึกข้อมูล

กลับสู่หน้าหลัก

หน้าใบสมัคร

1. Self Checklist

2. เกณฑ์คุณภาพ

3. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

4. แบบประเมินความพร้อมฯ

เงื่อนไข

๑. คลิก

ดำเนินการให้ครบถ้วน

ข้อที่	การดำเนินการ	มี/ไม่มี
1.	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา 17.00 – 19.00 น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 09.00 – 12.00 น. เป็นต้น	☒ มี ☐ ไม่มี
2.	มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง โดยสามารถใช้บริการได้ฟรี	☐ มี ☒ ไม่มี
3.	มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน (ให้อนุกรรมการฯ พิจารณาจากป้ายบอกทิศทางหรือตำแหน่งจุดให้บริการภายในหน่วยงาน)	☒ มี ☐ ไม่มี
4.	มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น 1 (กรณีไม่มีลิฟต์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้ โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น (หมายเหตุ ควรพิจารณาในเรื่องการใช้ได้จริงของสถานที่ โดยให้อนุกรรมการฯ ทดสอบด้วย)	☒ มี ☐ ไม่มี

๒. เลือก มี หรือ ไม่มี

๒.๒) เกณฑ์ด้านคุณภาพ ประกอบด้วย เกณฑ์ขั้นพื้นฐาน (๑) ทั้งหมด ๓๐ ข้อ เกณฑ์ขั้นสูง (๑) ทั้งหมด ๒๐ ข้อ

- หน่วยงานจะต้องกรอกข้อความคำอธิบาย (สั้น กระชับ และชัดเจน) โดยข้อความจะต้องไม่เกิน ๓,๐๐๐ ตัวอักษร

- หน่วยงานจะต้องแนบไฟล์เพื่ออัปโหลดเอกสารที่เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์ด้านคุณภาพที่พิจารณาได้ในเชิงประจักษ์ โดยไฟล์จะต้องมีขนาดไม่เกิน ๕ MB (สามารถแนบเอกสารประกอบได้เฉพาะไฟล์สกุล PDF และไฟล์สกุลรูปภาพ)

ใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก เลขที่ G640007 (โปรดตอบคำถามทุกข้อ)

บันทึกข้อมูล กลับสู่หน้าหลัก

หน้า ๑. คลิก 2. เกณฑ์คุณภาพ 3. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ 4. แบบประเมินความพร้อมฯ

ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ

หัวข้อที่ 1. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

สัญลักษณ์ มีการดำเนินการหรือไม่ แนวทางการดำเนินงาน

1.1 มีการสำรวจเพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ ซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้

- ประสิทธิภาพบริการ
- วันและเวลาเปิดให้บริการ
- สถานที่ให้บริการ
- ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ
- สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ
- การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

อธิบาย

3000 characters left.

แนบไฟล์

๓. กรอกคำอธิบาย

๓. แนบไฟล์หลักฐาน

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	22_3.pdf	8/12/2563 13:13:34
2	3.2.pdf	8/12/2563 13:13:41
3	20190322_113122 -kพฐ.jpg	8/12/2563 13:13:50
4	1597654143779.jpg	16/12/2563 16:08:15

รายการใบสมัคร

ข้อมูลผู้ใช้งาน

Auto New Session at 09:38

ใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก เลขที่ G640007 (โปรดตอบคำถามทุกข้อ)

บันทึกข้อมูล กลับสู่หน้าหลัก

แนบไฟล์

แนบไฟล์ขนาดไม่เกิน 5 MB

เลือกไฟล์

บันทึก

๔. เลือกไฟล์

๕. กด บันทึก

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก	ลบ
1	22_3.pdf	8/12/2563 13:13:34	Delete
2	3.2.pdf	8/12/2563 13:13:41	Delete
3	20190322_113122 -kพฐ.jpg	8/12/2563 13:13:50	Delete

ปิดหน้าต่าง

แนบไฟล์

ทั้งนี้ เกณฑ์คุณภาพ ข้อ ๓.๒ สามารถแนบไฟล์ได้รายการละ ๑ ไฟล์ เท่านั้น

แนบไฟล์ ๑. กด แนบไฟล์

กรุณานำไฟล์ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้ (รายการละ 1 ไฟล์)

๒. เลือก รายการสิ่งอำนวยความสะดวก

1. โปรดเลือกสิ่งอำนวยความสะดวกและแนบไฟล์

-- โปรดเลือก --

2. แนบไฟล์ขนาดไม่เกิน 5 MB

เลือกไฟล์ ไม่ได้เลือกไฟล์ใด

๓. แนบไฟล์หลักฐาน

บันทึก

๔. กด บันทึก

รายการ ชื่อไฟล์ ลบ

ปิดหน้าต่าง

๒.๓) เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ มี ๓ ข้อ รวม ๓๐ คะแนน

- หน่วยงานจะต้องกรอกข้อความคำอธิบาย (สั้น กระชับ และชัดเจน) โดยข้อความจะต้องไม่เกิน ๓,๐๐๐ ตัวอักษร
- หน่วยงานจะต้องแนบไฟล์เพื่ออัปโหลดเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์ด้านผลลัพธ์ที่พิจารณาได้ในเชิงประจักษ์ โดยไฟล์จะต้องมีขนาดไม่เกิน ๕ MB (สามารถแนบเอกสารประกอบได้เฉพาะไฟล์สกุล PDF และไฟล์สกุลรูปภาพ)

๑. คลิก

ใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก เลขที่ G640007 (แบบคำขอ) บันทึกข้อมูล กลับสู่หน้าหลัก

หน้าใบสมัคร 1. Seft Checklist 2. เกณฑ์คุณภาพ 3. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ 4. แบบประเมินความพร้อมฯ

กรุณาตอบรายละเอียดเกณฑ์ด้านผลลัพธ์ พร้อมแนบไฟล์ประกอบคำอธิบาย

แนวทางการดำเนินงาน	เกณฑ์การประเมิน	
1. ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ (10 คะแนน)	ประเมินจาก 1.1 พิจารณาจากวิธีการสำรวจและความน่าเชื่อถือในการจัดเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น เช่น สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างกับผู้มารับบริการทั้งหมด ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล เป็นต้น (6 คะแนน)	1.1 พิจารณาจากวิธีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น เช่น สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างกับผู้มารับบริการทั้งหมด ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล เป็นต้น
2. ความครอบคลุมและเพียงพอต่อการให้บริการของกลุ่มประชากร	2.1 จัดเก็บข้อมูลโดย third party แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	3000 characters left. แนบไฟล์
3. ความครอบคลุมและเพียงพอต่อการให้บริการของกลุ่มประชากร	3.1 จัดเก็บข้อมูลโดย third party และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	ที่ ☐ รายการไฟล์แนบ ☐ วันที่บันทึก
4. ความครอบคลุมและเพียงพอต่อการให้บริการของกลุ่มประชากร	4.1 จัดเก็บข้อมูลโดย third party และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	1 22_3.pdf 8/12/2563 13:40:34

๒. กรอกรายการคำอธิบาย

๓. แนบไฟล์หลักฐาน

๒.๔) แบบประเมินความพร้อม (ต้องแนบไฟล์ก่อนส่งใบสมัคร)

หน่วยงานจะต้องแนบไฟล์แบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก จึงจะสามารถส่งใบสมัครได้ โดยผู้ประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ จะแบ่งตามพื้นที่ตั้งของหน่วยบริการประชาชน ดังนี้

๑. หน่วยบริการประชาชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัด ให้เสนอ ผวจ./ร.ผวจ. ที่ได้รับมอบหมาย
๒. หน่วยบริการประชาชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้เสนอ ดังนี้
 - ๒.๑ หน่วยงานราชการ ให้เสนออธิบดี/รองอธิบดีขึ้นไป
 - ๒.๒ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ ให้เสนอผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน

๕. คลิก บันทึกข้อมูล

๓. เลือก มี หรือ ไม่มี

๑. คลิก

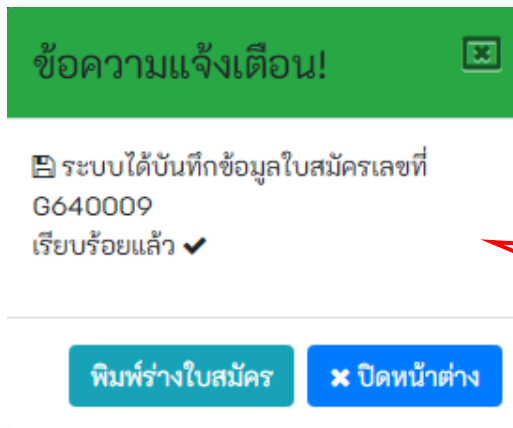
๒. ดาวน์โหลดเอกสารเสนอผู้ประเมิน

๔. หากเลือก “มี” ขอให้แนบไฟล์แบบประเมินที่ลงนามแล้ว

๑.๖.๓ เมื่อกรอกข้อมูล ๑) เกณฑ์ด้านกายภาพแบบประเมินตนเอง (Self- Checklist) ๒) เกณฑ์ด้านคุณภาพ ๓) เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ และ ๔) แนบไฟล์แบบประเมินความพร้อมมาครบถ้วน เรียบร้อยแล้ว คลิก ยืนยันบันทึกข้อมูล

๑. คลิกยืนยันบันทึกข้อมูล

และระบบจะแจ้งเตือนการยืนยันบันทึกข้อมูล (เป็นเพียงการบันทึกข้อมูลไว้เท่านั้น มิใช่การส่งใบสมัคร)
ดังภาพ



๒. ระบบแจ้งเตือนการบันทึกข้อมูล
มิใช่การส่งใบสมัคร

๑.๖.๔ เมื่อต้องการส่งใบสมัครที่ได้กรอกข้อมูลครบถ้วนแล้ว ให้คลิกปุ่ม “ส่งใบสมัคร” และระบบจะแจ้งเตือนเพื่อยืนยันส่งใบสมัคร หากคลิกปุ่ม “ยืนยันส่งใบสมัคร” แล้ว จะไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้อีก

รายการใบสมัคร
ข้อมูลผู้ใช้งาน
Auto New Session at 10:10

คุณบันทึกใบสมัครไว้ จำนวน 2 รายการ
+ สร้างใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564

เลขที่ใบสมัคร	ชื่อศูนย์ราชการสะดวก	วันที่บันทึกใบสมัคร	สถานะใบสมัคร	วันที่ยืนยันใบสมัคร	
G640009	ศูนย์ราชการสะดวกold_user	14/12/2563 9:37:32	ส่งใบสมัครแล้ว	15/12/2563 9:40:07	พิมพ์ใบสมัคร
G640007	ศูนย์ราชการสะดวกtest2020	8/12/2563 13:09:00	กำลังกรอกข้อมูล		กรอกข้อมูลใบสมัคร ส่งใบสมัคร

๑. คลิก ส่งใบสมัคร

ใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก เลขที่ G640007

ยืนยันส่งใบสมัคร
กลับสู่หน้าหลัก

ใบสมัครเลขที่ G640007
อยู่ระหว่างการกรอกข้อมูล ยังไม่ได้ส่งใบสมัคร

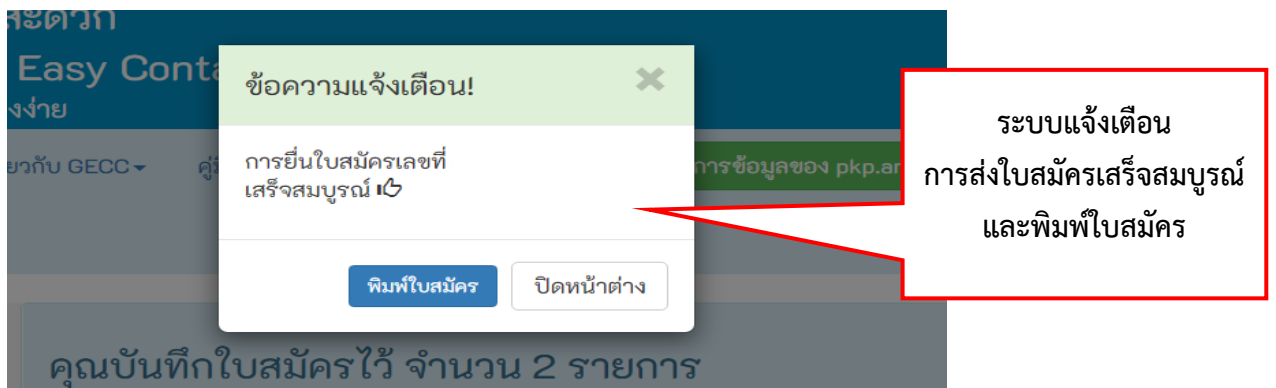
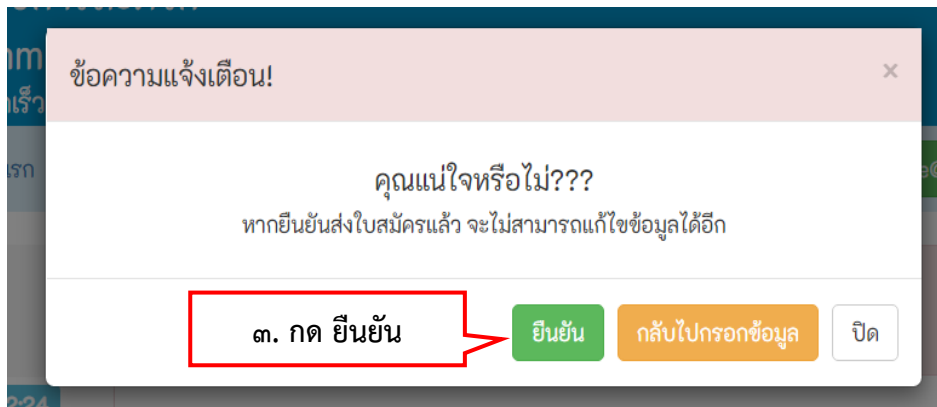
๒. คลิก ยืนยันส่งใบสมัคร

ชื่อศูนย์ราชการสะดวก:
ศูนย์ราชการสะดวกtest2020

สถานที่ตั้ง/ให้บริการ:
สำนักปลัด

จังหวัด: กรุงเทพมหานคร
เขต/อำเภอ: เขตดุสิต
แขวง/ตำบล: ดุสิต

การบริหารราชการ:
ส่วนกลาง



๑.๖.๕ หน้าจอการส่งใบสมัครสมบูรณ์ และการตรวจสอบสถานะใบสมัคร

หน่วยงานสามารถตรวจสอบสถานะใบสมัครของตนเองได้ที่แถบคำว่า “สถานะใบสมัคร” หากระบุคำว่า “ส่งใบสมัครแล้ว” คือระบบได้จัดเก็บข้อมูลใบสมัครของท่านเพื่อเข้าสู่กระบวนการตรวจประเมินเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถพิมพ์ใบสมัครของตนเองได้

