

# ใบสมัคร

สำหรับหน่วยงานที่ขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC ปีแรก (ลูกค้าใหม่)



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 ๑ มี ๑๖ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๑๖ คะแนน  
หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ ๑๖ คะแนน
  - ๒.๒ เกณฑ์ขั้นสูง สัญลักษณ์ 😊 มี ๒๑ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน และ ๒ ข้อ ข้อละ ๖ คะแนน รวม ๕๔ คะแนน  
หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ได้อย่างน้อย ๓๘ คะแนน
๓. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ มี ๓๐ คะแนน  
หน่วยงานจะต้องได้คะแนนอย่างน้อย ๑๖ คะแนน

# ชื่อศูนย์ราชการสะดวก.....

## 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 (ให้อนุกรรมการฯ พิจารณาจากป้ายบอกทิศทางหรือตำแหน่งจุดให้บริการภายในหน่วยงาน)                                                                                                                                                         |                       |                          |
| ๔.        | มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟต์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้ โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น (หมายเหตุ ควรพิจารณาในเรื่องการใช้ได้จริงของสถานที่โดยให้อนุกรรมการฯ ทดสอบด้วย)                       |                       |                          |
| ๕.        | มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ (หมายเหตุ ต้องโล่ง โปร่ง ไม่แออัด และคำนึงถึงการให้บริการผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง) |                       |                          |
| ๖.        | 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

| การดำเนินงาน                                       | แนวทางการพิจารณา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | คะแนน |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| ๑. ด้านสถานที่                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       |
| <div><input type="checkbox"/></div> <div>(๑)</div> | <div>๑.๑ มีการดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายของเชื้อโรค ให้กับประชาชนที่มาติดต่อ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสถานที่ให้บริการ</div> <div><input type="checkbox"/> การควบคุมเกี่ยวกับสุขลักษณะอาคารและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีอยู่ในอาคาร</div> <div><input type="checkbox"/> การจัดอุปกรณ์ทำความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค</div> <div><input type="checkbox"/> การป้องกันสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน</div> <div><input type="checkbox"/> การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing)</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |       |
| <div><input type="checkbox"/></div> <div>(๒)</div> | <div>๑.๒ มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ ตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์</div> <div>มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการ เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ (ตามกฎหมายกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๕) ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๕)</div> <div><input type="checkbox"/> ที่จอดรถสำหรับคนพิการ*</div> <div><input type="checkbox"/> ทางลาด*</div> <div><input type="checkbox"/> สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ*</div> <div><input type="checkbox"/> ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ*</div> <div><input type="checkbox"/> ห้องน้ำสำหรับคนพิการ*</div> <div><input type="checkbox"/> ประตูสำหรับคนพิการ*</div> <div><input type="checkbox"/> ที่นั่ง/พื้นที่จอดรถเข็นสำหรับคนพิการ</div> <div><input type="checkbox"/> โทรศัพท์สาธารณะ</div> <div><input type="checkbox"/> จุดบริการน้ำดื่ม</div> <div><input type="checkbox"/> ลิฟท์สำหรับคนพิการ</div> <div><input type="checkbox"/> สัญญาณเสียงและแสงขอความช่วยเหลือ</div> <div><input type="checkbox"/> พื้นที่สำหรับหนีภัยสำหรับคนพิการ</div> <div><input type="checkbox"/> การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการเห็นและตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญลักษณ์สำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย</div> <div><input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการอย่างน้อย ๑ คน เพื่อให้บริการสำหรับคนพิการ</div> <div><input type="checkbox"/> ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ</div> <div><input type="checkbox"/> ราวกันตกหรือผนังกันตก</div> <div><input type="checkbox"/> พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับผู้พิการทางการเห็น</div> <div><input type="checkbox"/> บันไดเลื่อนสำหรับคนพิการ</div> <div><input type="checkbox"/> ตู้บริการเงินด่วน (ATM) สำหรับคนพิการ</div> <div><input type="checkbox"/> ทางสัญจรสำหรับคนพิการ</div> <div><input type="checkbox"/> ตู้ไปรษณีย์สำหรับคนพิการ</div> |       |

| การดำเนินงาน                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | แนวทางการพิจารณา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | คะแนน |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> ถังขยะแบบแยกเคลื่อนที่ได้<br><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = สามารถใช้ได้จริงตั้งแต่ (๖-๑๐ รายการ (โดยต้องประกอบด้วย ๖ รายการที่มี*))<br><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = สามารถใช้ได้จริงตั้งแต่ ๑๑ รายการขึ้นไป (โดยต้องประกอบด้วย ๖ รายการที่มี*) <u>และ</u> ต้องสร้างภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน โดยจัดให้มีพื้นที่สีเขียวสาธารณะ ร่มรื่น สวยงามตามธรรมชาติ เช่น สวนสาธารณะ สวนหย่อม เป็นต้น                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |       |
| <input type="checkbox"/><br>(😊) | ๑.๓ มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการคัดแยกขยะในหน่วยงาน และดำเนินการตามแนวทางลดขยะให้เป็นศูนย์ (Zero Waste) ทั้ง Reduce Reuse และ Recycle<br><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีการสร้างสรรค์กิจกรรมภายในหน่วยงาน เพื่อการจัดการขยะอย่างยั่งยืนร่วมกับเจ้าหน้าที่หรือผู้รับบริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |       |
| <input type="checkbox"/><br>(😊) | ๑.๔ มีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการดำเนินการภายในหน่วยงาน เพื่อลดการใช้พลังงาน<br><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีการดำเนินการตามแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความเป็นกลางของคาร์บอน (Carbon Neutrality) เช่น การติดตั้ง Solar Rooftop การใช้งานอาคารและการบำรุงรักษาอาคารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่อง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |       |
| ๒. ด้านบริการ                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |       |
| <input type="checkbox"/><br>(😊) | ๒.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและแก้ไขปัญหาการให้บริการ ซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้<br>- ประเภทงานบริการ<br>- วันและเวลาเปิดให้บริการ<br>- สถานที่ให้บริการ<br>- ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ<br>- สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ<br>- การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ | หน่วยงานต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้เทคนิคหรือวิธีการเพื่อให้ทราบความคาดหวังของผู้รับบริการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีขนาดที่เหมาะสม และต้องกำหนดครอบคลุมทั้ง ๖ ประเด็น ดังนี้<br><input type="checkbox"/> ประเภทงานบริการ<br><input type="checkbox"/> วันและเวลาเปิดให้บริการ<br><input type="checkbox"/> สถานที่ให้บริการ<br><input type="checkbox"/> ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ<br><input type="checkbox"/> สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ<br><input type="checkbox"/> การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ<br>- ผลการสำรวจที่ได้รับคืออะไร (ผลการสำรวจไม่ควรนานกว่า ๒ ปี)<br>* ให้พิจารณาแบบสำรวจของหน่วยงานว่าครบทั้ง ๖ ประเด็นหรือไม่ และแบบสำรวจของหน่วยงานทำให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ |       |
| <input type="checkbox"/><br>(😊) | ๒.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> มีรายงานผลการวิเคราะห์ตามข้อ ๒.๑<br><input type="checkbox"/> สามารถนำออกมาออกแบบการให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |       |

| การดำเนินงาน                    |                                                                                                                                                                                                                        | แนวทางการพิจารณา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | คะแนน |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <input type="checkbox"/><br>(๑) | ๒.๓ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้<br>- งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน<br>- งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน<br>- งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์                             | <input type="checkbox"/> งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน<br><input type="checkbox"/> งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน (รูปแบบในการให้บริการข้อมูลดังกล่าวสามารถนำข้อมูลไปแสดงบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน โดยติด QR Code ที่มีขนาดมองเห็นชัดเจน และในกรณีเป็นประกาศสำคัญให้ติดประกาศ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าถึงสืบค้นเองได้ โดยไม่จำเป็นต้องตั้งคอมพิวเตอร์)<br><input type="checkbox"/> งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์<br>* ต้องมีงานบริการครอบคลุมทั้ง ๓ ประเภทงานบริการ                                                                        |       |
| <input type="checkbox"/><br>(๑) | ๒.๔ มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการ                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> ทุกงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ตามข้อ ๒.๓ ไม่ร้องขอสำเนา<br><input type="checkbox"/> หน่วยงานเป็นผู้ถ่ายสำเนาให้ผู้รับบริการ<br><input type="checkbox"/> มีติดประกาศยกเลิกการใช้สำเนา<br><input type="checkbox"/> อาจยังยกเลิกไม่ครบถ้วน เนื่องจาก .....                                                                                                                                                                                                                                                                                          |       |
| <input type="checkbox"/><br>(๑) | ๒.๕ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน                                                                                                            | <input type="checkbox"/> มีผังภาพหรือขั้นตอนแสดงการให้บริการที่ชัดเจน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |       |
| <input type="checkbox"/><br>(๑) | ๒.๖ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน                                                                                                                    | <input type="checkbox"/> มีป้ายชื่อผู้รับผิดชอบ เบอร์โทรติดต่อ แสดงให้ผู้รับบริการเห็นได้อย่างชัดเจน<br><input type="checkbox"/> กรณีที่ผู้รับบริการมีปัญหาสามารถติดต่อผู้ให้บริการได้โดยตรง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |       |
| <input type="checkbox"/><br>(๑) | ๒.๗ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอนระยะเวลาค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน และทบทวนปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ | <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการจัดทำคู่มือ ประกอบด้วย<br>๑) คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน<br>๒) คู่มือการให้บริการที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น คู่มือคำถาม – คำตอบ (FAQ)<br>๓) คู่มือสำหรับการจัดการข้อร้องเรียน<br><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีคู่มือข้างต้นที่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย เช่น อยู่บนระบบออนไลน์ เป็นต้น และเคยมีการปรับปรุงคู่มือใด ๆ ในช่วง ๒ ปีที่ผ่านมา<br>ประเด็นการปรับปรุง ได้แก่<br>- ประเด็นเดิมในคู่มือก่อนปรับปรุง คือ .....<br>- ประเด็นที่ปรับปรุงในคู่มือ คือ ..... |       |
| <input type="checkbox"/><br>(๑) | ๒.๘ มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการตอบใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต                                                                           | <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางปกติ เช่น หนังสือแจ้งเตือน โทรศัพท์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |       |

| การดำเนินงาน                    |                                                                                                                                                                                              | แนวทางการพิจารณา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | คะแนน |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|                                 | หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะ การรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันทีเป็นต้น                                                                                  | <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางดิจิทัล เช่น SMS E-mail Application                                                                                                                                                                                                               |       |
| <input type="checkbox"/><br>(๕) | ๒.๙ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ ด้วยการยื่นคำขอผ่านแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) และแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องได้<br><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วตามข้างต้น ไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการให้บริการต้องเป็น Fully Digital |       |
| <input type="checkbox"/><br>(๕) | ๒.๑๐ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสียและเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ | <input type="checkbox"/> มีการติดตามปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ<br><input type="checkbox"/> ตัวอย่างการปรับปรุงแก้ไขปัญหา<br><input type="checkbox"/> ผลลัพธ์ของการแก้ไข้ปัญหา เช่น ลดระยะเวลาลดขั้นตอน ความพึงพอใจ เป็นต้น<br>.....<br>.....                                                                                                                  |       |
| <input type="checkbox"/><br>(๕) | ๒.๑๑ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐                                                                                                                               | ผลลัพธ์ความพึงพอใจ โดยได้จากการสำรวจของหน่วยงานเองหรือหน่วยงานภายนอก (third party) เฉลี่ยในรอบปีไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐<br><input type="checkbox"/> ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยในรอบปีคือ .....                                                                                                                                                                      |       |
| <input type="checkbox"/><br>(๕) | ๒.๑๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน                                                                                         | <input type="checkbox"/> มีการจัดการข้อร้องเรียน การจัดให้มีวิธีการรับฟังข้อร้องเรียน ที่เป็นการจัดระบบหรือกระบวนการ และวิธีการรับฟังจากประชาชน เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ทราบและชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชน<br><input type="checkbox"/> มีการกำหนดช่องทางการรับเรื่อง ขั้นตอนการดำเนินการ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน และมีระบบการติดตามความคืบหน้า           |       |
| <input type="checkbox"/><br>(๕) | ๒.๑๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐                                                                                      | <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ข้อร้องเรียนในการให้บริการจะต้องได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติ ตามเวลาที่กำหนดไว้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐<br><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = หน่วยงานมีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงานอันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน                                                                                        |       |
| <input type="checkbox"/><br>(๕) | ๒.๑๔ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ        | <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการรับเรื่องร้องเรียน ๔ ช่องทาง (เช่น อีเมล โทรศัพท์ จดหมาย และการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หน่วยงาน)                                                                                                                                                                       |       |

| การดำเนินงาน                    |                                                                                                                                                                                                                         | แนวทางการพิจารณา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | คะแนน |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|                                 |                                                                                                                                                                                                                         | <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ และการให้คำปรึกษา และรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย และเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ มากกว่า ๔ ช่องทาง (เพิ่มเติมจากที่ระบุไว้ข้างต้น)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |
| <input type="checkbox"/><br>(๑) | ๒.๑๕ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของ ศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และ ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง               | 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) | ๒.๑๖ มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการ ที่ชัดเจน                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการ ที่ชัดเจน (monitoring) ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ ๒.๑๕<br><input type="checkbox"/> กรณีที่เกิดปัญหา มีการแก้ไขปัญหาย่างทันท่วงที (take action) เช่น การจัดชุดเฉพาะกิจลงพื้นที่แก้ปัญหา ตามความเหมาะสม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |       |
| <input type="checkbox"/><br>(๑) | ๒.๑๗ มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้น และคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการ ดียิ่งขึ้น                                                                                                  | <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง<br><br><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไป ถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อป้องกันปัญหา ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย                                                                                                                                                                                                                                                             |       |
| <input type="checkbox"/><br>(๑) | ๒.๑๘ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงาน เพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ                                                                 | <input type="checkbox"/> มีบันทึก/รูปภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้ องค์ความรู้ เพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือ เพื่อออกแบบหรือสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ<br><br><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหา ในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกัน ทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรม ในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีระบบสารสนเทศ ของการจัดการความรู้เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงได้<br><br><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีการนำกระบวนการที่ถูกออกแบบใหม่/ นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม |       |
| <input type="checkbox"/><br>(๑) | ๒.๑๙ มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูล ระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาด ในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า | <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการบูรณาการการทำงานร่วมกับ หน่วยงานภายนอก (ต่างสังกัด)<br><br><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง หน่วยงานเพื่อประโยชน์ในการให้บริการ (ต่างสังกัด)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |       |

| การดำเนินงาน                    |                                                                                                                                                                                                                         | แนวทางการพิจารณา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | คะแนน |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <input type="checkbox"/><br>(☺) | ๒.๒๐ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบ Call center ตลอดจนกำหนดมาตรฐานและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = หน่วยงานมีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบ Call center ให้เป็นไปตามมาตรฐาน โดย <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถประสานส่งต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- มีระบบเก็บข้อมูลผู้รับบริการ</li> <li>- มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน</li> </ul> <input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = หน่วยงานมีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการของ Call center อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่ามีมาตรฐานสู่ความเป็นเลิศอย่างไร |       |
| <input type="checkbox"/><br>(☹) | ๒.๒๑ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น | <input type="checkbox"/> มีแผนการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ โดยเน้นเรื่อง <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ข้อมูลการให้บริการ</li> <li><input type="checkbox"/> สถานที่</li> <li><input type="checkbox"/> บุคลากร</li> <li><input type="checkbox"/> วัสดุอุปกรณ์</li> </ul>                                                                                                                              |       |
| <input type="checkbox"/><br>(☹) | ๒.๒๒ มีการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่อง                                                                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/> มีการฝึกซ้อมแผนการบริหารความต่อเนื่อง (อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |       |
| <input type="checkbox"/><br>(☺) | ๒.๒๓ มีการสร้างความเข้าใจ และสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ                                                                                                    | <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการบริหารความต่อเนื่องให้เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานได้ทราบ<br><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีการเผยแพร่ สื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบผลกระทบในการให้บริการของหน่วยงานเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติเช่น รูปแบบอินโฟกราฟิก คลิปวิดีโอ เป็นต้น                                                                                                                              |       |
| <input type="checkbox"/><br>(☺) | ๒.๒๔ มีการทบทวนแผนการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน                                                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องให้เป็นปัจจุบัน<br><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = แผนบริหารความต่อเนื่องรองรับการปฏิบัติงานในภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างครอบคลุม ไม่ว่าจะเกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมั่วร้ายต่อองค์กร                                                                                                                                                                                                    |       |
| ๓. ด้านบุคลากร                  |                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |       |
| <input type="checkbox"/><br>(☹) | ๓.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น และจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก                                                        | <input type="checkbox"/> มีการวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนของหน่วยงานที่เหมาะสมกับปริมาณงานโดยจัดทำเป็นแผนกำลังคน<br><input type="checkbox"/> มีการเสนอความต้องการกำลังคนให้ผู้บริหารที่มีอำนาจพิจารณา<br><input type="checkbox"/> มีคำสั่งหรือตารางงานการให้บริการที่สอดคล้องกับผลสำรวจ หรือในช่วงพักทานอาหารหรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก                                                                                                                                 |       |



| การดำเนินงาน                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | แนวทางการพิจารณา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | คะแนน |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <input type="checkbox"/><br>(☹) | ๓.๒ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน นอกเหนือจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> มีวิธีการ หรือแนวทางในการพิจารณาให้สิ่งจูงใจ เช่น ผลการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชน หรือผู้บังคับบัญชา พนักงานดีเด่นประจำเดือน เป็นต้น                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |
| <input type="checkbox"/><br>(😊) | ๓.๓ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็น และทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ                                                                                                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = เจ้าหน้าที่ผ่านการฝึกอบรมหรือได้รับความรู้ด้านการให้บริการ ที่มีความสอดคล้องกับข้อ ๓.๑ และมีผลการประเมินสมรรถนะเกี่ยวกับการบริการ เช่น คะแนนสอบ คะแนนการประเมิน ใบประกาศนียบัตร เป็นต้น<br><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = ผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐                                                                                                                                                              |       |
| <input type="checkbox"/><br>(😊) | ๓.๔ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ และริเริ่มพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ดังนี้<br>- สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้<br>- สามารถแก้ไขและรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้<br>- มีการสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต<br><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจากประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหามาพัฒนาแก้ไข ซึ่งเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน โดยริเริ่มและพัฒนาการให้บริการขึ้นเพิ่มเติมจากนโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ |       |
| <input type="checkbox"/><br>(😊) | ๓.๕ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบการให้บริการออนไลน์ ที่พัฒนาขึ้น ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนออนไลน์ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น<br>- การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง<br>- การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที<br>- การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น | <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทางของการให้บริการระบบออนไลน์ และเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนด<br>** คณะอนุกรรมการฯ อาจให้เจ้าหน้าที่สาธิตให้ชม**<br><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในระบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่าปรับปรุงแล้วดีขึ้นอย่างไร                                                                                                                                                                      |       |

#### ๔. ด้านเทคโนโลยี

|                                 |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/><br>(😊) | ๔.๑ มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป | <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้งานระบบเสนอส่วนกลางทราบ สำหรับกรณีที่ส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) หน่วยงานต้องมีระบบจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ เพื่อส่งให้ส่วนกลางวิเคราะห์หรือดำเนินการต่อไป<br><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = หน่วยงานสามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลดังกล่าว ตลอดจนต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานหรือเสนอแนะปรับปรุงระบบฐานข้อมูลต่อส่วนกลางในกรณีที่ส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) |  |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

| การดำเนินงาน                    |                                                                                                                                                                                             | แนวทางการพิจารณา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | คะแนน |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <input type="checkbox"/><br>(☺) | ๔.๒ มีระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคง ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/> หน่วยงานมีกระบวนการกำกับดูแล นโยบาย การป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ ที่สามารถระบุ ความเสี่ยง (identify) ป้องกัน (protect) ตรวจพบ (detect) รับมือ (respond) กู้ระบบคืนสู่สภาวะปกติ (recover) และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง<br><br><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีแผนการกำกับดูแลการป้องกัน ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และ ความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) และปฏิบัติตามแผนอย่างเคร่งครัด<br><br><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีการประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแล การป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัย ของหน่วยงาน<br><br>ทั้งนี้ การประเมินประสิทธิภาพ หน่วยงานสามารถกระทำ ได้ โดยหน่วยตรวจสอบภายในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของหน่วยงานเอง (IT Audit) หรือผู้ตรวจสอบภายนอก เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการรักษาความปลอดภัย ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน |       |
| <input type="checkbox"/><br>(☺) | ๔.๓ คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะ ให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้ อย่างมีคุณภาพ                                | <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = หน่วยงานนำนวัตกรรม วิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ในการให้บริการจากที่อื่นมาพัฒนาต่อยอดในการปรับปรุงและออกแบบงานบริการของ หน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ<br><br><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = หน่วยงานมีการคิดค้น และแสวงหา วิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและ ออกแบบการให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวก ในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของ ประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |       |
| <input type="checkbox"/><br>(☺) | ๔.๔ ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ ตลอดจนสามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการ บริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์ | <input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = มีการจัดทำฐานข้อมูลในการให้บริการ เข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบเรียลไทม์ หรือภายใน ๒๔ ชั่วโมง<br><br><input type="checkbox"/> ๒ คะแนน = มีการวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และใช้ ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |       |
| ๕. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม       |                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |       |
| <input type="checkbox"/><br>(☺) | ๕.๑ การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ : ระบุถึง ลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความ พิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น                                                         | ต้องมีการดำเนินการมาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน มีแผนการ ดำเนินการ มีผู้รับผิดชอบ และมีหลักฐานการดำเนินการที่ให้ กรรมการพิจารณาได้ จะพิจารณาให้ข้อละ ๑ คะแนน ดังนี้<br><br><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการเก็บข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้อง ในรูปแบบ ดิจิทัล (Digitization)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |

| การดำเนินงาน | แนวทางการพิจารณา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | คะแนน |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|              | <p><u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานมีการปรับข้อมูลจากกระดาษไปสู่ฐานข้อมูลดิจิทัล โดยเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ หรือใช้ในการพัฒนาการให้บริการ และต้องมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลดังกล่าว รวมถึงระบบรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลด้วย โดยหน่วยงานจะต้องสามารถแสดงชุดข้อมูลที่มีการปรับไปสู่ข้อมูลดิจิทัลให้กรรมการพิจารณา และข้อมูลที่น่ามาดำเนินการปรับข้อมูลฯ จะต้องมีการดำเนินการตามแนวทางธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance) ได้แก่ ๑) การกำหนดสิทธิ หน้าที่ ความรับผิดชอบต่อชุดข้อมูล ๒) การบริหารและกระบวนการจัดการคุ้มครองข้อมูล ๓) มาตรการในการควบคุม วัตถุประสงค์ในการบริหารจัดการข้อมูล ๔) กำหนดนโยบายหรือกฎเกณฑ์ข้อมูล และ ๕) จัดทำคำอธิบายชุดข้อมูล</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการปรับปรุงบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้องให้มีขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียมที่ลดลง (Business Process Reengineering : BPR) โดยคิดจาก Service Level Agreement (ต้องดำเนินการจริงและต่อเนื่อง)</p> <p><u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานมีการปรับปรุงการให้บริการ และหรือการรับบริการ และต้องสามารถแสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการด้วยวิธีการใด ๆ เช่น การเชื่อมข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือปรับแบบคำร้องให้มีความง่ายมากขึ้นโดยสามารถแสดงผลเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างที่ดีขึ้นจากการปรับปรุง (ทั้งขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียมที่ลดลง) แสดงช่องทางการเข้าถึงข้อมูล การให้บริการ (คู่มือประชาชน) แสดงช่องทางเพื่อให้ประชาชนแจ้งข้อมูล หากหน่วยงานไม่สามารถดำเนินการได้ตาม SLA ในกรณีดังกล่าว หน่วยงานควรนำเสนอในรูปแบบห่วงโซ่การให้บริการ (Value chain) และแสดงให้เห็นว่ามีการเปลี่ยนแปลง หรือปฏิรูปในจุดให้บริการใด (Touch point)</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการของบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้องในรูปแบบ Multi Channel</p> <p><u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานต้องแสดงให้เห็นว่ามีช่องทางการให้บริการเพิ่มขึ้นจากช่องทางหลัก และมีการดำเนินการมาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน โดยช่องทางดังกล่าวจะต้องสามารถให้บริการได้ในห่วงโซ่อุปทานของการให้บริการ เช่น พัฒนาช่องทางใหม่ในการชำระค่าบริการ ซึ่งเป็นจุดบริการในห่วงโซ่การให้บริการของการขออนุญาต เป็นต้น โดยเกณฑ์การพิจารณาว่าเป็น Multi Channel คือ ๑) เป็นช่องทางการให้บริการในจุดบริการในห่วงโซ่การให้บริการ ๒) เป็นช่องทางการให้บริการที่หน่วยให้บริการอื่น ๆ ที่ให้บริการแบบเดียวกันยังไม่มี การดำเนินการ หรือเป็นช่องทางการให้บริการใหม่ ที่ส่วนกลางพัฒนาขึ้นมานอกเหนือจากช่องทางการ</p> |       |

| การดำเนินงาน | แนวทางการพิจารณา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | คะแนน |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|              | <p>ให้บริการปกติ ๓) มีการดำเนินการมาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน หรือหากดำเนินการมาน้อยกว่า ๖ เดือนจะต้องมีจำนวนผู้ใช้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ เมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางปกติ ๔) จะต้อง มีขั้นตอนปฏิบัติ มาตรฐาน (SOP) และ/ หรือคำถามที่พบบ่อย (FAQ) ของช่องทางดังกล่าว</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการของบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้องในรูปแบบ Omni Channel</p> <p><u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานมีช่องทางการให้บริการเพิ่มขึ้นในรูปแบบ Omni-Channel ที่มีการเชื่อมโยงข้อมูล การให้บริการของแต่ละช่องทางการให้บริการทำให้สามารถรับบริการข้ามช่องทางต่าง ๆ ได้ ทั้งนี้ หน่วยงานต้องแสดงให้เห็นว่ามีช่องทางเพิ่มขึ้นจากช่องทางหลัก และธุรกรรมที่สามารถดำเนินการได้ผ่านช่องทางที่เพิ่มขึ้น เช่น การใช้ช่องทาง Online ในการรับเอกสาร คำร้อง และสามารถรับใบอนุญาตตัวจริงผ่านทางไปรษณีย์ โดยเกณฑ์การพิจารณาว่าเป็น Omni-Channel คือ</p> <p>๑) เป็นช่องทางการให้บริการในจุดบริการในห้วงโซ่ การให้บริการ ๒) เป็นช่องทางการให้บริการที่หน่วย ให้บริการอื่น ๆ ที่ให้บริการแบบเดียวกันยังไม่มี การดำเนินการ หรือเป็นช่องทางการให้บริการใหม่ ที่ส่วนกลาง พัฒนาขึ้นมานอกเหนือจากช่องทางการให้บริการปกติ ๓) มีการดำเนินการมาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน หรือหาก ดำเนินการมาน้อยกว่า ๖ เดือนจะต้องมีจำนวน ผู้ใช้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ เมื่อเปรียบเทียบกับ ช่องทางปกติ ๔) จะต้อง มีขั้นตอนปฏิบัติมาตรฐาน (SOP) และ/ หรือคำถามที่พบบ่อย (FAQ) ของช่องทาง ดังกล่าว ๕) มีการเชื่อมโยงข้อมูลได้ทั้งแบบ Online และ/หรือ offline ระหว่างช่องทางการให้บริการ และ นำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการให้บริการ</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีงานบริการที่เพิ่มเติม นอกเหนือจากงานบริการหลักของหน่วยงาน ๓ บริการขึ้นไป</p> <p><u>คำอธิบาย</u> : การพิจารณาว่าเป็นงานบริการที่เพิ่มเติม นอกเหนือจากงานบริการหลัก ได้แก่ ๑) เป็นงานบริการ ที่ไม่ได้ระบุไว้ในคู่มือประชาชนของหน่วยงาน ๒) เป็น งานบริการที่ต่อเนื่องกับบริการของหน่วยงาน หรือถ้าไม่ เป็นงานบริการที่ต่อเนื่องกับบริการของหน่วยงาน หน่วยงานควรนำเสนอเหตุผลที่จัดให้มีงานบริการนั้น ๆ เพิ่มเติม เช่น การให้บริการด้านงานทะเบียนและ ประกันภัยที่โรงพยาบาล</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการใช้การ วิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อการปรับปรุงการ ให้บริการ หรือสร้างบริการใหม่ โดยต้องแสดงหลักฐาน การใช้ข้อมูลเชิงวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ</p> |       |

