

ใบสมัคร

สำหรับหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC มาแล้ว (ลูกค้าเก่า)



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 ๒๐ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๒๐ คะแนน
หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ ๒๐ คะแนน
 - ๒.๒ เกณฑ์ขั้นสูง สัญลักษณ์ 😊 มี ๒๐ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน และ ๒ ข้อ ข้อละ ๕ คะแนน รวม ๕๐ คะแนน
หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ได้อย่างน้อย ๓๔ คะแนน
๓. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ มี ๓๐ คะแนน
หน่วยงานจะต้องได้คะแนนอย่างน้อย ๑๖ คะแนน

ชื่อศูนย์ราชการสะดวก.....

๑. เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist)

* เงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน

ข้อที่	การดำเนินการ	มี (รับพิจารณาต่อ)	ไม่มี (ไม่พิจารณาต่อ)
๑.	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา ๑๗.๐๐ – ๑๙.๐๐ น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๒.๐๐ น. เป็นต้น		
๒.	มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง โดยสามารถเข้าถึงสถานที่ด้วยรถสาธารณะ		
๓.	มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน (ให้อนุกรมการฯ พิจารณาจากป้ายบอกทิศทางหรือตำแหน่งจุดให้บริการภายในหน่วยงาน)		
๔.	มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟต์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้ โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น (หมายเหตุ ควรพิจารณาในเรื่องการใช้ได้จริงของสถานที่โดยให้อนุกรมการฯ ทดสอบด้วย)		
๕.	มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ (หมายเหตุ ต้องโล่ง โปร่ง ไม่แออัด และคำนึงถึงการให้บริการผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง)		
๖.	มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้ออำนวย (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว		
๗.	ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากล ทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน (เช่น ติดแถบเตือนให้ระมัดระวังบริเวณจุดพื้นที่ต่างระดับ)		
๘.	มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอที่จะไม่ทำให้เกิดอันตราย และไม่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ		
๙.	มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม 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

ข้อที่	การดำเนินงาน	ประเมินตนเอง (Self Checklist)		คะแนน
๑. เกณฑ์พื้นฐาน (๕)				
๑.๑ ด้านสถานที่ (๕)				
๑	มีการดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ให้กับประชาชนที่มาติดต่อ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสถานที่ให้บริการ	☐ มี	☐ ไม่มี	
๑.๒ ด้านบริการ (๕)				
๒	มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมาย ในแต่ละพื้นที่ให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	☐ มี	☐ ไม่มี	
๓	มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	☐ มี	☐ ไม่มี	
๔	มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์	☐ มี	☐ ไม่มี	
๕	มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน จากผู้มารับบริการ	☐ มี	☐ ไม่มี	
๖	มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	☐ มี	☐ ไม่มี	
๗	มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน	☐ มี	☐ ไม่มี	
๘	มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสียและเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	☐ มี	☐ ไม่มี	
๙	เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	☐ มี	☐ ไม่มี	
๑๐	มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบ การติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	☐ มี	☐ ไม่มี	
๑๑	มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก ที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น อย่างต่อเนื่อง	☐ มี	☐ ไม่มี	

ข้อที่	การดำเนินงาน	ประเมินตนเอง (Self Checklist)		คะแนน
๑. เกณฑ์พื้นฐาน (๕)				
๑๒	มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน	☐ มี	☐ ไม่มี	
๑๓	มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้งการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	☐ มี	☐ ไม่มี	
๑๔	มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศคู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น	☐ มี	☐ ไม่มี	
๑๕	มีการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่อง	☐ มี	☐ ไม่มี	
๑๖	มีการสร้างความเข้าใจ และสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ	☐ มี	☐ ไม่มี	
๑๗	มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	☐ มี	☐ ไม่มี	
๑.๓ ด้านบุคลากร (๕)				
๑๘	มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น และจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	☐ มี	☐ ไม่มี	
๑๙	มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน นอกเหนือจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ	☐ มี	☐ ไม่มี	
๒๐	เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต	☐ มี	☐ ไม่มี	

	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
๒. เกณฑ์ขั้นสูง (😊)			
๒.๑ ด้านสถานที่ (😊)			
☐ (😊)	๑. มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ ตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการ เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ (ตามกฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๕ ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๕) ☐ ที่จอดรถสำหรับคนพิการ* ☐ ทางลาด* ☐ สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ* ☐ ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ* ☐ ห้องน้ำสำหรับคนพิการ* ☐ ประตูสำหรับคนพิการ* ☐ ที่นั่ง/พื้นที่จอดรถเข็นสำหรับคนพิการ ☐ โทรศัพท์สาธารณะ ☐ จุดบริการน้ำดื่ม ☐ ลิฟท์สำหรับคนพิการ ☐ สัญญาณเสียงและแสงขอความช่วยเหลือ ☐ พื้นที่สำหรับหนีภัยสำหรับคนพิการ ☐ การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการเห็นและตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญลักษณ์สำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ☐ เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการอย่างน้อย ๑ คน เพื่อให้บริการสำหรับคนพิการ ☐ ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ ☐ ราวกันตกหรือผนังกันตก ☐ พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับผู้พิการทางการเห็น ☐ บันไดเลื่อนสำหรับคนพิการ ☐ ตู้บริการเงินด่วน (ATM) สำหรับคนพิการ ☐ ทางสัญจรสำหรับคนพิการ ☐ ตู้ไปรษณีย์สำหรับคนพิการ ☐ ถึงขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ ☐ ๑ คะแนน = สามารถใช้ได้จริงตั้งแต่ ๖-๑๐ รายการ (โดยต้องประกอบด้วย ๖ รายการที่มี*) ☐ ๒ คะแนน = สามารถใช้ได้จริงตั้งแต่ ๑๑ รายการขึ้นไป (โดยต้องประกอบด้วย ๖ รายการที่มี*) และ	

	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
๒. เกณฑ์ขั้นสูง (😊)			
		ต้องสร้างภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจ ของประชาชน โดยจัดให้มีพื้นที่สีเขียวสาธารณะ ร่มรื่น สวยงามตามธรรมชาติ เช่น สวนสาธารณะ สวนหย่อม เป็นต้น	
☐ (😊)	๒. มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ	☐ ๑ คะแนน = มีการจัดการลด และคัดแยกขยะมูลฝอย ในหน่วยงาน ☐ ๒ คะแนน = มีกิจกรรมส่งเสริมสนับสนุนแนวคิด Zero Waste เช่น การใช้บรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับ สิ่งแวดล้อม เป็นต้น	
☐ (😊)	๓. มีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน	☐ ๑ คะแนน = มีการดำเนินการภายในหน่วยงาน เพื่อลดการใช้พลังงาน ☐ ๒ คะแนน = มีการดำเนินการตามแนวคิดที่เกี่ยวข้อง กับเรื่องความเป็นกลางของคาร์บอน (Carbon Neutrality) เช่น การติดตั้ง Solar Rooftop การใช้งานอาคารและ การบำรุงรักษาอาคารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลด การปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่อง	
๒.๒ ด้านบริการ			
☐ (😊)	๔. มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุนขั้นตอน ระยะเวลาค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการ ปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน และทบทวนปรับปรุงให้ ทันสมัยอยู่เสมอ	☐ ๑ คะแนน = มีการจัดทำคู่มือ ประกอบด้วย ๑) คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบาย การปฏิบัติงานในปัจจุบัน ๒) คู่มือการให้บริการที่เป็นไป ในทิศทางเดียวกัน เช่น คู่มือคำถาม – คำตอบ (FAQ) ๓) คู่มือสำหรับการจัดการข้อร้องเรียน ☐ ๒ คะแนน = มีคู่มือข้างต้นที่ทันต่อสถานการณ์ ปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย เช่น อยู่บนระบบออนไลน์ เป็นต้น และเคยมีการปรับปรุงคู่มือใด ๆ ในช่วง ๒ ปี ที่ผ่านมา ประเด็นการปรับปรุง ได้แก่ - ประเด็นเดิมในคู่มือก่อนปรับปรุง คือ - ประเด็นที่ปรับปรุงในคู่มือ คือ	
☐ (😊)	๕. มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตาม สถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อ ใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบ ขั้นตอนสถานะ การรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น	☐ ๑ คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางปกติ เช่น หนังสือแจ้งเตือน โทรศัพท์ ☐ ๒ คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางดิจิทัล เช่น SMS E-mail Application	

	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
๒. เกณฑ์ขั้นสูง (😊)			
☐ (😊)	๖. มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์	☐ ๑ คะแนน = มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ ด้วยการยื่นคำขอผ่านแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) และแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ ☐ ๒ คะแนน = ข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วตามข้างต้น ไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น เช่น การใช้ระบบจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) หรือการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Signature)	
☐ (😊)	๗. กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	☐ ๑ คะแนน = ข้อร้องเรียนในการให้บริการจะต้องได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติ ตามเวลาที่กำหนดไว้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ☐ ๒ คะแนน = หน่วยงานมีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงานอันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน *ในกรณีที่หน่วยงานแสดงผลว่าไม่มีการร้องเรียน* ให้พิจารณาช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน หากมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพเพียงพอ จึงจะให้ ๑ คะแนน	
☐ (😊)	๘. มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษารวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	☐ ๑ คะแนน = มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการรับเรื่องร้องเรียน ๔ ช่องทาง (เช่น อีเมล โทรศัพท์ จดหมาย และการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หน่วยงาน) ☐ ๒ คะแนน = มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ และการให้คำปรึกษา และรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย และเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ มากกว่า ๔ ช่องทาง (เพิ่มเติมจากที่ระบุไว้ข้างต้น)	
☐ (😊)	๙. มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดีขึ้น	☐ ๑ คะแนน = มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง ☐ ๒ คะแนน = มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย	
☐ (😊)	๑๐. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงาน เพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	☐ มีบันทึก/รูปภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้องค์ความรู้ เพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือเพื่อออกแบบหรือสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	

	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
๒. เกณฑ์ขั้นสูง (😊)			
		☐ ๑ คะแนน = มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีระบบสารสนเทศของการจัดการความรู้เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงได้ ☐ ๒ คะแนน = มีการนำกระบวนการงานที่ถูกออกแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม	
☐ (😊)	๑๑. มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call center ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งต่อ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลของผู้รับบริการ สอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบของ Call center ต้องมีคุณสมบัติครบทั้ง ๓ ข้อ ดังนี้ - สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการ และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ☐ ๑ คะแนน = มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบของ Call center ตามคุณสมบัติที่กำหนดอย่างน้อย ๒ ข้อ ☐ ๒ คะแนน = มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบของ Call center ครบคุณสมบัติทั้ง ๓ ข้อ	
☐ (😊)	๑๒. มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน ๕% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก	☐ ๑ คะแนน = มีมาตรฐานการให้บริการของ Call Center ที่ชัดเจนและเจ้าหน้าที่รับทราบมาตรฐานที่กำหนด ☐ ๒ คะแนน = มีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการของ Call Center โดยแสดงให้เห็นว่าปรับปรุงแล้วดีขึ้นอย่างไร	
☐ (😊)	๑๓. เจ้าหน้าที่ Call center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด	☐ ๑ คะแนน = มีรายงานหรือสถิติการปฏิบัติงานรายบุคคลสามารถแสดงให้เห็นว่าได้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนด ☐ ๒ คะแนน = เจ้าหน้าที่ Call center มีการรายงานปัญหาหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่เพื่อนำมากำหนดเป็นมาตรฐานในการให้บริการ	

	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
๒. เกณฑ์ขั้นสูง (😊)			
๒.๓ ด้านบุคลากร			
☐ (😊)	๑๔. มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็น และทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา ระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ	☐ ๑ คะแนน = เจ้าหน้าที่ผ่านการฝึกอบรมหรือได้รับความรู้ด้านการให้บริการ ที่มีความสอดคล้องกับข้อ ๓.๑ และมีผลการประเมินสมรรถนะเกี่ยวกับการบริการ เช่น คะแนนสอบ คะแนนการประเมิน ใบประกาศนียบัตร เป็นต้น ☐ ๒ คะแนน = ผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	
☐ (😊)	๑๕. เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการจนเกิด ความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจาก ประสพการณ์การให้บริการ และนำปัญหามาพัฒนาแก้ไข ซึ่งเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน ☐ ๑ คะแนน = มีการพัฒนาการให้บริการครบถ้วน ตามนโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ☐ ๒ คะแนน = เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนา การให้บริการขึ้นเพิ่มเติมจากนโยบายจนเกิด ความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	
☐ (😊)	๑๖. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ไว้ในแต่ละช่องทางของระบบการให้บริการออนไลน์ ที่พัฒนาขึ้น ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนออนไลน์ และ มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้ เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับ ความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับ ภายใน ๑๕ นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น	☐ ๑ คะแนน = มีการกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทาง ของการให้บริการระบบออนไลน์ และเจ้าหน้าที่สามารถ ปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ** คณะอนุกรรมการฯ อาจให้เจ้าหน้าที่สาธิตให้ชม** ☐ ๒ คะแนน = มีการพัฒนาและปรับปรุงการ ให้บริการในระบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่าปรับปรุงแล้วดีขึ้นอย่างไร	
๒.๔ ด้านเทคโนโลยี			
☐ (😊)	๑๗. มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลที่มี ความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัยสอดคล้องกับ ความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	☐ ๑ คะแนน = มีการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำข้อสังเกต เกี่ยวกับการใช้งานระบบเสนอส่วนกลางทราบ สำหรับกรณีที่ ส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขา เป็นผู้ใช้งานระบบ (User) หน่วยงานต้องมีระบบจัดเก็บข้อมูล ต่าง ๆ เพื่อส่งให้ส่วนกลางวิเคราะห์หรือดำเนินการต่อไป ☐ ๒ คะแนน = หน่วยงานสามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ดังกล่าว ตลอดจนต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนา การให้บริการของหน่วยงานหรือเสนอแนะปรับปรุงระบบ ฐานข้อมูลต่อส่วนกลางในกรณีที่ส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบ ระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User)	

	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
๒. เกณฑ์ขั้นสูง (😊)			
☐ (😊)	๑๘. มีระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคง ปลอดภัย และ น่าเชื่อถือ	☐ หน่วยงานมีกระบวนการกำกับดูแล นโยบาย การป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ ที่สามารถระบุ ความเสี่ยง (identify) ป้องกัน (protect) ตรวจพบ (detect) รับมือ (respond) กู้ระบบคืนสู่สภาวะปกติ (recover) และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ☐ ๑ คะแนน = มีแผนการกำกับดูแลการป้องกัน ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และ ความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) และปฏิบัติ ตามแผนอย่างเคร่งครัด ☐ ๒ คะแนน = มีการประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแล การป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง หรือเมื่อมีการ เปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัย ของหน่วยงาน ทั้งนี้ การประเมินประสิทธิภาพ หน่วยงานสามารถกระทำ ได้ โดยหน่วยตรวจสอบภายในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของหน่วยงานเอง (IT Audit) หรือผู้ตรวจสอบภายนอก เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการรักษาความปลอดภัย ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน	
☐ (😊)	๑๙. คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้ เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะ ให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้ อย่างมีคุณภาพ	☐ ๑ คะแนน = หน่วยงานนำนวัตกรรม วิธีการ หรือ แนวทางใหม่ ๆ ในการให้บริการจากที่อื่นมาพัฒนาต่อ ยอดในการปรับปรุงและออกแบบงานบริการของ หน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ ☐ ๒ คะแนน = หน่วยงานมีการคิดค้น และแสวงหา วิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและ ออกแบบการให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวก ในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของ ประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ	
☐ (😊)	๒๐. ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ ตลอดจนสามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการ บริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์	☐ ๑ คะแนน = มีการจัดทำฐานข้อมูลในการให้บริการ เข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบเรียลไทม์ หรือภายใน ๒๔ ชั่วโมง ☐ ๒ คะแนน = มีการวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และใช้ ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ	

	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
๒. เกณฑ์ขั้นสูง (😊)			
๕. เจาะลึกพิเศษเพิ่มเติม			
☐ (😊)	๒๑. การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ : ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น	หากมีการดำเนินการมาไม่น้อยกว่า ๓ เดือน จะพิจารณาให้ข้อละ ๑ คะแนน ดังนี้ ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้องในรูปแบบดิจิทัล (Digitization) ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการปรับปรุงบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้องให้มีขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียมที่ลดลง (Business Process Reengineering : BPR) โดยคิดจาก Service Level Agreement (ต้องดำเนินการจริงและต่อเนื่อง) ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการของบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้อง โดยให้มีความเชื่อมโยงกันในรูปแบบ Omni Channel และ/หรือ Multi Channel ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีงานบริการที่เพิ่มเติมนอกเหนือจากงานบริการหลักของหน่วยงาน ๓ บริการขึ้นไป ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการใช้การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ หรือสร้างบริการใหม่ โดยต้องแสดงหลักฐานการใช้ข้อมูลเชิงวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ	
☐ (😊)	๒๒. การดำเนินการยกระดับศูนย์ราชการสะดวกตามแนวปฏิบัติที่ดี	หากมีการดำเนินการจะพิจารณาให้ข้อละ ๑ คะแนน ดังนี้ ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการให้บริการเชิงรุก สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงบริการได้ง่าย ตลอด ๒๔ ชั่วโมง รวมถึงการจัดให้มี Call Center และ/หรือ ระบบตอบรับอัตโนมัติ เพื่อสนับสนุนการให้บริการ ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีเครือข่ายความร่วมมือบูรณาการในการให้บริการ โดยจัดให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกสะดวกให้แก่ผู้รับบริการของหน่วยงานเครือข่าย (Data Sharing, Omni Channel) ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกเป็นศูนย์บริการร่วมอำนวยความสะดวกให้บริการประชาชน ณ จุดเดียว ในรูปแบบกายภาพและออนไลน์ (One Stop Service) ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการพัฒนาการให้บริการโดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้	

	การดำเนินงาน	แนวทางการพิจารณา	คะแนน
๒. เกณฑ์ขั้นสูง (😊)			
		ส่วนเสีย และ/หรือ การสร้างความเป็นผู้ประกอบการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (Engagement/ Entrepreneurship) ☐ ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกพัฒนานวัตกรรมและนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดภาระให้กับเจ้าหน้าที่และประชาชน ทั้งเรื่องระยะเวลาขั้นตอน และค่าใช้จ่าย โดยหน่วยงานสามารถเผยแพร่องค์ความรู้ไปยังหน่วยงานเครือข่ายในการปฏิบัติงานได้ (Excellent Center)	

๓. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

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

คำอธิบายเกณฑ์การประเมินด้านผลลัพธ์

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน	
๑. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ (๑๐ คะแนน)	ประเมินจาก		
	๑.๑ พิจารณาจากวิธีการสำรวจและความน่าเชื่อถือในการจัดเก็บแบบสอบถาม ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น เช่น สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างกับผู้มารับบริการทั้งหมด ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล เป็นต้น (๖ คะแนน)		
	๑ คะแนน		หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุม และเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร
	๒ คะแนน		หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุม และเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร
	๓ คะแนน		จัดเก็บข้อมูลโดย third party แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุม และเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร
	๔ คะแนน		จัดเก็บข้อมูลโดย third party และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุม และเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร
	๕ คะแนน		จัดเก็บข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่าง มีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทน กลุ่มประชากร
	๖ คะแนน		จัดเก็บข้อมูลมากกว่า ๑ ช่องทางที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่าง มีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทน กลุ่มประชากร
	หมายเหตุ :		
	- การดำเนินการโดย third party หมายถึง การสำรวจโดยหน่วยงานภายนอก หรือ หน่วยงานส่วนกลางสำรวจให้สาขาก็ได้		
- ความครอบคลุมและเพียงพอให้คณะอนุฯพิจารณาจากหลักฐานการจัดเก็บข้อมูล โดยให้หน่วยงานเป็นผู้นำเสนอ			
๑.๒ คณะอนุกรรมการฯ สุ่มสัมภาษณ์ผู้รับบริการ (Spot Check) เกี่ยวกับความคาดหวัง และความพึงพอใจ อย่างน้อย ๓ คน และให้คะแนนตามตาราง (๔ คะแนน)			
๑ คะแนน	ไม่พึงพอใจ ๒ ใน ๓		
๒ คะแนน	ไม่พึงพอใจ ๑ ใน ๓		
๓ คะแนน	พึงพอใจทั้งหมด		
๔ คะแนน	พึงพอใจทั้งหมด และ ได้รับคำชื่นชม		

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

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