



## การยื่นใบสมัคร และการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม

๑. มีหนังสือเรียน : ประธานกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก
๒. ระยะเวลาการรับสมัคร : ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ สามารถยื่นใบสมัครได้ตั้งแต่วันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๑ ถึง วันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑
๓. เงื่อนไขการยื่นใบสมัคร : ผู้สมัครขอรับการรับรองมาตรฐานต้องเป็นผู้จัดทำเอกสารด้วยตนเอง
  - ๓.๑ **หน่วยงานส่วนกลาง** : กระทรวง และกรม ยื่นใบสมัครได้โดยตรง  
หน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งในภูมิภาค : ยื่นใบสมัครได้โดยหน่วยงานต้นสังกัด และขอให้แจ้งผู้ว่าราชการจังหวัดทราบด้วย
  - ๓.๒ **หน่วยงานส่วนภูมิภาค** : จังหวัด อำเภอ และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ยื่นใบสมัครได้โดยจังหวัด
  - ๓.๓ **หน่วยงานส่วนท้องถิ่น** :
    - ๓.๓.๑ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ยื่นใบสมัครได้โดยตรง
    - ๓.๓.๒ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลนคร และเทศบาลเมือง ยื่นใบสมัครได้โดยตรง และขอให้แจ้งผู้ว่าราชการจังหวัดทราบด้วย
  - ๓.๔ **หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ** : ยื่นใบสมัครได้โดยรัฐวิสาหกิจต้นสังกัด
  - ๓.๕ **หน่วยงานอื่นใดของรัฐ** : ยื่นใบสมัครได้โดยตรง
๔. **จัดส่งเอกสารด้วยตนเองหรือทางไปรษณีย์** ที่อยู่ : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล เลขที่ ๑ ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๐ พร้อมกับส่ง File Word กับ File PDF ทาง E-mail Address : [supalukt.t@opm.go.th](mailto:supalukt.t@opm.go.th) ภายในวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑  
**หมายเหตุ** : จะถือวันประทับตราไปรษณีย์ หรือกรณีส่งด้วยตนเองจะถือวันที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประทับรับเอกสารดังกล่าว
๕. **สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่**  
หมายเลขโทรศัพท์ : ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๓, ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๘, ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๒๕ และ ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๘๗  
หมายเลขโทรสาร : ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๔

การรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

พ.ศ. ๒๕๖๑

แบบฟอร์มใบสมัครขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก  
(Government Easy Contact Center: GECC)



ชื่อศูนย์ราชการสะดวก :

.....  
.....

สถานที่ตั้ง/ให้บริการ :

.....  
.....  
.....

มีความประสงค์ขอรับการตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑

ชื่อส่วนราชการ (เจ้าภาพหลัก) : .....

ชื่อผู้ประสานงาน..... ตำแหน่ง.....

สำนัก/กอง.....

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

เบอร์โทรสาร.....

e-Mail.....

หมายเหตุ : ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ สามารถยื่นใบสมัครได้ตั้งแต่วันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๑  
ถึงวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

## Checklist ประเมินตนเองตามแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	คำอธิบายหรือหลักฐานการดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
<b>๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ</b>		
๑. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ	<input type="checkbox"/> (๕) <p>๑.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ ซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประเภทงานบริการ</li> <li>- วันและเวลาเปิดให้บริการ</li> <li>- สถานที่ให้บริการ</li> <li>- ความยากง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ</li> <li>- สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ</li> <li>- การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ</li> </ul>	อธิบาย ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....
	<input type="checkbox"/> (๕) <p>๑.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ</p>	* รายงานการวิเคราะห์ผลการสำรวจตามข้อ ๑.๑
๒. งานบริการ	<input type="checkbox"/> (๕) <p>๒.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน</li> <li>- งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์</li> <li>- งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน</li> </ul>	* รูปถ่ายงานบริการของศูนย์ราชการสะดวก
	<input type="checkbox"/> (๕) <p>๒.๒ งานบริการที่เหมาะสม หรืองานบริการอื่นๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ</p>	ระบุงานเพิ่มเติม ..... ..... ..... .....
๓. เวลาเปิดให้บริการ	<input type="checkbox"/> (๕) <p>๓.๑ การให้บริการนอกเวลาราชการหรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น</p> <p>วันจันทร์-ศุกร์ (เวลา ๑๗.๐๐ - ๑๙.๐๐ น.) วันเสาร์-อาทิตย์ (เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.) วัน-เวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยง เป็นต้น (เชื่อมโยงข้อ ๑)</p>	* รูปถ่ายเวลาการให้บริการนอกเวลาราชการที่แสดงให้เห็นชัด