คุณบันทึกใบสมัครไว้ จำนวน 2 รายการ

+ สร้างใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2564

เลขที่ใบสมัคร	ชื่อศูนย์ราชการสะดวก	วันที่บันทึกใบสมัคร	สถานะใบสมัคร	วันที่ยื่นใบสมัคร	แก้ไข	ส่งใบสมัคร
G640009	ศูนย์ราชการสะดวกold_user	14/12/2563 9:37:32	ส่งใบสมัครแล้ว	15/12/2563 9:45:07		พิมพ์ใบสมัคร
G640007	ศูนย์ราชการสะดวกtest2020	8/12/2563 13:09:00	กำลังกรอกข้อมูล		กรอกข้อมูลใบสมัคร	ส่ง

สถานะคือ : ส่งใบสมัครแล้ว
เมื่อวันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๓ เวลา ๙:๔๕:๐๗ น.

พิมพ์ใบสมัครได้

๒. เงื่อนไขการพิจารณาเกณฑ์แต่ละด้าน

หน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานแล้ว (ลูกค้าเก่า)	หน่วยงานที่ขอรับการรับรองมาตรฐานครั้งแรก (ลูกค้าใหม่)
๑. ประเมินตัวเองตาม Check list ด้านกายภาพ ๑๓ ข้อ	๑. เกณฑ์ด้านกายภาพ ๑๓ ข้อ หน่วยงานจะต้องดำเนินการประเมินตัวเองตาม Check list ด้านกายภาพ ๑๓ ข้อให้ครบถ้วน
๒. ประเมินตัวเองตาม Check list ด้านคุณภาพ (เกณฑ์พื้นฐาน) จำนวน ๓๐ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๓๐ คะแนน	๒. ประเมินตามเกณฑ์ด้านคุณภาพ (เกณฑ์พื้นฐาน) จำนวน ๓๐ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๓๐ คะแนน หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน
๓. ประเมินตามเกณฑ์ด้านคุณภาพ (เกณฑ์ขั้นสูง) จำนวน ๒๐ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน รวม ๔๐ คะแนน หน่วยงานจะต้องดำเนินการอย่างน้อยให้ได้ ๒๔ คะแนน	๓. ประเมินตามเกณฑ์ด้านคุณภาพ (เกณฑ์ขั้นสูง) จำนวน ๒๐ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน รวม ๔๐ คะแนน หน่วยงานจะต้องดำเนินการอย่างน้อยให้ได้ ๒๔ คะแนน
๔. ประเมินตามเกณฑ์ด้านผลลัพธ์ จำนวน ๓ ข้อ รวม ๓๐ คะแนน หน่วยงานจะต้องดำเนินการอย่างน้อยให้ได้ ๑๖ คะแนน	๔. ประเมินตามเกณฑ์ด้านผลลัพธ์ จำนวน ๓ ข้อ รวม ๓๐ คะแนน หน่วยงานจะต้องดำเนินการอย่างน้อยให้ได้ ๑๖ คะแนน
๕. ไม่รับเอกสารเพิ่มเติมภายหลังการตรวจคัดกรองเอกสาร และการตรวจประเมินในพื้นที่	๕. ไม่รับเอกสารเพิ่มเติมภายหลังการตรวจคัดกรองเอกสาร และการตรวจประเมินในพื้นที่

๓. คำอธิบายแนวทางการดำเนินการ เกณฑ์ทั้ง ๓ ด้าน

๓.๑ แบบประเมินตนเอง (Self-Checklist) หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน หากหน่วยงานดำเนินการได้ไม่ครบทั้ง ๑๔ ข้อ ถือว่าไม่ผ่านการประเมินตนเอง

ข้อ ที่	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 (ให้อนุกรมการฯ พิจารณาจากป้ายบอกทิศทางหรือตำแหน่งจุดให้บริการภายในหน่วยงาน)		
๔.	มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟต์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้ โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น (หมายเหตุ ควรพิจารณาในเรื่องการใช้ได้จริงของสถานที่โดยให้อนุกรมการฯ ทดสอบด้วย)		
๕.	มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ (หมายเหตุ ต้องโล่ง โปร่ง ไม่แออัด และคำนึงถึงการให้บริการผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง)		
๖.	มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้ออำนวย (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว		
๗.	ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากล ทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน (เช่น ติดแถบเตือนให้ระมัดระวังบริเวณจุดพื้นที่ต่างระดับ)		
๘.	มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอที่จะไม่ทำให้เกิดอันตราย และไม่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ		
๙.	มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม แก้วน้ำแข็งฟรี เป็นต้น		
๑๐.	มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ (กรณีที่ห้องน้ำไม่อยู่ในอำนาจการบริหารจัดการของหน่วยงานเอง ให้พิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ)		
๑๑.	มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม		
๑๒.	มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และ ลดระยะเวลาารอคอย		
๑๓.	มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ให้บริการ		
๑๔.	มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะได้ในบริเวณที่เหมาะสม		

๓.๒ คำอธิบายเกณฑ์คุณภาพ

หัวข้อ	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ			
๑. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ	☐ (๑) ๑.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็นดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	หน่วยงานต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการโดยใช้เทคนิคหรือวิธีการเพื่อให้ทราบความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีขนาดที่เหมาะสม และต้องกำหนดครอบคลุมทั้ง ๖ ประเด็น ดังนี้ ☐ ประเภทงานบริการ ☐ วันและเวลาเปิดให้บริการ ☐ สถานที่ให้บริการ ☐ ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ ☐ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ☐ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ - ผลการสำรวจที่ได้รับคืออะไร (ผลการสำรวจไม่ควรน้อยกว่า ๒ ปี) * ให้พิจารณาแบบสำรวจของหน่วยงานว่าครบทั้ง ๖ ประเด็นหรือไม่ และแบบสำรวจของหน่วยงานทำให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่	
	☐ (๒) ๑.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	☐ มีรายงานผลการวิเคราะห์ตามข้อ ๑.๑ ☐ สามารถนำมาออกแบบการให้บริการ (มีเอกสารยืนยันหรืออาจปรากฏในรูปข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์)	
๒. งานบริการ	☐ (๑) ๒.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์	☐ งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน ☐ งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน (รูปแบบในการให้บริการข้อมูลดังกล่าวสามารถนำข้อมูลไปแสดงบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าถึงสืบค้นเองได้) ☐ งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ * ต้องมีงานบริการครอบคลุมทั้ง ๓ ประเภทงานบริการ	
	☐ (๒) ๒.๒ มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการ	☐ ทุกงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ตามข้อ ๒.๑ ไม่ร้องขอสำเนา ☐ หน่วยงานเป็นผู้ถ่ายสำเนาให้ผู้รับบริการ ☐ มีติดประกาศยกเลิกการใช้สำเนา ☐ อาจยังยกเลิกไม่ครบถ้วน เนื่องจาก	
	☐ (๓) ๒.๓ มีงานบริการที่เหมาะสม/งานบริการอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ	☐ ๑ คะแนน = มีการปรับปรุงงานบริการหลักของหน่วยงานตามผลการสำรวจในข้อ ๑.๑ ☐ ๒ คะแนน = มีการปรับปรุงงานบริการหลักของหน่วยงานตามผลการสำรวจในข้อ ๑.๑ และมีการให้บริการอื่นที่ไม่ใช่ภารกิจหลักของหน่วยงานซึ่งเป็นผลจากการสำรวจในข้อ ๑.๑	

