



คำอธิบายการเขียนใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	หน่วยงานต้องเขียนคำอธิบายแนวทางการดำเนินงาน เพื่อให้เห็นว่า
๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ		
๑. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ	<input type="checkbox"/> (๕) <p>๑.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ ซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยากง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกรให้บริการ 	<p>หน่วยงานมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้เทคนิคหรือวิธีการซึ่งให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังที่มีความน่าเชื่อถือ โดยกลุ่มตัวอย่างมีขนาดที่เหมาะสม และกำหนดครอบคลุมทั้ง ๖ ประเด็น และการสำรวจนี้สามารถดำเนินการโดยส่วนกลางได้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผลการสำรวจที่ได้รับคืออะไร (ผลการสำรวจไม่ควรนานกว่า ๒ ปี)
	<input type="checkbox"/> (๕) <p>๑.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ</p>	<p>* มีรายงานการวิเคราะห์ผลการสำรวจตามข้อ ๑.๑ ที่แสดงถึงความคาดหวังและนำมาใช้เพื่อการออกแบบการให้บริการ</p>
๒. งานบริการ	<input type="checkbox"/> (๕) <p>๒.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน 	<p>* - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน หมายถึง งานบริการที่ครอบคลุมตามภารกิจซึ่งมีประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก</p>
	<input type="checkbox"/> (๕) <p>๒.๒ งานบริการที่เหมาะสม หรืองานบริการอื่นๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ</p>	<p>มีงานบริการตามผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ</p>

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		หน่วยงานต้องเขียนคำอธิบาย แนวทางการดำเนินงาน เพื่อให้เห็นว่า
๓. เวลาเปิดให้บริการ	<input type="checkbox"/> (๕)	๓.๑ การให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น วันจันทร์-ศุกร์ (เวลา ๑๗.๐๐ - ๑๙.๐๐ น.) วันเสาร์-อาทิตย์ (เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.) วัน-เวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยง เป็นต้น (เชื่อมโยงข้อ ๑)	* มีการแสดงตารางทำงานการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจ ให้ประชาชนเห็นอย่างชัดเจน
๔. สถานที่บริการ	<input type="checkbox"/> (๕)	๔.๑ มีระบบการขนส่งที่เข้าถึงสถานบริการ เพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง	มีระบบการขนส่งที่ผู้ใช้บริการสามารถเดินทางไปยังสถานที่ให้บริการได้สะดวก
	<input type="checkbox"/> (๕)	๔.๒ มีป้าย/สัญลักษณ์ บอทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการอย่างชัดเจน ไม่ติดตั้งในตำแหน่งที่ทำให้เกิดความสับสน	* มีป้ายหรือสัญลักษณ์ที่บอทิศทางไปจุดให้บริการเห็นได้ชัดเจน
	<input type="checkbox"/> (๕)	๔.๓ เข้าถึงได้สะดวก และจัดให้มีแสงสว่างเพียงพอ ณ บริเวณสถานที่บริการ	* มีแสงสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ ไม่มีมืดทึบจนทำให้ไม่สะดวกต่อการรับบริการหรือมีผลกระทบต่อความปลอดภัยในการให้บริการ
	<input type="checkbox"/> (๕)	๔.๔ การออกแบบสถานที่ค้ำนั่งถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟท์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น	* มีพื้นที่กว้างและสูงเพียงพอและเหมาะสมสำหรับรถเข็นผู้พิการ และสถานที่ไม่มีความลาดชันจนเป็นอันตรายแก่ผู้รับบริการ
๕. พื้นที่ให้บริการ	<input type="checkbox"/> (๕)	๕.๑ การออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่ และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ	* มีการออกแบบพื้นที่ให้บริการตามผังงาน เพื่อให้เห็นขั้นตอนการให้บริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว ไม่มีความแออัดในการรอรับบริการ
	<input type="checkbox"/> (๕)	๕.๒ ขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	* มีขนาดและพื้นที่สะดวกต่อการเคลื่อนไหวและการให้บริการ

