| **แบบฟอร์มที่ ๔ – ๒ (พ) แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕** |
| --- |
| **ชื่อหน่วยงาน** |  |
| **หัวข้อ** | **ผู้รับผิดชอบหลัก** | **ระยะเวลา****(ปีงบประมาณ ๒๕๖๕)** | **ผลการดำเนินการ/กิจกรรม (ปรับปรุง/พัฒนา/รักษา)** | **ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง** |
| **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. การแต่งตั้งคณะทำงานด้านมาตรฐานการให้บริการ ตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกศูนย์ราชการสะดวก (GECC)** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **๒. การดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานฯ GECC** |
| **๒.๑ เกณฑ์ด้านกายภาพ** |
| ข้อ ๑ | การให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ข้อ ๒ | มีระบบการขนส่งที่เข้าถึงสถานที่บริการ เพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ข้อ ๓ | มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการอย่างชัดเจน |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ข้อ ๔ | มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟท์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ข้อ ๕ | มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่ และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ข้อ ๖ | มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ข้อ ๗ | ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายต้องออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ข้อ ๘ | มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอที่จะไม่ทำให้เกิดอันตราย และไม่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ข้อ ๙ | มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่ สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ข้อ ๑๐ | มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ข้อ ๑๑ | มีการจัดให้มีระบบคิว เพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ข้อ ๑๒ | มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ข้อ ๑๓ | มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ข้อ ๑๔ | มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะได้ในบริเวณที่เหมาะสม |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **๒.๒ เกณฑ์ด้านคุณภาพ** |
| **๑. ด้านสถานที่** |
| ๑.๑ | มีการดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ให้กับประชาชนที่มาติดต่อ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสถานที่ให้บริการ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๑.๒ | มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย 11 รายการ ตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๑.๓ | มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๑.๔ | มีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๒. ด้านบริการ |
| ๒.๑ | มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ  - สถานที่ให้บริการ  - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๒.๒ | มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๒.๓ | มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๒.๔ | มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๒.๕ | มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๒.๖ | มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๒.๗ | มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลาค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน และทบทวนปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๒.๘ | มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะ การรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๒.๙ | มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๒.๑๐ | มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสียและเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๒.๑๑ | เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๒.๑๒ | มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๒.๑๓ | กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ 80  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๒.๑๔ | มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๒.๑๕ | มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๒.๑๖ | มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๒.๑๗ | มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๒.๑๘ | มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๒.๑๙ | มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๒.๒๐ | มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call center ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือ ประสานส่งต่อ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วย ในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ  - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุง ข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๒.๒๑ | มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น  - โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถ รับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน ๕% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๒.๒๒ | เจ้าหน้าที่ Call center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๒.๒๓ | มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศคู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๒.๒๔ | มีการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่อง  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๒.๒๕ | มีการสร้างความเข้าใจ และสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๒.๒๖ | มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๓. ด้านบุคลากร |
| ๓.1 | มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น และจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๓.๒ |  มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน นอกเหนือจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๓.๓ | มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๓.๔ | เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับ ผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่ เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วย ไมตรีจิต |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๓.๕ | เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๓.๖ | เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบการให้บริการออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนออนไลน์ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น  - การติดต่อผ่านอีเมล์ มีการตอบกลับภายใน  ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการ ตอบกลับภายใน 15 นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับ ภายใน 1 ชั่วโมง เป็นต้น |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๔. ด้านเทคโนโลยี |
| ๔.1 | มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๔.๒ | มีระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคง ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๔.๓ | คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๔.๔ | ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ ตลอดจนสามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๕. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม |
| ๕.๑ |  การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ : ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ๕.๒ | การดำเนินการยกระดับศูนย์ราชการสะดวกตามแนวปฏิบัติที่ดี |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **๒.๓ เกณฑ์ด้านผลลัพธ์** |
| ข้อ ๑ | ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ข้อ ๒ | ความสะดวกในการติดต่อราชการโดยพิจารณาจาก ความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ข้อ ๓ | การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **๓. การตรวจประเมินจากคณะทำงานคณะกรรมการตรวจมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต**  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **๔. การเข้าร่วม/ต่ออายุ/รักษามาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) อย่างต่อเนื่อง** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **๕. อื่น ๆ (ถ้ามี)** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |