



คำสั่งสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา

ที่ ๒๕ / ๒๕๖๖

เรื่อง มอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบการจัดทำข้อมูลศูนย์ราชการสะดวก

(Government Easy Contact : GECC)

ตามคำสั่งสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ที่ ๒๓/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ได้แต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact : GECC) เพื่อดำเนินงานศูนย์ราชการสะดวกให้เป็นไปตามมาตรฐานหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ส่วนราชการ ประชาชนทั่วไป ที่มาติดต่อราชการ นั้น

เพื่อให้การดำเนินงาน การจัดทำแผน การจัดทำข้อมูล และขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา เป็นไปตามมาตรฐานหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ และบรรลุดำเนินการตามที่กำหนด จึงมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบการจัดทำข้อมูลศูนย์ราชการสะดวก รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายคำสั่งนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๔ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นางฉวีวรรณ พิทักษ์วินัย)

คลังจังหวัดพะเยา

เอกสารแนบท้ายคำสั่งสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ที่ ๒๕/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๖

เกณฑ์ด้านกายภาพ จำนวน ๑๕ ข้อ (ต้องผ่านเกณฑ์ทุกข้อ)

ข้อที่	สิ่งที่ต้องดำเนินการ	มอบหมายดำเนินการ	
		ผู้กำกับดูแล	ผู้รับผิดชอบ
๑	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยง หรือ เวลา ๑๗.๐๐ - ๑๙.๐๐ น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น. เป็นต้น	นางนิภาพร เผ่ากันทะ	นายปริญญา สุจริต น.ส.อารีย์ ยอดแก้ว
๒	มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง โดยสามารถเข้าถึงสถานที่ด้วยรถสาธารณะ		
๓	มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน (ให้อนุกรรมการฯ พิจารณาจากป้ายบอกทิศทางหรือตำแหน่งจุดให้บริการภายในหน่วยงาน)		
๔	มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น๑ (กรณีไม่มีลิฟต์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้ โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น (หมายเหตุ ควรพิจารณาในเรื่องการใช้ได้จริงของสถานที่โดยให้อนุกรรมการฯ ทดสอบด้วย)		
๕	มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ (หมายเหตุ ต้องโล่ง โปร่ง ไม่แออัดและคำนึงถึงการให้บริการผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง)		
๖	มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้ โดยจัดให้มีป้ายชื่อผู้รับผิดชอบ เบอร์โทรติดต่อ แสดงให้ผู้รับบริการเห็นบริเวณจุดให้บริการได้อย่างชัดเจน		
๗	มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว		
๘	ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากล ทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน (เช่น ติดแถบเตือนให้ระมัดระวังบริเวณจุดพื้นที่ต่างระดับ)		
๙	มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอที่จะไม่ทำให้เกิดอันตราย และไม่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ		
๑๐	มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม แก้วน้ำ พักผ่อน เป็นต้น		

เอกสารแนบท้ายคำสั่งสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ที่ ๒๕/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๖

เกณฑ์ด้านกายภาพ จำนวน ๑๕ ข้อ (ต้องผ่านเกณฑ์ทุกข้อ)

ข้อที่	สิ่งที่ต้องดำเนินการ	มอบหมายดำเนินการ	
		ผู้กำกับดูแล	ผู้รับผิดชอบ
๑๑	มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ (กรณีที่ห้องน้ำไม่อยู่ในอำนาจการบริหารจัดการของหน่วยงานเอง ให้พิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ)	นางนิภาพร เผ่ากันทะ	นายปริญญา สุจริต น.ส.อารีย์ ยอดแก้ว
๑๒	มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม		
๑๓	มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลาการคอย		
๑๔	มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ		
๑๕	มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะได้ในบริเวณที่เหมาะสม		

เอกสารแนบท้ายคำสั่งสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ที่ ๒๕ /๒๕๖๖ ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๖

๑. เกณฑ์คุณภาพ ด้านสถานที่ (ขั้นสูง 😊) ๓ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน รวม ๖ คะแนน

ข้อที่	สิ่งที่ต้องดำเนินการ	มอบหมายดำเนินการ	
		ผู้กำกับดูแล	ผู้รับผิดชอบ
ข้อ ๑ ด้านสถานที่			
😊๑.๑	มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการที่ทุกคนสามารถใช้งานได้โดยไม่แบ่งแยกเพศ อายุ หรือความแตกต่างทางกายภาพตามแนวคิดอารยสถาปัตย์ หรือ Universal design	นางนิภาพร เผ่ากันทะ	น.ส.นรีกานต์ โกมิตร
๑.๑.๑	มีและสามารถใช้งานได้จริง ทั้ง ๖ รายการ ดังนี้ ๑) ที่จอดรถสำหรับคนพิการ ๒) ทางลาด ๓) สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ ๔) ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ๕) ห้องน้ำสำหรับคนพิการ ๖) ประตูสำหรับคนพิการ		
๑.๑.๒	ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ ต้องสร้างภูมิทัศน์ให้เอื้อต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน โดยจัดให้มีพื้นที่สีเขียวสาธารณะ รมรื่น สวยงามตามธรรมชาติ เช่น สวนสาธารณะ สวนหย่อม เป็นต้น		
😊๑.๒	มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ		น.ส.พัทธ์ชญญา พรมนา
๑.๒.๑	มีการคัดแยกขยะในหน่วยงาน และดำเนินการตามแนวทางลดขยะให้เป็นศูนย์ (Zero Waste) ทั้ง Reduce Reuse และ Recycle		
๑.๒.๒	ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ มีการสร้างสรรค์กิจกรรมภายในหน่วยงาน เพื่อการจัดการขยะอย่างยั่งยืนร่วมกับเจ้าหน้าที่หรือผู้รับบริการ		
😊๑.๓	มีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน		นางธิดา จันทราพูน
๑.๓.๑	มีการดำเนินการภายในหน่วยงานเพื่อลดการใช้พลังงาน		