หัวข้อ	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
๓. สถานที่บริการ	☐ (๑) ๓.๑ มีการดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ให้กับประชาชนที่มาติดต่อ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสถานที่ให้บริการ	☐ ดำเนินการตามประกาศกรมอนามัย เรื่อง หลักเกณฑ์วิธีการ และมาตรการการป้องกันความเสี่ยงจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ หรือโรคโควิด ๑๙ สำหรับสถานที่ราชการ สถานที่ทำงานเอกชน และสถานประกอบกิจการ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตามความเหมาะสม ประกอบด้วย ☐ การควบคุมเกี่ยวกับสุขลักษณะอาคารและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีอยู่ในอาคาร ☐ การจัดอุปกรณ์ทำความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค ☐ การป้องกันสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ☐ การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing)	
	☐ (๒) ๓.๒ มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ ตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ (ตามกฎหมายกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่หรือบริการสาธารณะอื่นเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๕) ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๕) ☐ ที่จอดรถสำหรับคนพิการ* ☐ ทางลาด* ☐ สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ* ☐ ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ* ☐ ห้องน้ำสำหรับคนพิการ* ☐ ประตูสำหรับคนพิการ* ☐ ที่นั่ง/พื้นที่จอดรถเข็นสำหรับคนพิการ ☐ โทรศัพท์สาธารณะ ☐ จุดบริการน้ำดื่ม ☐ ลิฟท์สำหรับคนพิการ ☐ สัญญาณเสียงและแสงขอความช่วยเหลือ ☐ พื้นที่สำหรับหม้ายสำหรับคนพิการ ☐ การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไว้งหรือสัญลักษณ์สำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ☐ เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการอย่างน้อย ๑ คน เพื่อให้บริการสำหรับคนพิการ ☐ ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ ☐ รวกันตกหรือผนังกันตก ☐ พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับผู้พิการทางการเห็น ☐ บันไดเลื่อนสำหรับคนพิการ ☐ ตู้บริการเงินด่วน (ATM) สำหรับคนพิการ ☐ ทางสัญจรสำหรับคนพิการ ☐ ตู้ไปรษณีย์สำหรับคนพิการ	

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
			☐ ถึงขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ ☐ ๑ คะแนน = สามารถใช้ได้จริงตั้งแต่ ๖-๑๐ รายการ (โดยต้องประกอบด้วย ๖ รายการที่มี*) ☐ ๒ คะแนน = สามารถใช้ได้จริงตั้งแต่ ๑๑ รายการขึ้นไป (โดยต้องประกอบด้วย ๖ รายการที่มี*) <u>และ</u> ต้องสร้างภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน โดยจัดให้มีพื้นที่สีเขียวสาธารณะ ร่มรื่น สวยงามตามธรรมชาติ เช่น สวนสาธารณะ สวนหย่อม เป็นต้น	
๔. การออกแบบระบบงาน	☐ (๑)	๔.๑ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	☐ มีผังภาพหรือขั้นตอนแสดงการให้บริการที่ชัดเจน	
	☐ (๑)	๔.๒ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน	☐ มีป้ายชื่อผู้รับผิดชอบ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ แสดงให้ผู้รับบริการเห็นได้อย่างชัดเจน ☐ กรณีที่ผู้รับบริการมีปัญหาสามารถติดต่อผู้ให้บริการได้โดยตรง	
	☐ (๑)	๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลาค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน	☐ มีคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน) ☐ หน่วยงานมีแนวทางหรือคู่มือการให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น คู่มือคำถาม – คำตอบ (FAQ)	
	☐ (๑)	๔.๔ มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาต โดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาตหรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะ การรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น	☐ ๑ คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางปกติ เช่น หนังสือแจ้งเตือน โทรศัพท์ ☐ ๒ คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางดิจิทัล เช่น SMS E-mail Application	
	☐ (๑)	๔.๕ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์	☐ ๑ คะแนน = มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ด้วยการยื่นคำขอผ่านแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) และแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ ☐ ๒ คะแนน = มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์เพิ่มเติมจากข้างต้น เช่น การใช้ระบบจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) หรือการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Signature)	
	☐ (๑)	๔.๖ มีแบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ ที่ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน หรือใช้แบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์	☐ ๑ คะแนน = ผู้รับบริการไม่ต้องกรอกข้อมูลบุคคล (เช่น ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ทะเบียนราษฎร) ในแบบฟอร์ม ยกเว้นข้อมูลที่เป็นการเฉพาะ	

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
			☐ ๒ คะแนน = ข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วตามข้างต้น ไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป	
๕. การจัดสรรบุคลากร	☐ (๑)	๕.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น และจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	☐ มีการวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนของหน่วยงานที่เหมาะสมกับปริมาณงานโดยจัดทำเป็นแผนกำลังคน ☐ มีการเสนอความต้องการกำลังคนให้ผู้บริหารที่มีอำนาจพิจารณา ☐ มีคำสั่งหรือตารางงานการให้บริการที่สอดคล้องกับผลสำรวจ หรือในช่วงพักทานอาหารหรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	
	☐ (๑)	๕.๒ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงานนอกเหนือจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ	☐ มีวิธีการ หรือแนวทางในการพิจารณาให้สิ่งจูงใจ เช่น ผลการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชน หรือผู้บังคับบัญชา พนักงานดีเด่นประจำเดือน เป็นต้น กปก. = มอบใบประกาศเกียรติคุณพร้อมของที่ระลึก สรรพสามิต = มีการประกาศเจ้าหน้าที่ดีเด่นในแต่ละเดือน กพล. = คัดเลือกพนักงานดีเด่น	
๒. ระบบจุดให้บริการ				
๖. บุคลากรด้านการบริการ	☐ (๑)	๖.๑ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา ระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และมีจิตบริการ	☐ มีบันทึก/รูปภาพการอบรมหรือให้ความรู้ด้านการให้บริการ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ☐ หลักสูตร เนื้อหาการอบรมด้านการบริการ ☐ พิจารณาความสอดคล้องกับข้อ ๕.๑	
	☐ (๑)	๖.๒ มีการประเมินสมรรถนะของบุคลากรด้านบริการ	☐ ๑ คะแนน = เจ้าหน้าที่ผ่านการฝึกอบรมและมีผลการประเมินสมรรถนะเกี่ยวกับการบริการ เช่น คะแนนสอบ คะแนนการประเมิน ใบประกาศนียบัตร เป็นต้น ☐ ๒ คะแนน = ผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	
	☐ (๑)	๖.๓ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต	เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ดังนี้ ☐ สามารถตอบคำถามพื้นฐานได้ ☐ สามารถแก้ไขและรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ☐ การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต *** คณะอนุกรรมการฯ อาจพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ***	