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
๔. สถานที่บริการ	<input type="checkbox"/> (๕)	๔.๑ มีระบบการขนส่งที่เข้าถึงสถานที่บริการ เพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง	ระบบขนส่ง
	<input type="checkbox"/> (๕)	๔.๒ มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการอย่างชัดเจน ไม่ติดตั้งในตำแหน่งที่ทำให้เกิดความสับสน	* รูปถ่ายป้าย/สัญลักษณ์
	<input type="checkbox"/> (๕)	๔.๓ เข้าถึงได้สะดวก และจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ ณ บริเวณสถานที่บริการ	* รูปถ่ายสภาพบริเวณสถานที่บริการ
	<input type="checkbox"/> (๕)	๔.๔ การออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟท์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น	* รูปถ่ายประกอบ
๕. พื้นที่ให้บริการ	<input type="checkbox"/> (๕)	๕.๑ การออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่ และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ	* รูปถ่ายประกอบ
	<input type="checkbox"/> (๕)	๕.๒ ขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้ออำนวย (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	* รูปถ่ายประกอบ
	<input type="checkbox"/> (๕)	๕.๓ ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายต้องออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน	* รูปถ่ายประกอบ
๖. การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ	<input type="checkbox"/> (๕)	๖.๑ มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่ สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม แก้วน้ำ พักรอ เป็นต้น	* รูปถ่ายประกอบ
	<input type="checkbox"/> (๕)	๖.๒ การจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ	* รูปถ่ายประกอบ

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	คำอธิบายหรือหลักฐานการดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
๗. ระบบคิว/จุด แกร็บ	<input type="checkbox"/> (๕) ๗.๑ การจัดให้มีระบบคิว เพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม	* รูปถ่ายประกอบ
	<input type="checkbox"/> (๕) ๗.๒ มีจุดแกร็บ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรอง ผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับ บริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอก แบบฟอร์มต่างๆ เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการบริการและลด ระยะเวลาารอคอย	* รูปถ่ายประกอบ
๘. การ ออกแบบ ระบบงาน	<input type="checkbox"/> (๕) ๘.๑ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการ ที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับ บริการนาน	* รูปถ่ายประกอบ
	<input type="checkbox"/> (๕) ๘.๒ มี การกำหนดผู้รับ ผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทร ติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่าง ชัดเจน	* รูปถ่ายประกอบ
	<input type="checkbox"/> (๕) ๘.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูล จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน	* เอกสารแสดงหัวข้อคู่มือ
	<input type="checkbox"/> (๕) ๘.๔ การให้บริการไปในทิศทาง เดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบ การบริการของแต่ละจุด เป็นต้น	อธิบาย ..... ..... ..... ..... .....
	<input type="checkbox"/> (๕) ๘.๕ มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการ และ ระบบ การติดตามสถานะ ผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลา การต่อใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้ง เตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือ ออกแบบระบบสารสนเทศให้ ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอน สถานะการรับบริการในงานที่ไม่แล้ว เสร็จในทันที เป็นต้น	อธิบาย ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบายหรือหลักฐานการดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
	<input type="checkbox"/> (☺)	๘.๖ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์	* หลักฐานที่ให้บริการผ่าน online
	<input type="checkbox"/> (☺)	๘.๗ มีการปรับปรุงแบบฟอร์มการขอรับอนุญาตต่าง ๆ ให้ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน	* หลักฐานตัวอย่างแบบฟอร์ม
๙. การจัดสรรบุคลากร	<input type="checkbox"/> (๕)	๙.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น	อธิบาย ..... ..... .....
	<input type="checkbox"/> (๕)	๙.๒ มีการจัดตารางการทำงานในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก เพื่อให้เหมาะสมในการให้บริการผู้รับบริการที่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละช่วงของจุดให้บริการ	* หลักฐานการทำงาน
	<input type="checkbox"/> (๕)	๙.๓ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน	อธิบาย ..... ..... .....
<b>๒. ระบบจุดให้บริการ</b>			
๑๐. บุคลากรด้านการบริการ	<input type="checkbox"/> (๕)	๑๐.๑ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรมสัมมนา ระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ	* อธิบายและแนบหลักฐานการอบรม ๑ แผ่น ..... ..... ..... ..... .....
	<input type="checkbox"/> (๕)	๑๐.๒ เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบ ซอฟต์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนมีความเข้าใจในด้านการใช้งานระบบ	* อธิบายและแนบหลักฐานการอบรม ๑ แผ่น ..... ..... ..... ..... .....
	<input type="checkbox"/> (๕)	๑๐.๓ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง	อธิบาย ..... ..... .....

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	คำอธิบายหรือหลักฐานการดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
	<input type="checkbox"/> (๕) ๑๐.๔ เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต	อธิบาย ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....
	<input type="checkbox"/> (๖) ๑๐.๕ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ	อธิบาย ..... ..... ..... .....
	<input type="checkbox"/> (๗) ๑๐.๖ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น	* อธิบายและแนบหลักฐานประกอบ ๑ แผ่น ..... ..... ..... .....
๑๑. ระบบการประเมินความพึงพอใจ	<input type="checkbox"/> (๕) ๑๑.๑ มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	* รูปถ่ายประกอบ
	<input type="checkbox"/> (๕) ๑๑.๒ มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง	อธิบายการนำผลการประเมินมาปรับปรุงการบริการ ..... ..... .....
	<input type="checkbox"/> (๕) ๑๑.๓ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	* รายงานผลการประเมิน
๑๒. คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน	<input type="checkbox"/> (๕) ๑๒.๑ วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน)	อธิบาย ..... ..... ..... .....
	<input type="checkbox"/> (๕) ๑๒.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	* อธิบายและแนบหลักฐานประกอบ ๑ แผ่น ..... ..... ..... .....

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบายหรือหลักฐานการดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
	<input type="checkbox"/> (☺)	๑๒.๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนในประเด็นเดิมจะต้องไม่เกิดขึ้นซ้ำอีก	อธิบาย ..... ..... .....
๑๓. ช่องทางการให้บริการ	<input type="checkbox"/> (☺)	๑๓.๑ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	อธิบาย ..... ..... ..... .....
<b>๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ</b>			
๑๔. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน	<input type="checkbox"/> (๕)	๑๔.๑ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	* อธิบายและแนบแผนการดำเนินการ GECC ..... ..... ..... .....
	<input type="checkbox"/> (๕)	๑๔.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน ทั้งนี้ อาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหา (ขึ้นกับลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้น)	อธิบาย ..... ..... ..... .....
๑๕. การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย	<input type="checkbox"/> (☺)	๑๕.๑ มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น	อธิบาย ..... ..... .....
๑๖. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน	<input type="checkbox"/> (๕)	๑๖.๑ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	อธิบาย ..... ..... ..... .....



หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบายหรือหลักฐานการดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
	<input type="checkbox"/> (๕)	๑๖.๒ มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย	อธิบาย ..... ..... .....
๑๗. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง	<input type="checkbox"/> (๕)	๑๗.๑ การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น	อธิบาย ..... ..... ..... ..... ..... .....
	<input type="checkbox"/> (๕)	๑๗.๒ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	อธิบาย ..... ..... ..... ..... .....
๑๘. บุคลากรด้านเทคนิค	<input type="checkbox"/> (๕)	๑๘.๑ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน (เชื่อมโยงข้อ ๑๗.๑)	อธิบาย ..... ..... ..... .....
	<input type="checkbox"/> (๕)	๑๘.๒ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้ - ตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ - อธิบายลักษณะปัญหาในระบบ - ใช้อุปกรณ์ต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ	อธิบาย ..... ..... ..... ..... .....
๑๙. การจัดทำระบบฐานข้อมูล	<input type="checkbox"/> (๕)	๑๙.๑ มีการออกแบบระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	อธิบาย ..... ..... ..... .....

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	คำอธิบายหรือหลักฐานการดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
	<input type="checkbox"/> (๕) ๑๙.๒ มีการรวบรวมข้อมูลจาก ผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูล และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	อธิบาย ..... ..... ..... ..... ..... .....
๒๐. การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	<input type="checkbox"/> (๕) ๒๐.๑ การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด	อธิบาย ..... ..... ..... ..... ..... .....
	<input type="checkbox"/> (๕) ๒๐.๒ การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	* อธิบายและแนบรูปถ่ายหัวข้อคำถาม-คำตอบ (FAQ) ในระบบ ..... ..... ..... ..... ..... .....
๒๑. การบูรณาการวางแผนระบบ	<input type="checkbox"/> (๕) ๒๑.๑ การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	อธิบาย ..... ..... ..... ..... ..... .....
๒๒. การพัฒนาระบบการให้บริการ online	<input type="checkbox"/> (๕) ๒๒.๑ มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียน ผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ	* อธิบายและแนบหลักฐานประกอบ ๑ แผ่น ..... ..... ..... ..... ..... .....

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	คำอธิบายหรือหลักฐานการดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
	Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น	..... ..... .....
๒๓. การพัฒนาระบบ Call Center	<input type="checkbox"/> (☺) ๒๓.๑ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ที่มีคุณสมบัติ ดังนี้ - มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพ ใช้งานได้ เสียงฟังชัดเจน - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งต่อ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	อธิบาย ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....
๒๔. เจ้าหน้าที่ตอบ Call center	<input type="checkbox"/> (☹) ๒๔.๑ มีระบบ/แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ตอบ Call Center อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ	* อธิบายและแนบหลักฐานประกอบ ๑ แผ่น ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....
	<input type="checkbox"/> (☺) ๒๔.๒ มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ตั้งไม่เกิน ๓ ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรกไม่เกิน ๕% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก	* อธิบายและแนบหลักฐานประกอบ ๑ แผ่น ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....
	<input type="checkbox"/> (☺) ๒๔.๓ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด (เชื่อมโยงข้อ ๒๔.๒)	* อธิบายและแนบหลักฐานประกอบ ๑ แผ่น ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	คำอธิบายหรือหลักฐานการดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
๒๕. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น	<input type="checkbox"/> (☺) ๒๕.๑ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศ คู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น	อธิบาย ..... ..... ..... ..... .....
<b>เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม</b> (คำอธิบายถึงนวัตกรรมบริการหรือความริเริ่มใหม่ ๆ จนเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ)		
๒๖. การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ	<input type="checkbox"/> (☺) * อธิบายและแนบหลักฐานประกอบ ๑ แผ่น	..... ..... .....

- 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 (รูปถ่ายให้มีขนาด ๙ x ๙ ซม. และไม่เกิน ๒ ภาพต่อข้อคำถาม)

ผลประเมินคะแนน :	คะแนนเกณฑ์พื้นฐาน .....	คะแนน
	คะแนนเกณฑ์ขั้นสูง .....	คะแนน
	รวม .....	คะแนน

-----