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		หน่วยงานต้องเขียนคำอธิบาย แนวทางการดำเนินงาน เพื่อให้เห็นว่า
	☐ (๕)	๕.๓ ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายต้อง ออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ ชัดเจนทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน	* มีจุดสังเกตที่ชัดเจนเพื่อป้องกันอันตราย เช่น ติดแถบสีบนพื้น หรือมีคำเตือนบริเวณ จุดอันตราย
๖. การ จัดเตรียมวัสดุ/ อุปกรณ์ หรือสิ่ง อำนวยความสะดวก สะดวกอื่น ๆ	☐ (๕)	๖.๑ มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกที่ สอดคล้องกับผลสำรวจความ ต้องการของผู้รับบริการ และความ พร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น	* มีการปรับปรุงสถานที่หรือจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ตามผลการสำรวจ หรือหน่วยงาน จัดเพิ่มเติมเพื่อความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
	☐ (๕)	๖.๒ การจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาด และ ถูกสุขลักษณะ	* โดยพิจารณาความสะอาด และถูก สุขลักษณะของห้องน้ำ ทั้งนี้ รูปแบบการใช้ ห้องน้ำอาจพิจารณาจากความเหมาะสม และ ความเป็นอยู่ของพื้นที่นั้น ๆ
๗. ระบบคิว/จุด แรกรับ	☐ (๕)	๗.๑ การจัดให้มีระบบคิว เพื่อ ให้บริการได้อย่างเป็นธรรม	* โดยพิจารณาถึงความสะดวก โปร่งใส และ เป็นธรรม ทั้งนี้ ระบบคิวอาจเป็นทั้งแบบ ออนไลน์หรือไม่ก็ได้
	☐ (๕)	๗.๒ มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ เช่น คัดกรอง ผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับ บริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอก แบบฟอร์มต่างๆ เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการบริการและลด ระยะเวลาารอคอย	* มีเจ้าหน้าที่ประจำอย่างน้อย ๑ คน หรือ อาจเป็นจุดเดียวกันกับจุดประชาสัมพันธ์ของ หน่วยงานก็ได้
๘. การ ออกแบบ ระบบงาน	☐ (๕)	๘.๑ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการ ที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับ บริการนาน	* มีผังภาพแผนภูมิแสดงขั้นตอนการ ให้บริการที่ชัดเจน
	☐ (๕)	๘.๒ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทร ติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่าง ชัดเจน	* มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ เบอร์โทรติดต่อ แสดงให้ผู้รับบริการเห็นได้อย่างชัดเจน และ ในกรณีที่ผู้รับบริการมีปัญหาสามารถติดต่อผู้ ให้บริการได้โดยตรง
	☐ (๕)	๘.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูล จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน	* มีคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่อธิบายการปฏิบัติในปัจจุบัน ไม่ใช่คู่มือ การให้บริการประชาชน

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		หน่วยงานต้องเขียนคำอธิบาย แนวทางการดำเนินงาน เพื่อให้เห็นว่า
	☐ (๕)	๘.๔ การให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบการบริการของแต่ละจุด เป็นต้น	มีการจัดทำคำถามและคำตอบที่พบบ่อย (FAQ) สำหรับเจ้าหน้าที่ในการตอบคำถาม เป็นไปในแนวทางเดียวกัน
	☐ (๘)	๘.๕ มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการตอบใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาตอบใบอนุญาต หรือ ออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะการรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น	ระบบการแจ้งเตือน เช่น มีการแจ้งให้ประชาชนทราบว่าถึงกำหนดเวลาที่มาใช้บริการ โดยอาจใช้เทคโนโลยีมาช่วยดำเนินการด้วยก็ได้ เช่น SMS E-mail หนังสือแจ้งเตือน
	☐ (๙)	๘.๖ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์	* มีระบบ E-Service ที่สามารถให้บริการตามภารกิจของหน่วยงานได้ โดยประชาชนไม่ต้องเดินทางหรือไม่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น การยื่นคำขอผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น
	☐ (๙)	๘.๗ มีการปรับปรุงแบบฟอร์มการขอรับอนุญาตต่าง ๆ ให้ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน	* การปรับแบบฟอร์มให้ประชาชนเข้าใจง่ายและสั้น หรือไม่ต้องกรอกข้อมูลเลย โดยใช้แบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องกรอกแบบฟอร์มในการติดต่อราชการ
๙. การจัดสรรบุคลากร	☐ (๕)	๙.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น	มีการวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนของหน่วยงานที่เหมาะสมกับงาน หรือมีการเสนอความต้องการกำลังคนให้ผู้บริหารที่มีอำนาจพิจารณา
	☐ (๕)	๙.๒ มีการจัดตารางการทำงานในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก เพื่อให้เหมาะสมในการให้บริการผู้รับบริการที่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละช่วงของจุดให้บริการ	* มีคำสั่งหรือตารางงานการให้บริการที่สอดคล้องกับข้อ ๓.๑
	☐ (๕)	๙.๓ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน	มีวิธีการ หรือแนวทางในการพิจารณาให้สิ่งจูงใจ เช่น ผลการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชน หรือผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	หน่วยงานต้องเขียนคำอธิบาย แนวทางการดำเนินงาน เพื่อให้เห็นว่า
๒. ระบบจุดให้บริการ		
๑๐. บุคลากร ด้านการบริการ	<input type="checkbox"/> (๕) ๑๐.๑ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรมสัมมนา ระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ	* มีการจัดอบรมหรือให้ความรู้ด้านการให้บริการ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
	<input type="checkbox"/> (๕) ๑๐.๒ เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบ ซอฟต์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนมีความเข้าใจในด้านการใช้งานระบบ	* มีการอบรมการใช้งานระบบซอฟต์แวร์และการให้บริการสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
	<input type="checkbox"/> (๕) ๑๐.๓ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง	มีการให้บริการแทนกันได้ในงานที่มีลักษณะเดียวกัน หรือประเภทเดียวกัน
	<input type="checkbox"/> (๕) ๑๐.๔ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต 	เจ้าหน้าที่มีการตอบคำถาม แก้ไขปัญหา และช่วยเหลือผู้ใช้บริการครอบคลุมในภารกิจของหน่วยงานได้
	<input type="checkbox"/> (๕) ๑๐.๕ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ	เป็นการริเริ่มหรือพัฒนางานบริการเชิงรุกที่เกิดจากประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหามาพัฒนาแก้ไขที่นอกเหนือจากภารกิจหน่วยงาน ตัวอย่างเช่น กรณีมีผู้พิการอาศัยอยู่ในบ้านพักเพียงลำพัง และไม่สามารถเดินทางมาชำระค่าไฟฟ้าได้ถึงกำหนดชำระได้ เจ้าหน้าที่จึงมีการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้า ณ บ้านพักดังกล่าว

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		หน่วยงานต้องเขียนคำอธิบาย แนวทางการดำเนินงาน เพื่อให้เห็นว่า
	<input type="checkbox"/> (☺)	๑๐.๖ เจ้าหน้าที่ที่สามารถปฏิบัติงานได้ ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละ ช่องทางของระบบ online ที่ พัฒนาขึ้น	* ต้องระบุระบบ online ที่ให้บริการ และ ต้องกำหนดมาตรฐานทุกช่องทางของระบบ online ที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้น พร้อมทั้งมี หลักฐานแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติได้ ตามมาตรฐานนั้น ซึ่งเชื่อมโยงกับข้อ ๒๒.๑
๑๑. ระบบการ ประเมินความ พึงพอใจ	<input type="checkbox"/> (๕)	๑๑.๑ มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและ สะดวกต่อผู้ใช้บริการ	* -มีแบบประเมินผลความพึงพอใจที่ง่ายและ สะดวกกับผู้ใช้บริการ ซึ่งอาจเป็นแบบ กระดาษหรือออนไลน์ก็ได้ -มีจุดวางแบบประเมินให้อยู่ ณ จุดที่ เหมาะสมและสะดวกกับผู้ใช้บริการด้วย
	<input type="checkbox"/> (๕)	๑๑.๒ มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุง งานบริการอย่างต่อเนื่อง	* มีผลประเมินความพึงพอใจอย่างน้อยเป็น รายเดือนหรือไตรมาส และนำผลการประเมิน มาปรับปรุงงานบริการให้เห็นอย่างชัดเจน
	<input type="checkbox"/> (๕)	๑๑.๓ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	* เป็นผลลัพธ์ความพึงพอใจ โดยได้จากการ สำรวจของหน่วยงานเองหรือหน่วยงาน ภายนอก (Third party)
๑๒. คุณภาพ การให้บริการ และการจัดการ ข้อร้องเรียน	<input type="checkbox"/> (๕)	๑๒.๑ วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน การให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการ ปฏิบัติงาน)	มีคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการ และการจัดการข้อร้องเรียน
	<input type="checkbox"/> (๕)	๑๒.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนอง ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้ง ระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ ชัดเจน	* มีการจัดการข้อร้องเรียน การจัดให้มีวิธีการ รับฟังข้อร้องเรียน ที่เป็นการจัดระบบหรือ กระบวนการ และวิธีการรับฟังจากประชาชน เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ทราบและชี้แจงทำ ความเข้าใจกับประชาชน เช่น การกำหนด ช่องทางรับเรื่อง ขั้นตอนการดำเนินการ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน และมีระบบการ ติดตามความคืบหน้า
	<input type="checkbox"/> (☺)	๑๒.๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการ ให้บริการ ข้อร้องเรียนในประเด็นเดิม จะต้องไม่เกิดขึ้นซ้ำอีก	การร้องเรียนเจ้าหน้าที่ให้บริการ ณ จุด ให้บริการ (Front Office) ที่เป็นบุคคลเดิม และประเด็นเดิม ต้องไม่เกิดขึ้นซ้ำอีก รวมทั้ง กรณีที่ไม่เคยมีการร้องเรียนมาก่อนด้วย

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		หน่วยงานต้องเขียนคำอธิบาย แนวทางการดำเนินงาน เพื่อให้เห็นว่า
๑๓. ช่องทางการให้บริการ	<input type="checkbox"/> (๕)	๑๓.๑ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งไม่รวมถึงระบบ online (ช่องทางอื่น หมายถึงไม่ใช่ระบบ online)
๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ			
๑๔. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน	<input type="checkbox"/> (๕)	๑๔.๑ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	* มีการจัดทำแผนการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
	<input type="checkbox"/> (๕)	๑๔.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน ทั้งนี้ อาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหา (ขึ้นกับลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้น)	มีการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนที่เกิดจากระบบสนับสนุน ซึ่งไม่ได้เกิดจากจุดให้บริการ หรือเป็นการแก้ไขปัญหาในภาพรวม รวมทั้งการจัดชุดเฉพาะกิจลงพื้นที่ปัญหา กรณีที่ต้องรวบรวมข้อมูลเพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาและหาแนวทางแก้ไขในพื้นที่ เช่น ติดตามการติดตั้งมิเตอร์น้ำ การยื่นคำขอติดตั้งมิเตอร์ ณ จุดให้บริการ
๑๕. การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย	<input type="checkbox"/> (๕)	๑๕.๑ มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น	ตัวอย่างเช่น -กรณีเกิดแผ่นดินไหวในพื้นที่ จ.เชียงราย ทำให้หม้อแปลงไฟฟ้าที่ติดไว้กับเสาไฟหลุดหล่นเสียหายบ่อยครั้ง กฟภ. จึงได้แก้ไขโดยการใส่สายรัดหม้อแปลงทำให้ไม่หล่นอีก -กรณีใบแจ้งชำระค่าน้ำประปาที่แจ้งให้ประชาชนทราบเปียกฝนและสูญหายบ่อยครั้ง กฟภ. จึงได้แก้ไขโดยนำท่อพีวีซีมาใช้เป็นกล่องใส่ใบแจ้งหนี้ติดไว้บริเวณหน้าบ้านให้ประชาชนซึ่งช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้
๑๖. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน	<input type="checkbox"/> (๕)	๑๖.๑ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถ	มีการติดตามปรับปรุงงานตามที่ได้มีการสำรวจตามข้อ ๑๑.๒ หรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับหน่วยงาน และแก้ไขได้บรรลุตามเป้าหมายหรือไม่

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		หน่วยงานต้องเขียนคำอธิบาย แนวทางการดำเนินงาน เพื่อให้เห็นว่า
		ลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	
	☐ (๕)	๑๖.๒ มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย	คู่มือต้องมีความทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย เช่น อยู่บนระบบ อินทราเน็ต เป็นต้น ทั้งนี้ อาจไม่จำเป็นต้องมีการปรับปรุงตลอดเวลาก็ได้ (เพื่อนำไปใช้บริการในข้อ ๘.๓)
๑๗. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง	☐ (๕)	๑๗.๑ การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น	มีการจัดอบรมภายในหน่วยงานหรือจากหน่วยงานภายนอกเกี่ยวกับทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง
	☐ (๕)	๑๗.๒ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	ตัวอย่างเช่น การเกิดปัญหาไฟฟ้าดับในพื้นที่สูงที่ไม่สามารถแจ้งผ่านสัญญาณโทรศัพท์ได้ กฟภ. จึงได้มีการประชุมหารือเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำองค์ความรู้ที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาจนเกิดการคิดค้นระบบการแจ้งเตือนไฟฟ้าดับอัตโนมัติเพื่อแก้ไขเมื่อเกิดไฟฟ้าดับในบริเวณดังกล่าว
๑๘. บุคลากรด้านเทคนิค	☐ (๕)	๑๘.๑ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน (เชื่อมโยงข้อ ๑๗.๑)	มีการจัดให้เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการติดตั้งระบบ โปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน ฯลฯ
	☐ (๕)	๑๘.๒ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้ - ตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ - อธิบายลักษณะปัญหาในระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ	เจ้าหน้าที่มีการตอบคำถาม แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบ และประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องกรณีเกิดปัญหา

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		หน่วยงานต้องเขียนคำอธิบาย แนวทางการดำเนินงาน เพื่อให้เห็นว่า
๑๙. การจัดทำ ระบบฐานข้อมูล	☐ (๕)	๑๙.๑ มีการออกแบบระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูล สอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	กรณีส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) ต้องมีการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้งาน เสนอ ส่วนกลางให้ทราบ
	☐ (๕)	๑๙.๒ มีการรวบรวมข้อมูลจาก ผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่าง ครบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไป ใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูล และ พัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	กรณีส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) เจ้าหน้าที่ต้องสามารถนำเข้าข้อมูลได้ และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลดังกล่าวได้ รวมถึงมีการนำผลมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการ ให้บริการของหน่วยงานหรือเสนอแนะ ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลต่อส่วนกลาง
๒๐. การ ออกแบบระบบ เทคโนโลยี สารสนเทศ	☐ (๕)	๒๐.๑ การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่ จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บท เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด	- กรณีส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) ต้องมีการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้งานทันต่อ สถานการณ์ เสนอส่วนกลางให้ทราบ - หน่วยงานระดับสาขามีการปฏิบัติตามแผน แม่บทที่เกี่ยวข้อง
	☐ (๕)	๒๐.๒ การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ผู้ปฏิบัติงานหรือ ผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการ ให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และ วิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละ สถานการณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	* กรณีส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) เจ้าหน้าที่สามารถใช้ประโยชน์จากระบบได้สะดวก รวดเร็ว และต้องมีเรื่อง คำถาม-คำตอบ (FAQ) ในระบบเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานการให้บริการของหน่วยงานด้วย
๒๑. การบูรณาการวางแผนระบบ	☐ (๕)	๒๑.๑ การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาด ในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งหมายถึงหน่วยงานภายนอก

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	หน่วยงานต้องเขียนคำอธิบาย แนวทางการดำเนินงาน เพื่อให้เห็นว่า
๒๒. การพัฒนาระบบการให้บริการ online	<input type="checkbox"/> (☺) ๒๒.๑ มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียน ผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น	* มีระบบการให้บริการและระบบการร้องเรียนแบบ Online และต้องกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทาง Online ที่จัดให้มีขึ้น
๒๓. การพัฒนาระบบ Call Center	<input type="checkbox"/> (☺) ๒๓.๑ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ที่มีคุณสมบัติ ดังนี้ - มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพ ใช้งานได้ เสียงฟังชัดเจน - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ หรือประสานส่งต่อ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลสำหรับผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	มีระบบ Call Center มีการส่งต่อจะใช้เบอร์โทรศัพท์หมายเลข ๔ หลัก หรือใช้เบอร์โทรศัพท์ในพื้นที่ก็ได้ แต่ต้องมีคุณสมบัติครบทั้ง ๔ ข้อ
๒๔. เจ้าหน้าที่ตอบ Call center	<input type="checkbox"/> (๕) ๒๔.๑ มีระบบ/แผนการพัฒนาความรู้ และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ตอบ Call Center อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ	* มีการจัดทำแผนพัฒนาความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ Call Center จะทำโดยหน่วยงานภายในหรือหน่วยงานภายนอกก็ได้ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมและพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่อง

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		หน่วยงานต้องเขียนคำอธิบาย แนวทางการดำเนินงาน เพื่อให้เห็นว่า
	<input type="checkbox"/> (☺)	๒๔.๒ มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ตังไม่เกิน ๓ ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน ๕% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก	* มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการของ Call Center ที่ชัดเจน และเจ้าหน้าที่รับทราบมาตรฐานนั้น
	<input type="checkbox"/> (☺)	๒๔.๓ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด (เชื่อมโยงข้อ ๒๔.๒)	* มีรายงานหรือสถิติการปฏิบัติงานรายบุคคล แสดงให้เห็นว่าได้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานนั้น
๒๕. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น	<input type="checkbox"/> (☺)	๒๕.๑ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศ คู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น	มีแผนการบริหารจัดการความเสี่ยง กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ โดยเน้นเรื่องข้อมูลการให้บริการ สถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์
เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม (คำอธิบายถึงนวัตกรรมบริการหรือความริเริ่มใหม่ ๆ จนเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ)			
๒๖. การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ	<input type="checkbox"/> (☺)	* เป็นการคิดค้นสิ่งใหม่ หรือเป็นการพัฒนาสิ่งที่มีอยู่เดิมให้ดียิ่งขึ้น จนได้รับการยอมรับจากผู้รับบริการ หรือเป็นผลงานที่ได้รับรางวัลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกประเทศ	

- 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)
 - สัญลักษณ์ * หมายถึง ข้อที่ต้องแนบหลักฐานหรือรูปถ่ายประกอบ (รูปถ่ายให้มีขนาดไม่เกิน ๙ x ๙ ซม. และไม่เกิน ๒ ภาพต่อข้อคำถาม)