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
	☐ (☺)	๖.๔ เจ้าหน้าที่ที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	เจ้าหน้าที่ที่สามารถริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจากประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหามาพัฒนาแก้ไข ซึ่งเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน เช่น - รพ.พนมสารคามได้มีบริการประสานหน่วยงานท้องถิ่นของผู้รับบริการฟอกไตเพื่อช่วยเหลือในการจัดรถรับ-ส่งมาฟอกไตและตั้งกองทุนให้ผู้ป่วยเพื่อให้ได้รับการดูแลฟอกไตอย่างต่อเนื่องได้ ☐ ๑ คะแนน = มีการพัฒนาการให้บริการครบถ้วนตามนโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ☐ ๒ คะแนน = เจ้าหน้าที่ที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการขึ้นเพิ่มเติมจากนโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	
	☐ (☺)	๖.๕ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น	☐ ๑ คะแนน = มีการกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทางของการให้บริการระบบ online ☐ ๒ คะแนน = เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานในทุกช่องทางของการให้บริการระบบ online ** คณะอนุกรรมการฯ อาจให้เจ้าหน้าที่สาธิตให้ชม**	
๗. ระบบการประเมินความพึงพอใจ	☐ (๑)	๗.๑ มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง	☐ มีผลประเมินความพึงพอใจอย่างน้อยเป็นรายเดือนหรือไตรมาส ☐ นำผลการประเมินความพึงพอใจมาปรับปรุงงานบริการให้เห็นอย่างชัดเจน ตัวอย่าง เช่น	
	☐ (๑)	๗.๒ เกิดผลลัพธ์ ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	ผลลัพธ์ความพึงพอใจ โดยได้จากการสำรวจของหน่วยงานเองหรือหน่วยงานภายนอก (third party) ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ☐ ร้อยละความพึงพอใจคือ	
๘. คุณภาพการให้บริการ และการจัดการข้อร้องเรียน	☐ (๑)	๘.๑ วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน)	☐ มีคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน ☐ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทราบแนวทางการปฏิบัติงานนั้น	
	☐ (๑)	๘.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	☐ มีการจัดการข้อร้องเรียน การจัดให้มีวิธีการรับฟังข้อร้องเรียน ที่เป็นการจัดระบบหรือกระบวนการ และวิธีการรับฟังจากประชาชน เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ทราบและชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชน ☐ มีการกำหนดช่องทางการรับเรื่อง ขั้นตอนการดำเนินการ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน และมีระบบการติดตามความคืบหน้า	

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
	☐ (☺)	๘.๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	☐ ๑ คะแนน = ข้อร้องเรียนในการให้บริการจะต้องได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติ ตามเวลาที่กำหนดไว้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ☐ ๒ คะแนน = หน่วยงานมีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงานอันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน *ในกรณีที่หน่วยงานแสดงผลว่าไม่มีการร้องเรียน* ให้พิจารณาช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน หากมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพเพียงพอ จึงจะให้ ๑ คะแนน	
๙. ช่องทางการให้บริการ	☐ (☺)	๙.๑ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	☐ ๑ คะแนน = มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการรับเรื่องร้องเรียน ๔ ช่องทาง (เช่น อีเมล โทรศัพท์ จดหมาย และการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หน่วยงาน) ☐ ๒ คะแนน = มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ และการให้คำปรึกษา และรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายและเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ มากกว่า ๔ ช่องทาง (เพิ่มเติมจากที่ระบุไว้ข้างต้น)	
๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ				
๑๐. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน	☐ (๑)	๑๐.๑ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	มีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน ซึ่งต้องประกอบด้วย ☐ หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ☐ ผู้รับผิดชอบ ☐ ระยะเวลาดำเนินการ ☐ ผลดำเนินการ ☐ ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	
	☐ (๑)	๑๐.๒ มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน	☐ มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน (monitoring) ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ ๑๐.๑ ☐ กรณีที่เกิดปัญหา มีการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที (take action) เช่น การจัดชุดเฉพาะกิจลงพื้นที่แก้ปัญหาตามความเหมาะสม ตัวอย่างเช่น - กปภ. ติดตามการติดตั้งมิเตอร์น้ำ การยื่นคำขอติดตั้งมิเตอร์ ณ จุดให้บริการ - รพ. กรณีคนไข้ร้องเรียนผ่าน Facebook โรงพยาบาล ทีมใกล้เคียงของโรงพยาบาลประสานข้อมูลไปที่ผู้ร้องและผู้ที่เกี่ยวข้องในชุมชนและลงไปสืบหาข้อเท็จจริงแล้วนำข้อมูลมาเข้าสู่กระบวนการใกล้เคียงและการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล	

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
๑๑. การแก้ไข ปัญหาที่ท้าทาย	☐ (☺)	๑๑.๑ มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของ การให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น	☐ ๑ คะแนน = มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของ การให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไป แก้ไขปรับปรุงให้การบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง ☐ ๒ คะแนน = มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของ การให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไป ถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อป้องกันปัญหา ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย	
๑๒. การ ทบทวน ปรับปรุงการ ดำเนินงาน	☐ (๑)	๑๒.๑ มีการนำผลจากการติดตามงาน มาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดี อย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	☐ มีบันทึก/ผลการประชุมการติดตามปรับปรุงงาน หรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับหน่วยงาน ☐ สามารถแก้ไขปัญหหรือปรับปรุงงานบริการได้ ตามเป้าหมาย ☐ พิจารณาวិธีการจัดเก็บข้อมูลที่สะท้อนให้เห็นถึง การลดระยะเวลา หรือลดต้นทุน	
	☐ (๑)	๑๒.๒ มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน ให้ทันสมัยและค้นหาข้อมูลได้ง่าย	☐ มีคู่มือที่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย เช่น อยู่บนระบบออนไลน์ เป็นต้น ทั้งนี้ อาจไม่จำเป็นต้อง มีการปรับปรุงตลอดเวลาก็ได้ <u>กรณีมีการปรับปรุง</u> ประเด็นการปรับปรุง ได้แก่ ☐ คู่มือเก่า คือ ☐ คู่มือใหม่ คือ	
๑๓. การ แลกเปลี่ยน เรียนรู้ ของ เจ้าหน้าที่ และ ผู้เกี่ยวข้อง	☐ (☺)	๑๓.๑ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหา ในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงาน เพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรม ในการให้บริการ	☐ มีบันทึก/รูปภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้ องค์ความรู้ เพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือ เพื่อออกแบบหรือสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ เช่น <u>ตัวอย่างเช่น</u> การเกิดปัญหาไฟฟ้าดับในพื้นที่สูงที่ไม่ สามารถแจ้งผ่านสัญญาณโทรศัพท์ได้ กฟภ. จึงได้มีการ ประชุมหารือเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำองค์ความรู้ ที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาจนเกิดการคิดค้นระบบ การแจ้งเตือนไฟฟ้าดับอัตโนมัติเพื่อแก้ไขเมื่อเกิดไฟฟ้าดับ ในบริเวณดังกล่าว	

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา	คะแนน
			☐ ๑ คะแนน = มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีระบบสารสนเทศของการจัดการความรู้เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงได้ ☐ ๒ คะแนน = มีการนำกระบวนการงานที่ถูกออกแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม	
๑๔. บุคลากรด้านเทคนิค	☐ (๑)	๑๔.๑ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน และมีความสามารถในการตอบคำถาม และแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ ตลอดจนอธิบายลักษณะปัญหาระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ	☐ มีบันทึก/ใบประกาศ ให้เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคของหน่วยงานหรือส่วนกลางที่ได้เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการติดตั้งระบบ โปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน ฯลฯ (ไม่ใช่คุณวุฒิวิชาชีพ ตามวุฒิการศึกษา) ☐ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีการตอบคำถาม แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบ และสามารถประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องกรณีเกิดปัญหาได้ *คณะอนุกรรมการฯ สอบถามกับเจ้าหน้าที่	
๑๕. ระบบฐานข้อมูล	☐ (๑)	๑๕.๑ มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	☐ มีการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้งานเสนอส่วนกลางให้ทราบ - กรณีส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) ☐ มีระบบจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ เพื่อส่งให้ส่วนกลางวิเคราะห์หรือดำเนินการต่อ	
	☐ (๑)	๑๕.๒ มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	- กรณีส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) ☐ เจ้าหน้าที่สามารถนำเข้าข้อมูลได้ และสามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลดังกล่าวได้ ☐ มีการนำผลมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานหรือเสนอแนะปรับปรุงระบบฐานข้อมูลต่อส่วนกลาง	
๑๖. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐ (๑)	๑๖.๑ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด	☐ หน่วยงานมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและปลอดภัย - กรณีส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) ☐ มีการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้งานทันต่อสถานการณ์ เสนอส่วนกลางให้ทราบ ☐ หน่วยงานระดับสาขามีการปฏิบัติตามแผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง	

หัวข้อ	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
	☐ (๑) ๑๖.๒ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	☐ หน่วยงานมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว - กรณีส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) ☐ เจ้าหน้าที่สามารถใช้ประโยชน์จากระบบได้สะดวก รวดเร็ว ☐ มีเรื่องคำถาม-คำตอบ (FAQ) ในระบบ online ของหน่วยงาน ที่เกี่ยวกับภารกิจด้านการให้บริการของหน่วยงานด้วย	
	☐ (๒) ๑๖.๓ มีระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคงปลอดภัย และน่าเชื่อถือ	☐ หน่วยงานมีกระบวนการกำกับดูแล นโยบาย การป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ ความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ ที่สามารถระบุ ความเสี่ยง (identify) ป้องกัน (protect) ตรวจพบ (detect) รับมือ (respond) กู้ระบบคืนสู่สภาวะปกติ (recover) และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ☐ ๑ คะแนน = มีแผนการกำกับดูแลการป้องกัน ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) และ ปฏิบัติตามแผนอย่างเคร่งครัด ☐ ๒ คะแนน = มีการประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแล การป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มี ผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน ทั้งนี้ การประเมินประสิทธิภาพ หน่วยงานสามารถกระทำ ได้ โดยหน่วยตรวจสอบภายในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของหน่วยงานเอง (IT Audit) หรือผู้ตรวจสอบภายนอก เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการรักษาความปลอดภัย ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน	
๑๗. การบูรณาการวางแผนระบบ	☐ (๑) ๑๗.๑ มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	☐ หน่วยงานมีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ - กฟผ./กปภ. มีการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลกับ กรมการปกครอง กรมชลประทาน - สำนักงานขนส่ง มีการบูรณาการการทำงานร่วมกับสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ	

๑๘. การพัฒนาระบบการให้บริการ online	☐ (☺)	๑๘.๑ มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น	☐ ๑ คะแนน = มีแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในระบบ Online ☐ ๒ คะแนน = มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในระบบ Online อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่าปรับปรุงแล้วดีขึ้นอย่างไร	
๑๙. การพัฒนาระบบ Call center	☐ (☺)	๑๙.๑ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call center ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งต่อ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูล que ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบของ Call center ต้องมีคุณสมบัติครบทั้ง ๓ ข้อ ดังนี้ - สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการ และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ☐ ๑ คะแนน = มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบของ Call center ตามคุณสมบัติที่กำหนดอย่างน้อย ๒ ข้อ ☐ ๒ คะแนน = มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบของ Call center ครบคุณสมบัติทั้ง ๓ ข้อ	
	☐ (☺)	๑๙.๒ มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน ๕% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก	☐ ๑ คะแนน = มีมาตรฐานการให้บริการของ Call Center ที่ชัดเจนและเจ้าหน้าที่รับทราบมาตรฐานที่กำหนด ☐ ๒ คะแนน = มีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการของ Call Center โดยแสดงให้เห็นว่าปรับปรุงแล้วดีขึ้นอย่างไร	
	☐ (☺)	๑๙.๓ เจ้าหน้าที่ Call center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด	☐ ๑ คะแนน = มีรายงานหรือสถิติการปฏิบัติงานรายบุคคลสามารถแสดงให้เห็นว่าได้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนด ☐ ๒ คะแนน = เจ้าหน้าที่ Call center มีการรายงานปัญหาหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่เพื่อนำมากำหนดเป็นมาตรฐานในการให้บริการ	

๒๐. การ บริหารความ ต่อเนื่องในการ ให้บริการที่ จำเป็น	☐ (๑)	๒๐.๑ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องใน การให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือ ภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น	☐ มีแผนการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ โดยเน้นเรื่อง ☐ ข้อมูลการให้บริการ ☐ สถานที่ ☐ บุคลากร ☐ วัสดุอุปกรณ์	
	☐ (๑)	๒๐.๒ มีการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่อง	☐ มีการฝึกซ้อมแผนการบริหารความต่อเนื่อง (อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง)	
	☐ (๑)	๒๐.๓ มีการสร้างความเข้าใจ และ สื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับทราบ	☐ มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการบริหาร ความต่อเนื่องให้เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานได้ทราบ ☐ มีการเผยแพร่ สื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบผลกระทบในการ ให้บริการของหน่วยงานเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ เช่น รูปแบบอินโฟกราฟฟิค คลิปวิดีโอ เป็นต้น	
	☐ (๑)	๒๐.๔ มีการทบทวนแผนบริหารความ ต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐ มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องให้ ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ ☐ ความเป็นปัจจุบัน ☐ สามารถรองรับสถานการณ์ COVID ๑๙ ☐ มุ่งเน้นการนำระบบ e-service รวมทั้ง เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานและ ให้บริการประชาชน *แผน BCP ไม่ได้มีกรอบระยะเวลา แต่เป็นแผนที่ต้องม ีการทบทวนปรับปรุงอยู่เสมอเมื่อมีปัจจัยต่าง ๆ ที่ เปลี่ยนแปลงไป เช่น ภารกิจ บุคลากร เพื่อว่าเมื่อเกิด เหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งขึ้น หน่วยงานจะสามารถ พร้อมดำเนินการกิจได้อย่างต่อเนื่อง ไม่สะดุดหยุดลง แม้เกิดสภาวะวิกฤต หรือหากเกิดการหยุดชะงัก จะสามารถ กลับมาดำเนินการได้ภายในเวลาเท่าใด เพื่อไม่ให้กระทบ กับประชาชนหรืองานในภาพรวมของรัฐ	

