

ที่ สน ๐๐๑๘.๑/๑๕๑๗



ศาลากลางจังหวัดสกลนคร
ถนนศูนย์ราชการ สน ๔๗๐๐๐

๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๐

เรื่อง แนวทางการตรวจคัดกรองเอกสารและการประเมินเบื้องต้นของหน่วยงานของรัฐที่ขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๐

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ (ยกเว้นอำเภอเมืองสกลนคร)

สิ่งที่ส่งมาด้วย บัญชีสรุปผลการพิจารณาตรวจคัดกรองเอกสารและการประเมินตนเองเบื้องต้นของหน่วยงานของรัฐ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๐ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยกรมการปกครองแจ้งว่า ได้ส่งศูนย์บริการที่อยู่ในความรับผิดชอบที่มีศักยภาพและความพร้อม จำนวน ๙ แห่ง เข้ารับการประเมินรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๐ โดยคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกได้พิจารณาคัดกรองเอกสารและการประเมินตนเองเบื้องต้น ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๐ เรียบร้อยแล้ว ซึ่งศูนย์บริการของกรมการปกครองทั้ง ๙ แห่ง ยังไม่ผ่านการประเมินแต่อย่างใด

จังหวัดสกลนครพิจารณาแล้ว เพื่อให้การสมัครเข้ารับรองมาตรฐานการเป็นศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๑ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอให้อำเภอพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๑. นำข้อมูลผลการพิจารณาของคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชนให้เป็นไปตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี และพิจารณาสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในปี พ.ศ.๒๕๖๑ ต่อไป

๒. ศึกษาแนวทางการดำเนินการตามเกณฑ์ของศูนย์ราชการสะดวก และพิจารณาส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์บริการในพื้นที่ ได้แก่ จุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ.เอ็ม และสำนักทะเบียนอำเภอ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายณภัทล จารุพงศ์)
ปลัดจังหวัดสกลนคร ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดสกลนคร

ที่ทำการปกครองจังหวัดสกลนคร

กลุ่มงานปกครอง

โทร ๐-๔๒๗๑-๑๔๖๑, ๐-๔๒๗๑-๖๖๓๗

“ปวงข้าพระพุทธเจ้า ขอน้อมเกล้าน้อมกระหม่อม รำลึกในพระมหากรุณาธิคุณหาที่สุดมิได้”

บัญชีสรุปผลการพิจารณาตรวจคัดกรองเอกสารและการประเมินตนเองเบื้องต้น ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐

หน่วยงาน	ผ่านการคัดกรองเอกสารเบื้องต้น	ไม่ผ่านการคัดกรองเอกสารเบื้องต้น
กรมการปกครอง จำนวน ๙ ศูนย์ ๑. ศูนย์บริการประชาชน (จังหวัดลำปาง)	๑. ศูนย์บริการประชาชน (จังหวัดลำปาง)	๑. ศูนย์บริการประชาชน (จังหวัดเชียงใหม่) ๒. จุดเคาน์เตอร์บริการ "อำเภอ..ยิ้ม" บิ๊กซี สาขากระบี่ ๓. ที่ว่าการอำเภอเมืองนครปฐม (สาขาย่อยบิ๊กซี นครปฐม) ๔. จุดเคาน์เตอร์บริการ "อำเภอ..ยิ้ม" ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองพะเยา ๕. สำนักทะเบียนอำเภอบางละมุง ๖. ศูนย์บริการร่วมจังหวัดชุมพร ๗. จุดเคาน์เตอร์บริการ "อำเภอ..ยิ้ม" ณ ท่างสรรพลีนค้ำบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาสะทอนคร ๘. สำนักทะเบียนอำเภอจตุรัส ๙. ศูนย์บริการร่วมจังหวัดยโสธร

บัญชีสรุปผลการพิจารณาตรวจคัดกรองเอกสารและประเมินตนเองเบื้องต้น ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐

ลำดับ ที่	ชื่อหน่วยงาน	ชื่อ GECC	ผล (ผ่าน/ไม่ ผ่าน)	ผลการพิจารณาเอกสารหลักฐาน เหตุผล
กรมการปกครอง				
1	กรมการปกครอง	ศูนย์บริการประชาชน (วังไชยา)	ไม่ผ่าน	<p>ข้อ 1.1 การสำรวจตามหลักสถิติ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ 1.2 การวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ การวิเคราะห์ผลการสำรวจและไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ 5.2 ขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้ออำนวย (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบายไม่น้อยกว่า ๒๘-๓๐ นิ้ว) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว</p> <p>การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ 5.3 ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนยื่นหรือรถล้อเลื่อน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ 6.2 การจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ 7.1 การจัดระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ 8.5 มีระบบที่ทักทายผู้รับบริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ 8.7 มีการปรับปรุงแบบฟอร์มการรับอนุญาตต่างๆ ให้ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p>

ลำดับ ที่	ชื่อหน่วยงาน	ชื่อ CECC	ผล (ผ่าน/ไม่ ผ่าน)	ผลการพิจารณาเอกสารหลักฐาน เหตุผล
				<p>ข้อ9.1 มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านการดำเนินงานที่จำเป็น การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์ที่กำหนด</p> <p>ข้อ10.4 เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์ที่กำหนด</p> <p>ข้อ10.6 เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ Online ที่พัฒนาขึ้น การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์ที่กำหนด</p> <p>ข้อ12.2 มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์ที่กำหนด</p> <p>ข้อ14.1 มีการจัดทำแผนติดตามผลการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วยหัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ค่าเงินการ และข้อเสนอการพัฒนายปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์ที่กำหนด</p> <p>ข้อ14.2 มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์ที่กำหนด</p> <p>ข้อ16.1 การนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง สามารถมีระบบปรับปรุงเรื่อง และการให้บริการได้ถูกต้องรวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ18.1 เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์ที่กำหนด</p> <p>ข้อ18.2 เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้ ตอบคำถามและแก้ไขปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ อธิบายลักษณะปัญหาระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์ที่กำหนด</p>

ลำดับ ที่	ชื่อหน่วยงาน	ชื่อ GEC	ผลการศึกษาเอกสารหลักฐาน
		ชื่อ GEC	เหตุผล
			<p>ข้อ 19.1 มีการออกแบบระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ 19.2 การรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงฐานข้อมูล และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ 20.1 การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่องและปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ 20.2 การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ 21.1 การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้งการใช้ทรัพยากร การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ 22.1 มีการพัฒนาระบบการให้บริการซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียน ผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการให้มาตรฐานการได้บริการแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการอย่างชัดเจน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ 23.1 มีการพัฒนาแอปพลิเคชันระบบโทรศัพท์มือถือที่มีคุณสมบัติ ตามที่เกณฑ์มาตรฐานกำหนด การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ 24.1 ระบบ/แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้เจ้าหน้าที่ตอบ Call Center อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมอย่างต่อเนื่อง การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p>

ลำดับ ที่	ชื่อหน่วยงาน	ชื่อ GECC	ผล (ตาม/ไม่ ผ่าน)	ผลการพิจารณาเอกสารหลักฐาน เหตุผล
				<p>ข้อ24.2 มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center อย่างชัดเจน การอธิบายดังกล่าว ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ24.3 เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามที่กำหนด (เชื้อ โยง ข้อ 24.2) การอธิบายดังกล่าว ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ25.1 แผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ26 ไม่มีการอธิบายแนวทางการดำเนินการที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม</p>
2	ที่ทำการปกครองอำเภอ เมืองกระบี่	จุดเคาน์เตอร์บริการ "อำเภอ..ยิ้ม" บิกซี สาขากระบี่	ไม่ผ่าน	<p>ข้อ1.1 การสำรวจตามหลักสถิติ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการ กลุ่มเป้าหมาย ในแต่ละพื้นที่ให้บริการ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ1.2 การวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ การวิเคราะห์ ผลการสำรวจและไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ2.1 งานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ที่ครอบคลุมประเภท งานบริการข้อมูลข่าวสาร ของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐาน ที่กำหนด</p> <p>ข้อ5.1 การออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง "จุดก่อนเข้าสู่บริการ" และ "จุดให้บริการ" ที่อำนวยความสะดวกสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วน สมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ5.2 ขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื่อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกาย ที่สบายไม่น้อยกว่า ๒๘-๓๐ นิ้ว) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ5.3 ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนทั้งขณะยืนหรือ รถล้อเลื่อน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p>

ลำดับ ที่	ชื่อหน่วยงาน	สื่อ GECC	ผล การ พิจารณา เอกสาร หลักฐาน
			เหตุผล
			<p>ข้อ 8.1 การจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการเพื่อไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ 8.3 มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ 9.1 มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่เป็น การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ 9.2 มีการจัดตารางการทำงานในช่วงพักทานอาหารหรือช่วงเวลาที่มิได้รับเหมาะสมในการให้บริการผู้รับบริการที่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละช่วงจุดให้บริการ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ 10.1 มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรมสัมมนาระดมสมอง เป็นต้น อย่างไรก็ตาม การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ 10.2 เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบซอฟต์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จนมีความเข้าใจด้านการใช้งานระบบ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ 10.3 เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ 10.4 เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ 10.6 เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ Online ที่พัฒนาขึ้น การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p>

ลำดับ ที่	ชื่อหน่วยงาน	ชื่อ GECC	ผล (ผ่าน/ไม่ ผ่าน)	ผลการพิจารณาเอกสารหลักฐาน เหตุผล
				<p>ข้อ 11.1 มีจุดประเมินความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์ที่กำหนด</p> <p>ข้อ 11.2 มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์ที่กำหนด</p> <p>ข้อ 12.1 วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็วถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน การให้บริการที่กำหนดไว้ไม่คู่มือการปฏิบัติงาน) การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์ที่กำหนด</p> <p>ข้อ 12.2 มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์ที่กำหนด</p> <p>ข้อ 12.3 กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนในประเด็นเดิมจะต้องไม่เกิดซ้ำอีก การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์ที่กำหนด</p> <p>ข้อ 14.1 มีการจัดทำแผนติดตามผลการดำเนินงานของการลงทุนรายการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วยหัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ และข้อเสนอการพัฒนาปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์ที่กำหนด</p> <p>ข้อ 14.2 มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์ที่กำหนด</p> <p>ข้อ 16.1 การนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ต่อเนื่องต่อเนื่อง สามารถมีระบบรับส่งเรื่อง และการให้บริการได้ถูกต้องรวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์ที่กำหนด</p> <p>ข้อ 17.2 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์ที่กำหนด</p>

ลำดับ ที่	ชื่อหน่วยงาน	ชื่อ GECC	ผล (ผ่าน/ไม่ ผ่าน)	ผลการพิจารณาเอกสารหลักฐาน เหตุผล
				<p>ข้อ19.1 มีการออกแบบระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ20.2 การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ24.1 ระบบ/แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้เจ้าหน้าที่ตอบ Call Center อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมอย่างต่อเนื่อง การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ24.3 เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามที่กำหนด (เชื้อ โยง ข้อ 24.2) การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ25.1 แผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีเกิดการฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ26 ไม่มีกรอธิบายแนวทางการดำเนินการชัดเจนและเป็นรูปธรรม</p>
3	ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองนครปฐม	ที่ว่าการอำเภอเมืองนครปฐม (สาขาย่อยบักชี นครปฐม)	ไม่ผ่าน	<p>ข้อ2.1 งานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ที่ครอบคลุมประเภท งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ4.4 การออกแบบสถานที่ค้ำนั่งผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ5.3 ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนทั้งขณะยืนหรือรถเลื่อน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ6.1 มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p>

ลำดับ ที่	ชื่อหน่วยงาน	ชื่อ GECC	ผล (ผ่าน/ไม่ ผ่าน)	ผลการพิจารณาเอกสารหลักฐาน เหตุผล
				<p>ข้อ8.4 การให้บริการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบการบริการของการของแต่ละจุด เป็นต้น การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ8.5 มีระบบที่ทนายผู้รับบริการ และระบบการคิดตามสถานะผู้รับบริการ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ9.3 มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ10.4 เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ10.5 เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ10.6 เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ Online ที่พัฒนาขึ้น การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ11.1 มีจุดประเมินความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ11.2 มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ12.1 วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็วถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน) การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ12.2 มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ12.3 กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนในประเด็นเดิมจะต้องไม่เกิดขึ้นอีก การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p>

ลำดับ ที่	ชื่อหน่วยงาน	ผล (ผ่าน/ไม่ ผ่าน)	ผลการพิจารณาเอกสารหลักฐาน เหตุผล
			<p>ข้อ13.1 มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางบริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางบริการร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือศูนย์ Hot Line หรือ ช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ14.1 มีการจัดทำแผนติดตามผลการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วยหัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ และข้อเสนอการพัฒนาปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ14.2 มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ16.1 การนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง สามารถมีระบบรับส่งเรื่อง และการให้บริการได้ถูกต้องรวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มารับบริการ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ16.2 มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ17.1 มีการจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ17.2 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ19.1 มีการออกแบบระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p>

ลำดับ ที่	ชื่อหน่วยงาน	ชื่อ GECC	ผล (ผ่าน/ไม่ ผ่าน)	ผลการพิจารณาเอกสารหลักฐาน เหตุผล
				<p>ข้อ19.2 การรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงฐานข้อมูล และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ20.1 การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่องและปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ20.2 การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ21.1 การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนและควมผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้งการใช้ทรัพยากร การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ22.1 มีการพัฒนาระบบการให้บริการซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียน ผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการแต่ละช่องทางที่เปิดให้บริการ</p> <p>ข้อ23.1 มีการพัฒนาแลดูแลรักษาระบบโทรศัพทที่มีคุณสมบัติ ตามที่เกณฑ์มาตรฐานกำหนด การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ24.1 ระบบ/แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้เจ้าหน้าที่ตอบ Call Center อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมอย่างต่อเนื่อง การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ24.2 มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center อย่างชัดเจน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p>

ลำดับ ที่	ชื่อหน่วยงาน	ชื่อ GECC	ผล (ผ่าน/ไม่ ผ่าน)	ผลการพิจารณาเอกสารหลักฐาน เหตุผล
				<p>ข้อ24.3 เจ้าหน้าที่ที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามที่กำหนด (เชื้อ โยง ข้อ 24.2) การอธิบายดังกล่าว ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ25.1 แผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีเกิดการฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ การอธิบายยบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ26 การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p>
4	<p>ที่ทำการปกครองอำเภอ เมืองฉะเชิงเทรา</p>	<p>จุดเคาน์เตอร์บริการ "อำเภอ.ยิ้ม"</p>	<p>ไม่ผ่าน</p>	<p>ข้อ4.1 ระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการ เพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง การอธิบายยบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ4.2 มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกรหัสทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดบริการอย่างชัดเจน ไม่ติดตั้งในตำแหน่งที่ทำให้เกิดความสับสน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ4.3 เข้าถึงได้สะดวก และจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ ณ บริเวณสถานที่บริการ การอธิบายยบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ4.4 การออกแบบสถานที่ค้ำนั่งผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ5.1 การออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง "จุดก่อนเข้าสู่บริการ" และ "จุดให้บริการ" ที่อำนวยความสะดวกสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ5.2 ขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบายไม่น้อยกว่า ๒๘-๓๐ นิ้ว) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว</p> <p>การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ5.3 ไม่มีการอธิบายแนวทาง/ผลการดำเนินการที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม</p>

ลำดับ ที่	ชื่อหน่วยงาน	ชื่อ GEC	ผล (ผ่าน/ไม่ ผ่าน)	ผลการพิจารณาเอกสารหลักฐาน เหตุผล
				<p>ข้อ6.1 มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ6.2 การจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ8.1 การจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการเพื่อไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ8.5 มีระบบที่กักตุนผู้รับบริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ8.6 มีการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ10.2 เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบซอฟต์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนมีความเข้าใจด้านการใช้งานระบบ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ10.5 เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ10.6 ไม่มีการอธิบายแนวทาง/ผลการดำเนินการที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม</p> <p>ข้อ11.1 มีจุดประเมินความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ11.2 มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ12.2 มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p>

ลำดับ ที่	ชื่อหน่วยงาน	ผล (ผ่าน/ไม่ ผ่าน)	ผลการพิจารณาเอกสารหลักฐาน เหตุผล
			<p>ข้อ12.3 กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ขอร้องเรียนในประเด็นเดิมจะต้องไม่เกิดซ้ำอีก การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ14.1 มีการจัดทำแผนติดตามผลการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ และข้อเสนอการพัฒนาปรับปรุงพัฒนา ให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ14.2 มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตาม และแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ17.1 มีการจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์ กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น การอธิบายดังกล่าว ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ20.1 การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การอธิบาย ดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ20.2 การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ22.1 ไม่มีการอธิบายแนวทาง/ผลการดำเนินงานที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม</p> <p>ข้อ23.1 มีการพัฒนาแอปพลิเคชันระบบโทรศัพท์มือถือที่มีคุณสมบัติ ตามที่เกณฑ์มาตรฐานกำหนด การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ24.1 ไม่มีการอธิบายแนวทาง/ผลการดำเนินงานที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม</p> <p>ข้อ24.2 ไม่มีการอธิบายแนวทาง/ผลการดำเนินงานที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม</p> <p>ข้อ24.3 ไม่มีการอธิบายแนวทาง/ผลการดำเนินงานที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม</p> <p>ข้อ26 การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p>

ลำดับ ที่	ชื่อหน่วยงาน	ชื่อ GECC	ผล (ผ่าน/ไม่ ผ่าน)	ผลการพิจารณาเอกสารหลักฐาน
5	กรมการปกครอง	สำนักทะเบียนอำเภอบางละมุง	ไม่ผ่าน	<p>ไม่มีการอธิบายแนวทางการดำเนินการที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม</p>
6	ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองชุมพร	ศูนย์บริการร่วมจังหวัดชุมพร	ไม่ผ่าน	<p>ข้อ 1.1 การสำรวจตามหลักสถิติ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ 1.2 การวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้การออกแบบระบบการให้บริการ การวิเคราะห์ผล การสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ 2.1 งานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ที่ครอบคลุมประเภท งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ 8.1 การจัดทำดัชนีขั้นตอนการบริการที่ถ่ายทอดการให้บริการและรับบริการเพื่อไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ 8.3 มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมี การระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ 8.4 การให้บริการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบการบริการของแต่ละจุด เป็นต้น การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ 8.5 มีระบบที่ทนายผู้รับบริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ 10.5 เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ 12.1 วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็วถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน) การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p>

ลำดับ ที่	ชื่อหน่วยงาน	ชื่อ GECC	ผล (ผ่าน/ไม่ ผ่าน)	ผลการพิจารณาเอกสารหลักฐาน เหตุผล
				<p>ข้อ12.2 มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ12.3 กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนใหม่เพิ่มเติมจะต้องไม่เกิดซ้ำอีก การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ14.1 มีการจัดทำแผนติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วยหัวข้อเรื่องที่ดีติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ และข้อเสนอการพัฒนาปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ14.2 มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ15.1 การค้นหาปัญหาอุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ16.1 การนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่อย่างต่อเนื่อง สามารถมีระบบรับส่งเรื่อง และการให้บริการได้ถูกต้องรวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มารับบริการ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ16.2 มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ19.1 มีการออกแบบระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ19.2 การรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลตัวอย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงฐานข้อมูล</p>

ลำดับที่	ชื่อหน่วยงาน	ชื่อ GECC	ผล (ผ่าน/ไม่ผ่าน)	ผลการพิจารณาเอกสารหลักฐาน
				<p>และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ2.1 การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้งการใช้ทรัพยากร การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ2.2.1 มีการพัฒนาระบบการให้บริการซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียน ผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีบริการกำหนดมาตรฐานการให้บริการแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการอย่างชัดเจน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ2.3.1 มีการพัฒนาแอปพลิเคชันระบบโทรศัพท์มือถือ ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ2.4.1 ระบบ/แผนการพัฒนาคำถามรู้และทักษะให้เจ้าหน้าที่ตอบ Call Center อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมอย่างต่อเนื่อง การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ2.6 การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p>
7	ที่ทำการปกครองจังหวัด สกลนคร	จุดเคาน์เตอร์บริการ "อำเภอ..ยิ้ม" ณ ห้องสรรพสินค้าบิกซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาสกลนคร	ไม่ผ่าน	<p>ข้อ1.1 การสำรวจตามหลักสถิติ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ1.2 การวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้การออกแบบระบบการให้บริการ การวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ2.1 งานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ที่ครอบคลุมประเภท งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p>

ลำดับ ที่	ชื่อหน่วยงาน	ชื่อ GECC	ผล (ผ่าน/ไม่ ผ่าน)	ผลการพิจารณาเอกสารหลักฐาน เหตุผล
				<p>ข้อ 8.1 การจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่อย่างต่อเนื่องการให้บริการและรับบริการเพื่อไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ 8.3 มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มืออย่างชัดเจน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ 8.4 การให้บริการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบการบริการของแต่ละจุด เป็นต้น การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ 8.5 มีระบบที่ทนายผู้รับบริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ 10.5 เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ 12.1 วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็วถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน) การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ 12.2 มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ 12.3 กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนในประเด็นเดิมจะตั้งไม่เกิดซ้ำอีก การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ 14.1 มีการจัดทำแผนติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วยหัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ และข้อเสนอการพัฒนาปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ 14.2 มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p>

