



## หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก Government Easy Contact Center : GECC

### เงื่อนไขการรับรองมาตรฐาน

๑. เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (self - Checklist) มีทั้งหมด ๑๔ ข้อ  
หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ  
หากดำเนินการไม่ครบถ้วน จะไม่ได้รับการตรวจประเมินในลำดับต่อไป
๒. เกณฑ์ด้านคุณภาพ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ
  - ๒.๑ เกณฑ์พื้นฐาน สัญลักษณ์ ☹ มี ๓๐ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๓๐ คะแนน  
หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ ๓๐ คะแนน
  - ๒.๒ เกณฑ์ขั้นสูง สัญลักษณ์ 😊 มี ๒๐ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน รวม ๔๐ คะแนน  
หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ได้อย่างน้อย ๒๔ คะแนน
๓. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ มี ๓๐ คะแนน  
หน่วยงานจะต้องได้คะแนนอย่างน้อย ๑๖ คะแนน

## ๒. แบบฟอร์มหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกและแนวทางการพิจารณารายข้อสำหรับผู้ตรวจฯ

ชื่อศูนย์ราชการสะดวก.....

วัน เดือน ปี ที่ตรวจประเมิน ...../...../๒๕๖๔

### ๑. เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist)

\* เงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน

| ข้อที่    | การดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | มี<br>(รับพิจารณาต่อ) | ไม่มี<br>(ไม่พิจารณาต่อ) |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------|
| ๑.        | มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น<br>- วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา ๑๗.๐๐ – ๑๙.๐๐ น.<br>- 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 และไม่ใช่อุปสรรคต่อการให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                |                       |                          |
| ๙.        | มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น                                                                                                                                                                          |                       |                          |
| ๑๐.       | มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ (กรณีที่มีห้องน้ำไม่อยู่ในอำนาจการบริหารจัดการของหน่วยงานเอง ให้พิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ)                                                                                                                                                                              |                       |                          |
| ๑๑.       | มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม                                                                                                                                                                                                                                                                       |                       |                          |
| ๑๒.       | มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย                                                                                                                                 |                       |                          |
| ๑๓.       | มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                           |                       |                          |
| ๑๔.       | มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะได้ในบริเวณที่เหมาะสม                                                                                                                                                                                                                            |                       |                          |
| ผลประเมิน | ผ่าน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                       |                          |
|           | ไม่ผ่าน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                       |                          |

## ๒. เกณฑ์ด้านคุณภาพ

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

| หัวข้อ           | การดำเนินงาน                    |                                                                                                                                                                                                                                               | แนวทางการพิจารณา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | คะแนน |
|------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| ๓. สถานที่บริการ | <input type="checkbox"/><br>(☹) | ๓.๑ มีการดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ให้กับประชาชนที่มาติดต่อ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสถานที่ให้บริการ                                                                                            | <input type="checkbox"/> ดำเนินการตามประกาศกรมอนามัย เรื่อง หลักเกณฑ์วิธีการ และมาตรการการป้องกันความเสี่ยงจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ หรือโรคโควิด ๑๙ สำหรับสถานที่ราชการ สถานที่ทำงานเอกชน และสถานประกอบการกิจการ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตามความเหมาะสม ประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> การควบคุมเกี่ยวกับสุขลักษณะอาคารและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีอยู่ในอาคาร</li> <li><input type="checkbox"/> การจัดอุปกรณ์ทำความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค</li> <li><input type="checkbox"/> การป้องกันสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน</li> <li><input type="checkbox"/> การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |       |
|                  | <input type="checkbox"/><br>(☺) | ๓.๒ มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ ตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ | <p>มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ (ตามกฎหมายกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่หรือบริการสาธารณะอื่นเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๕ ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๕)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ที่จอดรถสำหรับคนพิการ*</li> <li><input type="checkbox"/> ทางลาด*</li> <li><input type="checkbox"/> สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ*</li> <li><input type="checkbox"/> ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ*</li> <li><input type="checkbox"/> ห้องน้ำสำหรับคนพิการ*</li> <li><input type="checkbox"/> ประตูสำหรับคนพิการ*</li> <li><input type="checkbox"/> ที่นั่ง/พื้นที่จอดรถขึ้นสำหรับคนพิการ</li> <li><input type="checkbox"/> โทรศัพท์สาธารณะ</li> <li><input type="checkbox"/> จุดบริการน้ำดื่ม</li> <li><input type="checkbox"/> ลิฟท์สำหรับคนพิการ</li> <li><input type="checkbox"/> สัญญาณเสียงและแสงขอความช่วยเหลือ</li> <li><input type="checkbox"/> พื้นที่สำหรับหมอนี่สำหรับคนพิการ</li> <li><input type="checkbox"/> การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญลักษณ์สำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย</li> <li><input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ ซึ่งผ่านการอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการอย่างน้อย ๑ คน เพื่อให้บริการสำหรับคนพิการ</li> <li><input type="checkbox"/> ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ</li> <li><input type="checkbox"/> รวากันตกหรือผนังกันตก</li> <li><input type="checkbox"/> พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับผู้พิการทางการเห็น</li> <li><input type="checkbox"/> บันไดเลื่อนสำหรับคนพิการ</li> <li><input type="checkbox"/> ตู้บริการเงินด่วน (ATM) สำหรับคนพิการ</li> <li><input type="checkbox"/> ทางสัญจรสำหรับคนพิการ</li> <li><input type="checkbox"/> ตู้ไปรษณีย์สำหรับคนพิการ</li> <li><input type="checkbox"/> ถึงขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้</li> </ul> |       |

| หัวข้อ              | การดำเนินงาน                 |                                                                                                                                                                                                                                                            | แนวทางการพิจารณา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | คะแนน |
|---------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|                     |                              |                                                                                                                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = สามารถใช้ได้จริงตั้งแต่ ๖-๑๐ รายการ (โดยต้องประกอบด้วย ๖ รายการที่มี*)<br><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = สามารถใช้ได้จริงตั้งแต่ ๑๑ รายการขึ้นไป (โดยต้องประกอบด้วย ๖ รายการที่มี*) และ<br>ต้องสร้างภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน โดยจัดให้มีพื้นที่สีเขียวสาธารณะ ร่มรื่น สวยงามตามธรรมชาติ เช่น สวนสาธารณะ สวนหย่อม เป็นต้น |       |
| ๔. การออกแบบระบบงาน | <input type="checkbox"/> (👍) | ๔.๑ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน                                                                                                                                                | <input type="checkbox"/> มีผังภาพหรือขั้นตอนแสดงการให้บริการที่ชัดเจน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                     | <input type="checkbox"/> (👍) | ๔.๒ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> มีป้ายชื่อผู้รับผิดชอบ เบอร์โทรติดต่อ แสดงให้ผู้รับบริการเห็นได้อย่างชัดเจน<br><input type="checkbox"/> กรณีที่ผู้รับบริการมีปัญหาสามารถติดต่อผู้ให้บริการได้โดยตรง                                                                                                                                                                                                |       |
|                     | <input type="checkbox"/> (👍) | ๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลาค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน                                                                       | <input type="checkbox"/> มีคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้ (แต่ไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน)<br><input type="checkbox"/> หน่วยงานมี แนวทางหรือคู่มือการให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น คู่มือคำถาม – คำตอบ (FAQ)                                                                                               |       |
|                     | <input type="checkbox"/> (😊) | ๔.๔ มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาต โดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาตหรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะ การรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น | <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางปกติ เช่น หนังสือแจ้งเตือน โทรศัพท์<br><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางดิจิทัล เช่น SMS E-mail Application                                                                                        |       |
|                     | <input type="checkbox"/> (😊) | ๔.๕ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์                                                                                                                                                                                                                    | <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ ด้วยการยื่นคำขอผ่านแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) และแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องได้<br><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์เพิ่มเติมจากข้างต้น เช่น การใช้ระบบจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) หรือการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Signature)                             |       |
|                     | <input type="checkbox"/> (😊) | ๔.๖ มีแบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ ที่ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน หรือใช้แบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์                                                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ผู้รับบริการไม่ต้องกรอกข้อมูลบุคคล (เช่น ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ทะเบียนราษฎร) ในแบบฟอร์ม ยกเว้นข้อมูลที่เป็นการเฉพาะ<br><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วตามข้างต้น ไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป                                                                                                              |       |

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

| หัวข้อ                                         | การดำเนินงาน                    |                                                                                                                                        | แนวทางการพิจารณา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | คะแนน |
|------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|                                                | <input type="checkbox"/><br>(😊) | ๖.๔ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ                                                      | เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจากประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหาพัฒนาแก้ไข ซึ่งเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน เช่น<br>- รพ.พนมสารคามได้มีบริการประสานหน่วยงานท้องถิ่นของผู้รับบริการฟอกไตเพื่อช่วยเหลือในการจัดรถรับ-ส่งมาฟอกไตและตั้งกองทุนให้ผู้ป่วยเพื่อให้ได้รับการดูแลฟอกไตอย่างต่อเนื่องได้<br><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการพัฒนาการให้บริการครบถ้วนตามนโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ<br><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการขึ้นเพิ่มเติมจากนโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ |       |
|                                                | <input type="checkbox"/><br>(😊) | ๖.๕ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น                                       | <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทางของการให้บริการระบบ online<br><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานในทุกช่องทางของการให้บริการระบบ online<br>** คณะอนุกรรมการฯ อาจให้เจ้าหน้าที่สาธิตให้ชม**                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |       |
| ๗. ระบบการประเมินความพึงพอใจ                   | <input type="checkbox"/><br>(😊) | ๗.๑ มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง                                                                                    | <input type="checkbox"/> มีผลประเมินความพึงพอใจอย่างน้อยเป็นรายเดือนหรือไตรมาส<br><input type="checkbox"/> นำผลการประเมินความพึงพอใจมาปรับปรุงงานบริการให้เห็นอย่างชัดเจน ตัวอย่าง เช่น<br>.....<br>.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |       |
|                                                | <input type="checkbox"/><br>(😊) | ๗.๒ เกิดผลลัพธ์ ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐                                                                         | ผลลัพธ์ความพึงพอใจ โดยได้จากการสำรวจของหน่วยงานเองหรือหน่วยงานภายนอก (third party) ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐<br><input type="checkbox"/> ร้อยละความพึงพอใจคือ .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |       |
| ๘. คุณภาพการให้บริการ และการจัดการข้อร้องเรียน | <input type="checkbox"/><br>(😊) | ๘.๑ วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน) | <input type="checkbox"/> มีคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน<br><input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทราบแนวทางการปฏิบัติงานนั้น                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |       |
|                                                | <input type="checkbox"/><br>(😊) | ๘.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน                                    | <input type="checkbox"/> มีการจัดการข้อร้องเรียน การจัดให้มีวิธีการรับฟังข้อร้องเรียน ที่เป็นการจัดระบบหรือกระบวนการ และวิธีการรับฟังจากประชาชน เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ทราบและชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชน<br><input type="checkbox"/> มีการกำหนดช่องทางการรับเรื่อง ขั้นตอนการดำเนินการ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน และมีระบบการติดตามความคืบหน้า                                                                                                                                                                                                                                     |       |

| หัวข้อ                          | การดำเนินงาน                    |                                                                                                                                                                                                         | แนวทางการพิจารณา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | คะแนน |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|                                 | <input type="checkbox"/><br>(☺) | ๘.๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ<br>ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติ<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐                                                                                           | <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ข้อร้องเรียนในการให้บริการจะต้องได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติ ตามเวลาที่กำหนดไว้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐<br><br><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = หน่วยงานมีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงานอันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน<br><b>*ในกรณีที่หน่วยงานแสดงผลว่าไม่มีการร้องเรียน*</b><br>ให้พิจารณาช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนหากมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพเพียงพอ จึงจะให้ ๑ คะแนน                                                                                                                                                          |       |
| ๙. ช่องทางการให้บริการ          | <input type="checkbox"/><br>(☺) | ๙.๑ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ                   | <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการรับเรื่องร้องเรียน ๔ ช่องทาง (เช่น อีเมล โทรศัพท์ จดหมาย และการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หน่วยงาน)<br><br><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ และการให้คำปรึกษา และรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย และเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ มากกว่า ๔ ช่องทาง (เพิ่มเติมจากที่ระบุไว้ข้างต้น)                                                                                                                                                                                        |       |
| ๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ     |                                 |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       |
| ๑๐. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน | <input type="checkbox"/><br>(๑) | ๑๐.๑ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง | มีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน ซึ่งต้องประกอบด้วย<br><br><input type="checkbox"/> หัวข้อเรื่องที่ติดตาม<br><input type="checkbox"/> ผู้รับผิดชอบ<br><input type="checkbox"/> ระยะเวลาดำเนินการ<br><input type="checkbox"/> ผลดำเนินการ<br><input type="checkbox"/> ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง                                                                                                                                                                                                                 |       |
|                                 | <input type="checkbox"/><br>(๑) | ๑๐.๒ มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน                                                                                                                                                | <input type="checkbox"/> มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน (monitoring) ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ ๑๐.๑<br><input type="checkbox"/> กรณีที่เกิดปัญหา มีการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที (take action) เช่น การจัดชุดเฉพาะกิจลงพื้นที่แก้ปัญหาตามความเหมาะสม ตัวอย่างเช่น<br>- กปภ. ติดตามการติดตั้งมิเตอร์น้ำ การยื่นคำขอติดตั้งมิเตอร์ ณ จุดให้บริการ<br>- รพ. กรณีคนไข้ ร้องเรียนผ่าน Facebook โรงพยาบาล ทีมใกล้เคียงของโรงพยาบาลประสานข้อมูลไปให้ผู้ร้องและผู้ที่เกี่ยวข้องในชุมชนและลงไปสืบหาข้อเท็จจริงแล้วนำข้อมูลมาเข้าสู่กระบวนการใกล้เคียงและการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล |       |

| หัวข้อ                                                                    | การดำเนินงาน                    |                                                                                                                                                                                                             | แนวทางการพิจารณา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | คะแนน |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| ๑๑. การแก้ไข<br>ปัญหาที่ท้าทาย                                            | <input type="checkbox"/><br>(☺) | ๑๑.๑ มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของ<br>การให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น<br>และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น                                                                                 | <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของ<br>การให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไป<br>แก้ไขปรับปรุงให้การบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง<br><br><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการ<br>ให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไป<br>ถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อป้องกันปัญหา<br>ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |       |
| ๑๒. การ<br>ทบทวน<br>ปรับปรุงการ<br>ดำเนินงาน                              | <input type="checkbox"/><br>(๙) | ๑๒.๑ มีการนำผลจากการติดตามงาน<br>มาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดี<br>อย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง<br>รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย<br>และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ | <input type="checkbox"/> มีบันทึก/ผลการประชุมการติดตามปรับปรุงงาน<br>หรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับหน่วยงาน<br><input type="checkbox"/> สามารถแก้ไขปัญหหรือปรับปรุงงานบริการได้<br>ตามเป้าหมาย<br><input type="checkbox"/> พิจารณาวิธีการจัดเก็บข้อมูลที่สะท้อนให้เห็นถึง<br>การลดระยะเวลา หรือลดต้นทุน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |       |
|                                                                           | <input type="checkbox"/><br>(๙) | ๑๒.๒ มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน<br>ให้ทันสมัยและค้นหาข้อมูลได้ง่าย                                                                                                                                    | <input type="checkbox"/> มีคู่มือที่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย<br>เช่น อยู่บนระบบออนไลน์ เป็นต้น ทั้งนี้ อาจไม่จำเป็นต้อง<br>มีการปรับปรุงตลอดเวลาก็ได้<br><u>กรณีมีการปรับปรุง</u> ประเด็นการปรับปรุง ได้แก่<br><input type="checkbox"/> คู่มือเก่า คือ<br>.....<br><input type="checkbox"/> คู่มือใหม่ คือ<br>.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |       |
| ๑๓. การ<br>แลกเปลี่ยน<br>เรียนรู้ ของ<br>เจ้าหน้าที่ และ<br>ผู้เกี่ยวข้อง | <input type="checkbox"/><br>(☺) | ๑๓.๑ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหา<br>ในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน<br>รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงาน<br>เพื่้ออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรม<br>ในการให้บริการ                                       | <input type="checkbox"/> มีบันทึก/รูปภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้<br>องค์ความรู้ เพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือ<br>เพื่้ออกแบบหรือสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ เช่น<br>.....<br><u>ตัวอย่างเช่น</u> การเกิดปัญหาไฟฟ้าดับในพื้นที่สูงที่ไม่<br>สามารถแจ้งผ่านสัญญาณโทรศัพท์ได้ กฟภ. จึงได้มีการ<br>ประชุมหารือเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำองค์ความรู้<br>ที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาจนเกิดการคิดค้นระบบ<br>การแจ้งเตือนไฟฟ้าดับอัตโนมัติเพื่อแก้ไขเมื่อเกิดไฟฟ้าดับ<br>ในบริเวณดังกล่าว<br><br><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาใน<br>การปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกัน<br>ทบทวนระบบงานเพื่้ออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมใน<br>การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีระบบสารสนเทศของ<br>การจัดการความรู้เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงได้<br><br><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีการนำกระบวนการที่ถูกออกแบบใหม่/<br>นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้<br>มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม |       |

| หัวข้อ                    | การดำเนินงาน                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                     | แนวทางการพิจารณา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | คะแนน |
|---------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| ๑๔. บุคลากรด้านเทคนิค     | <input type="checkbox"/><br>(๑) | ๑๔.๑ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน และมีความสามารถในการตอบคำถาม และแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ ตลอดจนอธิบายลักษณะปัญหาหรือระบบเครือข่ายต่อเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ | <input type="checkbox"/> มีบันทึก/ใบประกาศ ให้เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคของหน่วยงานหรือส่วนกลางที่ได้เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการติดตั้งระบบ โปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน ฯลฯ (ไม่ใช่คุณวุฒิวิชาชีพ ตามวุฒิการศึกษา)<br><input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีการตอบคำถาม แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบ และสามารถประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องกรณีเกิดปัญหาได้<br>*คณะอนุกรรมการฯ สอบถามกับเจ้าหน้าที่ |       |
| ๑๕. ระบบฐานข้อมูล         | <input type="checkbox"/><br>(๑) | ๑๕.๑ มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/> มีการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้งานเสนอส่วนกลางให้ทราบ<br>- กรณีส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User)<br><input type="checkbox"/> มีระบบจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ เพื่อส่งให้ส่วนกลางวิเคราะห์หรือดำเนินการต่อ                                                                                                                           |       |
|                           | <input type="checkbox"/><br>(๑) | ๑๕.๒ มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและพัฒนากระบวนการให้บริการต่อไป                                                                | - กรณีส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User)<br><input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่สามารถนำเข้าข้อมูลได้ และสามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลดังกล่าวได้<br><input type="checkbox"/> มีการนำผลวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานหรือเสนอแนะปรับปรุงระบบฐานข้อมูลต่อส่วนกลาง                                                                                                   |       |
| ๑๖. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | <input type="checkbox"/><br>(๑) | ๑๖.๑ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด                                                                                                                   | <input type="checkbox"/> หน่วยงานมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและปลอดภัย<br>- กรณีส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User)<br><input type="checkbox"/> มีการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้งานทันต่อสถานการณ์ เสนอส่วนกลางให้ทราบ<br><input type="checkbox"/> หน่วยงานระดับสาขามีการปฏิบัติตามแผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง                      |       |
|                           | <input type="checkbox"/><br>(๑) | ๑๖.๒ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไข ปัญหาในแต่ละสถานการณ์เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่                                                         | <input type="checkbox"/> หน่วยงานมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว<br>- กรณีส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User)<br><input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่สามารถใช้ประโยชน์จากระบบได้สะดวก รวดเร็ว<br><input type="checkbox"/> มีเรื่องคำถาม-คำตอบ (FAQ) ในระบบ online ของหน่วยงาน ที่เกี่ยวกับภารกิจด้านการให้บริการของหน่วยงานด้วย    |       |

| หัวข้อ                              | การดำเนินงาน |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | แนวทางการพิจารณา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | คะแนน |
|-------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|                                     | ☐<br>(☺)     | ๑๖.๓ มีระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคงปลอดภัย และน่าเชื่อถือ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>☐ หน่วยงานมีกระบวนการกำกับดูแล นโยบาย การป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ ความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ ที่สามารถระบุ ความเสี่ยง (identify) ป้องกัน (protect) ตรวจพบ (detect) รับมือ (respond) กู้ระบบคืนสู่สภาวะปกติ (recover) และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง</p> <p>☐ ๑ คะแนน = มีแผนการกำกับดูแลการป้องกัน ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) และ ปฏิบัติตามแผนอย่างเคร่งครัด</p> <p>☐ ๒ คะแนน = มีการประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแล การป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มี ผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน</p> <p>ทั้งนี้ การประเมินประสิทธิภาพ หน่วยงานสามารถกระทำ ได้ โดยหน่วยตรวจสอบภายในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของหน่วยงานเอง (IT Audit) หรือผู้ตรวจสอบภายนอก เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการรักษาความปลอดภัย ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน</p> |       |
| ๑๗. การบูรณาการวางแผนระบบ           | ☐<br>(๑)     | ๑๗.๑ มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากร ที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความ ผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>☐ หน่วยงานมีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงาน ภายนอกที่เกี่ยวข้อง ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฟภ./กปภ. มีการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลกับ กรมการปกครอง กรมชลประทาน</li> <li>- สำนักงานขนส่ง มีการบูรณาการการทำงานร่วมกับสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |       |
| ๑๘. การพัฒนาระบบการให้บริการ online | ☐<br>(☺)     | <p>๑๘.๑ มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียน ผ่านช่องทาง ที่เป็นระบบ online และมีการกำหนด มาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทาง ที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและ เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของ ผู้รับบริการ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง</li> <li>- การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที</li> <li>- การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับ ภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น</li> </ul> | <p>☐ ๑ คะแนน = มีแนวทางการพัฒนาและปรับปรุง การให้บริการในระบบ Online</p> <p>☐ ๒ คะแนน = มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ในระบบ Online อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่า ปรับปรุงแล้วดีขึ้นอย่างไร</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |       |

| หัวข้อ                                            | การดำเนินงาน                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | แนวทางการพิจารณา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | คะแนน |
|---------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| ๑๙. การพัฒนาระบบ Call center                      | <input type="checkbox"/><br>(☺) | ๑๙.๑ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call center ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้<br>- สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งต่อ<br>- มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ<br>- มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูล que ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน | มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบของ Call center ต้องมีคุณสมบัติครบทั้ง ๓ ข้อ ดังนี้<br>- สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้<br>- มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ<br>- มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการ และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน<br><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบของ Call center ตามคุณสมบัติที่กำหนดอย่างน้อย ๒ ข้อ<br><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบของ Call center ครบคุณสมบัติทั้ง ๓ ข้อ |       |
|                                                   | <input type="checkbox"/><br>(☺) | ๑๙.๒ มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น<br>- โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง<br>- อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในกรณีติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน ๕๐%<br>- การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก                                                                                       | <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีมาตรฐานการให้บริการของ Call Center ที่ชัดเจนและเจ้าหน้าที่รับทราบมาตรฐานที่กำหนด<br><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการของ Call Center โดยแสดงให้เห็นว่าปรับปรุงแล้วดีขึ้นอย่างไร                                                                                                                                                                                                          |       |
|                                                   | <input type="checkbox"/><br>(☺) | ๑๙.๓ เจ้าหน้าที่ Call center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด                                                                                                                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีรายงานหรือสถิติการปฏิบัติงานรายบุคคลสามารถแสดงให้เห็นว่าได้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนด<br><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = เจ้าหน้าที่ Call center มีการรายงานปัญหาหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่เพื่อนำมากำหนดเป็นมาตรฐานในการให้บริการ                                                                                                                                                                                  |       |
| ๒๐. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น | <input type="checkbox"/><br>(๑) | ๒๐.๑ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น                                                                                                       | <input type="checkbox"/> มีแผนการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ โดยเน้นเรื่อง<br><input type="checkbox"/> ข้อมูลการให้บริการ<br><input type="checkbox"/> สถานที่<br><input type="checkbox"/> บุคลากร<br><input type="checkbox"/> วัสดุอุปกรณ์                                                                                                                                                                              |       |
|                                                   | <input type="checkbox"/><br>(๑) | ๒๐.๒ มีการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่อง                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <input type="checkbox"/> มีการฝึกซ้อมแผนการบริหารความต่อเนื่อง (อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |

| หัวข้อ | การดำเนินงาน                    |                                                                                                                     | แนวทางการพิจารณา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | คะแนน |
|--------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|        | <input type="checkbox"/><br>(๑) | ๒๐.๓ มีการสร้างความเข้าใจ และสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ | <input type="checkbox"/> มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการบริหารความต่อเนื่องให้เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานได้ทราบ<br><input type="checkbox"/> มีการเผยแพร่ สื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบผลกระทบในการให้บริการของหน่วยงานเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ เช่น รูปแบบอินโฟกราฟฟิก คลิปวิดีโอ เป็นต้น                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |       |
|        | <input type="checkbox"/><br>(๑) | ๒๐.๔ มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน                                                                    | <input type="checkbox"/> มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องให้ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ความเป็นปัจจุบัน</li> <li><input type="checkbox"/> สามารถรองรับสถานการณ์ COVID ๑๙</li> <li><input type="checkbox"/> มุ่งเน้นการนำระบบ e-service รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานและให้บริการประชาชน</li> </ul> <p>*แผน BCP ไม่ได้มีกรอบระยะเวลา แต่เป็นแผนที่ต้องมีการทบทวนปรับปรุงอยู่เสมอเมื่อมีปัจจัยต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ภารกิจ บุคลากร เพื่อว่าเมื่อเกิดเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งขึ้น หน่วยงานจะสามารถพร้อมดำเนินการกิจได้อย่างต่อเนื่อง ไม่สะดุดหยุดลง แม้เกิดสภาวะวิกฤต หรือหากเกิดการหยุดชะงัก จะสามารถกลับมาดำเนินการได้ภายในเวลาเท่าใด เพื่อไม่ให้กระทบกับประชาชนหรืองานในภาพรวมของรัฐ</p> |       |

#### ๔. เจาะลึกพิเศษเพิ่มเติม

|                                                                  |                                 |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| ๒๑. การขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรม                        | <input type="checkbox"/><br>(๑) | คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ                          | <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = หน่วยงานนำนวัตกรรม วิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ในการให้บริการจากที่อื่นมาพัฒนาต่อยอดในการปรับปรุงและออกแบบงานบริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ<br><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = หน่วยงานมีการคิดค้น และแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ |  |
| ๒๒. การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (เกณฑ์เพื่อรองรับไทยแลนด์ ๔.๐) | <input type="checkbox"/><br>(๑) | - ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่<br>- วิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทางทุกอุปกรณ์ | <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการจัดทำฐานข้อมูลในการให้บริการเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบเรียลไทม์ หรือภายใน ๒๔ ชั่วโมง<br><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีการวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ                                                                                                                                                                                             |  |

| หัวข้อ                                                  | การดำเนินงาน                    |                                                                                             | แนวทางการพิจารณา                                                                                             | คะแนน |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| ๒๓. การพัฒนา<br>ศูนย์ราชการ<br>สะดวกสู่ความ<br>เป็นเลิศ | <input type="checkbox"/><br>(☺) | ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการ<br>สะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการ<br>แห่งอื่น | <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีความโดดเด่น<br>ที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น |       |

### ๓. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

| แนวทางการดำเนินงาน                                                                                                                                 | คะแนนเต็ม |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| ๑. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ                                                                                                             | ๑๐        |
| ๒. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง                                                     | ๑๐        |
| ๓. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ | ๑๐        |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                         | <b>๓๐</b> |