ข้อที่	สิ่งที่ต้องดำเนินการ	มอบหมายดำเนินการ	
		ผู้กำกับดูแล	ผู้รับผิดชอบ
๑.๓.๒	ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และมีการดำเนินการตาม แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความเป็นกลางของคาร์บอน (Carbon Neutrality) เช่น การติดตั้ง Solar Rooftop การใช้งานอาคารและการบำรุงรักษาอาคารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่อง	นางนิภาพร เผ่ากันทะ	นางธิดา จันทราพูน

เอกสารแนบท้ายคำสั่งสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ที่ ๒๔ /๒๕๖๖ ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๖

๒. เกณฑ์คุณภาพ ด้านบริการ (ขั้นพื้นฐาน ๕) จำนวน ๗ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๗ คะแนน (ต้องผ่านเกณฑ์ทุกข้อ) เกณฑ์ด้านคุณภาพ ด้ายบริการ (ขั้นสูง 😊) จำนวน ๑๑ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน รวม ๒๒ คะแนน รวมทั้งสิ้น ๒๙ คะแนน

ข้อที่	สิ่งที่ต้องดำเนินการ	มอบหมายดำเนินการ	
		ผู้กำกับดูแล	ผู้รับผิดชอบ
ข้อ ๒ ด้านบริการ			
๕ ๒.๑	มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการเพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและแก้ไขปัญหาการให้บริการ ซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ * โดยหน่วยงานต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการโดยใช้เทคนิคหรือวิธีการเพื่อให้ทราบความคาดหวังของผู้รับบริการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีขนาดเหมาะสม และต้องกำหนดครอบคลุมทั้ง ๖ ประเด็น และผลการสำรวจที่ได้รับคืออะไร (ผลการสำรวจไม่ควรนานกว่า ๒ ปี) ให้พิจารณาแบบสำรวจของหน่วยงานว่าครบทั้ง ๖ ประเด็นหรือไม่ และแบบสำรวจของหน่วยงานทำให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่	น.ส.สุนทรีย์ สารเร็ว	น.ส.นริกันต์ โกมิตร
๕ ๒.๒	มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ - มีการรายงานผลการวิเคราะห์ตามข้อ ๒.๑ - นำผลการสำรวจมาออกแบบการให้บริการ		นายกฤษณรงค์ ครองสุข
๕ ๒.๓	มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์		น.ส.พัทธ์ชญญา พรมนา

ข้อที่	สิ่งที่ต้องดำเนินการ	มอบหมายดำเนินการ	
		ผู้กำกับดูแล	ผู้รับผิดชอบ
๒.๔	มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน - มีผังภาพหรือขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน - แสดงระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน	น.ส.สุนทรีย์ สารเร็ว	น.ส.ทิพวรรณ มีสุข
๒.๕	มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน และทบทวนปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ		นางรัชฎาพร ชันทะบุตร
๒.๕.๑	มีการจัดทำคู่มือ ประกอบด้วย ๑) คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ๒) คู่มือการให้บริการที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น คู่มือคำถาม – คำตอบ (FAQ) ๓) คู่มือสำหรับการจัดการข้อร้องเรียน		นางรัชฎาพร ชันทะบุตร
๒.๕.๒	ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และมีคู่มือข้างต้นที่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย เช่น อยู่บนระบบออนไลน์ เป็นต้น และเคยมีการปรับปรุงคู่มือใด ๆ ในช่วง ๒ ปีที่ผ่านมา ประเด็นการปรับปรุง ได้แก่ - ประเด็นเดิมในคู่มือก่อนปรับปรุง คือ - ประเด็นที่ปรับปรุงในคู่มือ คือ		
๒.๖	มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะ การรับบริการ ในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น		
๒.๖.๑	มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางปกติ เช่น หนังสือแจ้งเตือน โทรศัพท์	นายสมบัติ อยู่สบาย	นายสมบัติ อยู่สบาย
๒.๖.๒	มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางดิจิทัล เช่น SMS E-mail Application * สามารถได้ ๒ คะแนน โดยไม่จำเป็นต้องผ่านเกณฑ์ ๑ คะแนน		
๒.๗	มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์		

ข้อที่	สิ่งที่ต้องดำเนินการ	มอบหมายดำเนินการ	
		ผู้กำกับดูแล	ผู้รับผิดชอบ
๒.๗.๑	มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ ด้วยการยื่นคำขอผ่านแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) และแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องได้	น.ส.สุนทรีย์ สารเร็ว	นายสมบัติ อยู่สบาย
๒.๗.๒	ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ ข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วตามข้างต้น ไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการให้บริการแบบดิจิทัลเต็มรูปแบบ (Fully Digital)		
๒.๘	มีการนำผลการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสียและเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ - มีการติดตามปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ - ตัวอย่างการปรับปรุงแก้ไขปัญหา - ผลลัพธ์ของการแก้ไข้ปัญหา เช่น ลดระยะเวลา ลดขั้นตอน ความพึงพอใจ เป็นต้น		น.ส.ทิพวรรณ มีสุข
๒.๙	มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน		น.ส.วิมลศรี สุราษฎร์
๒.๙.๑	มีการกำหนดช่องทางการรับเรื่อง ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ผู้รับผิดชอบ และจัดให้มีวิธีการรับฟังจากประชาชน เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ทราบและชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชนได้		
๒.๙.๒	ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ มีระบบการติดตามความคืบหน้า และมีการแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน		
๒.๑๐	กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐		นางรัชฎาพร ชันทะบุตร
๒.๑๐.๑	ข้อร้องเรียนในการให้บริการจะต้องได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติ ตามเวลาที่กำหนดไว้น้อยกว่าร้อยละ ๘๐		
๒.๑๐.๒	ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ หน่วยงานมีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงานอันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน		
๒.๑๑	มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ		นางปริณพร วาจาสัตย์
๒.๑๑.๑	มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษาและการรับเรื่องร้องเรียน ๔ ช่องทาง (เช่น อีเมล โทรศัพท์ จดหมาย และการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หน่วยงาน)		