ลำดับ ที่	ชื่อหน่วยงาน	ชื่อ GECC	ผล (ผ่าน/ไม่ ผ่าน)	ผลการพิจารณาเอกสารหลักฐาน เหตุผล
				<p>ข้อ15.1 การค้นหาปัญหาอุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้บริการดียิ่งขึ้น การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ16.1 การนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง สามารถมีระบบรับส่งเรื่อง และการให้บริการได้ถูกต้องรวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และสามารถคุ้มค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มารับบริการ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ16.2 มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ19.1 มีการออกแบบระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ19.2 การรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงฐานข้อมูล และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ21.1 การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้งการใช้ทรัพยากร การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ22.1 มีการพัฒนาระบบการให้บริการซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียน ผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีบริการกำหนดมาตรฐานการให้บริการแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการอย่างชัดเจน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ23.1 มีการพัฒนาแลดูแลร์กษาระบบโทรศัพที่มีคุณสมบัติ ตามที่เกณฑ์มาตรฐานกำหนด การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p>

ลำดับ ที่	ชื่อหน่วยงาน	ชื่อ GECC	ผล (ผ่าน/ไม่ ผ่าน)	ผลการพิจารณาเอกสารหลักฐาน เหตุผล
				<p>ข้อ24.1 ระบบ/แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้เจ้าหน้าที่ตอบ Call Center อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมอย่างต่อเนื่อง การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ26 การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p>
8	กรมการปกครอง	สำนักทะเบียนอำเภอจตุรัส	ไม่ผ่าน	<p>ข้อ1.2 การวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้การออกแบบระบบการให้บริการ การวิเคราะห์ผลการสำรวจและไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ2.1 งานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ที่ครอบคลุมประเภท งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ2.2 ไม่มีการอธิบายแนวทางการดำเนินการที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม</p> <p>ข้อ4.1 ระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการ เพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ8.3 มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ8.5 มีระบบที่ทนายผู้รับบริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ8.6 มีการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ10.5 เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการที่เกิดความคาดหวังของผู้รับบริการ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p>

ลำดับ ที่	ชื่อหน่วยงาน	ชื่อ GECC	ผล (ผ่าน/ไม่ ผ่าน)	ผลการพิจารณาเอกสารหลักฐาน
				<p>ข้อ10.6 เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ Online ที่พัฒนาขึ้นการอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ11.1 มีจุดประเมินความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ12.3 กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนในประเด็นเดิมจะต้องไม่เกิดขึ้นอีก การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ13.1 มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือศูนย์ Hot Line หรือ ช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ16.1 ไม่มีการอธิบายแนวทาง/ผลการดำเนินการที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม</p> <p>ข้อ16.2 มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ19.2 การรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงฐานข้อมูล และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ20.1 การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ20.2 การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p>

ลำดับที่	ชื่อหน่วยงาน	ชื่อ GECC	ผล (ผ่าน/ไม่ผ่าน)	ผลการพิจารณาเอกสารหลักฐาน
				<p>ข้อ24.1 ระบบ/แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้เจ้าหน้าที่ตอบ Call Center อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมอย่างต่อเนื่อง การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ24.2 มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center อย่างชัดเจน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ25.1 แผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ26 การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกกลุ่มความเป็นเลิศ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p>
9	ที่ทำการปกครองจังหวัดยโสธร	ศูนย์บริการร่วมจังหวัดยโสธร	ไม่ผ่าน	<p>ข้อ1.2 การวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ การวิเคราะห์ผลการสำรวจและไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ5.3 ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ8.2 การกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ8.4 การให้บริการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบการบริการของแต่ละจุด เป็นต้น การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ8.5 มีระบบทัชทายผู้รับบริการ และระบบการติดต่อตามสถานะผู้รับบริการ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ10.5 เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p>

ลำดับ ที่	ชื่อหน่วยงาน	ชื่อ GECG	ผล (ผ่าน/ไม่ ผ่าน)	ผลการพิจารณาเอกสารหลักฐาน เหตุผล
				<p>ข้อ12.3 กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนในประเด็นเดิมจะต้องไม่เกิดซ้ำอีก การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ14.2 มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ20.1 การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การอธิบายยาดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ21.1 การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้งการใช้ทรัพยากร การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ24.1 ระบบ/แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้เจ้าหน้าที่ตอบ Call Center อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมอย่างต่อเนื่อง การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p> <p>ข้อ26 การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ การอธิบายดังกล่าวไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p>