๔. เจาะลึกพิเศษเพิ่มเติม

๒๑. การ ขับเคลื่อนการ ให้บริการด้วย นวัตกรรม	☐ (☺)	คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบ การให้บริการสาธารณะให้สามารถ ตอบสนองปัญหาความต้องการของ ประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ	☐ ๑ คะแนน = หน่วยงานนำนวัตกรรม วิธีการ หรือ แนวทางใหม่ ๆ ในการให้บริการจากที่อื่นมาพัฒนาต่อยอด ในการปรับปรุงและออกแบบงานบริการของหน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ ☐ ๒ คะแนน = หน่วยงานมีการคิดค้น และแสวงหา วิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบ การให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวก ในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของ ประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ	
๒๒. การปรับ เข้าสู่ความเป็น ดิจิทัล (เกณฑ์ เพื่อรองรับไทย แลนด์ ๔.๐)	☐ (☺)	- ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ ในตลอดเวลาและสถานที่ - วิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการ ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการ ประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์	☐ ๑ คะแนน = มีการจัดทำฐานข้อมูลในการให้บริการ เข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบเรียลไทม์ หรือภายใน ๒๔ ชั่วโมง ☐ ๒ คะแนน = มีการวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และใช้ ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ	
๒๓. การพัฒนา ศูนย์ราชการ สะดวกสู่ความ เป็นเลิศ	☐ (☺)	ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการ สะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการ แห่งอื่น	☐ ๒ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีความโดดเด่น ที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น	

๓.๓ 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. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ (๑๐ คะแนน)	ประเมินจาก		
	๑.๑ พิจารณาจากวิธีการสำรวจและความน่าเชื่อถือในการจัดเก็บแบบสอบถาม ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น เช่น สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างกับผู้มารับบริการทั้งหมด ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล เป็นต้น (๖ คะแนน)		
	๑ คะแนน		หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุม และเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร
	๒ คะแนน		หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุม และเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร
	๓ คะแนน		จัดเก็บข้อมูลโดย third party แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุม และเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร
	๔ คะแนน		จัดเก็บข้อมูลโดย third party และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุม และเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร
	๕ คะแนน		จัดเก็บข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร
	๖ คะแนน		จัดเก็บข้อมูลมากกว่า ๑ ช่องทางที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร
	หมายเหตุ :		
	- การดำเนินการโดย third party หมายถึง การสำรวจโดยหน่วยงานภายนอก หรือหน่วยงานส่วนกลางสำรวจให้สาขาก็ได้		
	- ความครอบคลุมและเพียงพอให้คณะอนุฯพิจารณาจากหลักฐานการจัดเก็บข้อมูล โดยให้หน่วยงานเป็นผู้นำเสนอ		
	๑.๒ คณะอนุกรรมการฯ สุ่มสัมภาษณ์ผู้รับบริการ (Spot Check) เกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ อย่างน้อย ๓ คน และให้คะแนนตามตาราง (๔ คะแนน)		
	๑ คะแนน		ไม่พึงพอใจ ๒ ใน ๓
	๒ คะแนน		ไม่พึงพอใจ ๑ ใน ๓
๓ คะแนน	พึงพอใจทั้งหมด		
๔ คะแนน	พึงพอใจทั้งหมด และ ได้รับคำชื่นชม		

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
๒. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง (๑๐ คะแนน)	๒.๑ ระยะเวลา (๕ คะแนน) (ใช้งานบริการหลัก หรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด) พิจารณาจากระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนดไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐาน ที่หน่วยงานกำหนด โดยสุ่มสัมภาษณ์อย่างน้อย ๓ คน และลงคะแนนทั้ง ๓ คน จากนั้นให้ ทำการหาค่าเฉลี่ยของคะแนนทั้ง ๓ คน	
	๑ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๐-๑๐% จากที่ระบุไว้ใน คู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด
	๒ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๑๑-๒๐% จากที่ระบุไว้ใน คู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด
	๓ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๒๑-๓๐% จากที่ระบุไว้ใน คู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด
	๔ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๓๑-๔๐% จากที่ระบุไว้ใน คู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด
	๕ คะแนน	ลดระยะเวลาในการให้บริการได้มากกว่า ๔๐% ขึ้นไป จากที่ระบุไว้ใน คู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด หรือสามารถ ให้บริการน้อยกว่า ๑๐ นาที (Single Minute) ในกรณีที่ไม่สามารถ ลดขั้นตอนลงได้อีก
	<u>โปรตรนการคาดประมาณผลที่จะได้รับจากการลดระยะเวลา</u>	
	<u>วิธีการคำนวณ</u>	
	๑. คำนวนความแตกต่างของระยะเวลาการให้บริการที่เปลี่ยนแปลง เช่น จากเดิมระบุในคู่มือไว้ที่ ๑ วัน แต่ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เหลือ ๐.๕ วัน	
	๒. นำข้อมูลที่แปลงแล้วเป็นหน่วยวัน คูณกับ ๓๐๐ (อัตราค่าแรงขั้นต่ำต่อ ๑ วัน (๘ ชั่วโมง)) เพื่อแปลงเป็นหน่วยบาท	
๓. นำค่าที่ได้คูณกับจำนวนธุรกรรมที่เกิดขึ้นทั้งหมดในรอบ ๑ ปี		
<u>สูตร</u> (ระยะเวลาที่ลดลง (วัน) x ๓๐๐) x จำนวนธุรกรรมใน ๑ ปี (ครั้ง) = จำนวนเงินที่หน่วยงาน ประหยัดได้ (บาท)		
<u>ตัวอย่างเช่น</u> ลดระยะเวลาการให้บริการได้ ๐.๕ วัน มีจำนวนธุรกรรมทั้งปีจำนวน ๑,๐๐๐ ครั้ง เท่ากับหน่วยงานสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้ (๐.๕ x ๓๐๐) x ๑,๐๐๐ = ๑๕๐,๐๐๐ บาท (.....x ๓๐๐) x = บาท		

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน																				
	๒.๒ จำนวนช่องทางการให้บริการ (๕ คะแนน) (ใช้งานบริการหลักหรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด) ช่องทางหลัก หมายถึง ช่องทางการให้บริการปกติ เช่น ช่องทาง walk-in ช่องทางการให้บริการอื่น ๆ เช่น e-service การยื่นเอกสารทาง online หรือ e-payment เป็นต้น (ยกเว้นคู่มือประชาชน) <table><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 เติลเวอรืส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)</td></tr><tr><td>๕ คะแนน</td><td>เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๒ เรื่อง</td></tr></table> หมายเหตุ : คณะอนุฯ ต้องพิจารณาว่าช่องทางการให้บริการต้องเป็นช่องทางที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	๑ คะแนน	๑ ช่องทาง (หมายถึงช่องทางหลัก)	๒ คะแนน	๒ ช่องทางขึ้นไป	๓ คะแนน	๓ ช่องทางขึ้นไป	๔ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง (เช่น เติลเวอรืส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)	๕ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๒ เรื่อง											
๑ คะแนน	๑ ช่องทาง (หมายถึงช่องทางหลัก)																					
๒ คะแนน	๒ ช่องทางขึ้นไป																					
๓ คะแนน	๓ ช่องทางขึ้นไป																					
๔ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง (เช่น เติลเวอรืส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)																					
๕ คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๒ เรื่อง																					
๓. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถิติงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (๑๐ คะแนน)	ประเมินจาก ๓.๑ การมีระบบเพื่อให้บริการได้จากทุกที่ เช่น ระบบการจองคิว ระบบการให้บริการ ระบบการชำระเงิน ระบบการให้ข้อมูลเพื่อติดตามสถานะการให้บริการ ระบบการร้องเรียน (ประเมินตามตารางด้านล่าง ให้คะแนนระบบละ ๑ คะแนน และหากมีการวิเคราะห์ผลจากระบบให้เพิ่มอีก ๑ คะแนน) (๕ คะแนน) <table><tr><td>๑ คะแนน</td><td>เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง / มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ</td></tr><tr><td>๑ คะแนน</td><td>มีระบบการจองคิวล่วงหน้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ / ระบบการร้องเรียนออนไลน์</td></tr><tr><td>๑ คะแนน</td><td>มีระบบยื่นคำขออิเล็กทรอนิกส์</td></tr><tr><td>๑ คะแนน</td><td>มีระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์</td></tr><tr><td>๑ คะแนน</td><td>มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/ e-Tax Invoice)</td></tr></table> ๓.๒ ร้อยละของผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละเท่าใดของกลุ่มเป้าหมาย (N) (๕ คะแนน) <table><tr><td>๕ คะแนน</td><td>ตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไป</td></tr><tr><td>๔ คะแนน</td><td>ร้อยละ ๔๐-๔๙</td></tr><tr><td>๓ คะแนน</td><td>ร้อยละ ๓๐-๓๙</td></tr><tr><td>๒ คะแนน</td><td>ร้อยละ ๒๐-๒๙</td></tr><tr><td>๑ คะแนน</td><td>ต่ำกว่าร้อยละ ๒๐</td></tr></table>	๑ คะแนน	เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง / มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ	๑ คะแนน	มีระบบการจองคิวล่วงหน้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ / ระบบการร้องเรียนออนไลน์	๑ คะแนน	มีระบบยื่นคำขออิเล็กทรอนิกส์	๑ คะแนน	มีระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์	๑ คะแนน	มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/ e-Tax Invoice)	๕ คะแนน	ตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไป	๔ คะแนน	ร้อยละ ๔๐-๔๙	๓ คะแนน	ร้อยละ ๓๐-๓๙	๒ คะแนน	ร้อยละ ๒๐-๒๙	๑ คะแนน	ต่ำกว่าร้อยละ ๒๐	
๑ คะแนน	เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง / มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ																					
๑ คะแนน	มีระบบการจองคิวล่วงหน้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ / ระบบการร้องเรียนออนไลน์																					
๑ คะแนน	มีระบบยื่นคำขออิเล็กทรอนิกส์																					
๑ คะแนน	มีระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์																					
๑ คะแนน	มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/ e-Tax Invoice)																					
๕ คะแนน	ตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไป																					
๔ คะแนน	ร้อยละ ๔๐-๔๙																					
๓ คะแนน	ร้อยละ ๓๐-๓๙																					
๒ คะแนน	ร้อยละ ๒๐-๒๙																					
๑ คะแนน	ต่ำกว่าร้อยละ ๒๐																					

๔. แนวทางการเตรียมพร้อมเบื้องต้น

๔.๑ หลักฐานการสมัคร Online

หน่วยงานจะต้องส่งเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์ที่เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์การให้บริการของศูนย์ราชการที่หน่วยงานได้ดำเนินการแล้วผ่านระบบ Online การรับสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี เพื่อประกอบการพิจารณาตรวจสอบคัดกรองเอกสารเบื้องต้นและการตรวจประเมินในพื้นที่

๔.๒ การเตรียมพร้อมในการตรวจประเมินในพื้นที่

- **ก่อนรับการตรวจประเมิน :** เตรียมความพร้อมตามวัน และเวลา ที่ฝ่ายเลขานุการฯ คณะอนุกรรมการฯ ประสานแจ้งให้ทราบ โดยเตรียมพร้อมด้านพื้นที่ เอกสาร บุคลากร หรือจัดทำคลิปวิดีโอนำเสนอผลงานการให้บริการ และสิ่งที่โดดเด่น

- **รับการตรวจประเมินในพื้นที่ :** คณะอนุกรรมการฯ จะพิจารณาการตรวจประเมินในรูปแบบของการประชุม Video Conference หรือ Video Live เพื่อชมพื้นที่การให้บริการประชาชน รวมทั้งมีการสัมภาษณ์/ซักถามผู้ให้บริการและเจ้าหน้าที่ พิจารณาข้อมูลเพิ่มเติมอื่น ๆ และการลงพื้นที่ตรวจประเมินแบบ Site Visit ซึ่งหน่วยงานอาจดำเนินการดังนี้

๑. ชี้แจงข้อมูลการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ อาจเป็นการนำเสนอโดย power point หรือ presentation ที่เน้นการให้บริการและสิ่งที่โดดเด่นของหน่วยงาน โดยใช้ระยะเวลาสั้น ๆ

๒. เตรียมเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับคณะอนุกรรมการฯ ใช้ประกอบการพิจารณา

๓. ชี้แจงเพิ่มเติมตามที่คณะอนุกรรมการฯ ซักถาม (สั้น กระชับ และตรงประเด็น)

- **หลังรับการตรวจประเมิน :** หน่วยงานสามารถสอบถามข้อมูลและติดตามข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการตรวจประเมินมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ได้ที่ Facebook : คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

๕. การรับรองมาตรฐาน

๕.๑ ระยะเวลารับรอง

การให้การรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก มีระยะเวลา ๓ ปี นับจากปีที่ได้รับรอง

๕.๒ จุดติดตั้ง ตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

ติดไว้บริเวณที่ประชาชนเห็นได้อย่างชัดเจน ณ จุดให้บริการที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก เพื่อเป็นเครื่องหมายที่แสดงให้รู้ว่าประชาชนจะได้รับการบริการที่มีมาตรฐาน GECC สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

๕.๓ โล่และตรารับรองมาตรฐาน GECC ถือเป็นทรัพย์สินและลิขสิทธิ์ของคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก รวมทั้งจะมีการเรียกคืนตราเมื่อครบอายุการรับรองมาตรฐานดังกล่าว นำส่งที่ : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล เลขที่ ๑ ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐ เบอร์โทรติดต่อ ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๓ , ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๕

๖. ปฏิทินการดำเนินการของคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

มกราคม – กุมภาพันธ์	เปิดรับสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
มีนาคม	รับรองผลการตรวจคัดกรองเอกสารและชี้แจงกรณีไม่ผ่านการคัดกรองเอกสาร
เมษายน – กรกฎาคม	ลงพื้นที่ตรวจประเมินมาตรฐานทั่วประเทศ
สิงหาคม	ประกาศและแจ้งผลการรับรองมาตรฐาน (หนังสือ/เว็บไซต์ www.psc.opm.go.th / Facebook คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก)
กันยายน	จัดพิธีมอบโล่และตราสัญลักษณ์ให้แก่ศูนย์ราชการสะดวกที่ผ่านการรับรอง

๗. ช่องทางการติดต่อสื่อสารคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ที่อยู่ : เลขที่ ๑ ทำเนียบรัฐบาล ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

หมายเลขโทรศัพท์ : ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๓ , ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๕ , ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๘๕ , ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๖

หมายเลขโทรสาร : ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๔ - ๒๕

Facebook : คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก
