

คำชี้แจงถึงสาเหตุที่ไม่ผ่านการตรวจคัดกรองเอกสารและการประเมินตนเองเบื้องต้น ประจำปี พ.ศ. 2566

ลำดับที่	เลขที่ใบสมัคร	ชื่อ GECC	จังหวัด	เหตุผล																														
1	G660144	ที่ทำการปกครองอำเภอโพธาราม	สกลนคร	(ลูกค้านใหม่) <table border="1"> <thead> <tr> <th>ด้าน</th> <th>ข้อ</th> <th>คำชี้แจง</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.5 👍</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.15 👍</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.16 👍</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ 2.15</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.21 👍</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติของหน่วยงาน</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.22 👍</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการบริหารความต่อเนื่องจึงไม่สามารถพิจารณาการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่องได้</td> </tr> <tr> <td>สถานที่</td> <td>1.2 😊</td> <td>เนื่องจากไม่เป็นไปตามกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์</td> </tr> <tr> <td>สถานที่</td> <td>1.3 😊</td> <td>เนื่องจากไม่มีการสร้างสรรค์กิจกรรมภายในหน่วยงานเพื่อการจัดการขยะอย่างยั่งยืนร่วมกับเจ้าหน้าที่หรือผู้รับบริการ</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.9 😊</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่าการอธิบายว่าข้อมูลของผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการให้บริการต้องเป็น Fully Digital</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.13 😊</td> <td>"เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทาง การปฏิบัติงานอันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน"</td> </tr> </tbody> </table>	ด้าน	ข้อ	คำชี้แจง	บริการ	2.5 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	บริการ	2.15 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน	บริการ	2.16 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ 2.15	บริการ	2.21 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติของหน่วยงาน	บริการ	2.22 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการบริหารความต่อเนื่องจึงไม่สามารถพิจารณาการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่องได้	สถานที่	1.2 😊	เนื่องจากไม่เป็นไปตามกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	สถานที่	1.3 😊	เนื่องจากไม่มีการสร้างสรรค์กิจกรรมภายในหน่วยงานเพื่อการจัดการขยะอย่างยั่งยืนร่วมกับเจ้าหน้าที่หรือผู้รับบริการ	บริการ	2.9 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่าการอธิบายว่าข้อมูลของผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการให้บริการต้องเป็น Fully Digital	บริการ	2.13 😊	"เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทาง การปฏิบัติงานอันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน"
ด้าน	ข้อ	คำชี้แจง																																
บริการ	2.5 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน																																
บริการ	2.15 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน																																
บริการ	2.16 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ 2.15																																
บริการ	2.21 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติของหน่วยงาน																																
บริการ	2.22 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการบริหารความต่อเนื่องจึงไม่สามารถพิจารณาการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่องได้																																
สถานที่	1.2 😊	เนื่องจากไม่เป็นไปตามกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์																																
สถานที่	1.3 😊	เนื่องจากไม่มีการสร้างสรรค์กิจกรรมภายในหน่วยงานเพื่อการจัดการขยะอย่างยั่งยืนร่วมกับเจ้าหน้าที่หรือผู้รับบริการ																																
บริการ	2.9 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่าการอธิบายว่าข้อมูลของผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการให้บริการต้องเป็น Fully Digital																																
บริการ	2.13 😊	"เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทาง การปฏิบัติงานอันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน"																																

บริการ	2.17 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย
บริการ	2.18 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การนำกระบวนการงานที่ถูกต้องแบบใหม่/ นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนา อย่างเป็นรูปธรรม
บริการ	2.20 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการของ Call center อย่างต่อเนื่อง โดย แสดงให้เห็นว่ามีมาตรฐานสู่ความเป็นเลิศ ใดๆ
บริการ	2.23 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี แผนการบริหารความต่อเนื่องจึงไม่สามารถ พิจารณาการสร้างความเข้าใจได้
บริการ	2.24 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การทบทวนแผนการบริหารความต่อเนื่อง ของหน่วยงาน
บุคลากร	3.3 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่า ผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจประชาชน ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
บุคลากร	3.4 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจาก ประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหา มาพัฒนาแก้ไข ซึ่งเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากภารกิจ ของหน่วยงาน โดยริเริ่มและพัฒนารูปแบบ การให้บริการขึ้นเพิ่มเติมจากนโยบายจนเกิดความ ประทับใจแก่ผู้รับบริการ
บุคลากร	3.5 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทางการให้บริการออนไลน์และไม่แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่ กำหนด
เทคโนโลยี	4.2 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแลการ ป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัย คุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน

เทคโนโลยี	4.3 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการคิดค้น และแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ
เทคโนโลยี	4.4 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ
เงื่อนไขพิเศษ	5.1	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
เงื่อนไขพิเศษ	5.2	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

คำชี้แจงถึงสาเหตุที่ไม่ผ่านการตรวจคัดกรองเอกสารและการประเมินตนเองเบื้องต้น ประจำปี พ.ศ. 2566

ลำดับที่	เลขที่ใบสมัคร	ชื่อ GECC	จังหวัด	เหตุผล		
1	G661233	ที่ทำการปกครองอำเภอภูพาน	สกลนคร	(ลูกคำใหม่)		
				ด้าน	ข้อ	คำชี้แจง
				บริการ	2.2 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ ไม่มีผลการวิเคราะห์ประเภทงานบริการ ทั้งนี้หน่วยงานแจ้งว่าเป็นการสำรวจตั้งแต่มกราคม-ธันวาคม 2565 แต่มีการเสนอสรุปผลเมื่อวันที่ 7 มกราคม 2565 จึงสามารถพิจารณาได้
				บริการ	2.5 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่าการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน
				สถานที่	1.2 😐	เนื่องจากไม่เป็นไปตามกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
				บริการ	2.9 😐	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่าการอธิบายว่าข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการให้บริการต้องเป็น Fully Digital
				บริการ	2.13 😐	“เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทาง การปฏิบัติงาน อันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน”
				บริการ	2.17 😐	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย
				บริการ	2.18 😐	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่าการนำกระบวนการงานที่ถูกรออกแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม

บริการ	2.20 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้ บริการของ Call center อย่างต่อเนื่อง โดย แสดงให้เห็นว่ามีมาตรฐานสู่ความเป็นเลิศ อย่างไร
บริการ	2.24 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี แผนบริหารความต่อเนื่องรองรับการปฏิบัติงาน ในภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างครอบคลุม ไม่ว่าจะเกิดจากภัย ธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อ องค์กร
บุคลากร	3.3 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่า ผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจประชาชน ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
บุคลากร	3.4 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจาก ประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหา มาพัฒนาแก้ไข ซึ่งเป็นสิ่งที่นอกเหนือจาก ภารกิจของหน่วยงาน โดยริเริ่มและ พัฒนาการให้บริการขึ้นเพิ่มเติมจากนโยบาย จนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ
บุคลากร	3.5 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทางการให้ บริการออนไลน์และไม่แสดงให้เห็นว่าเจ้า หน้าที่สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่ กำหนด
เทคโนโลยี	4.2 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแลการ ป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัย คุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบ ต่อการรักษาความปลอดภัยของหน่วย งาน
เทคโนโลยี	4.3 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การคิดค้น และแสวงหาวิธีการ หรือแนวทาง ใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบ การให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวก ในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมี คุณภาพ
เทคโนโลยี	4.4 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และใช้ ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ

เงื่อนไขพิเศษ	5.1	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
เงื่อนไขพิเศษ	5.2	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
เกณฑ์ผลลัพธ์	1.1	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
เกณฑ์ผลลัพธ์	3.2	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

คำชี้แจงถึงสาเหตุที่ไม่ผ่านการตรวจคัดกรองเอกสารและการประเมินตนเองเบื้องต้น ประจำปี พ.ศ. 2566

ลำดับที่	เลขที่ใบสมัคร	ชื่อ GECC	จังหวัด	เหตุผล		
1	G660255	ที่ทำการปกครองอำเภอโคกศรีสุพรรณ	สกลนคร	(ลูกค้าใหม่)		
				ด้าน	ข้อ	คำชี้แจง
				บริการ	2.5 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน
				สถานที่	1.2 😬	เนื่องจากไม่เป็นไปตามกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่สามารถใช้ได้จริงตั้งแต่ 11 รายการขึ้นไป
				สถานที่	1.3 😬	เนื่องจากไม่มีการสร้างสรรค์กิจกรรมภายในหน่วยงานเพื่อการจัดการขยะอย่างยั่งยืนร่วมกับเจ้าหน้าที่หรือผู้รับบริการ
				บริการ	2.9 😬	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การอธิบายว่าข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการให้บริการต้องเป็น Fully Digital
				บริการ	2.13 😬	“เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทาง การปฏิบัติงาน อันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน”
				บริการ	2.17 😬	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย
				บริการ	2.18 😬	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การนำกระบวนการที่ถูกรอกแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม
บริการ	2.20 😬	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการของ Call center อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่ามีมาตรฐานสู่ความเป็นเลิศอย่างไร				

บริการ	2.24 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีแผนบริหารความต่อเนื่องรองรับการปฏิบัติงานในภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ได้อย่างครอบคลุม ไม่ว่าจะเกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร
บุคลากร	3.3 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่าผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
บุคลากร	3.4 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีภารกิจริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจากประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหา มาพัฒนาแก้ไข ซึ่งเป็นสิ่งทีนอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน โดยริเริ่มและ พัฒนาการให้บริการขึ้นเพิ่มเติมจากนโยบาย จนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ
บุคลากร	3.5 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทางการให้บริการออนไลน์และไม่แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่กำหนด
เทคโนโลยี	4.2 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแลการ ป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน
เทคโนโลยี	4.3 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การคิดค้น และแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบ การให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ
เทคโนโลยี	4.4 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และใช้ ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ
เงื่อนไข พิเศษ	5.1	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
เงื่อนไข พิเศษ	5.2	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

คำชี้แจงถึงสาเหตุที่ไม่ผ่านการตรวจคัดกรองเอกสารและการประเมินตนเองเบื้องต้น ประจำปี พ.ศ. 2566

ลำดับที่	เลขที่ใบสมัคร	ชื่อ GECC	จังหวัด	เหตุผล																											
1	G662095	ที่ทำการปกครองอำเภอสองดาว	สกลนคร	(ลูกคำใหม่) <table border="1"> <thead> <tr> <th>ด้าน</th> <th>ข้อ</th> <th>คำชี้แจง</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.5 👍</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน</td> </tr> <tr> <td>สถานที่</td> <td>1.2 😊</td> <td>เนื่องจากไม่เป็นไปตามกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์</td> </tr> <tr> <td>สถานที่</td> <td>1.3 😊</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.9 😊</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการอธิบายว่าข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการให้บริการต้องเป็น Fully Digital</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.13 😊</td> <td>"เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทาง การปฏิบัติงานอันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน"</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.17 😊</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.18 😊</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการนำกระบวนการงานที่ถูกต้องแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.20 😊</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการของ Call center อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่ามีมาตรฐานสู่ความเป็นเลิศอย่างไร</td> </tr> </tbody> </table>	ด้าน	ข้อ	คำชี้แจง	บริการ	2.5 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	สถานที่	1.2 😊	เนื่องจากไม่เป็นไปตามกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	สถานที่	1.3 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ	บริการ	2.9 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการอธิบายว่าข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการให้บริการต้องเป็น Fully Digital	บริการ	2.13 😊	"เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทาง การปฏิบัติงานอันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน"	บริการ	2.17 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย	บริการ	2.18 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการนำกระบวนการงานที่ถูกต้องแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม	บริการ	2.20 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการของ Call center อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่ามีมาตรฐานสู่ความเป็นเลิศอย่างไร
ด้าน	ข้อ	คำชี้แจง																													
บริการ	2.5 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน																													
สถานที่	1.2 😊	เนื่องจากไม่เป็นไปตามกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์																													
สถานที่	1.3 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ																													
บริการ	2.9 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการอธิบายว่าข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการให้บริการต้องเป็น Fully Digital																													
บริการ	2.13 😊	"เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทาง การปฏิบัติงานอันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน"																													
บริการ	2.17 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย																													
บริการ	2.18 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการนำกระบวนการงานที่ถูกต้องแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม																													
บริการ	2.20 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการของ Call center อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่ามีมาตรฐานสู่ความเป็นเลิศอย่างไร																													

บริการ	2.24	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีแผนบริหารความต่อเนื่องรองรับการปฏิบัติงานในภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างครอบคลุม ไม่ว่าจะเกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร
บุคลากร	3.3	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่าผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
บุคลากร	3.4	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจากประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหา มาพัฒนาแก้ไข ซึ่งเป็นสิ่งทีนอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน โดยริเริ่มและ พัฒนาการให้บริการขึ้นเพิ่มเติมจาก นโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับ บริการ
บุคลากร	3.5	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่า มีการกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทาง การให้บริการออนไลน์และไม่แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่ กำหนด
เทคโนโลยี	4.2	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่า มีการประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแลการ ป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ (IT Governance) และ ความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการ เปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการรักษา ความปลอดภัยของหน่วยงาน
เทคโนโลยี	4.3	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่า มีการคิดค้น และแสวงหาวิธีการ หรือ แนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและ ออกแบบการให้บริการของหน่วยงานเพื่อ อำนวยความสะดวกในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของ ประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ
เทคโนโลยี	4.4	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่า มีการวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และใช้ ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ
เงื่อนไข พิเศษ	5.1	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่า มีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
เงื่อนไข พิเศษ	5.2	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่า มีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

คำชี้แจงถึงสาเหตุที่ไม่ผ่านการตรวจคัดกรองเอกสารและการประเมินตนเองเบื้องต้น ประจำปี พ.ศ. 2566

ลำดับที่	เลขที่ใบสมัคร	ชื่อ GECC	จังหวัด	เหตุผล																														
1	G662311	ที่ทำการปกครองอำเภอบ้านม่วง	สกลนคร	(ลูกคำใหม่) <table border="1"> <thead> <tr> <th>ด้าน</th> <th>ข้อ</th> <th>คำชี้แจง</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.1 👍</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการครอบคลุมทั้ง 6 ประเด็น</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.3 👍</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกครอบคลุมประเภทงานตามที่หลักเกณฑ์กำหนด</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.5 👍</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.6 👍</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.11 👍</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีผลลัพธ์ความพึงพอใจ โดยได้จากการสำรวจของหน่วยงานเองหรือหน่วยงานภายนอก (third party) เฉลี่ยในรอบปีไม่น้อยกว่าร้อยละ 80</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.15 👍</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.16 👍</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ 2.15</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.21 👍</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติของหน่วยงาน</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.22 👍</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีแผนการบริหารความต่อเนื่องจึงไม่</td> </tr> </tbody> </table>	ด้าน	ข้อ	คำชี้แจง	บริการ	2.1 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการครอบคลุมทั้ง 6 ประเด็น	บริการ	2.3 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกครอบคลุมประเภทงานตามที่หลักเกณฑ์กำหนด	บริการ	2.5 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	บริการ	2.6 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน	บริการ	2.11 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีผลลัพธ์ความพึงพอใจ โดยได้จากการสำรวจของหน่วยงานเองหรือหน่วยงานภายนอก (third party) เฉลี่ยในรอบปีไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	บริการ	2.15 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน	บริการ	2.16 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ 2.15	บริการ	2.21 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติของหน่วยงาน	บริการ	2.22 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีแผนการบริหารความต่อเนื่องจึงไม่
ด้าน	ข้อ	คำชี้แจง																																
บริการ	2.1 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการครอบคลุมทั้ง 6 ประเด็น																																
บริการ	2.3 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกครอบคลุมประเภทงานตามที่หลักเกณฑ์กำหนด																																
บริการ	2.5 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน																																
บริการ	2.6 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน																																
บริการ	2.11 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีผลลัพธ์ความพึงพอใจ โดยได้จากการสำรวจของหน่วยงานเองหรือหน่วยงานภายนอก (third party) เฉลี่ยในรอบปีไม่น้อยกว่าร้อยละ 80																																
บริการ	2.15 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน																																
บริการ	2.16 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ 2.15																																
บริการ	2.21 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติของหน่วยงาน																																
บริการ	2.22 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีแผนการบริหารความต่อเนื่องจึงไม่																																

		สามารถพิจารณาการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่องได้
บุคลากร	3.2 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงานนอกเหนือจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ
สถานที่	1.2 😊	เนื่องจากไม่เป็นไปตามกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
บริการ	2.9 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการอธิบายว่าข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการให้บริการต้องเป็น Fully Digital
บริการ	2.13 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ากรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
บริการ	2.17 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย
บริการ	2.18 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการนำกระบวนการงานที่ถูกออกแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม
บริการ	2.19 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อประโยชน์ในการให้บริการ
บริการ	2.20 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการของ Call center อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่ามีมาตรฐานสู่ความเป็นเลิศอย่างไร
บริการ	2.23 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีแผนการบริหารความต่อเนื่องจึงไม่สามารถพิจารณาการสร้างความเข้าใจได้
บริการ	2.24 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการทบทวนแผนการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน

บุคลากร	3.3 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่า ผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจ ประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
บุคลากร	3.4 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่า มีการริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจาก ประสพการณ์การให้บริการ และนำปัญหา มาพัฒนาแก้ไข ซึ่งเป็นสิ่งที่นอกเหนือจาก ภารกิจของหน่วยงาน โดยริเริ่มและ พัฒนาการให้บริการขึ้นเพิ่มเติมจาก นโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับ บริการ
บุคลากร	3.5 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่า มีการกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทาง การให้บริการออนไลน์และไม่แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่ กำหนด
เทคโนโลยี	4.2 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่า มีการประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแลการ ป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ (IT Governance) และความ เสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการ เปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการรักษา ความปลอดภัยของหน่วยงาน
เทคโนโลยี	4.3 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่า มีการคิดค้น และแสวงหาวิธีการ หรือ แนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและ ออกแบบการให้บริการของหน่วยงานเพื่อ อำนวยความสะดวกในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของ ประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ
เทคโนโลยี	4.4 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่า มีการวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และใช้ ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ
เจ้าหน้าที่ พิเศษ	5.1	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่า มีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
เจ้าหน้าที่ พิเศษ	5.2	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่า มีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
เกณฑ์ ผลลัพธ์	1.1	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่า มีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
เกณฑ์ ผลลัพธ์	3.2	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่า มีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด



ที่ สน ๐๐๑๘.๑/ว ๙๑๓๒

ถึง ที่ทำการปกครองอำเภอ ทุกอำเภอ

ตามหนังสือจังหวัดสกลนคร ด่วนที่สุด ที่ สน ๐๐๑๘.๑/ว ๑๕๓๕ ลงวันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๖
แจ้งชักซ้อมแนวทางปฏิบัติสำหรับที่ทำการปกครองอำเภอทุกอำเภอ ในการดำเนินการสมัครขอรับรองมาตรฐาน
การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในระหว่างวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๖ ถึง ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖
โดยให้ที่ทำการปกครองอำเภอส่งใบสมัครภายในวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ นั้น

บัดนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยคณะอนุกรรมการตรวจประเมินมาตรฐาน
ศูนย์ราชการสะดวก ได้พิจารณาตรวจคัดกรองเอกสารใบสมัครเรียบร้อยแล้ว ผลปรากฏว่า ที่ทำการปกครอง
อำเภอทั้ง ๑๘ อำเภอของจังหวัดสกลนคร ไม่ผ่านการตรวจคัดกรองเอกสารใบสมัครฯ ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๖ จังหวัดสกลนคร จึงขอส่งรายละเอียดคำชี้แจง เหตุผลหรือข้อเสนอแนะ ให้ที่ทำการปกครอง
อำเภอใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการของที่ทำการปกครองอำเภอ เพื่อขอรับรองมาตรฐานฯ
ในปีงบประมาณถัดไป โดยอำเภอสามารถเข้าดูรายละเอียดคำชี้แจง เหตุผลหรือข้อเสนอแนะได้ที่เว็บไซต์
www.psc.opm.go.th หัวข้อศูนย์ราชการสะดวก โดยใช้เลขที่ใบสมัครของหน่วยงานในการค้นหาข้อมูล
(ช่องทางเดียวกันกับการสมัคร) ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม - มิถุนายน ๒๕๖๖ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่แนบ
มาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป



ที่ทำการปกครองจังหวัด

กลุ่มงานปกครอง

โทร./โทรสาร ๐-๔๒๗๑-๑๔๖๑

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

คำชี้แจงถึงสาเหตุที่ไม่ผ่านการตรวจคัดกรองเอกสารและการประเมินตนเองเบื้องต้น ประจำปี พ.ศ. 2566








ลำดับที่	เลขที่ใบสมัคร	ชื่อ GECC	จังหวัด	เหตุผล																											
1	G660177	ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองสกลนคร	สกลนคร	<p>(ลูกคำใหม่)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ด้าน</th> <th>ข้อ</th> <th>คำชี้แจง</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.21 👍</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติของหน่วยงาน</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.22 👍</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีแผนการบริหารความต่อเนื่องจึงไม่สามารถพิจารณาการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่องได้</td> </tr> <tr> <td>สถานที่</td> <td>1.2 😊</td> <td>เนื่องจากไม่เป็นไปตามกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์</td> </tr> <tr> <td>สถานที่</td> <td>1.3 😊</td> <td>เนื่องจากไม่มีการสร้างสรรค์กิจกรรมภายในหน่วยงานเพื่อการจัดการขยะอย่างยั่งยืนร่วมกับเจ้าหน้าที่หรือผู้รับบริการ</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.9 😊</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การอธิบายว่าข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการให้บริการต้องเป็น Fully Digital</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.13 😊</td> <td>“เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทาง การปฏิบัติงาน อันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน”</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.17 😊</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.18 😊</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การนำกระบวนการงานที่ถูกออกแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม</td> </tr> </tbody> </table>	ด้าน	ข้อ	คำชี้แจง	บริการ	2.21 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติของหน่วยงาน	บริการ	2.22 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีแผนการบริหารความต่อเนื่องจึงไม่สามารถพิจารณาการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่องได้	สถานที่	1.2 😊	เนื่องจากไม่เป็นไปตามกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	สถานที่	1.3 😊	เนื่องจากไม่มีการสร้างสรรค์กิจกรรมภายในหน่วยงานเพื่อการจัดการขยะอย่างยั่งยืนร่วมกับเจ้าหน้าที่หรือผู้รับบริการ	บริการ	2.9 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การอธิบายว่าข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการให้บริการต้องเป็น Fully Digital	บริการ	2.13 😊	“เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทาง การปฏิบัติงาน อันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน”	บริการ	2.17 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย	บริการ	2.18 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การนำกระบวนการงานที่ถูกออกแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม
ด้าน	ข้อ	คำชี้แจง																													
บริการ	2.21 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติของหน่วยงาน																													
บริการ	2.22 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีแผนการบริหารความต่อเนื่องจึงไม่สามารถพิจารณาการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่องได้																													
สถานที่	1.2 😊	เนื่องจากไม่เป็นไปตามกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์																													
สถานที่	1.3 😊	เนื่องจากไม่มีการสร้างสรรค์กิจกรรมภายในหน่วยงานเพื่อการจัดการขยะอย่างยั่งยืนร่วมกับเจ้าหน้าที่หรือผู้รับบริการ																													
บริการ	2.9 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การอธิบายว่าข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการให้บริการต้องเป็น Fully Digital																													
บริการ	2.13 😊	“เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทาง การปฏิบัติงาน อันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน”																													
บริการ	2.17 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย																													
บริการ	2.18 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การนำกระบวนการงานที่ถูกออกแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม																													

บริการ	2.20 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้ บริการของ Call center อย่างต่อเนื่อง โดย แสดงให้เห็นว่ามีมาตรฐานสู่ความเป็นเลิศ อย่างไร
บริการ	2.23 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี แผนการบริหารความต่อเนื่องจึงไม่สามารถ พิจารณาการสร้างความเข้าใจได้
บริการ	2.24 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การทบทวนแผนการบริหารความต่อเนื่อง ของหน่วยงาน
บุคลากร	3.3 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงาน ที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่
บุคลากร	3.4 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจาก ประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหา มาพัฒนาแก้ไข ซึ่งเป็นสิ่งที่นอกเหนือจาก ภารกิจของหน่วยงาน โดยริเริ่มและ พัฒนาการให้บริการขึ้นเพิ่มเติมจากนโยบาย จนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ
บุคลากร	3.5 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทางทำให้ บริการออนไลน์และไม่แสดงให้เห็นว่าเจ้า หน้าที่สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่ กำหนด
เทคโนโลยี	4.2 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแลการ ป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัย คุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัยของหน่วย งาน
เทคโนโลยี	4.3 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การคิดค้น และแสวงหาวิธีการ หรือแนวทาง ใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบ การให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมี คุณภาพ
เทคโนโลยี	4.4 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และใช้ ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ

เงื่อนไขพิเศษ	5.1	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
เงื่อนไขพิเศษ	5.2	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

คำชี้แจงถึงสาเหตุที่ไม่ผ่านการตรวจคัดกรองเอกสารและการประเมินตนเองเบื้องต้น ประจำปี พ.ศ. 2566

ลำดับที่	เลขที่ใบสมัคร	ชื่อ GECC	จังหวัด	เหตุผล		
1	G660781	ที่ทำการปกครองอำเภอสว่างแดนดิน	สกลนคร	(ลูกคำใหม่)		
				ด้าน	ข้อ	คำชี้แจง
				บริการ	2.5 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน
				บริการ	2.6 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน
				สถานที่	1.2 😊	เนื่องจากไม่เป็นไปตามกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
				บริการ	2.9 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การอธิบายว่าข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการให้บริการต้องเป็น Fully Digital
				บริการ	2.13 😊	"เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทาง การปฏิบัติงาน อันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน"
				บริการ	2.17 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย
				บริการ	2.18 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การนำกระบวนการงานที่ถูกออกแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม
				บริการ	2.20 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการของ Call center อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่ามีมาตรฐานสู่ความเป็นเลิศอย่างไร

บริการ	2.24 	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีแผนบริหารความต่อเนื่องรองรับการปฏิบัติงานในภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ได้อย่างครอบคลุม ไม่ว่าจะเกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร
บุคลากร	3.3 	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่าผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
บุคลากร	3.4 	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีภารกิจริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจากประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหา มาพัฒนาแก้ไข ซึ่งเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน โดยริเริ่มและ พัฒนาการให้บริการขึ้นเพิ่มเติมจากนโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ
บุคลากร	3.5 	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทางการให้บริการออนไลน์และไม่แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนด
เทคโนโลยี	4.2 	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแลการ ป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน
เทคโนโลยี	4.3 	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การคิดค้น และแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบ การให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ
เทคโนโลยี	4.4 	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ
เงื่อนไข พิเศษ	5.1	เนื่องจากหน่วยงานไม่ผ่านการประเมินตนเอง
เงื่อนไข พิเศษ	5.2	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

				เกณฑ์ ผลลัพธ์	1.1	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
				เกณฑ์ ผลลัพธ์	2.1	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
				เกณฑ์ ผลลัพธ์	3.2	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

คำชี้แจงถึงสาเหตุที่ไม่ผ่านการตรวจคัดกรองเอกสารและการประเมินตนเองเบื้องต้น ประจำปี พ.ศ. 2566

ลำดับที่	เลขที่ใบสมัคร	ชื่อ GECC	จังหวัด	เหตุผล																																				
1	G660011	ที่ทำการปกครองอำเภอวานรนิวาส	สกลนคร	(ลูกคำใหม่) <table border="1"> <thead> <tr> <th>ด้าน</th> <th>ข้อ</th> <th>คำชี้แจง</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.1 </td> <td>“เนื่องจากไม่มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้เทคนิคหรือวิธีการเพื่อให้ทราบความคาดหวังของผู้รับบริการ และ/หรือปัญหาในการให้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีขนาดที่เหมาะสม”</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.2 </td> <td>เนื่องจากไม่มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.3 </td> <td>เนื่องจากไม่มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกครอบคลุมประเภทงานตามที่หลักเกณฑ์กำหนด</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.5 </td> <td>เนื่องจากไม่มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.6 </td> <td>เนื่องจากไม่มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.11 </td> <td>เนื่องจากไม่มีผลลัพธ์ความพึงพอใจ โดยได้จากการสำรวจของหน่วยงานเองหรือหน่วยงานภายนอก (third party) เฉลี่ยในรอบปีไม่น้อยกว่าร้อยละ 80</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.15 </td> <td>เนื่องจากไม่มีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.16 </td> <td>เนื่องจากไม่มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ 2.15</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.21 </td> <td>เนื่องจากหน่วยงานไม่ผ่านการประเมินตนเอง</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.22 </td> <td>เนื่องจากหน่วยงานไม่ผ่านการประเมินตนเอง</td> </tr> <tr> <td>บุคลากร</td> <td>3.1 </td> <td>เนื่องจากไม่มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น และจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก</td> </tr> </tbody> </table>	ด้าน	ข้อ	คำชี้แจง	บริการ	2.1 	“เนื่องจากไม่มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้เทคนิคหรือวิธีการเพื่อให้ทราบความคาดหวังของผู้รับบริการ และ/หรือปัญหาในการให้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีขนาดที่เหมาะสม”	บริการ	2.2 	เนื่องจากไม่มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	บริการ	2.3 	เนื่องจากไม่มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกครอบคลุมประเภทงานตามที่หลักเกณฑ์กำหนด	บริการ	2.5 	เนื่องจากไม่มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	บริการ	2.6 	เนื่องจากไม่มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน	บริการ	2.11 	เนื่องจากไม่มีผลลัพธ์ความพึงพอใจ โดยได้จากการสำรวจของหน่วยงานเองหรือหน่วยงานภายนอก (third party) เฉลี่ยในรอบปีไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	บริการ	2.15 	เนื่องจากไม่มีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน	บริการ	2.16 	เนื่องจากไม่มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ 2.15	บริการ	2.21 	เนื่องจากหน่วยงานไม่ผ่านการประเมินตนเอง	บริการ	2.22 	เนื่องจากหน่วยงานไม่ผ่านการประเมินตนเอง	บุคลากร	3.1 	เนื่องจากไม่มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น และจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก
ด้าน	ข้อ	คำชี้แจง																																						
บริการ	2.1 	“เนื่องจากไม่มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้เทคนิคหรือวิธีการเพื่อให้ทราบความคาดหวังของผู้รับบริการ และ/หรือปัญหาในการให้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีขนาดที่เหมาะสม”																																						
บริการ	2.2 	เนื่องจากไม่มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ																																						
บริการ	2.3 	เนื่องจากไม่มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกครอบคลุมประเภทงานตามที่หลักเกณฑ์กำหนด																																						
บริการ	2.5 	เนื่องจากไม่มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน																																						
บริการ	2.6 	เนื่องจากไม่มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน																																						
บริการ	2.11 	เนื่องจากไม่มีผลลัพธ์ความพึงพอใจ โดยได้จากการสำรวจของหน่วยงานเองหรือหน่วยงานภายนอก (third party) เฉลี่ยในรอบปีไม่น้อยกว่าร้อยละ 80																																						
บริการ	2.15 	เนื่องจากไม่มีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน																																						
บริการ	2.16 	เนื่องจากไม่มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ 2.15																																						
บริการ	2.21 	เนื่องจากหน่วยงานไม่ผ่านการประเมินตนเอง																																						
บริการ	2.22 	เนื่องจากหน่วยงานไม่ผ่านการประเมินตนเอง																																						
บุคลากร	3.1 	เนื่องจากไม่มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น และจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก																																						

บุคลากร	3.2 👍	เนื่องจากไม่มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน นอกเหนือจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ
สถานที่	1.2 😄	เนื่องจากไม่เป็นไปตามกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เช่น ประตุสำหรับผู้พิการ
สถานที่	1.3 😄	เนื่องจากไม่มีการสร้างสรรค์กิจกรรมภายในหน่วยงานเพื่อการจัดการขยะอย่างยั่งยืนร่วมกับเจ้าหน้าที่หรือผู้รับบริการ
สถานที่	1.4 😄	เนื่องจากไม่มีการดำเนินการตามแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความเป็นกลางของคาร์บอน (Carbon Neutrality)
บริการ	2.7 😄	เนื่องจากไม่มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลาค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน และทบทวนปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ
บริการ	2.8 😄	เนื่องจากไม่มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางดิจิทัล
บริการ	2.9 😄	เนื่องจากไม่มีการอธิบายว่าข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการให้บริการต้องเป็น Fully Digital
บริการ	2.13 😄	เนื่องจากหน่วยงานไม่ผ่านการประเมินตนเอง
บริการ	2.14 😄	เนื่องจากไม่มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการและการให้คำปรึกษา และรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายและเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ มากกว่า 4 ช่องทาง
บริการ	2.17 😄	“เนื่องจากไม่มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไป ถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย”
บริการ	2.18 😄	เนื่องจากไม่มีการนำกระบวนการงานที่ถูกรื้อแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม
บริการ	2.20 😄	เนื่องจากไม่มีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการของ Call center อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่ามีมาตรฐานสู่ความเป็นเลิศอย่างไร

บริการ	2.23 😊	เนื่องจากไม่มีแผนการบริหารความต่อเนื่องจึงไม่สามารถพิจารณาการสร้างความเข้าใจได้
บริการ	2.24 😬	เนื่องจากไม่มีแผนบริหารความต่อเนื่องรองรับการปฏิบัติงานในภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างครอบคลุม ไม่ว่าจะเกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร
บุคลากร	3.3 😬	เนื่องจากไม่มีผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
บุคลากร	3.4 😊	เนื่องจากไม่มีการริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจากประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหามาพัฒนาแก้ไข ซึ่งเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน โดยริเริ่มและพัฒนาการให้บริการขึ้นเพิ่มเติมจากนโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ
บุคลากร	3.5 😊	เนื่องจากไม่มีการกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทางให้บริการออนไลน์และไม่แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่กำหนด
เทคโนโลยี	4.2 😬	เนื่องจากไม่มีการประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน
เทคโนโลยี	4.3 😬	เนื่องจากไม่มีการคิดค้น และแสวงหาวิธีการหรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
เทคโนโลยี	4.4 😬	เนื่องจากไม่มีการวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ
เงื่อนไขพิเศษ	5.1	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
เงื่อนไขพิเศษ	5.2	เนื่องจากหน่วยงานไม่ผ่านการประเมินตนเอง
เกณฑ์ผลลัพธ์	1.1	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
เกณฑ์ผลลัพธ์	2.1	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
เกณฑ์ผลลัพธ์	2.2	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

เกณฑ์ ผลลัพธ์	3.1	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์ตามหลัก เกณฑ์ที่กำหนด
เกณฑ์ ผลลัพธ์	3.2	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์ตามหลัก เกณฑ์ที่กำหนด

คำชี้แจงถึงสาเหตุที่ไม่ผ่านการตรวจคัดกรองเอกสารและการประเมินตนเองเบื้องต้น ประจำปี พ.ศ. 2566

ลำดับที่	เลขที่ใบสมัคร	ชื่อ GECC	จังหวัด	เหตุผล		
1	G661121	ที่ทำการปกครองอำเภออากาศอำนวย	สกลนคร	(ลูกค้าใหม่)		
				ด้าน	ข้อ	คำชี้แจง
				บริการ	2.2 👍	ไม่มีผลการวิเคราะห์ประเภทงานบริการ
				บริการ	2.3 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกครอบคลุมประเภทงานตามที่หลักเกณฑ์กำหนด
				บริการ	2.5 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน
				บริการ	2.15 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน
				บริการ	2.16 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ 2.15
				บริการ	2.21 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติของหน่วยงาน
				บริการ	2.22 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีแผนการบริหารความต่อเนื่องจึงไม่สามารถพิจารณาการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่องได้
				สถานที่	1.2 😬	เนื่องจากไม่เป็นไปตามกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
				บริการ	2.9 😬	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การอธิบายว่าข้อมูลที่ได้รับบริการเคยกรอกไปแล้วไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการให้บริการต้องเป็น Fully Digital

บริการ	2.13 😊	“เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทาง การปฏิบัติงาน อันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน”
บริการ	2.17 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้ บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปลดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อ ป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย
บริการ	2.18 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การนำกระบวนการงานที่ถูกต้องแบบใหม่/ นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริงจนเกิดผลการ พัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม
บริการ	2.20 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้ บริการของ Call center อย่างต่อเนื่อง โดย แสดงให้เห็นว่ามีมาตรฐานสู่ความเป็นเลิศ อย่างไร
บริการ	2.23 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี แผนการบริหารความต่อเนื่องจึงไม่สามารถ พิจารณาการสร้างความสำเร็จได้
บริการ	2.24 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การทบทวนแผนการบริหารความต่อเนื่อง ของหน่วยงาน
บุคลากร	3.3 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่า ผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจประชาชน ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
บุคลากร	3.4 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจาก ประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหา มาพัฒนาแก้ไข ซึ่งเป็นสิ่งที่นอกเหนือจาก ภารกิจของหน่วยงาน โดยริเริ่มและ พัฒนาการให้บริการขึ้นเพิ่มเติมจากนโยบาย จนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ
บุคลากร	3.5 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทางการให้ บริการออนไลน์และไม่แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่ กำหนด
เทคโนโลยี	4.2 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแลการ ป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

					(IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน
			เทคโนโลยี	4.3 😬	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการคิดค้น และแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ
			เทคโนโลยี	4.4 😬	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ
			เงื่อนไขพิเศษ	5.1	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
			เงื่อนไขพิเศษ	5.2	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

คำชี้แจงถึงสาเหตุที่ไม่ผ่านการตรวจคัดกรองเอกสารและการประเมินตนเองเบื้องต้น ประจำปี พ.ศ. 2566

ลำดับที่	เลขที่ใบสมัคร	ชื่อ GECC	จังหวัด	เหตุผล																											
1	G660002	ที่ทำการปกครองอำเภอพังโคน	สกลนคร	(ลูกค้าใหม่) <table border="1"> <thead> <tr> <th>ด้าน</th> <th>ข้อ</th> <th>คำชี้แจง</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>สถานที่</td> <td>1.2 😊</td> <td>ไม่เป็นไปตามกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เช่น ประตูสำหรับผู้พิการ</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.8 😊</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางดิจิทัล</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.9 😊</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่าการอธิบายว่าข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการให้บริการต้องเป็น Fully Digital</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.13 😊</td> <td>"เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทาง การปฏิบัติงาน อันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน"</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.17 😊</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.18 😊</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การนำกระบวนการที่ถูกรื้อแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.20 😊</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการของ Call center อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่ามีมาตรฐานสู่ความเป็นเลิศอย่างไร</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.23 😊</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี แผนการบริหารความต่อเนื่องจึงไม่สามารถพิจารณาการสร้างความเข้าใจได้</td> </tr> </tbody> </table>	ด้าน	ข้อ	คำชี้แจง	สถานที่	1.2 😊	ไม่เป็นไปตามกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เช่น ประตูสำหรับผู้พิการ	บริการ	2.8 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางดิจิทัล	บริการ	2.9 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่าการอธิบายว่าข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการให้บริการต้องเป็น Fully Digital	บริการ	2.13 😊	"เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทาง การปฏิบัติงาน อันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน"	บริการ	2.17 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย	บริการ	2.18 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การนำกระบวนการที่ถูกรื้อแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม	บริการ	2.20 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการของ Call center อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่ามีมาตรฐานสู่ความเป็นเลิศอย่างไร	บริการ	2.23 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี แผนการบริหารความต่อเนื่องจึงไม่สามารถพิจารณาการสร้างความเข้าใจได้
ด้าน	ข้อ	คำชี้แจง																													
สถานที่	1.2 😊	ไม่เป็นไปตามกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เช่น ประตูสำหรับผู้พิการ																													
บริการ	2.8 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางดิจิทัล																													
บริการ	2.9 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่าการอธิบายว่าข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการให้บริการต้องเป็น Fully Digital																													
บริการ	2.13 😊	"เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทาง การปฏิบัติงาน อันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน"																													
บริการ	2.17 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย																													
บริการ	2.18 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การนำกระบวนการที่ถูกรื้อแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม																													
บริการ	2.20 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการของ Call center อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่ามีมาตรฐานสู่ความเป็นเลิศอย่างไร																													
บริการ	2.23 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี แผนการบริหารความต่อเนื่องจึงไม่สามารถพิจารณาการสร้างความเข้าใจได้																													

บริการ	2.24 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การทบทวนแผนการบริหารความต่อเนื่อง ของหน่วยงาน
บุคลากร	3.3 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่า ผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจประชาชน ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
บุคลากร	3.4 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจาก ประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหา มาพัฒนาแก้ไข ซึ่งเป็นสิ่งที่นอกเหนือจาก ภารกิจของหน่วยงาน โดยริเริ่มและ พัฒนาการให้บริการขึ้นเพิ่มเติมจากนโยบาย จนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ
บุคลากร	3.5 😊	เนื่องจากไม่มีการกำหนดมาตรฐานในทุก ช่องทางการให้บริการออนไลน์และไม่แสดง ให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติตาม มาตรฐานที่กำหนด
เทคโนโลยี	4.2 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแลการ ป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัย คุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบ ต่อการรักษาความปลอดภัยของหน่วย งาน
เทคโนโลยี	4.3 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การคิดค้น และแสวงหาวิธีการ หรือแนวทาง ใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบ การให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวก สะดวกในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมี คุณภาพ
เทคโนโลยี	4.4 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และใช้ ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ
เงื่อนไข พิเศษ	5.1	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์ตามหลัก เกณฑ์ที่กำหนด
เงื่อนไข พิเศษ	5.2	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์ตามหลัก เกณฑ์ที่กำหนด

คำชี้แจงถึงสาเหตุที่ไม่ผ่านการตรวจคัดกรองเอกสารและการประเมินตนเองเบื้องต้น ประจำปี พ.ศ. 2566

ลำดับที่	เลขที่ใบสมัคร	ชื่อ GECC	จังหวัด	เหตุผล		
1	G661254	ที่ทำการปกครองอำเภอคำตากล้า	สกลนคร	(ลูกคำใหม่)		
				ด้าน	ข้อ	คำชี้แจง
				บริการ	2.6 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/ เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน
				บริการ	2.21 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี แผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติของหน่วยงาน
				บริการ	2.22 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี แผนการบริหารความต่อเนื่องจึงไม่สามารถพิจารณาการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่องได้
				สถานที่	1.2 😬	เนื่องจากไม่เป็นไปตามกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
				บริการ	2.9 😬	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การอธิบายว่าข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการให้บริการต้องเป็น Fully Digital
				บริการ	2.13 😬	“เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทาง การปฏิบัติงาน อันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน”
				บริการ	2.17 😬	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย
				บริการ	2.18 😬	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การนำกระบวนการงานที่ถูกออกแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม

บริการ	2.20 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้ บริการของ Call center อย่างต่อเนื่อง โดย แสดงให้เห็นว่ามีมาตรฐานสู่ความเป็นเลิศ อย่างไร
บริการ	2.23 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี แผนการบริหารความต่อเนื่องจึงไม่สามารถ พิจารณาการสร้างความเข้าใจได้
บริการ	2.24 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การทบทวนแผนการบริหารความต่อเนื่อง ของหน่วยงาน
บุคลากร	3.3 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่า ผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจประชาชน ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
บุคลากร	3.4 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจาก ประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหา มาพัฒนาแก้ไข ซึ่งเป็นสิ่งทีนอกเหนือจาก ภารกิจของหน่วยงาน โดยริเริ่มและ พัฒนาการให้บริการขึ้นเพิ่มเติมจาก นโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับ บริการ
บุคลากร	3.5 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทางทำให้ บริการออนไลน์และไม่แสดงให้เห็นว่าเจ้า หน้าที่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่ กำหนด
เทคโนโลยี	4.2 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแลการ ป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัย คุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบ ต่อการรักษาความปลอดภัยของหน่วย งาน
เทคโนโลยี	4.3 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การคิดค้น และแสวงหาวิธีการ หรือแนวทาง ใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบ การให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมี คุณภาพ
เทคโนโลยี	4.4 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และใช้

		ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ
เงื่อนไขพิเศษ	5.1	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
เงื่อนไขพิเศษ	5.2	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
เกณฑ์ผลลัพธ์	1.1	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
เกณฑ์ผลลัพธ์	3.2	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

คำชี้แจงถึงสาเหตุที่ไม่ผ่านการตรวจคัดกรองเอกสารและการประเมินตนเองเบื้องต้น ประจำปี พ.ศ. 2566

ลำดับที่	เลขที่ใบสมัคร	ชื่อ GECC	จังหวัด	เหตุผล																														
1	G662312	ที่ทำการปกครองอำเภอกุสุมาลย์	สกลนคร	(ลูกคำใหม่)																														
				<table border="1"> <thead> <tr> <th>ด้าน</th> <th>ข้อ</th> <th>คำชี้แจง</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.2 👍</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.5 👍</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.15 👍</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.16 👍</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ 2.15</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.21 👍</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติของหน่วยงาน</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.22 👍</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีแผนการบริหารความต่อเนื่องจึงไม่สามารถพิจารณาการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่องได้</td> </tr> <tr> <td>สถานที่</td> <td>1.2 😄</td> <td>เนื่องจากไม่เป็นไปตามกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.9 😄</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการอธิบายว่าข้อมูลที่ได้รับบริการเคยกรอกไปแล้วไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการให้บริการต้องเป็น Fully Digital</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.13 😄</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ากรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อ</td> </tr> </tbody> </table>	ด้าน	ข้อ	คำชี้แจง	บริการ	2.2 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	บริการ	2.5 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	บริการ	2.15 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน	บริการ	2.16 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ 2.15	บริการ	2.21 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติของหน่วยงาน	บริการ	2.22 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีแผนการบริหารความต่อเนื่องจึงไม่สามารถพิจารณาการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่องได้	สถานที่	1.2 😄	เนื่องจากไม่เป็นไปตามกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	บริการ	2.9 😄	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการอธิบายว่าข้อมูลที่ได้รับบริการเคยกรอกไปแล้วไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการให้บริการต้องเป็น Fully Digital	บริการ	2.13 😄	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ากรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อ
ด้าน	ข้อ	คำชี้แจง																																
บริการ	2.2 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ																																
บริการ	2.5 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน																																
บริการ	2.15 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน																																
บริการ	2.16 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ 2.15																																
บริการ	2.21 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติของหน่วยงาน																																
บริการ	2.22 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีแผนการบริหารความต่อเนื่องจึงไม่สามารถพิจารณาการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่องได้																																
สถานที่	1.2 😄	เนื่องจากไม่เป็นไปตามกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์																																
บริการ	2.9 😄	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการอธิบายว่าข้อมูลที่ได้รับบริการเคยกรอกไปแล้วไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการให้บริการต้องเป็น Fully Digital																																
บริการ	2.13 😄	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ากรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อ																																

		ร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
บริการ	2.17 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย
บริการ	2.18 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการนำกระบวนการงานที่ถูกออกแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม
บริการ	2.20 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการของ Call center อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่ามีมาตรฐานสู่ความเป็นเลิศอย่างไร
บริการ	2.23 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีแผนการบริหารความต่อเนื่องจึงไม่สามารถพิจารณาการสร้างความเข้าใจได้
บริการ	2.24 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการทบทวนแผนการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน
บุคลากร	3.3 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่าผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
บุคลากร	3.4 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจากประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหา มาพัฒนาแก้ไข ซึ่งเป็นสิ่งทีนอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน โดยริเริ่มและ พัฒนาการให้บริการขึ้นเพิ่มเติมจากนโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ
บุคลากร	3.5 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทางการให้บริการออนไลน์และไม่แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่กำหนด
เทคโนโลยี	4.2 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี

					สารสนเทศ (IT Governance) และความ เสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการ เปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการรักษา ความปลอดภัยของหน่วยงาน
				เทคโนโลยี	4.3 🤔 เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่า มีการคิดค้น และแสวงหาวิธีการ หรือ แนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและ ออกแบบการให้บริการของหน่วยงานเพื่อ อำนวยความสะดวกในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของ ประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ
				เทคโนโลยี	4.4 🤔 เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่า มีการวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และใช้ ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ
				เงื่อนไข พิเศษ	5.1 เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่า มีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
				เงื่อนไข พิเศษ	5.2 เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่า มีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
				เกณฑ์ ผลลัพธ์	1.1 เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่า มีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
				เกณฑ์ ผลลัพธ์	3.2 เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่า มีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

คำชี้แจงถึงสาเหตุที่ไม่ผ่านการตรวจคัดกรองเอกสารและการประเมินตนเองเบื้องต้น ประจำปี พ.ศ. 2566

ลำดับที่	เลขที่ใบสมัคร	ชื่อ GECC	จังหวัด	เหตุผล		
1	G662366	ที่ทำการปกครองอำเภอเจริญศิลป์	สกลนคร	(ลูกคำใหม่)		
				ด้าน	ข้อ	คำชี้แจง
				บริการ	2.5 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน
				บริการ	2.11 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีผลลัพธ์ความพึงพอใจ โดยได้จากการสำรวจของหน่วยงานเองหรือหน่วยงานภายนอก (third party) เฉลี่ยในรอบปีไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
				บริการ	2.15 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน
				บริการ	2.16 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ 2.15
				สถานที่	1.2 😊	เนื่องจากไม่เป็นไปตามกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
				สถานที่	1.3 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ
				สถานที่	1.4 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน
				บริการ	2.9 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการอธิบายว่าข้อมูลที่ได้รับบริการเคยกรอกไปแล้วไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการให้บริการต้องเป็น Fully Digital
				บริการ	2.13 😊	“เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทาง การปฏิบัติงานอันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน”

บริการ	2.17 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย
บริการ	2.18 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการนำกระบวนการงานที่ถูกออกแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม
บริการ	2.20 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการของ Call center อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่ามีมาตรฐานสู่ความเป็นเลิศอย่างไร
บริการ	2.24 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีแผนบริหารความต่อเนื่องรองรับการปฏิบัติงานในภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างครอบคลุม ไม่ว่าจะเกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร
บุคลากร	3.3 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่าผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
บุคลากร	3.4 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจากประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหามาพัฒนาแก้ไข ซึ่งเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน โดยริเริ่มและพัฒนากการให้บริการขึ้นเพิ่มเติมจากนโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ
บุคลากร	3.5 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทางในการให้บริการออนไลน์และไม่แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่กำหนด
เทคโนโลยี	4.2 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการ

					เปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน
เทคโนโลยี	4.3	😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการคิดค้น และแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ		
เทคโนโลยี	4.4	😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ		
เงื่อนไขพิเศษ	5.1		เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด		
เงื่อนไขพิเศษ	5.2		เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด		
เกณฑ์ผลลัพธ์	1.1		เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด		
เกณฑ์ผลลัพธ์	3.2		เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด		

คำชี้แจงถึงสาเหตุที่ไม่ผ่านการตรวจคัดกรองเอกสารและการประเมินตนเองเบื้องต้น ประจำปี พ.ศ. 2566

ลำดับที่	เลขที่ใบสมัคร	ชื่อ GECC	จังหวัด	เหตุผล																														
1	G660019	ที่ทำการปกครองอำเภอนิคมน้ำอุ่น	สกลนคร	(ลูกค้าใหม่)																														
				<table border="1"> <thead> <tr> <th>ด้าน</th> <th>ข้อ</th> <th>คำชี้แจง</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.5 👍</td> <td>เนื่องจากไม่มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.6 👍</td> <td>เนื่องจากไม่มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน</td> </tr> <tr> <td>สถานที่</td> <td>1.2 😊</td> <td>เนื่องจากไม่เป็นไปตามกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เช่น ประตุสำหรับผู้พิการ</td> </tr> <tr> <td>สถานที่</td> <td>1.3 😊</td> <td>เนื่องจากไม่มีการสร้างสรรค์กิจกรรมภายในหน่วยงานเพื่อการจัดการขยะอย่างยั่งยืนร่วมกับเจ้าหน้าที่หรือผู้รับบริการ</td> </tr> <tr> <td>สถานที่</td> <td>1.4 😊</td> <td>เนื่องจากไม่มีการดำเนินการตามแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความเป็นกลางของคาร์บอน (Carbon Neutrality)</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.9 😊</td> <td>เนื่องจากไม่มีการอธิบายว่าข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการให้บริการต้องเป็น Fully Digital</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.13 😊</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ากรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ 80</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.17 😊</td> <td>“เนื่องจากไม่มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไป ถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย”</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.18 😊</td> <td>เนื่องจากไม่มีการนำกระบวนการที่ถูกออกแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริง จนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม</td> </tr> </tbody> </table>	ด้าน	ข้อ	คำชี้แจง	บริการ	2.5 👍	เนื่องจากไม่มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	บริการ	2.6 👍	เนื่องจากไม่มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน	สถานที่	1.2 😊	เนื่องจากไม่เป็นไปตามกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เช่น ประตุสำหรับผู้พิการ	สถานที่	1.3 😊	เนื่องจากไม่มีการสร้างสรรค์กิจกรรมภายในหน่วยงานเพื่อการจัดการขยะอย่างยั่งยืนร่วมกับเจ้าหน้าที่หรือผู้รับบริการ	สถานที่	1.4 😊	เนื่องจากไม่มีการดำเนินการตามแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความเป็นกลางของคาร์บอน (Carbon Neutrality)	บริการ	2.9 😊	เนื่องจากไม่มีการอธิบายว่าข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการให้บริการต้องเป็น Fully Digital	บริการ	2.13 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ากรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	บริการ	2.17 😊	“เนื่องจากไม่มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไป ถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย”	บริการ	2.18 😊	เนื่องจากไม่มีการนำกระบวนการที่ถูกออกแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริง จนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม
ด้าน	ข้อ	คำชี้แจง																																
บริการ	2.5 👍	เนื่องจากไม่มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน																																
บริการ	2.6 👍	เนื่องจากไม่มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน																																
สถานที่	1.2 😊	เนื่องจากไม่เป็นไปตามกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เช่น ประตุสำหรับผู้พิการ																																
สถานที่	1.3 😊	เนื่องจากไม่มีการสร้างสรรค์กิจกรรมภายในหน่วยงานเพื่อการจัดการขยะอย่างยั่งยืนร่วมกับเจ้าหน้าที่หรือผู้รับบริการ																																
สถานที่	1.4 😊	เนื่องจากไม่มีการดำเนินการตามแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความเป็นกลางของคาร์บอน (Carbon Neutrality)																																
บริการ	2.9 😊	เนื่องจากไม่มีการอธิบายว่าข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการให้บริการต้องเป็น Fully Digital																																
บริการ	2.13 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ากรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ 80																																
บริการ	2.17 😊	“เนื่องจากไม่มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไป ถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย”																																
บริการ	2.18 😊	เนื่องจากไม่มีการนำกระบวนการที่ถูกออกแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริง จนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม																																

บริการ	2.20 😞	เนื่องจากไม่มีการปรับปรุงและพัฒนา มาตรฐานในการให้บริการของ Call center อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่ามี มาตรฐานสู่ความเป็นเลิศอย่างไร
บริการ	2.24 😞	เนื่องจากไม่มีแผนบริหารความต่อเนื่อง รองรับการปฏิบัติงานในภาวะวิกฤตหรือ เหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างครอบคลุม ไม่ว่าจะเกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร
บุคลากร	3.3 😞	เนื่องจากไม่มีผลคะแนนเฉลี่ยของความพึง พอใจประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ น้อยกว่าร้อยละ 80
บุคลากร	3.4 😞	เนื่องจากไม่มีการริเริ่มหรือพัฒนางาน บริการที่เกิดจากประสบการณ์การให้ บริการ และนำปัญหามาพัฒนาแก้ไข ซึ่ง เป็นสิ่งที่นอกเหนือจากภารกิจของหน่วย งาน โดยริเริ่มและพัฒนาการให้บริการขึ้น เพิ่มเติมจากนโยบายจนเกิดความประทับใจ ใจแก่ผู้รับบริการ
บุคลากร	3.5 😞	เนื่องจากไม่มีการกำหนดมาตรฐานในทุก ช่องทางการให้บริการออนไลน์และไม่ แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติได้ ตามมาตรฐานที่กำหนด
เทคโนโลยี	4.2 😞	เนื่องจากไม่มีการประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อ รักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน
เทคโนโลยี	4.3 😞	เนื่องจากไม่มีการคิดค้น และแสวงหาวิธี การ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดการ ปรับปรุงและออกแบบการให้บริการของ หน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการ ให้บริการ สามารถตอบสนองความ ต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ
เทคโนโลยี	4.4 😞	เนื่องจากไม่มีการวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ
เงื่อนไข พิเศษ	5.1	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์ตาม หลักเกณฑ์ที่กำหนด
เงื่อนไข พิเศษ	5.2	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์ตาม หลักเกณฑ์ที่กำหนด

คำชี้แจงถึงสาเหตุที่ไม่ผ่านการตรวจคัดกรองเอกสารและการประเมินตนเองเบื้องต้น ประจำปี พ.ศ. 2566

ลำดับที่	เลขที่ใบสมัคร	ชื่อ GECC	จังหวัด	เหตุผล																														
1	G660124	ที่ทำการปกครองอำเภอกุศุดบาก	สกลนคร	(ลูกค้าใหม่)																														
				<table border="1"> <thead> <tr> <th>ด้าน</th> <th>ข้อ</th> <th>คำชี้แจง</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.5 👍</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.6 👍</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.11 👍</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีผลลัพธ์ความพึงพอใจ โดยได้จากการสำรวจของหน่วยงานเองหรือหน่วยงานภายนอก (third party) เฉลี่ยในรอบปีไม่น้อยกว่าร้อยละ 80</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.15 👍</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.16 👍</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ 2.15</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.21 👍</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติของหน่วยงาน</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.22 👍</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีแผนการบริหารความต่อเนื่องจึงไม่สามารถพิจารณาการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่องได้</td> </tr> <tr> <td>สถานที่</td> <td>1.2 😬</td> <td>เนื่องจากไม่เป็นไปตามกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์</td> </tr> <tr> <td>สถานที่</td> <td>1.3 😬</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ</td> </tr> </tbody> </table>	ด้าน	ข้อ	คำชี้แจง	บริการ	2.5 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	บริการ	2.6 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน	บริการ	2.11 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีผลลัพธ์ความพึงพอใจ โดยได้จากการสำรวจของหน่วยงานเองหรือหน่วยงานภายนอก (third party) เฉลี่ยในรอบปีไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	บริการ	2.15 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน	บริการ	2.16 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ 2.15	บริการ	2.21 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติของหน่วยงาน	บริการ	2.22 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีแผนการบริหารความต่อเนื่องจึงไม่สามารถพิจารณาการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่องได้	สถานที่	1.2 😬	เนื่องจากไม่เป็นไปตามกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	สถานที่	1.3 😬	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ
ด้าน	ข้อ	คำชี้แจง																																
บริการ	2.5 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน																																
บริการ	2.6 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน																																
บริการ	2.11 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีผลลัพธ์ความพึงพอใจ โดยได้จากการสำรวจของหน่วยงานเองหรือหน่วยงานภายนอก (third party) เฉลี่ยในรอบปีไม่น้อยกว่าร้อยละ 80																																
บริการ	2.15 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน																																
บริการ	2.16 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ 2.15																																
บริการ	2.21 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติของหน่วยงาน																																
บริการ	2.22 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีแผนการบริหารความต่อเนื่องจึงไม่สามารถพิจารณาการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่องได้																																
สถานที่	1.2 😬	เนื่องจากไม่เป็นไปตามกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์																																
สถานที่	1.3 😬	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ																																

บริการ	2.9 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการอธิบายว่าข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการให้บริการต้องเป็น Fully Digital
บริการ	2.13 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ากรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
บริการ	2.17 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย
บริการ	2.18 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการนำกระบวนการงานที่ถูกออกแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม
บริการ	2.20 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการของ Call center อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่ามีมาตรฐานสู่ความเป็นเลิศอย่างไร
บริการ	2.23 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีแผนการบริหารความต่อเนื่องจึงไม่สามารถพิจารณาการสร้างความเข้าใจได้
บริการ	2.24 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการทบทวนแผนการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน
บุคลากร	3.3 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่าผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
บุคลากร	3.4 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจากประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหา มาพัฒนาแก้ไข ซึ่งเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน โดยริเริ่มและ พัฒนาการให้บริการขึ้นเพิ่มเติมจากนโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

บุคลากร	3.5 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทางการให้บริการออนไลน์และไม่แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนด
เทคโนโลยี	4.2 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน
เทคโนโลยี	4.3 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการคิดค้น และแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ
เทคโนโลยี	4.4 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ
เงื่อนไขพิเศษ	5.1	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
เงื่อนไขพิเศษ	5.2	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
เกณฑ์ผลลัพธ์	1.1	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
เกณฑ์ผลลัพธ์	3.2	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

คำชี้แจงถึงสาเหตุที่ไม่ผ่านการตรวจคัดกรองเอกสารและการประเมินตนเองเบื้องต้น ประจำปี พ.ศ. 2566

ลำดับที่	เลขที่ใบสมัคร	ชื่อ GECC	จังหวัด	เหตุผล		
1	G660923	ที่ทำการปกครองอำเภอต่างอยจังหวัดสกลนคร	สกลนคร	(ลูกคำใหม่)		
				ด้าน	ข้อ	คำชี้แจง
				บริการ	2.5 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน
				บริการ	2.6 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน
				บริการ	2.15 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน
				บริการ	2.16 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ 2.15
				สถานที่	1.2 😬	เนื่องจากไม่เป็นไปตามกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
				บริการ	2.9 😬	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการอธิบายว่าข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการให้บริการต้องเป็น Fully Digital
				บริการ	2.13 😬	“เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทาง การปฏิบัติงานอันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน”
				บริการ	2.17 😬	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย

บริการ	2.18 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการนำกระบวนการงานที่ถูกต้องแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม
บริการ	2.20 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการของ Call center อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่ามีมาตรฐานสู่ความเป็นเลิศอย่างไร
บริการ	2.24 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีแผนบริหารความต่อเนื่องรองรับการปฏิบัติงานในภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างครอบคลุม ไม่ว่าจะเกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร
บุคลากร	3.3 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่าผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
บุคลากร	3.4 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจากประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหามาพัฒนาแก้ไข ซึ่งเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน โดยริเริ่มและพัฒนากการให้บริการขึ้นเพิ่มเติมจากนโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ
บุคลากร	3.5 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทางทางการให้บริการออนไลน์และไม่แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนด
เทคโนโลยี	4.2 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน
เทคโนโลยี	4.3 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการคิดค้น และแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการของหน่วยงานเพื่อ





					อำนวยความสะดวกในการให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ
เทคโนโลยี	4.4	😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ		
เงื่อนไขพิเศษ	5.1		เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด		
เงื่อนไขพิเศษ	5.2		เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด		

คำชี้แจงถึงสาเหตุที่ไม่ผ่านการตรวจคัดกรองเอกสารและการประเมินตนเองเบื้องต้น ประจำปี พ.ศ. 2566

ลำดับที่	เลขที่ใบสมัคร	ชื่อ GECC	จังหวัด	เหตุผล																								
1	G660491	ที่ทำการปกครองอำเภอวาริชภูมิ	สกลนคร	<p>(ลูกค้าใหม่)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ด้าน</th> <th>ข้อ</th> <th>คำชี้แจง</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.5 👍</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน</td> </tr> <tr> <td>สถานที่</td> <td>1.2 😬</td> <td>เนื่องจากไม่เป็นไปตามกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่สามารถใช้ได้จริงตั้งแต่ 11 รายการขึ้นไป</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.9 😬</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการอธิบายว่าข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการให้บริการต้องเป็น Fully Digital</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.13 😬</td> <td>"เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทาง การปฏิบัติงานอันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน"</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.17 😬</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.18 😬</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการนำกระบวนการงานที่ถูกรอกแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม</td> </tr> <tr> <td>บริการ</td> <td>2.20 😬</td> <td>เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการของ Call center อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่ามีมาตรฐานสู่ความเป็นเลิศอย่างไร</td> </tr> </tbody> </table>	ด้าน	ข้อ	คำชี้แจง	บริการ	2.5 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	สถานที่	1.2 😬	เนื่องจากไม่เป็นไปตามกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่สามารถใช้ได้จริงตั้งแต่ 11 รายการขึ้นไป	บริการ	2.9 😬	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการอธิบายว่าข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการให้บริการต้องเป็น Fully Digital	บริการ	2.13 😬	"เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทาง การปฏิบัติงานอันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน"	บริการ	2.17 😬	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย	บริการ	2.18 😬	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการนำกระบวนการงานที่ถูกรอกแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม	บริการ	2.20 😬	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการของ Call center อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่ามีมาตรฐานสู่ความเป็นเลิศอย่างไร
ด้าน	ข้อ	คำชี้แจง																										
บริการ	2.5 👍	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน																										
สถานที่	1.2 😬	เนื่องจากไม่เป็นไปตามกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่สามารถใช้ได้จริงตั้งแต่ 11 รายการขึ้นไป																										
บริการ	2.9 😬	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการอธิบายว่าข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดยทั้งกระบวนการให้บริการต้องเป็น Fully Digital																										
บริการ	2.13 😬	"เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทาง การปฏิบัติงานอันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน"																										
บริการ	2.17 😬	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย																										
บริการ	2.18 😬	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการนำกระบวนการงานที่ถูกรอกแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม																										
บริการ	2.20 😬	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการของ Call center อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่ามีมาตรฐานสู่ความเป็นเลิศอย่างไร																										

บริการ	2.24 😬	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีแผนบริหารความต่อเนื่องรองรับการปฏิบัติงานในภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างครอบคลุม ไม่ว่าจะเกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือการมุ่งร้ายต่อองค์กร
บุคลากร	3.3 😬	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่าผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
บุคลากร	3.4 😬	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจากประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหา มาพัฒนาแก้ไข ซึ่งเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน โดยริเริ่มและ พัฒนาการให้บริการขึ้นเพิ่มเติมจากนโยบายจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ
บุคลากร	3.5 😬	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทางการให้บริการออนไลน์และไม่แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนด
เทคโนโลยี	4.2 😬	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน
เทคโนโลยี	4.3 😬	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการคิดค้น และแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ
เงื่อนไขพิเศษ	5.1	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
เงื่อนไขพิเศษ	5.2	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

คำชี้แจงถึงสาเหตุที่ไม่ผ่านการตรวจคัดกรองเอกสารและการประเมินตนเองเบื้องต้น ประจำปี พ.ศ. 2566

ลำดับที่	เลขที่ใบสมัคร	ชื่อ GECC	จังหวัด	เหตุผล		
1	G660887	ที่ทำการปกครองอำเภอพรณานิคม	สกลนคร	(ลูกคำใหม่)		
				ด้าน	ข้อ	คำชี้แจง
				บริการ	2.2 	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ
				บริการ	2.3 	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกครอบคลุมประเภทงานตามที่หลักเกณฑ์กำหนด
				บริการ	2.15 	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน
				บริการ	2.16 	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ 2.15
				บริการ	2.21 	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติของหน่วยงาน
				บริการ	2.22 	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการบริหารความต่อเนื่องจึงไม่สามารถพิจารณาการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่องได้
				บุคลากร	3.1 	เนื่องจากไม่มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น และจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่มิผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก (หน่วยงานเสนอเรื่องเดือนธันวาคม 2566 ซึ่งยังถึงช่วงเวลาดังกล่าว)
				สถานที่	1.2 	เนื่องจากไม่เป็นไปตามกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
บริการ	2.9 	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่าการอธิบายว่าข้อมูลที่ได้รับบริการเคยกรอกไปแล้วไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครึ่ง				

		ถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้น โดย ทั้งกระบวนการให้บริการต้องเป็น Fully Digital
บริการ	2.13 😊	“เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่า มีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทาง การปฏิบัติงาน อันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้อง เรียน”
บริการ	2.17 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้ บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำ ไปถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อ ป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย
บริการ	2.18 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การนำกระบวนการที่ถูกออกแบบใหม่/ นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริงจนเกิดผลการ พัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม
บริการ	2.20 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้ บริการของ Call center อย่างต่อเนื่อง โดย แสดงให้เห็นว่ามีมาตรฐานสู่ความเป็นเลิศ อย่างไร
บริการ	2.23 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี แผนการบริหารความต่อเนื่องจึงไม่สามารถ พิจารณาการสร้างความเข้าใจได้
บริการ	2.24 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การทบทวนแผนการบริหารความต่อเนื่อง ของหน่วยงาน
บุคลากร	3.3 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่า ผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจประชาชน ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
บุคลากร	3.4 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจาก ประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหา มาพัฒนาแก้ไข ซึ่งเป็นสิ่งที่นอกเหนือจาก ภารกิจของหน่วยงาน โดยริเริ่มและ พัฒนาการให้บริการขึ้นเพิ่มเติมจากนโยบาย จนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ
บุคลากร	3.5 😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามี การกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทางการให้ บริการออนไลน์และไม่แสดงให้เห็นว่าเจ้า หน้าที่สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่ กำหนด

				เทคโนโลยี	4.2	😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน
				เทคโนโลยี	4.3	😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการคิดค้น และแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ
				เทคโนโลยี	4.4	😊	เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ
				เงื่อนไขพิเศษ	5.1		เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
				เงื่อนไขพิเศษ	5.2		เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงว่ามีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด