



การยื่นใบสมัคร และการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม

๑. มีหนังสือเรียน : ประธานกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก
๒. ระยะเวลาการรับสมัคร : ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ สามารถยื่นใบสมัครได้ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๐ ถึง ๓๑ มกราคม ๒๕๖๐
๓. เงื่อนไขการยื่นใบสมัคร
 - ๓.๑ หน่วยงานส่วนกลาง : กระทรวง และกรม ยื่นใบสมัครได้โดยตรง
 - ๓.๒ หน่วยงานส่วนภูมิภาค :
 - ๓.๒.๑ จังหวัด อำเภอ และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ยื่นใบสมัครได้โดยจังหวัด
 - ๓.๒.๒ หน่วยงานอื่นภายในจังหวัด ยื่นใบสมัครได้โดยหน่วยงานต้นสังกัด โดยผ่านความเห็นชอบจากผู้ว่าราชการจังหวัด
 - ๓.๓ หน่วยงานส่วนท้องถิ่น :
 - ๓.๓.๑ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ยื่นใบสมัครได้โดยตรง
 - ๓.๓.๒ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลนคร และเทศบาลเมือง ยื่นใบสมัครได้โดยตรง โดยผ่านความเห็นชอบจากผู้ว่าราชการจังหวัด
 - ๓.๔ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ยื่นใบสมัครได้โดยรัฐวิสาหกิจต้นสังกัด
 - ๓.๕ หน่วยงานอื่นใดของรัฐ ยื่นใบสมัครได้โดยตรง
 - ๓.๖ ผู้สมัครขอรับการรับรองมาตรฐานต้องเป็นผู้จัดทำเอกสารด้วยตนเอง
๔. จัดส่งเอกสารด้วยตนเองหรือทางไปรษณีย์ ที่อยู่ : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล เลขที่ ๑ ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๐ และส่ง File Word กับ File PDF ทาง E-mail Address : supaluk.t@opm.go.th ภายในวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๐
หมายเหตุ : จะถือวันประทับตราไปรษณีย์ หรือกรณีส่งด้วยตนเองจะถือวันที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประทับรับเอกสารดังกล่าว
๕. สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่
หมายเลขโทรศัพท์ : ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๘๖ และ ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๘๙
หมายเลขโทรสาร : ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๔

แบบฟอร์มใบสมัครขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
(Government Easy Contact Center: GECC)



ชื่อศูนย์ราชการสะดวก :

.....

สถานที่ตั้ง/ให้บริการ :

.....

.....

มีความประสงค์ขอรับการตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐

ชื่อส่วนราชการ (เจ้าภาพหลัก) :

ชื่อผู้ประสานงาน..... ตำแหน่ง.....

สำนัก/กอง.....

เบอร์โทรศัพท์..... เบอร์โทรศัพท์มือถือ.....

เบอร์โทรสาร.....

E-mail.....

เฉพาะส่วนนี้ : สำหรับหน่วยงานที่ต้องขอความเห็นชอบจากผู้ว่าราชการจังหวัดเท่านั้น

เห็นควรขอรับรองการประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

ลงชื่อ

ลงชื่อ

(.....)

(.....)

หัวหน้าหน่วยงาน.....

ผู้ว่าราชการจังหวัด.....

ว/ด/ป

ว/ด/ป

หมายเหตุ : ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ สามารถยื่นใบสมัครได้ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๐ ถึง ๓๑ มกราคม ๒๕๖๐

Checklist ประเมินตนเองตามแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ		
๑. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ	<input type="checkbox"/> (๕) <p>๑.๑ มีการสำรวจตามหลักสถิติ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ ซึ่งควรครอบคลุมประเด็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยากง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ
	<input type="checkbox"/> (๕) <p>๑.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ</p>
๒. งานบริการ	<input type="checkbox"/> (๕) <p>๒.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ - งานบริการอื่นๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ
	<input type="checkbox"/> (๕) <p>๒.๒ งานบริการที่เหมาะสม หรือตามภารกิจของหน่วยงาน</p>
๓. เวลาเปิดให้บริการ	<input type="checkbox"/> (๕) <p>๓.๑ การให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น</p> <p>วันจันทร์-ศุกร์ (เวลา ๑๗.๐๐ - ๑๙.๐๐ น.)</p> <p>วันเสาร์-อาทิตย์ (เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.)</p> <p>วัน-เวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยง เป็นต้น (เชื่อมโยงข้อ ๑)</p>

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
๔. สถานที่บริการ	<input type="checkbox"/> (๕) ๔.๑ มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการ เพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง
	<input type="checkbox"/> (๕) ๔.๒ มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกรหัสทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการอย่างชัดเจน ไม่ติดตั้งในตำแหน่งที่ทำให้เกิดความสับสน
	<input type="checkbox"/> (๕) ๔.๓ เข้าถึงได้สะดวก และจัดให้มีแสงสว่างเพียงพอ ณ บริเวณสถานที่บริการ
	<input type="checkbox"/> (๕) ๔.๔ การออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟท์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างได้ แคนเตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง (ความสูง ๗๐-๗๕ ซม. กว้างไม่น้อยกว่า ๔๐ ซม.)* เป็นต้น
๕. พื้นที่ให้บริการ	<input type="checkbox"/> (๕) ๕.๑ การออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่ และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ
	<input type="checkbox"/> (๕) ๕.๒ ขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย ไม่น้อยกว่า ๒๘-๓๐ นิ้ว)** และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว
	<input type="checkbox"/> (๕) ๕.๓ ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายต้องออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน
๖. การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ	<input type="checkbox"/> (๕) ๖.๑ มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่ สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม แก้วน้ำ พักรอ เป็นต้น

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
	<input type="checkbox"/> (๕)	๖.๒ การจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาด และ ถูกสุขลักษณะ
๗. ระบบคิว/จุด แรกรับ	<input type="checkbox"/> (๕)	๗.๑ การจัดให้มีระบบคิว เพื่อ ให้บริการได้อย่างเป็นธรรม
	<input type="checkbox"/> (๕)	๗.๒ มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรอง ผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับ บริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอก แบบฟอร์มต่างๆ เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการบริการและลด ระยะเวลาารอคอย
๘. การ ออกแบบ ระบบงาน	<input type="checkbox"/> (๕)	๘.๑ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการ ที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับ บริการนาน
	<input type="checkbox"/> (๕)	๘.๒ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทร ติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่าง ชัดเจน
	<input type="checkbox"/> (๕)	๘.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูล จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน
	<input type="checkbox"/> (๕)	๘.๔ การให้บริการไปในทิศทาง เดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบ การบริการของแต่ละจุด เป็นต้น
	<input type="checkbox"/> (๕)	๘.๕ มีระบบทักทายผู้รับบริการ และ ระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อ ใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือน ให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบ

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
		ระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะการรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันทีเป็นต้น
	<input type="checkbox"/> (☺)	๘.๖ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์
	<input type="checkbox"/> (☺)	๘.๗ มีการปรับปรุงแบบฟอร์มการขอรับอนุญาตต่าง ๆ ให้ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน
๙. การจัดสรรบุคลากร	<input type="checkbox"/> (๕)	๙.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น
	<input type="checkbox"/> (๕)	๙.๒ มีการจัดตารางการทำงานในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก เพื่อให้เหมาะสมในการให้บริการผู้รับบริการที่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละช่วงของจุดให้บริการ
	<input type="checkbox"/> (๕)	๙.๓ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
๒. ระบบจุดให้บริการ		
๑๐. บุคลากร ด้านการบริการ	<input type="checkbox"/> (๕) ๑๐.๑ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะใน การปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัย ให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา ระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็น ต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ
	<input type="checkbox"/> (๕) ๑๐.๒ เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ ระบบ ซอฟต์แวร์ และการให้บริการ อย่างต่อเนื่องจนมีความเข้าใจในด้าน การใช้งานระบบ (เชื่อมโยงข้อ ๑๗.๑)
	<input type="checkbox"/> (๕) ๑๐.๓ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการ แทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จ จำนวนหนึ่ง
	<input type="checkbox"/> (๕) ๑๐.๔ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการ ให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐาน ให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามมาตรฐาน การให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือ ผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต
	<input type="checkbox"/> (๕) ๑๐.๕ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและ พัฒนาการให้บริการที่เกินความ คาดหวังของผู้รับบริการ เช่น บริการ อื่น ๆ เพิ่มเติมในเชิงรุก เป็นต้น
	<input type="checkbox"/> (๕) ๑๐.๖ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละ ช่องทางของระบบ online ที่ พัฒนาขึ้น (เชื่อมโยงข้อ ๑๓.๑ และ ๒๑.๑)
๑๑. ระบบการ ประเมินความ	<input type="checkbox"/> (๕) ๑๑.๑ มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและ

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
พึงพอใจ		สะดวกต่อผู้ใช้บริการ
	☐ (๕)	๑๑.๒ มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุง งานบริการอย่างต่อเนื่อง
	☐ (๕)	๑๑.๓ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐
๑๒. คุณภาพ การให้บริการ และการจัดการ ข้อร้องเรียน	☐ (๕)	๑๒.๑ วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน การให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการ ปฏิบัติงาน)
	☐ (๕)	๑๒.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนอง ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้ง ระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ ชัดเจน
	☐ (๕)	๑๒.๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการ ให้บริการ ข้อร้องเรียนในประเด็นเดิม จะต้องไม่เกิดขึ้นซ้ำอีก
๑๓. ช่อง ทางการ ให้บริการ	☐ (๕)	๑๓.๑ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการ ให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้ง ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทาง โทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือ ช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้รับบริการ

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ		
๑๔. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน	<input type="checkbox"/> (๕) ๑๔.๑ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
	<input type="checkbox"/> (๕) ๑๔.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน ทั้งนี้ อาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหา (ขึ้นกับลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้น)
๑๕. การแก้ไขปัญหาที่ทำทนาย	<input type="checkbox"/> (๕) (☺) ๑๕.๑ มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น
๑๖. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน	<input type="checkbox"/> (๕) ๑๖.๑ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง สามารถมีระบบรับส่งเรื่อง และการให้บริการได้ถูกต้องรวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ (เชื่อมโยงข้อ ๑๑.๒, ๑๔, ๑๕)
	<input type="checkbox"/> (๕) ๑๖.๒ มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
๑๗. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง	<input type="checkbox"/> (๕) ๑๗.๑ การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น
	<input type="checkbox"/> (๖) ๑๗.๒ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ
๑๘. บุคลากรด้านเทคนิค	<input type="checkbox"/> (๕) ๑๘.๑ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน (เชื่อมโยงข้อ ๑๗.๑)
	<input type="checkbox"/> (๖) ๑๘.๒ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้ - ตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ - อธิบายลักษณะปัญหาในระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ
๑๙. การจัดทำระบบฐานข้อมูล	<input type="checkbox"/> (๕) ๑๙.๑ มีการออกแบบระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ
	<input type="checkbox"/> (๖) ๑๙.๒ มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไป

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
		ใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูล และ พัฒนาระบบการให้บริการต่อไป
๒๐. การ ออกแบบระบบ เทคโนโลยี สารสนเทศ	<input type="checkbox"/> (๕)	๒๐.๑ การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด
	<input type="checkbox"/> (๕)	๒๐.๒ การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
๒๑. การบูรณาการวางแผนระบบ	<input type="checkbox"/> (๕)	๒๑.๑ การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า
๒๒. การพัฒนาระบบการให้บริการ online	<input type="checkbox"/> (๕)	๒๒.๑ มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียน ผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มี

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
	การตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น (เชื่อมโยงข้อ ๑๓.๑)
๒๓. การพัฒนาระบบ Call Center	<input type="checkbox"/> (☺) ๒๓.๑ มีการพัฒนาและดูแลรักษา ระบบโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพ ใช้งานได้ เสียงฟังชัดเจน - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่ตนเป็นที่ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้น ข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลสำหรับผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
๒๔. เจ้าหน้าที่ตอบ Call center	<input type="checkbox"/> (☹) ๒๔.๑ มีระบบ/แผนการพัฒนาความรู้ และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ตอบ Call Center อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง กระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ
	<input type="checkbox"/> (☺) ๒๔.๒ มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน ๕% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก
	<input type="checkbox"/> (☺) ๒๔.๓ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด (เชื่อมโยงข้อ ๒๔.๒)

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
๒๕. การบริหาร ความต่อเนื่อง ในการให้บริการ ที่จำเป็น	<input type="checkbox"/> (☺) ๒๕.๑ มีแผนการบริหารความต่อเนื่อง ในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะ ฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียม ทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูล สารสนเทศ คู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น
เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม (คำอธิบายถึงนวัตกรรมบริการหรือความริเริ่มใหม่ ๆ จนเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ)		
๒๖. การพัฒนา ศูนย์ราชการ สะดวกสู่ความ เป็นเลิศ	<input type="checkbox"/> (☺)

- หมายเหตุ :
- สัญลักษณ์ ☺ หมายถึง เกณฑ์พื้นฐาน มี ๔๐ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๔๐ คะแนน
 - สัญลักษณ์ ☺ หมายถึง เกณฑ์ขั้นสูง มี ๒๐ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน รวม ๔๐ คะแนน
 - เกณฑ์การผ่านการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก คือ คะแนนรวมอย่างน้อย ๖๐ คะแนน โดยมีคะแนนผ่านเกณฑ์พื้นฐาน ๔๐ คะแนน และเกณฑ์ขั้นสูงอย่างน้อย ๒๐ คะแนน
 - คำอธิบายแนวทางการดำเนินงานไม่เกิน ๑๕ หน้า (Font TH Sarabun ๑๖)
 - แนบภาพถ่ายจุดบริการ รูปแบบการบริการ หรือนวัตกรรมบริการ (ถ้ามี) ไม่เกิน ๕ หน้า

ผลประเมินคะแนน :

คะแนนเกณฑ์พื้นฐาน	คะแนน
คะแนนเกณฑ์ขั้นสูง	คะแนน
รวม	คะแนน