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

| แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)                                                                                                                                     | เกณฑ์การประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | คะแนน   |                                                                                                 |         |                                                                         |         |                              |         |                                                                                                                       |         |                                                                                                                                      |         |                         |         |              |         |              |         |              |         |                  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------|---------|------------------------------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------|---------|--------------|---------|--------------|---------|--------------|---------|------------------|--|
|                                                                                                                                                                | <p>๒.๒ จำนวนช่องทางการให้บริการ (๕ คะแนน) (ใช้งานบริการหลักหรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด) ช่องทางหลัก หมายถึง ช่องทางการให้บริการปกติ เช่น ช่องทาง walk-in ช่องทางการให้บริการอื่น ๆ เช่น e-service การยื่นเอกสารทาง online หรือ e-payment เป็นต้น (ยกเว้นคู่มือประชาชน)</p> <table><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 เติลเวอรี่ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)</td></tr><tr><td>๕ คะแนน</td><td>เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๒ เรื่อง</td></tr></table> <p>หมายเหตุ : คณะอนุฯ ต้องพิจารณาว่าช่องทางการให้บริการต้องเป็นช่องทางที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ๑ คะแนน | ๑ ช่องทาง (หมายถึงช่องทางหลัก)                                                                  | ๒ คะแนน | ๒ ช่องทางขึ้นไป                                                         | ๓ คะแนน | ๓ ช่องทางขึ้นไป              | ๔ คะแนน | เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง (เช่น เติลเวอรี่ส่งตรงถึงบ้าน 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 เติลเวอรี่ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |         |                                                                                                 |         |                                                                         |         |                              |         |                                                                                                                       |         |                                                                                                                                      |         |                         |         |              |         |              |         |              |         |                  |  |
| ๕ คะแนน                                                                                                                                                        | เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๒ เรื่อง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |         |                                                                                                 |         |                                                                         |         |                              |         |                                                                                                                       |         |                                                                                                                                      |         |                         |         |              |         |              |         |              |         |                  |  |
| ๓. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ตลอดเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (๑๐ คะแนน) | <p>ประเมินจาก</p> <p>๓.๑ การมีระบบเพื่อให้บริการได้จากทุกที่ เช่น ระบบการจองคิว ระบบการให้บริการ ระบบการชำระเงิน ระบบการให้ข้อมูลเพื่อติดตามสถานะการให้บริการ ระบบการร้องเรียน (ประเมินตามตารางด้านล่าง ให้คะแนนระบบละ ๑ คะแนน และหากมีการวิเคราะห์ผลจากระบบให้เพิ่มอีก ๑ คะแนน) (๕ คะแนน)</p> <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> <p>๓.๒ ร้อยละของผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละเท่าใดของกลุ่มเป้าหมาย (N) (๕ คะแนน)</p> <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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |         |                                                                                                 |         |                                                                         |         |                              |         |                                                                                                                       |         |                                                                                                                                      |         |                         |         |              |         |              |         |              |         |                  |  |

## สรุปผลการตรวจประเมิน

| เกณฑ์<br>ด้านกายภาพ                                                   | เกณฑ์ด้านคุณภาพ (๗๐ คะแนน)                     |                                                         | เกณฑ์ด้านผลลัพธ์<br>(๓๐ คะแนน)<br>ต้องได้อย่างน้อย<br>๑๖ คะแนน | ผลคะแนนที่ได้ |         | ระดับ                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                       | เกณฑ์พื้นฐาน<br>(๓๐ คะแนน)<br>ต้องได้ ๓๐ คะแนน | เกณฑ์ขั้นสูง<br>(๔๐ คะแนน)<br>ต้องได้อย่างน้อย ๒๔ คะแนน |                                                                | ผ่าน          | ไม่ผ่าน |                                                                                                                    |
| <input type="checkbox"/> ผ่าน<br><br><input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน | ได้ ..... ข้อ<br><br>คิดเป็น ..... คะแนน       | ได้ ..... ข้อ<br><br>คิดเป็น ..... คะแนน                | ได้ ..... คะแนน                                                |               |         | <input type="checkbox"/> เป็นเลิศ<br><br><input type="checkbox"/> ก้าวหน้า<br><br><input type="checkbox"/> พื้นฐาน |