| การดำเนินงาน                    |                                                                  | แนวทางการพิจารณา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | คะแนน |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|                                 |                                                                  | <p><u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานต้องแสดงหลักฐานการนำเข้าข้อมูล แผนการใช้ข้อมูล วิธีการวิเคราะห์และนำข้อมูลไปใช้ รวมถึงผลที่ได้รับหลังการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการผ่าน Google review การวิเคราะห์ความนิยมของการให้บริการหรือปัญหาในการให้บริการจาก Google trend การวิเคราะห์ผลป้อนกลับ (Feedback) ของการใช้บริการผ่าน Social listening มาใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการ</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |
| <input type="checkbox"/><br>(☺) | <p>๕.๒ การดำเนินการยกระดับศูนย์ราชการสะดวกตามแนวปฏิบัติที่ดี</p> | <p>การดำเนินการตามแนวปฏิบัติที่ดี มุ่งหวังให้ศูนย์ราชการสะดวกดำเนินการพัฒนาการให้บริการตามแนวปฏิบัติที่ดีที่สามารถรับประกันผลสำเร็จของการดำเนินการ นอกจากนี้หน่วยงานจะมีองค์ความรู้ที่ทำให้หน่วยงานสามารถนำแนวทางไปปฏิบัติได้จริงภายใต้สภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน</p> <p>หากมีการดำเนินการจะพิจารณาให้ข้อละ ๑ คะแนน ดังนี้</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการให้บริการเชิงรุก สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงบริการได้ง่าย ตลอด ๒๔ ชั่วโมง รวมถึงการจัดให้มี Call Center และ/หรือ ระบบตอบรับอัตโนมัติ เพื่อสนับสนุนการให้บริการ</p> <p><u>คำอธิบาย</u> : ประเมินจากการทดสอบใช้บริการจริงจากหน้า Website รวมทั้งการดูจากรีวิวการให้บริการใน Google review โดยหน่วยงานต้องแสดงแผนการดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ สถิติการใช้งานผ่านระบบ รวมถึงการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive maintenance) ของระบบดังกล่าวให้กรรมการพิจารณา</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีเครือข่ายความร่วมมือบูรณาการในการให้บริการ โดยจัดให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการของหน่วยงาน เครือข่าย (Data Sharing, Omni Channel)</p> <p><u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานต้องแสดงการเชื่อมโยงข้อมูล ช่องทางการให้บริการ และข้อมูลการให้บริการให้กรรมการ รวมทั้งหลักฐานการดำเนินงาน คู่มือการดำเนินการ รวมถึงคำถามที่พบบ่อยให้กรรมการ และกรรมการอาจซักถามถึงปัญหาหรือข้อเสนอแนะที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกเป็นศูนย์บริการร่วมอำนวยความสะดวกให้บริการประชาชน ณ จุดเดียว ในรูปแบบกายภาพและออนไลน์ (One Stop Service)</p> <p><u>คำอธิบาย</u> : การดำเนินการให้เกิด One stop service หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ทั้งภายในหน่วยงาน หรือเป็นการดำเนินการระหว่างหน่วยงาน โดยหน่วยงานจะต้องมีการประสานข้อมูล ระบบนิเวศการให้บริการ</p> |       |

| การดำเนินงาน | แนวทางการพิจารณา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | คะแนน |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|              | <p>เช่น การยืนยันตัวตน และจัดการเรื่องระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น หน่วยงานที่พัฒนา One stop service จะต้องมีการให้บริการในรูปแบบกายภาพและออนไลน์ (One Stop Service) จัดให้มีจุดบริการที่สามารถให้ข้อมูล และทำธุรกรรมได้ในจุดเดียว เช่น ศูนย์ OSS ที่ให้บริการข้อมูล รับเรื่องอนุมัติ อนุญาตของทุกส่วนราชการในสังกัด และรับเรื่องร้องเรียนในจุดเดียว พร้อมแสดงหลักฐานการดำเนินงาน คู่มือการดำเนินการ รวมถึงคำถามที่พบบ่อยต่อกรรมการ</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการพัฒนาการให้บริการโดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Engagement)</p> <p><u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานสามารถสร้างการมีส่วนร่วมของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ จนถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงบริการ หรือภารกิจของหน่วยงาน โดยหน่วยงานต้องแสดงหลักฐานการมีส่วนร่วม ได้แก่ นวัตกรรมที่เกิดขึ้นจากการมีส่วนร่วม รวมถึงกิจกรรมที่ใช้ในการสร้างการมีส่วนร่วม เช่น โรงพยาบาล ก จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาการให้บริการ โดยเชิญผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโรงพยาบาลมาร่วมกิจกรรมเพื่อพัฒนาการให้บริการ</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกมีการพัฒนาการให้บริการโดยใช้การสร้างความเป็นผู้ประกอบการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (Entrepreneurship)</p> <p><u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานสามารถสร้างความเป็นผู้ประกอบการให้เกิดกับเจ้าหน้าที่ได้ โดยกรรมการจะพิจารณาจาก แผนการดำเนินการ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องบริการหรือนวัตกรรมที่ได้จากการสร้างความเป็นผู้ประกอบการ ดังนั้น หน่วยงานควรนำเสนอในรูปแบบของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และนวัตกรรม การบริการหรือการปฏิรูปที่ถูกพัฒนาขึ้นโดยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการพัฒนาความเป็นผู้ประกอบการนั้น ๆ</p> <p><input type="checkbox"/> ๑ คะแนน = ศูนย์ราชการสะดวกพัฒนานวัตกรรมและนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดภาระให้กับเจ้าหน้าที่และประชาชน ทั้งเรื่องระยะเวลา ขั้นตอน และค่าใช้จ่าย โดยหน่วยงานสามารถเผยแพร่องค์ความรู้ไปยังหน่วยงานเครือข่ายในการปฏิบัติงานได้ (Excellent Center)</p> <p><u>คำอธิบาย</u> : มีการเสนอตัวอย่างการนำเทคโนโลยีมาใช้ในหน่วยงาน มีการเผยแพร่องค์ความรู้ (Know-how) ไปยังหน่วยงานอื่น ๆ และแสดงให้เห็นว่าผลของการเผยแพร่องค์ความรู้ไปสร้างการเปลี่ยนแปลงหรือก่อให้เกิดการพัฒนาแก่หน่วยงานที่ได้รับองค์ความรู้ เช่น หน่วยงาน ก นำเทคโนโลยีการจองคิวและส่ง</p> |       |

| การดำเนินงาน |  | แนวทางการพิจารณา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | คะแนน |
|--------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|              |  | <p>เอกสารเพื่อพิจารณาก่อนการดำเนินการจริงผ่าน Application line เพื่อลดระยะเวลา ค่าใช้จ่าย ความหนาแน่นของผู้รับบริการ และทำให้สามารถจัดสรรเจ้าหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม เมื่อหน่วยงาน ก นำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้ได้ระยะหนึ่ง มีการเก็บข้อมูลปัญหาที่พบ และแนวทางแก้ไข จนทำให้สามารถพัฒนาเป็นแนวปฏิบัติมาตรฐาน แนวทางการแก้ไขปัญหา และแนวทางการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อให้สามารถให้บริการได้ดียิ่งขึ้น และสามารถส่งต่อองค์ความรู้ไปยังหน่วยงานที่สนใจ โดยมีรูปแบบการทำงานที่ชัดเจน สามารถแสดงให้กรรมการพิจารณาได้</p> |       |

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) |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |
|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |       |



| แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)                                                                                | เกณฑ์การประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | คะแนน   |                                                                                                                                                        |         |                                                                                                                                                                            |         |                                                                                                                                                                            |         |                                                                                                                                                        |         |                                                                                                                                                                                                |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                           | <p>๑.๒ คณะอนุกรรมการฯ พิจารณาผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก Google review และ/หรือ Facebook review ร่วมกับการสุ่มสัมภาษณ์ผู้รับบริการ (Spot Check) เกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ อย่างน้อย ๓ คน และให้คะแนนตามตาราง (๔ คะแนน)</p> <table><tr><td>๑ คะแนน</td><td>มีความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ ๔๐ (ต่ำกว่า ๒ คะแนนจาก ๕ คะแนนใน Google review และ/หรือ Facebook review และ/หรือจากการสุ่มสัมภาษณ์ได้คะแนนต่ำกว่าร้อยละ ๔๐)</td></tr><tr><td>๒ คะแนน</td><td>มีความพึงพอใจเท่ากับหรือเกินร้อยละ ๔๐ แต่ไม่เกินร้อยละ ๖๐ (๒ คะแนนจาก ๕ คะแนนใน Google review และ/หรือ Facebook review และ/หรือจากการสุ่มสัมภาษณ์ได้คะแนนมากกว่าร้อยละ ๔๐)</td></tr><tr><td>๓ คะแนน</td><td>มีความพึงพอใจเท่ากับหรือเกินร้อยละ ๖๐ แต่ไม่เกินร้อยละ ๘๐ (๓ คะแนนจาก ๕ คะแนนใน Google review และ/หรือ Facebook review และ/หรือจากการสุ่มสัมภาษณ์ได้คะแนนมากกว่าร้อยละ ๖๐)</td></tr><tr><td>๔ คะแนน</td><td>มีความพึงพอใจเท่ากับหรือเกินร้อยละ ๘๐ (๔ คะแนนจาก ๕ คะแนนใน Google review และ/หรือ Facebook review และ/หรือจากการสุ่มสัมภาษณ์ได้คะแนนมากกว่าร้อยละ ๘๐)</td></tr></table> <p>หมายเหตุ : ในการคำนวณคะแนนให้หาค่าเฉลี่ยของคะแนนทุกช่องทางที่มี</p> | ๑ คะแนน | มีความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ ๔๐ (ต่ำกว่า ๒ คะแนนจาก ๕ คะแนนใน Google review และ/หรือ Facebook review และ/หรือจากการสุ่มสัมภาษณ์ได้คะแนนต่ำกว่าร้อยละ ๔๐) | ๒ คะแนน | มีความพึงพอใจเท่ากับหรือเกินร้อยละ ๔๐ แต่ไม่เกินร้อยละ ๖๐ (๒ คะแนนจาก ๕ คะแนนใน Google review และ/หรือ Facebook review และ/หรือจากการสุ่มสัมภาษณ์ได้คะแนนมากกว่าร้อยละ ๔๐) | ๓ คะแนน | มีความพึงพอใจเท่ากับหรือเกินร้อยละ ๖๐ แต่ไม่เกินร้อยละ ๘๐ (๓ คะแนนจาก ๕ คะแนนใน Google review และ/หรือ Facebook review และ/หรือจากการสุ่มสัมภาษณ์ได้คะแนนมากกว่าร้อยละ ๖๐) | ๔ คะแนน | มีความพึงพอใจเท่ากับหรือเกินร้อยละ ๘๐ (๔ คะแนนจาก ๕ คะแนนใน Google review และ/หรือ Facebook review และ/หรือจากการสุ่มสัมภาษณ์ได้คะแนนมากกว่าร้อยละ ๘๐) |         |                                                                                                                                                                                                |  |
| ๑ คะแนน                                                                                                   | มีความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ ๔๐ (ต่ำกว่า ๒ คะแนนจาก ๕ คะแนนใน Google review และ/หรือ Facebook review และ/หรือจากการสุ่มสัมภาษณ์ได้คะแนนต่ำกว่าร้อยละ ๔๐)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |         |                                                                                                                                                        |         |                                                                                                                                                                            |         |                                                                                                                                                                            |         |                                                                                                                                                        |         |                                                                                                                                                                                                |  |
| ๒ คะแนน                                                                                                   | มีความพึงพอใจเท่ากับหรือเกินร้อยละ ๔๐ แต่ไม่เกินร้อยละ ๖๐ (๒ คะแนนจาก ๕ คะแนนใน Google review และ/หรือ Facebook review และ/หรือจากการสุ่มสัมภาษณ์ได้คะแนนมากกว่าร้อยละ ๔๐)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |         |                                                                                                                                                        |         |                                                                                                                                                                            |         |                                                                                                                                                                            |         |                                                                                                                                                        |         |                                                                                                                                                                                                |  |
| ๓ คะแนน                                                                                                   | มีความพึงพอใจเท่ากับหรือเกินร้อยละ ๖๐ แต่ไม่เกินร้อยละ ๘๐ (๓ คะแนนจาก ๕ คะแนนใน Google review และ/หรือ Facebook review และ/หรือจากการสุ่มสัมภาษณ์ได้คะแนนมากกว่าร้อยละ ๖๐)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |         |                                                                                                                                                        |         |                                                                                                                                                                            |         |                                                                                                                                                                            |         |                                                                                                                                                        |         |                                                                                                                                                                                                |  |
| ๔ คะแนน                                                                                                   | มีความพึงพอใจเท่ากับหรือเกินร้อยละ ๘๐ (๔ คะแนนจาก ๕ คะแนนใน Google review และ/หรือ Facebook review และ/หรือจากการสุ่มสัมภาษณ์ได้คะแนนมากกว่าร้อยละ ๘๐)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |         |                                                                                                                                                        |         |                                                                                                                                                                            |         |                                                                                                                                                                            |         |                                                                                                                                                        |         |                                                                                                                                                                                                |  |
| ๒. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง (๑๐ คะแนน) | <p>๒.๑ ระยะเวลา (๕ คะแนน) (ใช้งานบริการหลัก หรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด) พิจารณาจากระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนดไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด โดยสุ่มสัมภาษณ์อย่างน้อย ๓ คน และลงคะแนนทั้ง ๓ คน จากนั้นให้ทำการหาค่าเฉลี่ยของคะแนนทั้ง ๓ คน</p> <table><tr><td>๑ คะแนน</td><td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๐-๑๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด</td></tr><tr><td>๒ คะแนน</td><td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๑๑-๒๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด</td></tr><tr><td>๓ คะแนน</td><td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๒๑-๓๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด</td></tr><tr><td>๔ คะแนน</td><td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๓๑-๔๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด</td></tr><tr><td>๕ คะแนน</td><td>ลดระยะเวลาในการให้บริการได้มากกว่า ๔๐% ขึ้นไป จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด หรือสามารถให้บริการน้อยกว่า ๑๐ นาที (Single Minute) ในกรณีที่ไม่สามารถลดขั้นตอนลงได้อีก</td></tr></table>                                                                 | ๑ คะแนน | ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๐-๑๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด                                                      | ๒ คะแนน | ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๑๑-๒๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด                                                                         | ๓ คะแนน | ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๒๑-๓๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด                                                                         | ๔ คะแนน | ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๓๑-๔๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด                                                     | ๕ คะแนน | ลดระยะเวลาในการให้บริการได้มากกว่า ๔๐% ขึ้นไป จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด หรือสามารถให้บริการน้อยกว่า ๑๐ นาที (Single Minute) ในกรณีที่ไม่สามารถลดขั้นตอนลงได้อีก |  |
| ๑ คะแนน                                                                                                   | ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๐-๑๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |         |                                                                                                                                                        |         |                                                                                                                                                                            |         |                                                                                                                                                                            |         |                                                                                                                                                        |         |                                                                                                                                                                                                |  |
| ๒ คะแนน                                                                                                   | ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๑๑-๒๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |         |                                                                                                                                                        |         |                                                                                                                                                                            |         |                                                                                                                                                                            |         |                                                                                                                                                        |         |                                                                                                                                                                                                |  |
| ๓ คะแนน                                                                                                   | ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๒๑-๓๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |         |                                                                                                                                                        |         |                                                                                                                                                                            |         |                                                                                                                                                                            |         |                                                                                                                                                        |         |                                                                                                                                                                                                |  |
| ๔ คะแนน                                                                                                   | ลดระยะเวลาในการให้บริการได้ตั้งแต่ ๓๑-๔๐% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |         |                                                                                                                                                        |         |                                                                                                                                                                            |         |                                                                                                                                                                            |         |                                                                                                                                                        |         |                                                                                                                                                                                                |  |
| ๕ คะแนน                                                                                                   | ลดระยะเวลาในการให้บริการได้มากกว่า ๔๐% ขึ้นไป จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด หรือสามารถให้บริการน้อยกว่า ๑๐ นาที (Single Minute) ในกรณีที่ไม่สามารถลดขั้นตอนลงได้อีก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |         |                                                                                                                                                        |         |                                                                                                                                                                            |         |                                                                                                                                                                            |         |                                                                                                                                                        |         |                                                                                                                                                                                                |  |

| 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 จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา 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> | 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) |  |
| 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)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |         |                                                                                                 |         |                                                                         |         |                              |         |                                                                                                                       |         |                                                                                                                                     |  |

| แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน) | เกณฑ์การประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                           | คะแนน |                                                                                                                            |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            | ๓.๒ ร้อยละของผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละเท่าใด (๕ คะแนน)<br>ทั้งนี้ ต้องเป็นระบบการให้บริการออนไลน์ที่ให้บริการมาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน โดยอาจเป็นงานบริการใดบริการหนึ่งในห่วงโซ่การให้บริการได้ เช่น หน่วยงาน ก เปิดให้มีระบบการยื่นเอกสารแบบ Online ผ่าน Website แต่ยังคงไปชำระเงินด้วยตนเอง |       |                                                                                                                            |
|                            | ๕ คะแนน                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |       | จำนวนผู้บริการตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไปเมื่อเทียบกับช่องทางปกติ ในทุกบริการที่จัดให้มี e-service*                            |
|                            | ๔ คะแนน                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |       | จำนวนผู้บริการตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไปเมื่อเทียบกับช่องทางปกติ ในร้อยละ ๕๐ หรือมากกว่า ของบริการที่จัดให้มี e-service       |
|                            | ๓ คะแนน                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |       | จำนวนผู้บริการตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไปเมื่อเทียบกับช่องทางปกติ ในร้อยละ ๔๙ หรือน้อยกว่า ของบริการที่จัดให้มี e-service      |
|                            | ๒ คะแนน                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |       | จำนวนผู้บริการตั้งแต่ร้อยละ ๔๙ หรือต่ำกว่าเมื่อเทียบกับช่องทางปกติ ในร้อยละ ๕๐ หรือมากกว่า ของบริการที่จัดให้มี e-service  |
|                            | ๑ คะแนน                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |       | จำนวนผู้บริการตั้งแต่ร้อยละ ๔๙ หรือต่ำกว่าเมื่อเทียบกับช่องทางปกติ ในร้อยละ ๔๙ หรือน้อยกว่า ของบริการที่จัดให้มี e-service |
|                            | หมายเหตุ : การขออนุญาตหน่วยงาน ก อาจมีบริการที่เป็นดิจิทัล ได้แก่ การยืนยันตัวตน และการชำระเงิน ให้กรรมการพิจารณาแยกเป็น ๒ บริการ และนับเปรียบเทียบกับช่องทางปกติ                                                                                                                                         |       |                                                                                                                            |