



สถานที่ติดต่อ การยื่นใบสมัคร

๑. มีหนังสือเรียน: ประธานกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก
๒. ที่อยู่ : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล

เลขที่ ๑ ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๐

E-mail Address: supaluk.t@opm.go.th

๓. สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่

หมายเลขโทรศัพท์: ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๒๖

หมายเลขโทรสาร: ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๔

แบบฟอร์มใบสมัครขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
(Government Easy Contact Center: GECC)



ชื่อศูนย์ราชการสะดวก :

.....

สถานที่ตั้ง/ให้บริการ :

.....

.....

มีความประสงค์ขอรับการตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙

ชื่อส่วนราชการ (เจ้าภาพหลัก) :

ชื่อผู้ประสานงาน..... ตำแหน่ง.....

สำนัก/กอง.....

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

เบอร์โทรสาร.....

e-Mail.....

หมายเหตุ : ปี พ.ศ. ๒๕๕๙ สามารถยื่นใบสมัครได้ภายในวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๙

Checklist ประเมินตนเองตามแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ		
๑. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ	<input type="checkbox"/> (๕) <p>๑.๑ มีการสำรวจตามหลักสถิติ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ 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"/> (๑) ๔.๑ มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการ เพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง
	<input type="checkbox"/> (๑) ๔.๒ มีป้าย/สัญลักษณ์ บอทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการอย่างชัดเจน ไม่ติดตั้งในตำแหน่งที่ทำให้เกิดความสับสน
	<input type="checkbox"/> (๑) ๔.๓ เข้าถึงได้สะดวก และจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ ณ บริเวณสถานที่บริการ
	<input type="checkbox"/> (๑) ๔.๔ การออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟท์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างได้ แคนเตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง (ความสูง ๗๐-๗๕ ซม. กว้างไม่น้อยกว่า ๘๐ ซม.)* เป็นต้น
๕. พื้นที่ให้บริการ	<input type="checkbox"/> (๑) ๕.๑ การออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่ และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ
	<input type="checkbox"/> (๑) ๕.๒ ขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื่อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย ไม่น้อยกว่า ๒๘-๓๐ นิ้ว)** และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว
	<input type="checkbox"/> (๑) ๕.๓ ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายต้องออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
๖. การ จัดเตรียมวัสดุ/ อุปกรณ์ หรือสิ่ง อำนวยความสะดวก สะดวกอื่น ๆ	<input type="checkbox"/> (๑) ๖.๑ มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่ สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม แก้วน้ำ พักรอ เป็นต้น
	<input type="checkbox"/> (๑) ๖.๒ การจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาด และ ถูกสุขลักษณะ
๗. ระบบคิว/จุด แรกรับ	<input type="checkbox"/> (๑) ๗.๑ การจัดให้มีระบบคิว เพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม
	<input type="checkbox"/> (๑) ๗.๒ มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรอง ผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย
๘. การ ออกแบบ ระบบงาน	<input type="checkbox"/> (๑) ๘.๑ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการ ที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน
	<input type="checkbox"/> (๑) ๘.๒ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน
	<input type="checkbox"/> (๑) ๘.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูล จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มืออย่างชัดเจน

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
	<input type="checkbox"/> (๕) ๘.๔ การให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบการบริการของแต่ละจุด เป็นต้น
	<input type="checkbox"/> (๖) ๘.๕ มีระบบทักทายผู้รับบริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะการรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น
	<input type="checkbox"/> (๗) ๘.๖ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์
	<input type="checkbox"/> (๘) ๘.๗ มีการปรับปรุงแบบฟอร์มการขอรับอนุญาตต่าง ๆ ให้ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน
๙. การจัดสรรบุคลากร	<input type="checkbox"/> (๑) ๙.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น
	<input type="checkbox"/> (๒) ๙.๒ มีการจัดตารางการทำงานในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก เพื่อให้เหมาะสมในการให้บริการผู้รับบริการที่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละช่วงของจุดให้บริการ
	<input type="checkbox"/> (๓) ๙.๓ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
๒. ระบุจุดให้บริการ		
๑๐. บุคลากร ด้านการบริการ	<input type="checkbox"/> (๒) ๑๐.๑ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรมสัมมนา ระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ	
	<input type="checkbox"/> (๒) ๑๐.๒ เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบ ซอฟต์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนมีความเข้าใจในด้านการใช้งานระบบ (เชื่อมโยงข้อ ๑๗.๑)	
	<input type="checkbox"/> (๒) ๑๐.๓ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง	
	<input type="checkbox"/> (๒) ๑๐.๔ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต 	
	<input type="checkbox"/> (๓) ๑๐.๕ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ เช่น บริการอื่น ๆ เพิ่มเติมในเชิงรุก เป็นต้น	
	<input type="checkbox"/> (๓) ๑๐.๖ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น (เชื่อมโยงข้อ ๑๓.๑ และ ๒๑.๑)	