ข้อที่	สิ่งที่ต้องดำเนินการ	มอบหมายดำเนินการ	
		ผู้กำกับดูแล	ผู้รับผิดชอบ
๒.๑๑.๒	ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ พัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการและการให้คำปรึกษา และรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย และเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ มากกว่า ๔ ช่องทาง (เพิ่มเติมจากที่ระบุไว้ข้างต้น)	น.ส.สุนทรีย์ สารเร็ว	นางปริญพร วาจาสัตย์
๒.๑๒	มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน ซึ่งต้องประกอบด้วย - หัวข้อเรื่องที่ติดตาม - วัตถุประสงค์ - ผู้รับผิดชอบ - ระยะเวลาดำเนินการ - ผลดำเนินการ - ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง		น.ส.อาทิตยา ชัยรัตน์
๒.๑๓	มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน		นางปริญพร วาจาสัตย์
๒.๑๓.๑	มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน (monitoring) ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ ๒.๑๒		
๒.๑๓.๒	ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ กรณีที่เกิดปัญหา มีการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที (take action) เช่น การจัดชุดเฉพาะกิจลงพื้นที่แก้ปัญหาตามความเหมาะสม		
๒.๑๔	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ มีบันทึก/รูปภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้องค์ความรู้ เพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือเพื่อออกแบบหรือสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ		นางธิดา จันทราพูน
๒.๑๔.๑	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีระบบสารสนเทศของการจัดการความรู้เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงได้		

ข้อที่	สิ่งที่ต้องดำเนินการ	มอบหมายดำเนินการ	
		ผู้กำกับดูแล	ผู้รับผิดชอบ
๒.๑๔.๒	ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ มีการนำกระบวนการงานที่ถูกออกแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม	น.ส.สุนทรีย์ สารเร็ว	นางธิดา จันทราพูน
☺๒.๑๕	มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า		นายวินัย อุ่นใจ
๒.๑๕.๑	มีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานภายนอก (ต่างสังกัด)		นายสมบัติ อยู่สบาย
๒.๑๕.๒	ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑๒ คะแนน และ มีการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อประโยชน์ในการให้บริการ (ต่างสังกัด)		
☺๒.๑๖	มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบ Call center ตลอดจนกำหนดมาตรฐานและพัฒนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง		
๒.๑๖.๑	หน่วยงานมีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบ Call center ให้เป็นไปตามมาตรฐาน โดย - สามารถประสานส่งต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (รวมถึงการส่งต่อข้อมูลจากส่วนกลางไปยังหน่วยงานส่วนภูมิภาค) - มีระบบเก็บข้อมูลผู้รับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน		นางธิดา จันทราพูน
๒.๑๖.๒	ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ หน่วยงานมีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการของ Call center อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่ามีมาตรฐานสู่ความเป็นเลิศอย่างไร		
๒.๑๗	มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่นสถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น มีแผนการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuty Plan : BCP) กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินต่างๆ โดยเน้นเรื่อง - ข้อมูลการให้บริการ - สถานที่ - บุคลากร - วัสดุอุปกรณ์ มีการฝึกซ้อมแผนการบริหารความต่อเนื่อง (อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง)		
☺๒.๑๘	มีการทบทวนแผนการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ตลอดจนสร้างความเข้าใจ และสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับทราบ		นายศุภศิลป์ กลิ่นหอม

ข้อที่	สิ่งที่ต้องดำเนินการ	มอบหมายดำเนินการ	
		ผู้กำกับดูแล	ผู้รับผิดชอบ
๒.๑๘.๑	มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องให้เป็นปัจจุบันและรองรับการปฏิบัติงานในภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ได้อย่างครอบคลุม ไม่ว่าจะเกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร	น.ส.สุนทรีย์ สารเร็ว	นายศุภศิลป์ กลิ่นหอม
๒.๑๘.๒	ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการบริหารความต่อเนื่องให้เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ได้ทราบ และเผยแพร่สื่อสารข้อมูลต่างๆ ให้ผู้รับบริการของหน่วยงาน เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ เช่น รูปแบบอินโฟกราฟิก คลิปวิดีโอ เป็นต้น		

เอกสารแนบท้ายคำสั่งสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ที่ ๒๕ /๒๕๖๖ ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๖

เกณฑ์คุณภาพ ด้านบุคลากร (ขั้นพื้นฐาน ๑) จำนวน ๑ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๑ คะแนน (ต้องผ่านเกณฑ์ทุกข้อ) เกณฑ์คุณภาพ ด้านบุคลากร (ขั้นสูง ☺) จำนวน ๔ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน รวม ๘ คะแนน รวมทั้งสิ้น ๙ คะแนน

ข้อที่	สิ่งที่ต้องดำเนินการ	มอบหมายดำเนินการ	
		ผู้กำกับดูแล	ผู้รับผิดชอบ
ข้อ ๓ ด้านบุคลากร			
๑๓.๑	มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น และจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	นายอดุลย์ ตนาวรรณ	น.ส.ทิพวรรณ มีสุข
	- มีการวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนของหน่วยงานที่เหมาะสมกับปริมาณงาน โดยจัดทำเป็นแผนกำลังคน		
	- มีการเสนอความต้องการกำลังคนให้ผู้บริหารที่มีอำนาจพิจารณา		
	- มีคำสั่งหรือตารางงานการให้บริการที่สอดคล้องกับผลสำรวจ หรือในช่วงพักทานอาหารหรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก		น.ส.วิมลศรี สุราษฎร์
๑๓.๒	มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน นอกเหนือจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ		
๓.๒.๑	มีวิธีการ หรือแนวทางในการพิจารณาให้สิ่งจูงใจ เช่น ผลการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชน หรือผู้บังคับบัญชา พนักงานดีเด่นประจำเดือน เป็นต้น		
๓.๒.๒	มีวิธีการ หรือแนวทางในการพิจารณาสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามความต้องการของแต่ละบุคคลที่อาจแตกต่างกันด้วยอายุ หรือตำแหน่งได้ (Personallization) *สามารถได้ ๒ คะแนน โดยไม่จำเป็นต้องผ่านเกณฑ์ ๑ คะแนน		
๑๓.๓	มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา ระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ		นายศุภศิลป์ กลิ่นหอม
๓.๓.๑	เจ้าหน้าที่ผ่านการฝึกอบรมหรือได้รับความรู้ด้านการให้บริการ ที่มีความสอดคล้องกับข้อ ๓.๑ และมีผลการประเมินสมรรถนะเกี่ยวกับการบริการ เช่น คะแนนสอบ คะแนนการประเมิน ใบประกาศนียบัตร เป็นต้น		
๓.๓.๒	ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ ผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐		
๑๓.๔	เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ และริเริ่มพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ		

