

แบบฟอร์มที่ ๕ - ๒ (พ) แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓																	
ชื่อหน่วยงาน																	
หัวข้อ	ผู้รับผิดชอบหลัก	ระยะเวลา (ปีงบประมาณ ๒๕๖๓)											ผลการดำเนินการ/ กิจกรรม (ปรับปรุง/ พัฒนา/รักษา)	ข้อเสนอการปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง			
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.			ก.ย.		
๑. การแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาองค์กรด้านมาตรฐานการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกศูนย์ราชการสะดวก (GECC)	คณะกรรมการพัฒนาองค์กรเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการ (GECC) ตามคำสั่งสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่หนองคาย สาขาเมืองหนองคาย ที่ ๑๒/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๖๒	←→														ดำเนินการแล้ว และคณะทำงานรับทราบ	
<b>๒. การดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานฯ GECC</b>																	
<b>๒.๑ เกณฑ์ด้านกายภาพ</b>																	
ข้อ ๑	การให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่	งานด้านจัดเก็บภาษี -นายประเชิด รุ่งโรจน์ -นางจินตวีร์ โกสม	←													๑.๑ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการนอกเวลาราชการตามวันที่กำหนดไว้ ๑.๒ การให้บริการนอกเวลาราชการหรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ ๑.๓ จัดทำป้ายแสดงเวลาการให้บริการตามเวลาราชการปกติ ๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น. และนอกเวลา	

แบบฟอร์มที่ ๕ - ๒ (พ) แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓																
ชื่อหน่วยงาน		ระยะเวลา (ปีงบประมาณ ๒๕๖๓)													ผลการดำเนินการ/ กิจกรรม (ปรับปรุง/ พัฒนา/รักษา)	ข้อเสนอการปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง
หัวข้อ	ผู้รับผิดชอบหลัก	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
															ทำการปกติ เวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.แสดงไว้ บริเวณทางเข้าประตู สำนักงานฯ ๑.๔ จัดทำป้ายบริการไม่หยุดพักเที่ยงตั้งไว้ ณ เคาน์เตอร์การให้บริการ	
ข้อ ๒	มีระบบการขนส่งที่เข้าถึงสถานที่บริการ เพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง	ฝ่ายงานบริหารงาน ทั่วไป -นางสาวนริศรา พุฒผอย	<											>	๒.๑ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ กรณีผู้รับบริการประสงค์จะให้ไปส่ง ณ สถานีขนส่ง เพื่อเดินทางกลับบ้าน ๒.๒ ผู้รับบริการในเขตความรับผิดชอบของสำนักงานฯ มีทั้งหมด ๕ อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองหนองคาย อำเภอสระใคร อำเภอโพธิ์ชัย อำเภอเฝ้าไร่ และอำเภอรัตนวาปี สามารถมาติดต่อขอรับบริการโดยยานพาหนะส่วนตัว รวมทั้งมีรถยนต์สามล้อเครื่อง/รถตุ๊กตุ๊ก รถ	

## แบบฟอร์มที่ ๕ - ๒ (พ) แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ชื่อหน่วยงาน		ระยะเวลา (ปีงบประมาณ ๒๕๖๓)													ผลการดำเนินการ/ กิจกรรม (ปรับปรุง/ พัฒนา/รักษา)	ข้อเสนอการปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง
หัวข้อ	ผู้รับผิดชอบหลัก	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
															ประจำทางไว้ให้บริการ ตลอดเวลา	
ข้อ ๓	มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกลักษณะหรือตำแหน่งที่ตั้ง ของจุดให้บริการอย่างชัดเจน	ฝ่ายงานบริหารงาน ทั่วไป -นางสาวริศรา พุฒผอย	←												จัดทำหนังสือถึง ผู้อำนวยการแขวงการ ทางหนองคาย เพื่อขอ ความอนุเคราะห์จัดทำ ป้ายบอกลักษณะที่ตั้ง สำนักงานฯ ซึ่งแขวงการ ทางฯ ได้ทำการจัดทำ และติดตั้งป้ายอย่าง ชัดเจนจำนวน ๒ จุด ณ ถนนมิตรภาพ ซึ่งเป็น ถนนสายหลักในการ เดินทางมาติดต่อขอรับ บริการ	
ข้อ ๔	มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมี ครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟท์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้า ได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น	งานด้านจัดเก็บภาษี -นายประเชษฐ รุ่งโรจน์ -นางสาวณิษฐา เคมาสิงห์ -นายคำสวัสดิ์ คำภูแก้ว	←												๔.๑ จัดทำคำสั่งแต่งตั้ง เจ้าหน้าที่รับผิดชอบใน การออกแบบสถานที่ที่ คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมี ครรภ์ และผู้สูงอายุ ๔.๒ ทาสีจุดจอดรถ สำหรับผู้พิการ และผู้ พิการ รวมถึงมีกริ่งเพื่อให้ ผู้รับบริการกดกริ่ง	

แบบฟอร์มที่ ๕ - ๒ (พ) แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ชื่อหน่วยงาน		ระยะเวลา (ปีงบประมาณ ๒๕๖๓)													ผลการดำเนินการ/ กิจกรรม (ปรับปรุง/ พัฒนา/รักษา)	ข้อเสนอการปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง	
หัวข้อ	ผู้รับผิดชอบหลัก	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				
																สำหรับแจ้งเตือนให้เจ้าหน้าที่ไปเข้าช่วยเหลือ นำพามาจุดบริการ ๔.๓ ทาสีเหลืองสลัปดาห์ เพื่อให้ทราบว่าเป็นทางลาดชัน สำหรับให้ผู้พิการ นำรถเข็นเข้าถึงจุด ให้บริการได้อย่างสะดวก โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง	
ข้อ ๕	มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการ ระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่ และประชาชน เพื่อให้สามารถ ให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึง ลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ	<b>จุดบริการประชาชน เคาน์เตอร์</b> -นางมะลิ สุรินทร์ -นางสาวริศรา พุดผอย -นางสาวเนาวรัตน์ เทพรักษ์	←													๕.๑ มีการจัดลำดับ ขั้นตอนการบริการที่ง่าย ต่อการให้บริการ และ กำหนดผู้รับผิดชอบ/ผู้ประสานงาน พร้อมเบอร์ติดต่อในการให้บริการ พร้อมกำหนดระยะเวลา แล้วเสร็จของงานเพื่อให้ ผู้รับบริการได้รับความ สะดวกรวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม	

แบบฟอร์มที่ ๕ - ๒ (พ) แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓																	
ชื่อหน่วยงาน																	
หัวข้อ	ผู้รับผิดชอบหลัก	ระยะเวลา (ปีงบประมาณ ๒๕๖๓)													ผลการดำเนินการ/ กิจกรรม (ปรับปรุง/ พัฒนา/รักษา)	ข้อเสนอการปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง	
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				
																๕.๒ กำหนดผู้รับผิดชอบ ประสานงาน/เจ้าของ งาน-เรื่อง พร้อมเบอร์ ติดต่อและช่องทางการ ติดต่อไว้อย่างชัดเจน ๕.๓ การให้บริการเป็นไป ในทิศทางเดียวกัน เช่น รับบัตรคิว/มาก่อนได้รับ การบริการก่อน การตอบ แบบสอบถาม รูปแบบ การบริการของแต่ละจุด เป็นต้น ๕.๔ มีการปรับปรุง แบบฟอร์มการขอรับ ใบอนุญาตต่าง ๆ ให้มี ความง่ายและไม่ซ้ำซ้อน	
ข้อ ๖	มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกาย ที่สบาย และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถ ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	<b>จุดบริการประชาชน เคาน์เตอร์</b> -นางมะลิ สุรินทร์ -นางสาวนริศรา พุดผอย -นางสาวเนาวรัตน์ เทพรักษ์	<												>	๖.๑ จัดบริเวณเคาน์เตอร์ และที่นั่งทำงานของ เจ้าหน้าที่ให้มีพื้นที่ว่าง สามารถเอื้อมจับอุปกรณ์ หรือเครื่องมือเครื่องใช้ที่ ใช้ในการปฏิบัติงานให้มี ความสะดวก สบายและ เปลี่ยนอริยาบถได้ทันที	

แบบฟอร์มที่ ๕ - ๒ (พ) แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ชื่อหน่วยงาน		ระยะเวลา (ปีงบประมาณ ๒๕๖๓)													ผลการดำเนินการ/ กิจกรรม (ปรับปรุง/ พัฒนา/รักษา)	ข้อเสนอการปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง	
หัวข้อ	ผู้รับผิดชอบหลัก	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				
																๖.๒ ออกแบบการจัดเก็บเอกสารและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้อยู่สภาพพร้อมใช้งานและเก็บรักษาให้เป็นระเบียบเรียบร้อย	
ข้อ ๗	ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายต้องออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน	ฝ่ายงานบริหารงานทั่วไป -นางสาวนริศรา พุฒผอย	<													๗.๑ นำสติ๊กเกอร์สะท้อนแสงสีเหลืองสลับดำมาปิดเพื่อป้องกันถึงสัญลักษณ์ของพื้นผิวต่างระดับ ดังนี้ ๑) บันไดทางขึ้น-ลง ๒) พื้นผิวต่างระดับ ๓) ทางเข้าห้องน้ำ ๗.๒ ทาสีเหลืองสลับดำสำหรับทางลาดชัน	
ข้อ ๘	มีการจัดให้มีแสงสว่างเพียงพอ ณ บริเวณสถานที่บริการ	ฝ่ายงานบริหารงานทั่วไป -นางสาวนริศรา พุฒผอย	<													เมื่ออุปกรณ์ไฟฟ้าและหลอดไฟ บริเวณสถานที่ให้บริการชำรุดหรือชำรุดจะดำเนินการปรับปรุงแก้ไขโดยทันทีและคอยตรวจสอบดูแลอย่างสม่ำเสมอ	
ข้อ ๙	มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่ สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และ	ฝ่ายงานบริหารงานทั่วไป	<													ดำเนินการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้อง	

แบบฟอร์มที่ ๕ - ๒ (พ) แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ชื่อหน่วยงาน		ระยะเวลา (ปีงบประมาณ ๒๕๖๓)													ผลการดำเนินการ/ กิจกรรม (ปรับปรุง/ พัฒนา/รักษา)	ข้อเสนอการปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง
หัวข้อ	ผู้รับผิดชอบหลัก	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
	ความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม แก้ว น้ำพักรอ เป็นต้น	-นางสาวนริศรา พุดผอย													กับผลสำรวจความ ต้องการและความหวัง ของผู้รับบริการ ดังนี้ ๙.๑ มีน้ำดื่ม ชา กาแฟไว้ บริการ ๙.๒.มูมอ่านหนังสือพิมพ์ ๙.๓ มีไวไฟ (Wifi) ฟรี ๒.จัดให้มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ ๙.๔.จัดให้มีจุดให้บริการ สำหรับผู้พิการ สตรีมี ครรภ์ และคนชรา	
ข้อ ๑๐	มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ	<b>ฝ่ายงานบริหารงาน ทั่วไป</b> -นางมะลิ สุรินทร์ -นางสาวนริศรา พุดผอย -นางสาวเนาวรัตน์ เทพรักษ์	← →											จัดทำคำสั่งแต่งตั้ง เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ และ กำกับดูแลบริเวณห้องน้ำ ให้มีความสะอาด/ถูก สุขลักษณะทุก ๆ ๓ ชั่วโมง		
ข้อ ๑๑	มีการจัดให้มีระบบคิว เพื่อให้บริการได้อย่างเป็น ธรรม	<b>ฝ่ายงานบริหารงาน ทั่วไป</b> -นางมะลิ สุรินทร์ -นางสาวนริศรา พุดผอย -นางสาวเนาวรัตน์ เทพรักษ์	← →											จัดทำระบบบัตรคิววางไว้ ณ จุดคัดกรองเอกสาร เพื่อให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง มีความโปร่งใส และเป็นธรรม		

แบบฟอร์มที่ ๕ - ๒ (พ) แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓																	
ชื่อหน่วยงาน		ระยะเวลา (ปีงบประมาณ ๒๕๖๓)													ผลการดำเนินการ/ กิจกรรม (ปรับปรุง/ พัฒนา/รักษา)	ข้อเสนอการปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง	
หัวข้อ	ผู้รับผิดชอบหลัก	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				
ข้อ ๑๒	มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย	ฝ่ายงานบริหารงานทั่วไป -นางมะลิ สุรินทร์ -นางสาวนริศรา พุดผอย -นางสาวเนาวรัตน์ เทพรัักษ์	<												>	มีจุดแรกรับในการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น การคัดกรองผู้รับบริการ ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร	
ข้อ ๑๓	มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	ฝ่ายงานบริหารงานทั่วไป -นางมะลิ สุรินทร์ -นางสาวนริศรา พุดผอย -นางสาวเนาวรัตน์ เทพรัักษ์	<												>	๑๓.๑ จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ ซึ่งมี ๔ รูปแบบ ดังนี้ <b>๑) แบบฟอร์มทั่วไป</b> -แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงาน <b>๒.แบบฟอร์มออนไลน์</b> -แบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานรายบุคคล	



แบบฟอร์มที่ ๕ - ๒ (พ) แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ชื่อหน่วยงาน		ระยะเวลา (ปีงบประมาณ ๒๕๖๓)													ผลการดำเนินการ/ กิจกรรม (ปรับปรุง/ พัฒนา/รักษา)	ข้อเสนอการปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง
หัวข้อ	ผู้รับผิดชอบหลัก	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
															<p><b>๓. ลูกแก้วยิ้มหรือแบบทันท้วงที</b> ๑๓.๒ ทุกสิ้นวันและสิ้นเดือนจะนำผลการสำรวจมาประมวลผลสรุป พร้อมทั้งรายงานผลเสนอหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อนำผลการสำรวจมาปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</p> <p>๑๓.๓ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของผู้มารับบริการ</p> <p><b>๔. แบบประเมินความพึงพอใจแบบ QR Code หน้าเคาเตอร์</b> เป็นการประเมินความพึงพอใจโดยใช้ QR Code ที่พัฒนามาจากลูกแก้วเลือกยิ้ม โดยมีการให้คะแนนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แบ่งเป็น ๔ ระดับ คือ พึงพอใจมาก</p>	

แบบฟอร์มที่ ๕ - ๒ (พ) แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ชื่อหน่วยงาน		ระยะเวลา (ปีงบประมาณ ๒๕๖๓)														ผลการดำเนินการ/ กิจกรรม (ปรับปรุง/ พัฒนา/รักษา)	ข้อเสนอการปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง	
หัวข้อ	ผู้รับผิดชอบหลัก	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.					
																ที่สุด ฟังพอใจมากปาน กลาง ฟังพอใจพอใช้ และ ฟังพอใจที่ต้องปรับปรุง		
<b>๒.๒ เกณฑ์ด้านคุณภาพ</b>																		
ข้อ ๑	การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของ ผู้รับบริการ	ฝ่ายงานบริหารงาน ทั่วไป -นางสาวนริศรา พุฒผ่อง	<													>	มีการจัดทำแบบสำรวจ ความต้องการและความ คาดหวังโดยใช้แบบฟอร์ม ที่มีมาตรฐานของ กพร. เพื่อให้ทราบความ ต้องการและคาดหวัง รวมถึงความเจ็บปวด (Pain Point) ของ ผู้รับบริการหรือ กลุ่มเป้าหมาย และนำ ข้อเสนอแนะมาปรับปรุง แก้ไขต่อไป	
ข้อ ๒	งานบริการ	ด้านการจัดเก็บภาษี -นายประเชษฐ รุ่งโรจน์ -นางจินตวีร์ โกสม ฝ่ายงานบริหารงาน ทั่วไป -นางมะลิ สุรินทร์ -นางสาวนริศรา พุฒผ่อง -นางสาวเนาวรัตน์ เทพรักษ์	<													>	๒.๑ งานด้านรับเรื่องราว ร้องทุกข์ ๒.๒ งานบริการตาม ภารกิจของหน่วยงาน เช่น ออกใบอนุญาตขาย สุรา ยาสูบ และไฟ ออก ใบอนุญาตให้เพาะปลูก	

แบบฟอร์มที่ ๕ - ๒ (พ) แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ชื่อหน่วยงาน		ระยะเวลา (ปีงบประมาณ ๒๕๖๓)													ผลการดำเนินการ/ กิจกรรม (ปรับปรุง/ พัฒนา/รักษา)	ข้อเสนอการปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง	
หัวข้อ	ผู้รับผิดชอบหลัก	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				
																ต้นยาสูบ/ชำระภาษี สรรพสามิต ๒.๓ งานบริการข้อมูล ข่าวสารของทางราชการ/ คลินิกภาษี	
ข้อ ๓	สถานที่บริการ	ฝ่ายงานบริหารงาน ทั่วไป -นางสาววิศิศา พุฒผอย	←												→	๓.๑ มีป้ายบอกสถานที่ สำนักงานและป้ายแสดง ทิศทางบอกจุดให้บริการ ๓.๒ มีระบบการขนส่ง เข้าถึงสถานที่ให้บริการ เช่น รถโดยสารประจำทาง รถสามล้อ มอเตอร์ไซด์ รับจ้าง เป็นต้น ๓.๓ มีการปิดหมุดพิกัดที่ตั้ง ของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่ สาขาเมืองหนองคาย ๓.๔ ปรับปรุงทางขึ้นลง สำนักงาน และจัดให้มี สถานที่จอดรถให้เพียงพอ สำหรับผู้รับบริการ ๓.๕ ปรับปรุงภูมิทัศน์ บริเวณอาคารสำนักงานฯ และจุดให้บริการให้มีความ สะอาด และเป็นระเบียบ เรียบร้อย	

แบบฟอร์มที่ ๕ - ๒ (พ) แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ชื่อหน่วยงาน		ระยะเวลา (ปีงบประมาณ ๒๕๖๓)													ผลการดำเนินการ/ กิจกรรม (ปรับปรุง/ พัฒนา/รักษา)	ข้อเสนอการปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง
หัวข้อ	ผู้รับผิดชอบหลัก	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
ข้อ ๔	การออกแบบระบบงาน	นายนิสิต บุญจวง	<											>	๔.๑ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการ และกำหนดผู้รับผิดชอบ/ประสานงาน/พร้อมเบอร์ติดต่อในการให้บริการพร้อมกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว โปร่งใสเป็นธรรม ๔.๒ กำหนดผู้รับผิดชอบประสานงาน/เจ้าของงานเบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน ๔.๓ การให้บริการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบแบบสอบถาม รูปแบบการบริการของแต่ละจุด เป็นต้น ๔.๔ มีการปรับปรุงแบบฟอร์มการขอรับอนุญาตต่างๆ ให้ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน	
ข้อ ๕	การจัดสรรบุคลากร	นายนิสิต บุญจวง	<											>	๕.๑ มีคำสั่งแต่งตั้งการปฏิบัติงานหน้าเคาน์เตอร์	

แบบฟอร์มที่ ๕ - ๒ (พ) แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ชื่อหน่วยงาน		ระยะเวลา (ปีงบประมาณ ๒๕๖๓)													ผลการดำเนินการ/ กิจกรรม (ปรับปรุง/ พัฒนา/รักษา)	ข้อเสนอการปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง
หัวข้อ	ผู้รับผิดชอบหลัก	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
															และจุดประชาสัมพันธ์ ให้บริการสับเปลี่ยน หมุนเวียนในกาให้บริการ ๕.๒ มีการจัดตารางการ ทำงานในช่วงพักเที่ยง หรือ ช่วงเวลาที่มิได้รับบริการเข้า มาใช้บริการมาก เพื่อให้ เหมาะสมในการให้บริการ ผู้รับบริการที่เข้ามาใช้ บริการในแต่ละช่วงของจุด ให้บริการ ๕.๓ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่ บุคลากรปฏิบัติงาน	
ข้อ ๖	บุคลากรด้านการให้บริการ	นายนิสิต บุญจวง	←											→	๖.๑ มีการจัดส่งเจ้าหน้าที่ ด้านการให้บริการไป ฝึกอบรมทักษะในการ ปฏิบัติงาน เช่น อบรม ความรู้เกี่ยวกับ พ.ร.บ.ภาษี สรรพสามิต พ.ศ.๒๕๖๐ กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง / อบรมระบบงานต่างๆ / อบรมการให้บริการ (Service Mind)/อบรม ภาษาอังกฤษ เป็นต้น ๖.๒ เจ้าหน้าที่ได้รับการ อบรมการใช้ระบบ	

แบบฟอร์มที่ ๕ - ๒ (พ) แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ชื่อหน่วยงาน		ระยะเวลา (ปีงบประมาณ ๒๕๖๓)													ผลการดำเนินการ/ กิจกรรม (ปรับปรุง/ พัฒนา/รักษา)	ข้อเสนอการปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง
หัวข้อ	ผู้รับผิดชอบหลัก	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
															ซอร์ฟแวร์และการ ให้บริการอย่างต่อเนื่องจนมี ความเข้าใจในด้านการใช้ งานระบบ ๖.๓ เจ้าหน้าที่สามารถ ให้บริการแทนกันได้ในงาน บริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง ๖.๔ มีการวิเคราะห์แบบ ประเมินความต้องการด้าน กำลังคนที่จำเป็นให้ เพียงพอเหมาะสมต่อ ผู้รับบริการ อีกทั้งมีการ แต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานหน้า เคาน์เตอร์สับเปลี่ยน หมุนเวียนกัน	
ข้อ ๗	ระบบการประเมินความพึงพอใจ	ฝ่ายงานบริหารงาน ทั่วไป -นางสาวนริศรา พุฒผอย	←											→	๗.๑ จัดทำแบบประเมิน ความพึงพอใจ ณ จุด ให้บริการ ซึ่งมี ๓ รูปแบบ ดังนี้ <b>๑) แบบฟอร์มทั่วไป</b> -แบบสำรวจความ พึงพอใจและความไม่พึง พอใจและความเชื่อมั่น ของผู้รับบริการที่มีต่อการ ปฏิบัติงานของหน่วยงาน	

แบบฟอร์มที่ ๕ - ๒ (พ) แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ชื่อหน่วยงาน		ระยะเวลา (ปีงบประมาณ ๒๕๖๓)													ผลการดำเนินการ/ กิจกรรม (ปรับปรุง/ พัฒนา/รักษา)	ข้อเสนอการปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง
หัวข้อ	ผู้รับผิดชอบหลัก	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
															<p><b>๒.แบบฟอร์มออนไลน์</b> -แบบสำรวจความ พึงพอใจ ความไม่พึง พอใจและความเชื่อมั่น ของผู้รับบริการที่มีต่อการ ปฏิบัติงานรายบุคคล</p> <p><b>๓.ลูกแก้วเลือกยิ้ม</b> หรือแบบทันท่วงที ๑๓.๒ ทุกสิ้นวันและสิ้น เดือนจะนำผลการสำรวจ มาประมวลผลสรุป พร้อม ทั้งรายงานผลเสนอ หัวหน้าหน่วยงาน เพื่อนำ ผลการสำรวจมาปรับปรุง การให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง ๑๓.๓ เกิดผลลัพธ์ความ พึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐</p> <p><b>๔.แบบประเมินความ พึงพอใจแบบ QR Code หน้าเคาเตอร์</b> เป็นการประเมินความพึง พอใจโดยใช้ QR Code ที่</p>	

แบบฟอร์มที่ ๕ - ๒ (พ) แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓																	
ชื่อหน่วยงาน																	
หัวข้อ	ผู้รับผิดชอบหลัก	ระยะเวลา (ปีงบประมาณ ๒๕๖๓)													ผลการดำเนินการ/ กิจกรรม (ปรับปรุง/ พัฒนา/รักษา)	ข้อเสนอการปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง	
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				
																พัฒนามาจากลูกแก้ว เลือกยิ้ม โดยมีการให้ คะแนนเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ แบ่งเป็น ๔ ระดับ คือ พึงพอใจมาก ที่สุด พึงพอใจมากปาน กลาง พึงพอใจพอใช้ และ พึงพอใจที่ต้องปรับปรุง	
ข้อ ๘	คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อ ร้องเรียน	นายนิสิต บุญจวง	<												>	๘.๑ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ จัดการข้อร้องเรียน เพื่อ ให้การจัดการข้อร้องเรียน เป็นระบบ ๘.๒ มีการรับฟังและ ตอบสนองข้อร้องเรียนของ หน่วยงานโดยมีการแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อ ร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งทำ Flow chart ตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียน จนถึงการติดตามผลการ ดำเนินงานจัดการข้อ ร้องเรียน ๘.๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียน ในการให้บริการข้อ	



แบบฟอร์มที่ ๕ - ๒ (พ) แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓																	
ชื่อหน่วยงาน																	
หัวข้อ	ผู้รับผิดชอบหลัก	ระยะเวลา (ปีงบประมาณ ๒๕๖๓)													ผลการดำเนินการ/ กิจกรรม (ปรับปรุง/ พัฒนา/รักษา)	ข้อเสนอการปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง	
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				
																ร้องเรียนในประเด็นเดิม จะต้องไม่เกิดขึ้นซ้ำอีก	
ข้อ ๙	ช่องทางการให้บริการ	นายนิสิต บุญจวง	←												→	๙.๑ เพิ่มช่องทางการให้ บริการ การให้คำปรึกษา แนะนำ/การร้องเรียนทาง ออนไลน์ เช่น แบบฟอร์ม ออนไลน์ Line กลุ่มของ ผู้ประกอบการ รวมทั้ง ช่องทางการรับเรื่อง ร้องเรียนผ่านทาง โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ สรรพสามิตพื้นที่สาขาเมือง หนองคาย (๐๙-๐๕๕๑- ๙๙๒๑) หรือศูนย์ Hotline ๑๗๑๓ หรือช่องทางอื่นๆ ที่ สอดคล้องกับความต้องการ ของผู้รับบริการ	
ข้อ ๑๐	ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน	นายนิสิต บุญจวง	←												→	๑๐.๑ จัดทำแผนการ ติดตามผลการดำเนินงาน ของศูนย์ราชการสะดวกที่ ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ดำเนินการ ผลการ ดำเนินการ และข้อเสนอ	

แบบฟอร์มที่ ๕ - ๒ (พ) แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓																	
ชื่อหน่วยงาน																	
หัวข้อ	ผู้รับผิดชอบหลัก	ระยะเวลา (ปีงบประมาณ ๒๕๖๓)													ผลการดำเนินการ/ กิจกรรม (ปรับปรุง/ พัฒนา/รักษา)	ข้อเสนอการปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง	
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				
																การปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น อย่างต่อเนื่อง ๑๐.๒ มีกลไกการรับฟัง และตอบสนองข้อร้องเรียน ของผู้รับบริการ รวมทั้ง ระบบติดตามและแก้ไข ปัญหาที่ชัดเจน	
ข้อ ๑๑	การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย	นายนิสิต บุญจวง	<												>	๑๑.๑ มีการค้นหาปัญหา/ อุปสรรคของการให้บริการ ที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะ เกิดขึ้น และนำไปแก้ไข ปรับปรุงให้การบริการดีขึ้น ๑๑.๒ มีการพัฒนาองค์กร แบบบูรณาการโดยการเปิด โอกาสให้ผู้รับบริการ/ ผู้ประกอบการ เข้ามามีส่วน ร่วมในการปฏิบัติงาน โดย การจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) พร้อมนำ ข้อเสนอแนะมาปรับปรุง กระบวนการอย่างต่อเนื่อง	
ข้อ ๑๒	การทบทวนการปรับปรุงการดำเนินงาน	ฝ่ายงานบริหารงาน ทั่วไป -นางสาวนริศรา พุฒผอย	<												>	๑๒.๑ ได้นำผลจากการ ติดตามงานมาดำเนินการ ปรับปรุงงานจนเกิดผล ลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง	

แบบฟอร์มที่ ๕ - ๒ (พ) แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ชื่อหน่วยงาน		ระยะเวลา (ปีงบประมาณ ๒๕๖๓)													ผลการดำเนินการ/ กิจกรรม (ปรับปรุง/ พัฒนา/รักษา)	ข้อเสนอการปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง
หัวข้อ	ผู้รับผิดชอบหลัก	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
															และการให้บริการได้ ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถ ลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็น ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ๑๒.๒ มีการปรับปรุงคู่มือ การปฏิบัติงานให้ทันสมัย และเป็นรูปแบบ อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่ง สามารถค้นหาข้อมูลได้ ง่าย	
ข้อ ๑๓	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรม เจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง	นายนิสิต บุญจวง	←—————→											๑๓.๑ จัดกิจกรรมประชุม กลุ่มย่อย Focus group โดยการเชิญผู้ประกอบการ อุตสาหกรรมมาประชุมให้ ความรู้เกี่ยวกับ พ.ร.บ. ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. ๒๕๖๐ และระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ๑๓.๒ มีการแลกเปลี่ยน เรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาใน การปฏิบัติงานและการ ปรับปรุงงาน รวมถึงการ ร่วมกันทบทวนระบบงาน เพื่อออกแบบงานใหม่/		

แบบฟอร์มที่ ๕ - ๒ (พ) แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ชื่อหน่วยงาน		ระยะเวลา (ปีงบประมาณ ๒๕๖๓)													ผลการดำเนินการ/ กิจกรรม (ปรับปรุง/ พัฒนา/รักษา)	ข้อเสนอการปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง
หัวข้อ	ผู้รับผิดชอบหลัก	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
															สร้างนวัตกรรมในการ ให้บริการ	
ข้อ ๑๔	บุคลากรด้านเทคนิค	นายนิสิต บุญจง	<											>	๑๔.๑ มีการส่งเจ้าหน้าที่ ทางเทคนิคไปอบรมที่ เกี่ยวกับระบบงานรายได้ และระบบงานอื่น ๆ ที่ เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง ๑๔.๒ เจ้าหน้าที่ด้าน เทคนิคมีความสามารถใน การอธิบายปัญหาระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และ สามารถตอบคำถามและ แก้ไขปัญหาพื้นฐาน เกี่ยวกับระบบได้เป็นอย่างดี	
ข้อ ๑๕	การจัดทำระบบฐานข้อมูล	นายนิสิต บุญจง	<											>	- มีการจัดทำฐานข้อมูลและ วิเคราะห์ข้อมูลที่สอดคล้อง กับความต้องการโดย รวบรวมข้อมูลจาก ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ และผู้เกี่ยวข้อง	
ข้อ ๑๖	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	นายนิสิต บุญจง	<											>	๑๖.๑ มีระบบบริหารการ เก็บข้อมูล (ED-drive) เพื่อ สำรองข้อมูลให้มีความ ปลอดภัย หากเกิดภาวะ ฉุกเฉิน	

แบบฟอร์มที่ ๕ - ๒ (พ) แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ชื่อหน่วยงาน		ระยะเวลา (ปีงบประมาณ ๒๕๖๓)													ผลการดำเนินการ/ กิจกรรม (ปรับปรุง/ พัฒนา/รักษา)	ข้อเสนอการปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง
หัวข้อ	ผู้รับผิดชอบหลัก	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
															๑๖.๒ มีแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรมสรรพสามิตในการป้องกันดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความปลอดภัย ๑๖.๓ การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่องและปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารหรือแผนอื่นที่กำหนด	
ข้อ ๑๗	การบูรณาการวางแผนระบบ	งานด้านจัดเก็บภาษี -นายประเชษฐ รุ่งโรจน์ -นางจินตวีร์ โกสม	<											>	- มีการบูรณาการเชื่อมโยงระบบข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมศุลกากร กรมสรรพากร กระทรวงมหาดไทย และกรมการขนส่งทางบก	
ข้อ ๑๘	การพัฒนาการให้บริการ Online	นายนิสิต บุญจวง	<											>	- มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนผ่านช่องทางที่เป็นระบบ	

แบบฟอร์มที่ ๕ - ๒ (พ) แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ชื่อหน่วยงาน		ระยะเวลา (ปีงบประมาณ ๒๕๖๓)													ผลการดำเนินการ/ กิจกรรม (ปรับปรุง/ พัฒนา/รักษา)	ข้อเสนอการปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง
หัวข้อ	ผู้รับผิดชอบหลัก	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.			
															online และมีการกำหนด มาตรฐานการให้บริการใน แต่ละช่องทางที่ได้เปิด ให้บริการไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสมสอดคล้องกับ ความต้องการของ ผู้รับบริการ เช่น ให้บริการ ทาง line เพื่อรับฟังความ ต้องการ ความคิดเห็น ปัญหาอุปสรรคของ ผู้รับบริการ	
ข้อ ๑๙	เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ Call center -นางนริศรา พุฒฝอย -นางสาวอภิรดี กลิ่นหอม -นางสาวชนิษฐา เคณา สิงห์	←											→	๑๙.๑ มีการกำหนด มาตรฐานในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ Call center ไว้อย่างชัดเจน ๑๙.๒ มีการฝึกทักษะของ เจ้าหน้าที่ call center โดยการอบรมตามหลักสูตร ที่กรมฯ จัดอย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการ เปลี่ยนแปลงกระบวนการ ทำงาน ผลผลิตและบริการ	
ข้อ ๒๐	การพัฒนาระบบ Call Center	ฝ่ายงานบริหารงาน ทั่วไป -นางสาวนริศรา พุฒฝอย	←											→	๒๐.๑ จัดทำคำสั่งแต่งตั้ง ผู้ดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ และรับผิดชอบระบบ call center พร้อมทั้งได้กำหนด	

แบบฟอร์มที่ ๕ - ๒ (พ) แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓																	
ชื่อหน่วยงาน		ระยะเวลา (ปีงบประมาณ ๒๕๖๓)														ผลการดำเนินการ/ กิจกรรม (ปรับปรุง/ พัฒนา/รักษา)	ข้อเสนอการปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง
หัวข้อ	ผู้รับผิดชอบหลัก	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				
															มาตรฐานการให้บริการ มีการฝึกทักษะการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานอย่างต่อเนื่องรวมถึงมีการจัดทำแบบฟอร์มการลงบันทึกผู้ที่ติดต่อ เรื่องที่ติดต่อสอบถาม ๒๐.๒ มีคู่มือการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ call center		
ข้อ ๒๑	การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น	นายนิสิต บุญจวง	<											>	- มีแผนการบริหารความต่อเนื่องมีการสำรองข้อมูลในระบบ ED-drive และมีสถานที่สำรองในการปฏิบัติงานใกล้เคียงคือแพลตฟอร์มสามิตพื้นที่หนองคาย ในกรณีที่เกิดเหตุภาวะฉุกเฉิน		
ข้อ ๒๒	การขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรม	นายนิสิต บุญจวง	<											>	-การแต่งตั้งคณะทำงานพิจารณากระบวนการแล้วมาขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรมทั้งด้าน Non It และด้าน IT		
ข้อ ๒๓	การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (เกณฑ์เพื่อรองรับไทยแลนด์ ๔.๐)	นายนิสิต บุญจวง	<											>	-การแต่งตั้งคณะทำงานพิจารณากระบวนการแล้วมาขับเคลื่อนการ		

แบบฟอร์มที่ ๕ - ๒ (พ) แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ชื่อหน่วยงาน		ระยะเวลา (ปีงบประมาณ ๒๕๖๓)													ผลการดำเนินการ/ กิจกรรม (ปรับปรุง/ พัฒนา/รักษา)	ข้อเสนอการปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง		
หัวข้อ	ผู้รับผิดชอบหลัก	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.					
																ให้บริการด้วยนวัตกรรมทั้ง ด้าน Non It และด้าน IT		
ข้อ ๒๔	การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ	นายนิสิต บุญจวง	<												>	-การจัดทำแผนรักษา มาตรฐานการให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ปี พ.ศ.๒๕๖๓		
<b>๒. ๓ เกณฑ์ด้านผลลัพธ์</b>																		
ข้อ ๑	ความพึงพอใจของประชาชน	คณะกรรมการตรวจ มาตรฐานการให้บริการ ของกรมสรรพสามิต															-	
ข้อ ๒	ความสะดวกในการติดต่อราชการโดยพิจารณา จาก ความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้ หลายช่องทาง	นายนิสิต บุญจวง	<												>	- เพิ่มช่องทางการให้ บริการ การให้คำปรึกษา แนะนำ/การร้องเรียนทาง ออนไลน์ เช่น แบบฟอร์ม ออนไลน์ Line กลุ่มของ ผู้ประกอบการ รวมทั้ง ช่องทางการรับเรื่อง ร้องเรียนผ่านทาง โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ สรรพสามิตพื้นที่สาขาเมือง หนองคาย (๐๙-๐๕๕๑- ๙๙๒๑) หรือศูนย์ Hotline ๑๗๑๓ หรือช่องทางอื่นๆ ที่ สอดคล้องกับความต้องการ ของผู้รับบริการ		



แบบฟอร์มที่ ๕ - ๒ (พ) แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ชื่อหน่วยงาน		ระยะเวลา (ปีงบประมาณ ๒๕๖๓)													ผลการดำเนินการ/ กิจกรรม (ปรับปรุง/ พัฒนา/รักษา)	ข้อเสนอการปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง	
หัวข้อ	ผู้รับผิดชอบหลัก	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				
ข้อ ๓	การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ	นายนิสิต บุญจวง	←												→	-มีระบบงานสารสนเทศหลัก กรมสรรพสามิต และ Application ให้ ผู้รับบริการ/ผู้ประกอบการ/ผู้ อุตสาหกรรมของสินค้า/ผู้ ประกอบกิจการสถาน บริการได้ดาวน์โหลด ซึ่ง สามารถใช้งานได้ทุกที่ทุก เวลา และติดตามสถานะ งานบริการได้อย่าง ทันท่วงที	
๓. การตรวจประเมินจากคณะทำงานคณะกรรมการตรวจ มาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต	นายนิสิต บุญจวง								←	→						-แต่งตั้งคณะทำงานตรวจ มาตรฐานการให้บริการ ของกรมสรรพสามิต	
๔. การเข้าร่วม/ต่ออายุ/รักษามาตรฐานการให้บริการของ ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) อย่างต่อเนื่อง	นายนิสิต บุญจวง	←													→	-สมัครเข้าร่วมการรับรอง มาตรฐานการให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)	
๕. อื่น ๆ (ถ้ามี)	-															-	