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
๑๑. ระบบการประเมินความพึงพอใจ	<input type="checkbox"/> (๒) ๑๑.๑ มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ
	<input type="checkbox"/> (๒) ๑๑.๒ มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง
	<input type="checkbox"/> (๒) ๑๑.๓ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐
๑๒. คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน	<input type="checkbox"/> (๒) ๑๒.๑ วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน)
	<input type="checkbox"/> (๒) ๑๒.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน
	<input type="checkbox"/> (๒) ๑๒.๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนในประเด็นเดิมจะต้องไม่เกิดขึ้นซ้ำอีก
๑๓. ช่องทางการให้บริการ	<input type="checkbox"/> (๒) ๑๓.๑ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือ ช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ		
๑๔. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน	<input type="checkbox"/> (๑) ๑๔.๑ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	
	<input type="checkbox"/> (๒) ๑๔.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน ทั้งนี้ อาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหา (ขึ้นกับลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้น)	
๑๕. การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย	<input type="checkbox"/> (๑) ๑๕.๑ มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น	
๑๖. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน	<input type="checkbox"/> (๑) ๑๖.๑ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง สามารถมีระบบรับส่งเรื่อง และการให้บริการได้ถูกต้องรวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ (เชื่อมโยงข้อ ๑๑.๒, ๑๔, ๑๕)	
	<input type="checkbox"/> (๒) ๑๖.๒ มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย	

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
๑๗. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง	<input type="checkbox"/> (๑) ๑๗.๑ การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีเอกสารสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น	
	<input type="checkbox"/> (๒) ๑๗.๒ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันพบพจนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	
๑๘. บุคลากรด้านเทคนิค	<input type="checkbox"/> (๑) ๑๘.๑ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน (เชื่อมโยงข้อ ๑๗.๑)	
	<input type="checkbox"/> (๒) ๑๘.๒ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้ - ตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ - อธิบายลักษณะปัญหาในระบบเครือข่ายต่อเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ	
๑๙. การจัดทำระบบฐานข้อมูล	<input type="checkbox"/> (๑) ๑๙.๑ มีการออกแบบระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูล สอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
	<input type="checkbox"/> (๕) ๑๙.๒ มีการรวบรวมข้อมูลจาก ผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูล และ พัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
๒๐. การ ออกแบบระบบ เทคโนโลยี สารสนเทศ	<input type="checkbox"/> (๕) ๒๐.๑ การออกแบบระบบเทคโนโลยี สารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่ จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บท เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
	<input type="checkbox"/> (๕) ๒๐.๒ การออกแบบระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ ให้ผู้ปฏิบัติงานหรือ ผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการ ให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และ วิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละ สถานการณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
๒๑. การบูรณา การวางแผน ระบบ	<input type="checkbox"/> (๕) ๒๑.๑ การบูรณาการการทำงาน ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาด ในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
๒๒. การพัฒนา ระบบการ ให้บริการ online	<input type="checkbox"/> (๕) ๒๒.๑ มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการเรียน ผ่าน ช่องทางที่เป็นระบบ online และมี การกำหนดมาตรฐานการให้บริการใน แต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่าง ชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความ ต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การ ติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
		๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น (เชื่อมโยงข้อ ๑๓.๑)	
๒๓. การพัฒนาระบบ Call Center (ถ้ามี)	<input checked="" type="checkbox"/> (☺)	๒๓.๑ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพ ใช้งานได้ เสียงฟังชัดเจน - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลของผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	
๒๔. เจ้าหน้าที่ตอบ Call center (ถ้ามี)	<input checked="" type="checkbox"/> (๕)	๒๔.๑ มีระบบ/แผนการพัฒนาความรู้ และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ตอบ Call Center อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง กระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ	
	<input checked="" type="checkbox"/> (☺)	๒๔.๒ มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ดิ่งไม่เกิน ๓ ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรกไม่เกิน ๕%	

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		คำอธิบายแนวทาง/ผลดำเนินการ (สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นรูปธรรม)
		- การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อ ครั้งแรก
	<input type="checkbox"/> (☺)	๒๔.๓ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ ตามมาตรฐานที่กำหนด (เชื่อมโยงข้อ ๒๔.๒)
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			
(คำอธิบายถึงนวัตกรรมการบริการหรือความริเริ่มใหม่ 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 หรือนวัตกรรมการบริการ (ถ้ามี) ไม่เกิน ๕ หน้า

ผลประเมินคะแนน :	คะแนนเกณฑ์พื้นฐาน	คะแนน
	คะแนนเกณฑ์ขั้นสูง	คะแนน
	รวม	คะแนน