ข้อที่	สิ่งที่ต้องดำเนินการ	มอบหมายดำเนินการ	
		ผู้กำกับดูแล	ผู้รับผิดชอบ
๓.๔.๑	เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไขและรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ - มีการสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต	นายอดุลย์ ตนาวรรณ	นายวินัย อุ่นใจ
๓.๔.๒	ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจากประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหาพัฒนาแก้ไข ซึ่งเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน โดยริเริ่มและพัฒนากการให้บริการขึ้นเพิ่มเติมจากนโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ		
☺๓.๕	เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบการให้บริการออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนออนไลน์ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น		นายฤทธณรงค์ ครองสุข
๓.๕.๑	มีการกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทางของการให้บริการระบบออนไลน์ และเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนด ** คณะอนุกรรมการฯ อาจให้เจ้าหน้าที่สาธิตให้ชม**		
๓.๕.๒	มีการดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในระบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่าปรับปรุงแล้วดีขึ้นอย่างไร		

เอกสารแนบท้ายคำสั่งสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ที่ ๒๕ /๒๕๖๖ ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๖

เกณฑ์ด้านคุณภาพ (ขั้นสูง 😊) จำนวน ๔ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน รวม ๘ คะแนน

ข้อที่	สิ่งที่ต้องดำเนินการ	มอบหมายดำเนินการ	
		ผู้กำกับดูแล	ผู้รับผิดชอบ
ข้อ ๔ ด้านเทคโนโลยี			
😊๔.๑	มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	น.ส.สุนทรีย์ สารเร็ว	น.ส.อาทิตยา ชัยรัตน์
๔.๑.๑	มีการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้งานระบบเสนอส่วนกลางทราบ สำหรับกรณีที่ส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User) หน่วยงานต้องมีระบบจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ เพื่อส่งให้ส่วนกลางวิเคราะห์หรือดำเนินการต่อได้		
๔.๑.๒	ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ หน่วยงานสามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลดังกล่าว ตลอดจนต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานหรือเสนอแนะปรับปรุงระบบฐานข้อมูลต่อส่วนกลางในกรณีที่ส่วนกลางเป็นผู้ออกแบบระบบ และหน่วยงานระดับสาขาเป็นผู้ใช้งานระบบ (User)		
😊๔.๒	มีระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคง ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ		น.ส.นริกันต์ โกมิตร
	หน่วยงานมีกระบวนการกำกับดูแล นโยบายการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ ที่สามารถระบุความเสี่ยง (identity) ป้องกัน (protect) ตรวจพบ (detect) รับมือ (respond) ทุ้ระบบคืนสู่สภาวะปกติ (recover) และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ การประเมินประสิทธิภาพ หน่วยงานสามารถกระทำได้โดยหน่วยตรวจสอบภายในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานเอง (IT Audit) หรือผู้ตรวจสอบภายนอกเพื่อปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องของการรักษาความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน		
๔.๒.๑	มีแผนการกำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) และแนวปฏิบัติตามแผนอย่างเคร่งครัด		
๔.๒.๒	ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ มีการประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน		

ข้อที่	สิ่งที่ต้องดำเนินการ	มอบหมายดำเนินการ	
		ผู้กำกับดูแล	ผู้รับผิดชอบ
☺๔.๓	คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ	น.ส.สุนทรีย์ สารเร็ว	น.ส.พัทธ์ชญญา พรมนา
๔.๓.๑	หน่วยงานนำนวัตกรรม วิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ในการให้บริการจากที่อื่นมาพัฒนาต่อยอดในการปรับปรุงและออกแบบงานบริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ		
๔.๓.๒	หน่วยงานมีการคิดค้น และแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ *สามารถได้ ๒ คะแนน โดยไม่จำเป็นต้องผ่านเกณฑ์ ๑ คะแนน		
☺๔.๔	ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ ตลอดจนสามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์		นางปริญพร วาจาสัตย์
๔.๔.๑	มีการจัดทำฐานข้อมูลในการให้บริการเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบเรียลไทม์ หรือภายใน ๒๔ ชั่วโมง		
๔.๔.๒	ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ มีการวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ		

เอกสารแนบท้ายคำสั่งสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ที่ ๒๕ /๒๕๖๖ ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๖

เกณฑ์ด้านคุณภาพ (เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม) จำนวน ๓ ข้อ ข้อละ ๖ คะแนน รวม ๑๘ คะแนน

ข้อที่	สิ่งที่ต้องดำเนินการ	มอบหมายดำเนินการ	
		ผู้กำกับดูแล	ผู้รับผิดชอบ
๕. เงื่อนไขพิเศษ			
๕.๑	การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ : ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น โดยต้องมีการดำเนินการมาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน มีแผนการดำเนินการ มีผู้รับผิดชอบ และมีหลักฐานการดำเนินการที่ให้การพิจารณาได้ จะพิจารณาให้ข้อละ ๑ คะแนน ดังนี้	นายอดุลย์ ตนาวรรณ	นายศุภศิลป์ กลิ่นหอม
๕.๑.๑	ศูนย์ราชการสะดวกมีการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้อง ในรูปแบบดิจิทัล (Digitization) คำอธิบาย : หน่วยงานมีการปรับข้อมูลจากกระดาษไปสู่ฐานข้อมูลดิจิทัล โดยเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ หรือใช้ในการพัฒนาการให้บริการ และต้องมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลดังกล่าว รวมถึงระบบรักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลด้วย โดยหน่วยงานจะต้องสามารถแสดงชุดข้อมูลที่มีการปรับไปสู่ข้อมูลดิจิทัลให้การพิจารณา และข้อมูลที่น่ามาดำเนินการปรับข้อมูลฯ จะต้องมีการดำเนินการตามประกาศของคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เรื่อง ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ		
๕.๑.๒	ศูนย์ราชการสะดวกมีการปรับปรุงบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้อง ให้มีขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียมที่ลดลง (Business Process Reengineering : BPR) โดยคิดจาก Service Level Agreement (ต้องดำเนินการจริงและต่อเนื่อง) คำอธิบาย : หน่วยงานมีการปรับปรุงการให้บริการ และหรือการรับบริการ และต้องสามารถแสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการด้วยวิธีการใด ๆ เช่น การเชื่อมข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือปรับแบบคำร้องให้มีความง่ายมากขึ้นโดยสามารถแสดงผลเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างที่ดีขึ้นจากการปรับปรุง (ทั้งขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียมที่ลดลง) แสดงช่องทางการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการ (คู่มือประชาชน) แสดงช่องทางเพื่อให้ประชาชนแจ้งข้อมูล หากหน่วยงานไม่สามารถดำเนินการได้ตาม SLA ในกรณีดังกล่าว หน่วยงานควรนำเสนอในรูปแบบห่วงโซ่การให้บริการ (Value chain) และแสดงให้เห็นว่ามีการเปลี่ยนแปลง หรือปฏิรูปในจุดให้บริการใด (Touch point)		

ข้อที่	สิ่งที่ต้องดำเนินการ	มอบหมายดำเนินการ	
		ผู้กำกับดูแล	ผู้รับผิดชอบ
๕.๑.๓	<u>ศูนย์ราชการสะดวกมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการของบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้องในรูปแบบ Multi Channel</u> คำอธิบาย : หน่วยงานต้องแสดงให้เห็นว่ามีช่องทางการให้บริการเพิ่มขึ้นจากช่องทางหลัก และมีการดำเนินการมาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน โดยช่องทางดังกล่าวจะต้องสามารถให้บริการได้ในห่วงโซ่อุปทานของการให้บริการ เช่น พัฒนาช่องทางใหม่ในการชำระค่าบริการ ซึ่งเป็นจุดบริการในห่วงโซ่การให้บริการของการขออนุญาต เป็นต้น โดยเกณฑ์การพิจารณาว่าเป็น Multi Channel คือ ๑) เป็นช่องทางการให้บริการในจุดบริการในห่วงโซ่การให้บริการ ๒) เป็นช่องทางการให้บริการที่หน่วยให้บริการอื่น ๆ ที่ให้บริการแบบเดียวกันยังไม่มีดำเนินการ หรือเป็นช่องทางการให้บริการใหม่ในส่วนกลางพัฒนาขึ้นมานอกเหนือจากช่องทางการให้บริการปกติ ๓) มีการดำเนินการมาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน หรือหากดำเนินการมาน้อยกว่า ๖ เดือนจะต้องมีจำนวนผู้ใช้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ เมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางปกติ ๔) จะต้อง มีขั้นตอนปฏิบัติมาตรฐาน (SOP) และ/ หรือคำถามที่พบบ่อย (FAQ) ของช่องทางดังกล่าว	นายอดุลย์ ตนาวรรณ	นายศุภศิลป์ กลิ่นหอม
๕.๑.๔	<u>ศูนย์ราชการสะดวกมีการเพิ่มช่องทางการให้บริการของบริการหลักหรือบริการที่เกี่ยวข้องในรูปแบบ Omni Channel</u> คำอธิบาย : หน่วยงานมีช่องทางการให้บริการเพิ่มขึ้นในรูปแบบ Omni-Channel ที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลการให้บริการของแต่ละช่องทางการให้บริการทำให้สามารถรับบริการข้ามช่องทางต่าง ๆ ได้ ทั้งนี้ หน่วยงานต้องแสดงให้เห็นว่ามีช่องทางเพิ่มขึ้นจากช่องทางหลัก และธุรกรรมที่สามารถดำเนินการได้ผ่านช่องทางที่เพิ่มขึ้น เช่น การใช้ช่องทาง Online ในการรับเอกสารคำร้อง และสามารถรับใบอนุญาตตัวจริงผ่านทางไปรษณีย์ โดยเกณฑ์การพิจารณาว่าเป็น Omni-Channel คือ ๑) เป็นช่องทางการให้บริการในจุดบริการในห่วงโซ่การให้บริการ ๒) เป็นช่องทางการให้บริการที่หน่วยให้บริการอื่น ๆ ที่ให้บริการแบบเดียวกันยังไม่มีดำเนินการ หรือเป็นช่องทางการให้บริการใหม่ในส่วนกลางพัฒนาขึ้นมานอกเหนือจากช่องทางการให้บริการปกติ ๓) มีการดำเนินการมาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน หรือหากดำเนินการมาน้อยกว่า ๖ เดือนจะต้องมีจำนวนผู้ใช้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ เมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางปกติ ๔) จะต้อง มีขั้นตอนปฏิบัติมาตรฐาน (SOP) และ/ หรือคำถามที่พบบ่อย (FAQ) ของช่องทางดังกล่าว ๕) มีการเชื่อมโยงข้อมูลได้ทั้งแบบ Online และ/ หรือ offline ระหว่างช่องทางการให้บริการ และนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการให้บริการ		
๕.๑.๕	<u>ศูนย์ราชการสะดวกมีงานบริการที่เพิ่มเติมนอกเหนือจากงานบริการหลักของหน่วยงาน ๓ บริการขึ้นไป</u> คำอธิบาย : การพิจารณาว่าเป็นงานบริการที่เพิ่มเติมนอกเหนือจากงานบริการหลัก ได้แก่ ๑) เป็นงานบริการที่ไม่ได้ระบุไว้ในคู่มือประชาชนของหน่วยงาน ๒) เป็นงานบริการที่ต่อเนื่องกับบริการของหน่วยงาน หรือถ้าไม่ใช่งานบริการที่ต่อเนื่องกับบริการของหน่วยงานหน่วยงานควรนำเสนอเหตุผลที่จัดให้มีงานบริการนั้น ๆ เพิ่มเติม เช่น การให้บริการด้านงานทะเบียนและประกันภัยที่โรงพยาบาล		

ข้อที่	สิ่งที่ต้องดำเนินการ	มอบหมายดำเนินการ	
		ผู้กำกับดูแล	ผู้รับผิดชอบ
๕.๑.๖	ศูนย์ราชการสะดวกมีการใช้การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ หรือสร้างบริการใหม่ โดยต้องแสดงหลักฐานการใช้ข้อมูลเชิงวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุงการให้บริการ คำอธิบาย : หน่วยงานต้องแสดงหลักฐานการนำเข้าข้อมูล แผนการใช้ข้อมูล วิธีการวิเคราะห์และนำข้อมูลไปใช้ รวมถึงผลที่ได้รับหลังการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการผ่าน Google review การวิเคราะห์ความนิยมของการให้บริการหรือปัญหาในการให้บริการจาก Google trend การวิเคราะห์ผลป้อนกลับ (Feedback) ของการใช้บริการผ่าน Social listening มาใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการ	นายอดุลย์ ตนาวรรณ	นายศุภศิลป์ กลิ่นหอม
☺๕.๒	การดำเนินการยกระดับศูนย์ราชการสะดวกตามแนวปฏิบัติที่ดี การดำเนินการตามแนวปฏิบัติที่ดี มุ่งหวังให้ศูนย์ราชการสะดวกดำเนินการพัฒนาการให้บริการตามแนวปฏิบัติที่ดีที่สามารถรับประกันผลสำเร็จของการดำเนินการ นอกจากนี้หน่วยงานจะมีองค์ความรู้ที่ทำให้หน่วยงานสามารถนำแนวทางไปปฏิบัติได้จริงภายใต้สภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันหากมีการดำเนินการจะพิจารณาให้ข้อละ ๑ คะแนน ดังนี้		น.ส.อาทิตยา ชัยรัตน์
๕.๒.๑	ศูนย์ราชการสะดวกมีการให้บริการเชิงรุก สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงบริการได้ง่าย ตลอด ๒๔ ชั่วโมง รวมถึงการจัดให้มี Call Center และ/หรือ ระบบตอบรับอัตโนมัติ เพื่อสนับสนุนการให้บริการ คำอธิบาย : ประเมินจากการทดสอบใช้บริการจริงจากหน้า Website รวมทั้งการดูการรีวิวการให้บริการใน Google review โดยหน่วยงานต้องแสดงแผนการดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ สถิติการใช้งานผ่านระบบ รวมถึงการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive maintenance) ของระบบดังกล่าวให้กรรมการพิจารณา		
๕.๒.๒	ศูนย์ราชการสะดวกมีเครือข่ายความร่วมมือบูรณาการในการให้บริการ โดยจัดให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการของหน่วยงานเครือข่าย (Data Sharing, Omni Channel) คำอธิบาย : หน่วยงานต้องแสดงการเชื่อมโยงข้อมูลช่องทางการให้บริการ และข้อมูลการให้บริการให้กรรมการ รวมทั้งหลักฐานการดำเนินงาน คู่มือการดำเนินการ รวมถึงคำถามที่พบบ่อยให้กรรมการ และกรรมการอาจซักถามถึงปัญหาหรือข้อเสนอแนะที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ		

ข้อที่	สิ่งที่ต้องดำเนินการ	มอบหมายดำเนินการ	
		ผู้กำกับดูแล	ผู้รับผิดชอบ
๕.๒.๓	<u>ศูนย์ราชการสะดวกเป็นศูนย์บริการร่วมอำนวยความสะดวกให้บริการประชาชน ณ จุดเดียวในรูปแบบกายภาพและออนไลน์ (One Stop Service)</u> <u>คำอธิบาย</u> : การดำเนินการให้เกิด One stop service หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ทั้งภายในหน่วยงาน หรือเป็นการดำเนินการระหว่างหน่วยงาน โดยหน่วยงานจะต้องมีการประสานข้อมูล ระบบนิเวศการให้บริการ 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	นายอตุลย์ ตनावรรณ	น.ส.อาทิตยา ชัยรัตน์
๕.๒.๔	<u>ศูนย์ราชการสะดวกมีการพัฒนาการให้บริการโดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Engagement)</u> <u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานสามารถสร้างการมีส่วนร่วมของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งผู้ให้บริการ และผู้รับบริการจนถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงบริการ หรือภารกิจของหน่วยงาน โดยหน่วยงานต้องแสดงหลักฐานการมีส่วนร่วม ได้แก่ นวัตกรรมที่เกิดขึ้นจากการมีส่วนร่วม รวมถึงกิจกรรมที่ใช้ในการสร้างการมีส่วนร่วม เช่น โรงพยาบาล ก จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาการให้บริการ โดยเชิญผู้ป่วยญาติผู้ป่วย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโรงพยาบาลมาร่วมกิจกรรมเพื่อพัฒนาการให้บริการ		
๕.๒.๕	<u>ศูนย์ราชการสะดวกมีการพัฒนาการให้บริการโดยใช้การสร้างความเป็นผู้ประกอบการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (Entrepreneurship)</u> <u>คำอธิบาย</u> : หน่วยงานสามารถสร้างความเป็นผู้ประกอบการให้เกิดกับเจ้าหน้าที่ได้ โดยกรรมการจะพิจารณาจาก แผนการดำเนินการ กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง บริการหรือนวัตกรรมที่ได้จากการสร้างความเป็นผู้ประกอบการ ดังนั้น หน่วยงานควรนำเสนอในรูปแบบของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และนวัตกรรม การบริการหรือการปฏิรูปที่ถูกพัฒนาขึ้นโดยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการพัฒนาความเป็นผู้ประกอบการนั้น ๆ		

ข้อที่	สิ่งที่ต้องดำเนินการ	มอบหมายดำเนินการ	
		ผู้กำกับดูแล	ผู้รับผิดชอบ
๕.๒.๖	ศูนย์ราชการสะดวกพัฒนานวัตกรรมและนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดภาระให้กับเจ้าหน้าที่และประชาชน ทั้งเรื่องระยะเวลา ขั้นตอน และค่าใช้จ่าย โดยหน่วยงานสามารถเผยแพร่องค์ความรู้ไปยังหน่วยงานเครือข่ายในการปฏิบัติงานได้ (Excellent Center) คำอธิบาย : มีการเสนอตัวอย่างการนำเทคโนโลยีมาใช้ในหน่วยงาน มีการเผยแพร่องค์ความรู้ (Know-how) ไปยังหน่วยงานอื่น ๆ และแสดงให้เห็นว่าผลของการเผยแพร่องค์ความรู้ไปสร้างการเปลี่ยนแปลง หรือก่อให้เกิดการพัฒนาแก่หน่วยงานที่ได้รับองค์ความรู้ เช่น หน่วยงาน ก นำเทคโนโลยีการจองคิวและส่งเอกสารเพื่อพิจารณา ก่อนการดำเนินการจริงผ่าน Application line เพื่อลดระยะเวลา ค่าใช้จ่าย ความหนาแน่นของผู้รับบริการ และทำให้สามารถจัดสรรเจ้าหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม เมื่อหน่วยงาน ก นำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้ได้ระยะหนึ่ง มีการเก็บข้อมูลปัญหาที่พบ และแนวทางแก้ไข จนทำให้สามารถพัฒนาเป็นแนวปฏิบัติมาตรฐาน แนวทางการแก้ไขปัญหา และแนวทางการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อให้สามารถให้บริการได้ดียิ่งขึ้น และสามารถส่งต่อองค์ความรู้ไปยังหน่วยงานที่สนใจ โดยมีรูปแบบการทำงานที่ชัดเจน สามารถแสดงให้เห็นการพิจารณาได้	นายอดุลย์ ตนาวรรณ	น.ส.อาทิตยา ชัยรัตน์
๕.๓	การดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ หน่วยงานมีการดำเนินการทางอิเล็กทรอนิกส์จะพิจารณาให้ข้อละ ๑ คะแนน ดังนี้	นายอดุลย์ ตนาวรรณ	นายสมบัติ อยู่สบาย
๕.๓.๑	หน่วยงานมีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการติดต่อ รับเรื่อง เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และกำหนดระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์		
๕.๓.๒	มีการประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนติดต่อราชการ และกำหนดระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐโดยวิธีอิเล็กทรอนิกส์		
๕.๓.๓	มีการรับเรื่องจากประชาชนและหน่วยงานอื่น ผ่านอีเมลกลาง หรือระบบ e-service ทั้งในและนอกเวลาราชการ พร้อมแจ้งตอบกลับให้ผู้ส่งเรื่องทราบถึงเลขรับหนังสือหรือเลขอ้างอิงในการรับเรื่อง/คำขอ หมายเลขติดต่อส่วนงานสารบรรณกลาง หรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น		
๕.๓.๔	มีการดำเนินการภายในหน่วยงานหลังจากได้รับเรื่องจากประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์โดยเจ้าหน้าที่รับเรื่องจากอีเมลกลาง หรือ ระบบ e-service ตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องครบถ้วนของคำขอ/เอกสารหลักฐาน และส่งเรื่องต่อไปให้ผู้รับผิดชอบโดยเร็ว		
๕.๓.๕	มีการออกใบอนุญาต การแจ้งผลการพิจารณา หรือออกหลักฐานอื่นใดทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยการแปลงเอกสารให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือการใช้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ในชื่อหน่วยงาน พร้อมทั้ง จัดส่งใบอนุญาตหรือแจ้งผลการพิจารณาผ่านอีเมลกลางหรือระบบ e-service และมีการสำรองข้อมูล		

ข้อที่	สิ่งที่ต้องดำเนินการ	มอบหมายดำเนินการ	
		ผู้กำกับดูแล	ผู้รับผิดชอบ
๕.๓.๖	มีการนำงานบริการมาพัฒนาหรือเชื่อมโยงบนแพลตฟอร์มดิจิทัลกลาง (ศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ (Biz Portal) หรือ ระบบพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน Icitizen) (ตามประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เรื่อง แพลตฟอร์มกลางของงานบริการภาครัฐสำหรับภาคธุรกิจและประชาชน)	นายอดุลย์ ตนาวรรณ	นายสมบัติ อยู่สบาย

เอกสารแนบท้ายคำสั่งสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ที่ ๒๕ /๒๕๖๖ ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๖

เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ จำนวน ๓ ข้อ ข้อละ ๑๐ คะแนน รวม ๓๐ คะแนน

ข้อที่	สิ่งที่ต้องดำเนินการ	มอบหมายดำเนินการ	
		ผู้กำกับดูแล	ผู้รับผิดชอบ
๑	ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ (๑๐ คะแนน) พิจารณาจากวิธีการสำรวจและความน่าเชื่อถือในการจัดเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น เช่น สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างกับผู้รับบริการทั้งหมด ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล เป็นต้น	นางนิภาพร เผ่ากันทะ	นายวินัย อุ่นใจ
๑.๑	วิธีการจัดเก็บข้อมูล (๒ คะแนน) หมายเหตุ : การดำเนินการโดย third party หมายถึง การสำรวจโดยหน่วยงานภายนอกหรือหน่วยงานส่วนกลางสำรวจให้สาขาก็ได้		
๑.๑.๑	หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง		
๑.๑.๒	จัดเก็บข้อมูลโดย third party		
๑.๒	ความครอบคลุมและเพียงพอของกลุ่มตัวอย่าง (๓ คะแนน) กลุ่มประชากร (N) =.. คน, กลุ่มตัวอย่าง (n) = ..คน หมายเหตุ : ในการประเมินขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการจะใช้ค่าความเชื่อมั่น (confidence level) ๙๕% ใช้สัดส่วนของประชากร (Population Proportion) ๕๐% และให้คณะอนุฯพิจารณาตามตาราง และหลักฐานการจัดเก็บข้อมูล โดยให้หน่วยงานเป็นผู้นำเสนอ		
๑.๒.๑	ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดความคลาดเคลื่อน เท่ากับ $\pm 10\%$		
๑.๒.๒	ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดความคลาดเคลื่อน เท่ากับ $\pm 5\%$		
๑.๒.๓	ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดความคลาดเคลื่อน เท่ากับ $\pm 3\%$		

ข้อที่	สิ่งที่ต้องดำเนินการ	มอบหมายดำเนินการ	
		ผู้กำกับดูแล	ผู้รับผิดชอบ
๑.๓	ผลความพึงพอใจของประชาชน (๕ คะแนน) หมายเหตุ : หากจัดเก็บหลายช่องทางให้หาค่าเฉลี่ยจากทุกช่องทาง และต้องเป็นผลจากการสำรวจในรอบ ๑ ปีที่ผ่านมา	นางนิภาพร เผ่ากันทะ	นายวินัย อุ่นใจ
๑.๓.๑	น้อยกว่า ร้อยละ ๖๐		
๑.๓.๒	ร้อยละ ๖๐ - ๗๐		
๑.๓.๓	มากกว่า ร้อยละ ๗๐ - ๘๐		
๑.๓.๔	มากกว่า ร้อยละ ๘๐ - ๙๕		
๑.๓.๕	มากกว่า ร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป		
๒	ความสะดวกในการติดต่อราชการโดยพิจารณาจากความเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง (๑๐ คะแนน) พิจารณาจากจำนวนช่องทางการให้บริการและจำนวนผู้ใช้บริการช่องทางออนไลน์ (ใช้งานบริการหลักหรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยช่องทางหลัก หมายถึง ช่องทางการให้บริการปกติ เช่น ช่องทาง walkin ช่องทางการให้บริการอื่น ๆ เช่น e-service การยื่นเอกสารทาง online หรือ e-payment เป็นต้น (ยกเว้นคู่มือประชาชน))		นายกฤตชนรงค์ ครองสุข
๒.๑	จำนวนช่องทางการให้บริการ (๕ คะแนน) หมายเหตุ : คณะอนุฯ ต้องพิจารณาว่าช่องทางการให้บริการเป็นช่องทางที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (โดยในช่องทางดังกล่าวต้องสามารถให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่น้อยกว่า ๓ เดือน		
๒.๑.๑	๑ ช่องทาง (หมายถึงช่องทางหลัก)		
๒.๑.๒	๒ ช่องทาง ขึ้นไป		
๒.๑.๓	๓ ช่องทาง ขึ้นไป		
๒.๑.๔	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๑ เรื่อง (เช่น เดลิเวอรี่ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)		
๒.๑.๕	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย ๒ เรื่อง		

ข้อที่	สิ่งที่ต้องดำเนินการ	มอบหมายดำเนินการ	
		ผู้กำกับดูแล	ผู้รับผิดชอบ
๒.๒	จำนวนผู้ใช้บริการช่องทางออนไลน์ (๕ คะแนน)	นางนิภาพร เผ่ากันทะ	นายกฤตณรงค์ ครองสุข
๒.๒.๑	มีผู้ใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์อย่างน้อย ๑ งานบริการ		
๒.๒.๒	สัดส่วนผู้ใช้บริการออนไลน์โดยเฉลี่ยสูงขึ้นกว่าปีที่ผ่านมาในทุกงานบริการที่มีการใช้บริการออนไลน์		
๒.๒.๓	มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการ มากกว่าร้อยละ ๕๐ - ๕๙ เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด		
๒.๒.๔	มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการ มากกว่าร้อยละ ๕๙ - ๗๐ เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด		
๒.๒.๕	มีผู้ใช้บริการออนไลน์เฉลี่ยในทุกงานบริการ มากกว่าร้อยละ ๗๐ ขึ้นไป เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด		
๓	การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการจากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะ งานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (๑๐ คะแนน) พิจารณาจาก การมีระบบเพื่อให้บริการได้จากทุกที่ เช่น ระบบการจองคิว ระบบการให้บริการ ระบบการชำระเงิน ระบบการให้ข้อมูลเพื่อติดตามสถานะการให้บริการ ระบบการร้องเรียน เป็นต้น โดยประเมินการให้คะแนน ระบบละ ๒ คะแนน		น.ส.วิมลศรี สุราษฎร์
๓.๑	เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง หรือ มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ		
๓.๒	มีระบบการจองคิวล่วงหน้าออนไลน์ หรือ มีระบบการร้องเรียนออนไลน์		
๓.๓	มีระบบยื่นคำขอออนไลน์		
๓.๔	มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/e-Tax Invoice) ใบอนุญาต/หนังสือ/เอกสารราชการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์		
๓.๕	มีบริการชำระเงินออนไลน์ หรือ หน่วยงานไม่มีงานบริการที่ต้องชำระเงิน		