

ด่วนที่สุด
ที่ มท ๐๐๑๘.๑/ว ๑๕๒๖



ศาลากลางจังหวัดมุกดาหาร
ถนนวิจิตรสุการ มท ๔๙๐๐๐

๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง เรงัดการสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ของหน่วยงานบริการประชาชนในสังกัดกรมการปกครอง

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ

- อ้างถึง ๑. หนังสือจังหวัดมุกดาหาร ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๐๑๘.๑/๑๕๐๔๓ ลงวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๔
๒. หนังสือจังหวัดมุกดาหาร ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๐๑๘.๑/ว ๘๐ ลงวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๕
๓. หนังสือจังหวัดมุกดาหาร ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๐๑๘.๑/ว ๕๓๘ ลงวันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๕

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ตัวอย่างใบสมัคร (Best Practice) จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบประเมินความพร้อมฯ จำนวน ๑ ฉบับ
๓. ผลการดำเนินการสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานฯ (รายอำเภอ) จำนวน ๑ ชุด

ตามที่จังหวัดมุกดาหารได้แจ้งหลักเกณฑ์และแนวทางการรับสมัครเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งเปิดรับสมัครตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๕ ถึง ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ โดยให้หน่วยบริการประชาชนดำเนินการสมัครในระบบออนไลน์ นั้น

จังหวัดพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ฯ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอส่งตัวอย่างใบสมัครที่เป็น Best Practice ให้หน่วยบริการประชาชนใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการกรอกข้อมูลและใบสมัคร และขอให้อำเภอได้เร่งรัดหน่วยบริการประชาชนดำเนินการฯ ให้แล้วเสร็จตามหลักเกณฑ์และห้วงเวลาที่กำหนดแล้วรายงานแบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ให้จังหวัดทราบ ภายในวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายเอกราช มณีกรรณ)
ปลัดจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดมุกดาหาร

ที่ทำการปกครองจังหวัด
กลุ่มงานปกครอง
โทร./โทรสาร ๐-๔๒๖๑-๑๘๑๗



**แบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕**

ของหน่วยบริการประชาชน ชื่อ

- การรับรองมาตรฐาน GECC ได้รับการรับรองมาแล้ว กรุณาระบุปีที่ได้รับการรับรอง พ.ศ.
- ขอรับรองเป็นปีแรก

ตามที่คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกได้เชิญชวนหน่วยงานของรัฐสมัครเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ นั้น

ข้าพเจ้าได้ประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐาน GECC จากเอกสารใบสมัครของ
.....(ใส่ชื่อหน่วยบริการประชาชนที่ขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC และสถานที่ตั้ง)..... แล้ว เห็นว่า

ข้อ	หลักเกณฑ์	เงื่อนไขผ่านการประเมินความพร้อม	ผลการประเมิน	
			พร้อม (✓)	ไม่พร้อม (✗)
๑	เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ (Self-Checklist)	มีครบถ้วน ๑๔ ข้อ		
๒	เกณฑ์ที่ ๒ ด้านคุณภาพ เกณฑ์พื้นฐาน (สัญลักษณ์ : ☹)	มีครบถ้วน ๒๐ ข้อ		
	เกณฑ์ขั้นสูง (สัญลักษณ์ : ☺)	ต้องดำเนินการให้ได้อย่างน้อย ๓๔ คะแนน		
หมายเหตุ : ผลการประเมินต้องพร้อมทั้ง ๒ ข้อ จึงจะได้รับการพิจารณาเอกสารสมัครขอรับรองมาตรฐานต่อไป				

ลงชื่อผู้ประเมิน

(.....)

ตำแหน่ง

(หัวหน้าหน่วยงานที่ขอรับการรับรองมาตรฐาน GECC)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ๒๕๖๕

หมายเหตุ :

- หน่วยบริการประชาชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัด ให้นำเรียน ผวจ. รับทราบการประเมินความพร้อมด้วย
- หน่วยบริการประชาชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้นำเรียนอธิบดี/รองอธิบดีขึ้นไป รับทราบการประเมินความพร้อมด้วย

สรุปผลการดำเนินการสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
(GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จังหวัดมุกดาหาร

.....

1. อ.หนองสูง (ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ) คืบหน้า 90 % และยังตอบใบสมัครไม่ครบถ้วน ดังนี้
Username : nongsung4907@gmail.com รหัสผ่าน : Nongsung4907
 - 1.1. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ จำนวน 1 ข้อ
 - 1.2. แบบประเมินความพร้อม จำนวน 1 ข้อ
2. อ.นิคมคำสร้อย (ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ) คืบหน้า 75 % และยังตอบใบสมัครไม่ครบถ้วน ดังนี้
Username : nikomkumsay55@gmail.com รหัสผ่าน : nikom49130
 - 2.1. แบบประเมินความพร้อม จำนวน 1 ข้อ
3. อ.ดอนตาล (สำนักทะเบียนอำเภอ) คืบหน้า 50 % และยังตอบใบสมัครไม่ครบถ้วน ดังนี้
Username : amphoe_dontan@outlook.com รหัสผ่าน : Dontan1234
 - 3.1. เกณฑ์คุณภาพ/สถานที่ จำนวน 1 ข้อ
 - 3.2. เกณฑ์คุณภาพ/บริการ จำนวน 14 ข้อ
 - 3.3. เกณฑ์คุณภาพ/บุคลากร จำนวน 3 ข้อ
 - 3.4. เกณฑ์คุณภาพ/เทคโนโลยี จำนวน 4 ข้อ
 - 3.5. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ จำนวน 5 ข้อ
 - 3.6. แบบประเมินความพร้อม จำนวน 1 ข้อ
 - 3.7. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม จำนวน 1 ข้อ
4. อ.ดงหลวง (สำนักทะเบียนอำเภอ) คืบหน้า 50 % และยังตอบใบสมัครไม่ครบถ้วน ดังนี้
 - 4.1. เกณฑ์คุณภาพ/สถานที่ จำนวน 2 ข้อ
 - 4.2. เกณฑ์คุณภาพ/บริการ จำนวน 17 ข้อ
 - 4.3. เกณฑ์คุณภาพ/บุคลากร จำนวน 5 ข้อ
 - 4.4. เกณฑ์คุณภาพ/เทคโนโลยี จำนวน 1 ข้อ
 - 4.5. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ จำนวน 5 ข้อ
 - 4.6. แบบประเมินความพร้อม จำนวน 1 ข้อ
 - 4.7. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม จำนวน 1 ข้อ
5. อ.เมืองมุกดาหาร (สำนักทะเบียนอำเภอ) คืบหน้า 90 % และยังตอบใบสมัครไม่ครบถ้วน ดังนี้
Username : thabianmuk@gmail.com รหัสผ่าน : 49000muk
 - 5.1. เกณฑ์คุณภาพ/สถานที่ จำนวน 1 ข้อ
 - 5.2. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ จำนวน 1 ข้อ
 - 5.3. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม จำนวน 1 ข้อ

6. อ.คำชะอี (สำนักทะเบียนอำเภอ) ส่งใบสมัครแล้ว
7. อ.ห้วยใหญ่ (สำนักทะเบียนอำเภอ) คืบหน้า 20 % และยังตอบใบสมัครไม่ครบถ้วน ดังนี้
Username : Supap251588@gmail.com รหัสผ่าน : su152588
 - 7.1. เกณฑ์คุณภาพ/สถานที่ จำนวน 4 ข้อ
 - 7.2. เกณฑ์คุณภาพ/บริการ จำนวน 25 ข้อ
 - 7.3. เกณฑ์คุณภาพ/บุคลากร จำนวน 6 ข้อ
 - 7.4. เกณฑ์คุณภาพ/เทคโนโลยี จำนวน 4 ข้อ
 - 7.5. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ จำนวน 5 ข้อ
 - 7.6. แบบประเมินความพร้อม จำนวน 1 ข้อ
 - 7.7. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม จำนวน 1 ข้อ

.....

ใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก เลขที่ G650877

พิมพ์

ข้อมูลหน่วยงาน

****เอกสารนี้เป็นร่างใบสมัคร เท่านั้น******i** ศูนย์ราชการสะดวก ลูกค้าใหม่

ชื่อศูนย์ : ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย

สถานที่ตั้ง/ให้บริการ : ที่ว่าการอำเภอกันทรวิชัย ตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

จังหวัด : มหาสารคาม เขต/อำเภอ : กันทรวิชัย แขวง/ตำบล : โคกพระ

ผู้ประสานงานหลัก

ชื่อ : นายนคร บุตรวงศ์

ตำแหน่ง : ปลัดอำเภอ

เบอร์โทรศัพท์1 : 043789133 ต่อ :

เบอร์โทรศัพท์2 : ต่อ :

เบอร์โทรสาร :

เบอร์มือถือ : 0639012790

อีเมลล์ : acdoonakup@gmail.com

สำนัก/กอง : จังหวัดมหาสารคาม

ผู้ประสานงานสำรอง

ชื่อ : นายวิชัย เนื่องไชยยศ

ตำแหน่ง : เจ้าหน้าที่ปกครองชำนาญงาน

เบอร์โทรศัพท์1 : 043789133 ต่อ :

เบอร์โทรศัพท์2 : ต่อ :

เบอร์โทรสาร :

เบอร์มือถือ : 0889813792

อีเมลล์ :

:

หมายเหตุ  : ตอบคำถามไม่ครบ

1. เกณฑ์ด้านกายภาพ (Self Checklist)

ข้อ	รายละเอียด	การดำเนินการ	หมายเหตุ	กรอกข้อมูลใบสมัคร
1	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา 17.00 – 19.00 น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 09.00 – 12.00 น. เป็นต้น	มี	☑	
2	มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง โดยสามารถเข้าถึงสถานที่ด้วยรถสาธารณะ	มี	☑	
3	มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน (ให้อนุกรมการฯ พิจารณาจากป้ายบอกทิศทางหรือตำแหน่งจุดให้บริการภายในหน่วยงาน)	มี	☑	
4	มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น 1 (กรณีไม่มีลิฟต์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้ โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น (หมายเหตุ ควรพิจารณาในเรื่องการใช้ได้จริงของสถานที่โดยให้อนุกรมการฯ ทดสอบด้วย)	มี	☑	
5	มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ (หมายเหตุ ต้องโล่ง โปร่ง ไม่แออัดและคำนึงถึงการให้บริการผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง)	มี	☑	
6	มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอี๊ยมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	มี	☑	
7	ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากลทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน (เช่น ติดแถบเตือนให้ระมัดระวังบริเวณจุดพื้นที่ต่างระดับ)	มี	☑	
8	มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอที่จะไม่ทำให้เกิดอันตราย และไม่ใช่อุปสรรคต่อการให้บริการ	มี	☑	
9	มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น	มี	☑	
10	มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ (กรณีที่มีห้องน้ำไม่อยู่ในอำนาจการบริหารจัดการของหน่วยงานเอง ให้พิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ)	มี	☑	
11	มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม	มี	☑	
12	มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสารกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย	มี	☑	
13	มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	มี	☑	
14	มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะได้ในบริเวณที่เหมาะสม	มี	☑	

2. เกณฑ์ด้านคุณภาพ

1. ด้านสถานที่

ข้อ	สัญลักษณ์	รายละเอียด	การดำเนินการ	หมายเหตุ	กรอกข้อมูลใบสมัคร																
1.1	☺	มีการดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ให้กับประชาชนที่มาติดต่อ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสถานที่ให้บริการ	มี	☑	<p>ข้อที่ 1 สถานที่บริการ</p> <p>ข้อ 1.1 มีการดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ให้กับประชาชนที่มาติดต่อ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสถานที่ให้บริการ</p> <p>ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ได้ดำเนินการตามประกาศกรมอนามัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรการการป้องกันความเสี่ยงจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา หรือโรคโควิด 19 สำหรับ สถานที่ราชการ สถานที่ทำงานเอกชน และสถานประกอบกิจการ พ.ศ. 2563 ตามความเหมาะสมประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การควบคุมเกี่ยวกับสุขลักษณะอาคารและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีอยู่ในอาคาร 2. การจัดอุปกรณ์ทำความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค 3. การป้องกันสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) 4. การให้ความรู้และคำแนะนำแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ <table border="1"> <thead> <tr> <th>ที่</th> <th>รายการไฟล์แนบ</th> <th>วันที่บันทึก</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>1.1 1 10.pdf</td> <td>17/2/2565 22:37:07</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>1.1 11 23.pdf</td> <td>17/2/2565 22:37:23</td> </tr> </tbody> </table>	ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก	1	1.1 1 10.pdf	17/2/2565 22:37:07	2	1.1 11 23.pdf	17/2/2565 22:37:23							
ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก																			
1	1.1 1 10.pdf	17/2/2565 22:37:07																			
2	1.1 11 23.pdf	17/2/2565 22:37:23																			
1.2	☺	มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชนและออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย 11 รายการ ตามข้อ 5 ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	มี	☑	<table border="1"> <thead> <tr> <th>ที่</th> <th>สิ่งอำนวยความสะดวก</th> <th>รายการไฟล์แนบ</th> <th>วันที่บันทึก</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>ที่จอดรถสำหรับคนพิการ*</td> <td>1.2 1 13.pdf</td> <td>17/2/2565 22:39:35</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>ทางลาด*</td> <td>1.2 1 13.pdf</td> <td>17/2/2565 22:41:52</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ*</td> <td>1.2 1 13.pdf</td> <td>17/2/2565 22:42:57</td> </tr> </tbody> </table>	ที่	สิ่งอำนวยความสะดวก	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก	1	ที่จอดรถสำหรับคนพิการ*	1.2 1 13.pdf	17/2/2565 22:39:35	2	ทางลาด*	1.2 1 13.pdf	17/2/2565 22:41:52	3	สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ*	1.2 1 13.pdf	17/2/2565 22:42:57
ที่	สิ่งอำนวยความสะดวก	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก																		
1	ที่จอดรถสำหรับคนพิการ*	1.2 1 13.pdf	17/2/2565 22:39:35																		
2	ทางลาด*	1.2 1 13.pdf	17/2/2565 22:41:52																		
3	สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ*	1.2 1 13.pdf	17/2/2565 22:42:57																		

4	ป้ายแสดง อุปกรณ์หรือ สิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับคน พิการ*	1.2 1 13.pdf	17/2/2565 22:43:49
5	ห้องน้ำสำหรับ คนพิการ*	1.2 1 13.pdf	17/2/2565 22:44:36
6	ประตูสำหรับ คนพิการ*	1.2 1 13.pdf	17/2/2565 22:45:24
7	ที่นั่ง/พื้นที่ จอดรถเข็น สำหรับคน พิการ	1.2 1 13.pdf	17/2/2565 22:45:56
8	โทรศัพท์ สาธารณะ		
9	จุดบริการน้ำ ดื่ม	1.2 1 13.pdf	17/2/2565 22:46:57
10	ลิฟท์สำหรับ คนพิการ	1.2 1 13.pdf	17/2/2565 22:47:35
11	สัญญาณเสียง และแสงขอ ความช่วยเหลือ	1.2 14 28.pdf	17/2/2565 22:49:15
12	พื้นที่สำหรับ หนักรถสำหรับ คนพิการ	1.2 14 28.pdf	17/2/2565 22:51:05
13	การประกาศ เตือนภัย สำหรับคน พิการทางการ เห็น และตัว อักษรไฟวิ่ง หรือสัญลักษณ์ สำหรับคน พิการทางการ ได้ยินหรือสื่อ ความหมาย		
14	เจ้าหน้าที่ซึ่ง ผ่านการอบรม และมี คุณสมบัติตรง กับความ ต้องการของ คนพิการอย่าง น้อย 1 คน เพื่อ ให้บริการ สำหรับคน พิการ	1.2 14 28.pdf	17/2/2565 22:51:32

15	ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ		
16	ราวกันตกหรือผนังกันตก	1.2 1 13.pdf	17/2/2565 22:48:26
17	พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับผู้พิการทางการเห็น		
18	บันไดเลื่อนสำหรับคนพิการ		
19	ตู้บริการเงินด่วน (ATM) สำหรับคนพิการ		
20	ทางสัญจรสำหรับคนพิการ	1.2 14 28.pdf	17/2/2565 22:50:11
21	ตู้ไปรษณีย์สำหรับคนพิการ		
22	ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้	1.2 14 28.pdf	17/2/2565 22:50:40

1.3	😊	มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ	มี	✅	<p>1.3 มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีการดำเนินการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้ Zero Waste แนวทางการลดขยะให้เหลือศูนย์ หรือลดจำนวนขยะต่อคนให้เหลือน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อเป็นการหยุดปัญหาตั้งแต่ต้นทาง แทนที่จะกำจัดปัญหาขยะที่ปลายทาง ซึ่งเป็นอีกหนึ่งทางเลือกดี ๆ ของการเริ่มต้นใช้ชีวิตแบบรักษ์สิ่งแวดล้อมและพร้อมช่วยโลกอย่างเต็มที่</p> <p>อำเภอกันทรวิชัย มีการนำแนวคิดขยะเหลือศูนย์ (Zero Waste) มาเป็นแนวทางในการลดขยะ ตั้งแต่ต้นทางเพื่อให้เหลือขยะที่ถูกนำไปกำจัดเหลือน้อยที่สุดหรือเหลือศูนย์ โดยอำเภอกันทรวิชัยมีการรวบรวมขยะ 2 ประเภท ภายในหน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วย 1.1 ขยะที่เกิดจากการใช้/บริโภคของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ณ ที่ว่าการอำเภอและประชาชนผู้มา รับบริการ เพื่อจำแนกประเภทขยะตามประเภทขยะ ขยะอินทรีย์ ขยะเปียก (สีเขียว) ขยะทั่วไป (สีน้ำเงิน) ขยะรีไซเคิล (สีเหลือง) ขยะอันตราย (สีแดง) และขยะติดเชื้อ (สีดำ) อาทิ Mask ดังนั้นการดำเนินการคัดแยกของอำเภอกันทรวิชัย จึงช่วยลดปริมาณขยะได้ เพราะเมื่อแยกขยะที่รีไซเคิล แล้วจะทำให้ขยะที่เป็นขยะซึ่งไม่สามารถนำไปใช้ต่อได้จริงเข้าสู่กระบวนการกำจัดขยะต่อไป นอกจากนี้ การคัดแยกขยะนั้น อำเภอกันทรวิชัยยังสามารถนำขยะรีไซเคิลไปขายเป็นเพื่อนำไปเป็นค่าใช้จ่ายภายในที่ทำงานให้เป็นค่าขนม</p>
-----	---	----------------------------------	----	---	---

กาแฟ น้ำดื่ม ไว้ให้บริการประชาชน
 1.2 ชยะชีวภาพ (ใบไม้ กิ่งไม้ ที่ร่วง/แห้งเหี่ยว) บริเวณ
 ที่ว่าการอำเภอ อำเภอกันทรวิชัย ได้ร่วมกันเก็บเศษ
 ชยะประเภทนี้ร่วมกับเจ้าหน้าที่ที่อำเภอ เพื่อรวบรวม
 เศษใบไม้/กิ่งไม้ ดังกล่าวไว้บริเวณโคนต้นไม้ เพื่อช่วย
 ลดปัญหาฝุ่นละออง PM 2.5 และเศษชยะบริเวณโคน
 ต้นไม้ เมื่อเวลาผ่านไปจะกลายเป็นปุ๋ย จากนั้นก็จะ
 ประสานแจ้งกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือประชาชนที่มา
 ติดต่องานที่สนใจ นำปุ๋ยชีวภาพไปแจกจ่ายให้กับ
 ประชาชนในพื้นที่ที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม
 อำเภอกันทรวิชัยได้นำเอาสิ่งประดิษฐ์ที่เกิดจาก
 ภูมิปัญญาของชาวบ้าน ที่เรียกว่า เสวียนต้นไม้มาใช้
 ประโยชน์ เสวียนต้นไม้ หมายถึง การนำไม้ไผ่มา
 จักสานล้อมรอบโคนต้นไม้ เพื่อความสวยงามและ
 รองรับใบไม้ เศษหญ้าต่างๆ ที่นำมากองรวมกันเพื่อ
 ทำเป็นปุ๋ยหมักบำรุงต้นไม้ เป็นภูมิปัญญาชาวบ้านที่
 สืบทอดกันมาช้านาน ในการรักษาสิ่งแวดล้อม ช่วยลด
 ภาวะมลพิษ ลดฝุ่นละอองในอากาศ จึงได้จัดทำเสวียน
 ไม้ไผ่เก็บใบไม้ ลดการเผา ทั้งนี้ เพื่อเป็นการบริหาร
 จัดการชยะภายในสำนักงาน โดยช่วยกันเก็บกวาด
 เศษใบไม้แห้ง นำไปจัดทำเป็นปุ๋ยหมัก ใช้ประโยชน์ได้
 ดีกว่าการเผา ซึ่งก่อให้เกิดหมอกควัน และทำให้
 อากาศเป็นพิษ ซึ่งการจัดทำเสวียนไม้ไผ่ ช่วยกักเก็บ
 เศษวัสดุ เศษชยะสด รวมถึงเศษใบไม้แห้ง ไม้ไผ่ที่นำ
 มาทำเสวียนก็สานเองได้แบบง่ายๆ ไม่ต้องใช้งบ
 ประมาณมาก รวมทั้งยังสร้างภูมิทัศน์และสภาพ
 แวดล้อมที่ดีให้กับสำนักงานอีกด้วย
 ข้อดีของการใช้เสวียน

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	1.3จัดการชยะ.pdf	17/2/2565 22:55:18

1.4



มีการส่งเสริมการใช้
พลังงานสีเขียวหรือ
พลังงานทดแทน

มี



1.4 มีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงาน
 ทดแทน
 ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
 มีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงาน
 ทดแทนด้วยการลดการใช้พลังงานภายในสำนักงาน
 ประกอบด้วย
 1. การลดการใช้พลังงานภายในหน่วยงานที่มีการออก
 เป็นนโยบายให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนในที่ทำงานดำเนิน
 การ ดังนี้
 1.1 ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย จังหวัด
 มหาสารคาม มีนโยบายให้เจ้าหน้าที่ปิดคอมพิวเตอร์
 ช่วงพักเที่ยงและหลังใช้งาน หรือตั้งค่าปิดหน้าจอ
 อัตโนมัติเพื่อเป็นการประหยัดพลังงานในช่วงเวลาที่
 ไม่จำเป็นต้องใช้จริงๆ และเกิดการใช้พลังงานสิ้น

					<p>เปลื้อง</p> <p>1.2 ให้เจ้าหน้าที่ปิดสวิตซ์เครื่องใช้ไฟฟ้าในสำนักงาน หลังใช้งานปลดหรือถอดปลั๊กเครื่องใช้ไฟฟ้า ทุกชนิด หลังใช้งาน</p> <p>1.3 ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ได้ตั้งค่าความเย็นของเครื่องปรับอากาศภายในสำนักงานไว้ที่ 25-26°C เพื่อประหยัดพลังงาน</p> <p>1.4 การพิมพ์เอกสารที่ใช้ในสำนักงานได้มีนโยบายเปลี่ยนมาใช้กระดาษรีไซเคิล และหากมีกระดาษ ที่ใช้งานแล้วเสร็จเพียงด้านเดียวก็จะให้รวบรวมไว้ที่จุดรวมกระดาษรีไซเคิล เพื่อให้สามารถนำกระดาษกลับไปใช้ซ้ำหน้า-หลัง อีกครั้ง</p> <p>2. อำเภอกันทรวิชัย ได้มีการบูรณาการร่วมกับกับจิตอาสาพระราชทานในพื้นที่ร่วมกับส่วนราชการ จัดกิจกรรมทำความดีปลูกป่า เพื่อสร้างพื้นที่สีเขียวให้มากขึ้นในพื้นที่อำเภอ นอกจากนี้การปลูกต้นไม้ 1 ต้นเมื่อต้นไม้โตจะช่วยดูดซับก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO2) ได้ 9 – 15 กรัม/ปี ทำให้ช่วยลดการกักเก็บก๊าซเรือนกระจก ซึ่งเป็นต้นตอของการเกิดสภาวะโลกร้อน</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ที่</th> <th>รายการไฟล์แนบ</th> <th>วันที่บันทึก</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>1.4สส.พ.สีเขียว.pdf</td> <td>17/2/2565 22:57:26</td> </tr> </tbody> </table>	ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก	1	1.4สส.พ.สีเขียว.pdf	17/2/2565 22:57:26
ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก									
1	1.4สส.พ.สีเขียว.pdf	17/2/2565 22:57:26									

2. ด้านบริการ

ข้อ	สัญลักษณ์	รายละเอียด	การดำเนินการ	หมายเหตุ	กรอกข้อมูลใบสมัคร
2.1	☺	<p>มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ 	มี	☑	<p>2. เกณฑ์ด้านบริการ</p> <p>ข้อ 2.1 มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ ซึ่งต้องครอบคลุมประเด็นทั้ง 6 ประเด็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ <p>ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้มารับบริการที่ครอบคลุมทั้ง 6 ประเด็น ประกอบด้วย ประเภทงานบริการ วันและเวลาเปิดให้บริการ สถานที่ให้บริการ ความยาก-ง่ายในการเข้าถึง ศูนย์ดำรงธรรม สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงการให้บริการให้เป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ</p>

					ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก									
2.2	☺	มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	มี	☑	ข้อ 2.2 มีการวิเคราะห์ผลสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ จากการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัยได้นำผลการสำรวจมาประมวลผลและวิเคราะห์ถึงความต้องการของประชาชนที่มารับบริการ โดยได้ดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์โดยรอบที่ว่าการอำเภอกันทรวิชัยให้อำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจ ทำป้ายบอกทิศทาง จัดให้มีสถานที่สำหรับสูบบุหรี่บริเวณนอกอาคาร ที่จอดรถสำหรับผู้พิการ รถเข็นบริการประชาชน ปรับปรุงทางลาดสำหรับผู้พิการ ปรับปรุงห้องน้ำสำหรับคนพิการหรือผู้สูงอายุ จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำประชาชนที่มารับบริการบริเวณชั้น 1 บริการจุดคัดกรองตามมาตรการการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เช่น วัคซีนพาสปอร์ต ล้างมือด้วยน้ำสะอาดหรือเจลแอลกอฮอล์ จัดหาอุปกรณ์การป้องกันสำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน การจัดพื้นที่บริการที่มีการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) สามารถค้นหาพิกัดใน Google Map บริการไวไฟฟรีสำหรับประชาชนได้	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="842 257 885 347">ที่</th> <th data-bbox="885 257 1295 347">รายการไฟล์แนบ</th> <th data-bbox="1295 257 1471 347">วันที่บันทึก</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="842 347 885 504">1</td> <td data-bbox="885 347 1295 504">2.1.pdf</td> <td data-bbox="1295 347 1471 504">22/2/2565 13:08:08</td> </tr> </tbody> </table>	ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก	1	2.1.pdf	22/2/2565 13:08:08				
ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก														
1	2.1.pdf	22/2/2565 13:08:08														
2.3	☺	มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์	มี	☑	2.3 มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงาน ดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีภารกิจในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จากประชาชนผู้มาติดต่อ หรือการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางอื่นๆ โดยมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตั้งแต่วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 08.30-16.30 น. (มีเวรเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานช่วงพักกลางวัน เวลา 12.00-13.00 น.) และมีชุดปฏิบัติการตำบลบูรณาการร่วมกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ทำหน้าที่แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ปัญหาความเดือดร้อนในพื้นที่ตำบลหมู่บ้าน ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์อื่นหลายช่องทางเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เช่น การทำเป็นหนังสือส่งมายังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย , โทรศัพท์ , หมายเลข 063-9012790 , สายด่วน 1567 ฟรี , , Facbook “ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย”,	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="842 1310 885 1400">ที่</th> <th data-bbox="885 1310 1295 1400">รายการไฟล์แนบ</th> <th data-bbox="1295 1310 1471 1400">วันที่บันทึก</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="842 1400 885 1624">1</td> <td data-bbox="885 1400 1295 1624">2.2_1_13.pdf</td> <td data-bbox="1295 1400 1471 1624">22/2/2565 13:11:38</td> </tr> <tr> <td data-bbox="842 1624 885 1848">2</td> <td data-bbox="885 1624 1295 1848">2.2_14_24.pdf</td> <td data-bbox="1295 1624 1471 1848">22/2/2565 13:11:47</td> </tr> </tbody> </table>	ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก	1	2.2_1_13.pdf	22/2/2565 13:11:38	2	2.2_14_24.pdf	22/2/2565 13:11:47	
ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก														
1	2.2_1_13.pdf	22/2/2565 13:11:38														
2	2.2_14_24.pdf	22/2/2565 13:11:47														

					Application Line ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย, ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือ การร้องเรียน ผ่านหน่วยงานอื่น เช่น ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดมหาสารคาม						
					<table border="1"> <thead> <tr> <th>ที่</th> <th>รายการไฟล์แนบ</th> <th>วันที่บันทึก</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2.3.pdf</td> <td>17/2/2565 23:01:50</td> </tr> </tbody> </table>	ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก	1	2.3.pdf	17/2/2565 23:01:50
ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก									
1	2.3.pdf	17/2/2565 23:01:50									
2.4	☺	มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการ	มี	☑	<p>ข้อ 2.4 มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการ</p> <p>1) งานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย เช่น งานบริการข้อมูลข่าวสาร การให้คำปรึกษาต่าง ๆ โดยผู้รับบริการแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือสำเนาทะเบียนบ้านเพื่อบันทึกข้อมูลผู้รับบริการ</p> <p>2) กรณีงานที่จำเป็นต้องใช้สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการ เช่น การร้องเรียนร้องทุกข์ การทำสัญญา ประนีประนอมข้อพิพาททางแพ่งและอาญา ปัญหาพิพาทเรื่องที่ดินและครอบครัว ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัยมีบริการถ่ายสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนสำเนาทะเบียนบ้านหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องให้กับประชาชนที่มาร้องเรียนร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัยโดยไม่มีค่าใช้จ่าย หรือกรณีประชาชนที่มีได้นำบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน มาและจำนวน 13 หลักของตนเองไม่ได้ มีบริการตรวจสอบและคัดภาพใบหน้า ณ สำนักทะเบียนอำเภอ โดยไม่คิดค่าธรรมเนียม</p>						
					<table border="1"> <thead> <tr> <th>ที่</th> <th>รายการไฟล์แนบ</th> <th>วันที่บันทึก</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2.4.pdf</td> <td>18/2/2565 9:37:41</td> </tr> </tbody> </table>	ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก	1	2.4.pdf	18/2/2565 9:37:41
ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก									
1	2.4.pdf	18/2/2565 9:37:41									
2.5	☺	มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	มี	☑	<p>ข้อ 2.5 มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน</p> <p>1. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีการจัดลำดับคิวบริการ โดยประชาชนมารับบริการในแต่ละช่วงเวลาไม่ตรงกัน เจ้าหน้าที่สามารถรับเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนติดต่อทันทีโดยไม่ต้องมีคิว ซึ่งเป็นผลดีต่อประชาชนผู้รับบริการไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน</p> <p>2. มีการจัดลำดับคิว ในการให้บริการประชาชน กรณีมีประชาชนเข้ามาร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง เป็นจำนวนมาก รวมทั้งมีการให้บริการจองคิวทางออนไลน์ระบบคิวพร้อม</p> <p>3. มีผังแสดงขั้นตอนการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กระบวนการแก้ไขปัญหา การไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาททางแพ่งตามกฎหมายและระเบียบให้ประชาชนที่มาใช้บริการเข้าใจ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัยเมื่อดำเนินการเสร็จแล้ว มีการแจ้งผล การดำเนินการด้วย</p>						

					ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
2.6	👍	มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/ เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน	มี	☑	<p>ข้อ 2.6 มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/ เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน</p> <p>ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ในการประสานงานผู้บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สายด่วน ๑๕๖๗ โทรศัพท 063-9012790</p> <p>ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีกำหนดผู้รับผิดชอบในการประสานงานที่ชัดเจน ทั้งผู้รับผิดชอบประสานงานในแต่ละเรื่องตามช่องทางต่างๆ</p> <p>1. ชื่อนายนคร บุตรวงศ์ ตำแหน่ง ปลัดอำเภอ รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานอื่น ส่วนกลาง จังหวัด 1567 และโทรศัพท์ โทร. 063-9012790</p> <p>2. ชื่อนายวิชัย เนื่องไชยศ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ปกครองชำนาญงาน รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนทาง Facebook และ Line โทร. 088-9813792</p> <p>3. ชื่อนางสาวอนุสรรา ทับสีลา ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ปกครอง รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนจากเข้ามาใช้บริการด้วยตัวเอง เอกสาร หนังสือ จดหมาย และ อีเมลล์ โทร. 098-0955440</p>	17/2/2565 23:04:12	
					ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
2.7	😊	มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มืออย่างชัดเจน และทบทวนปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ	มี	☑	<p>ข้อ 2.7 มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มืออย่างชัดเจน</p> <p>มีการจัดเก็บคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่นระเบียบ กฎหมาย ที่ใช้ในการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือเอกสารอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการนำมาใช้ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถนำมาศึกษาใช้ในการปฏิบัติงานหรือเพิ่มพูนพัฒนาความรู้ความสามารถ</p> <p>ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย มีคู่มือการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและมีการเผยแพร่การใช้แอปพลิเคชันให้กับประชาชน</p> <p>ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย มีระบบการให้บริการประชาชนผ่านทางระบบรับเรื่องร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน Dopa และเผยแพร่การใช้แอปพลิเคชันให้กับประชาชน</p> <p>คู่มือการให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น คู่มือคำถาม-คำตอบ (FAQ)</p>	22/2/2565 13:07:05	
					ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก

					1 2.7.pdf 17/2/2565 23:07:17						
2.8	☺	ระบบแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะการรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น	มี	☑	<p>ข้อ 2.8 มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะการรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น</p> <p>ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีระบบติดตามเรื่องร้องเรียนเมื่อครบกำหนดการตรวจสอบข้อเท็จจริง จะมีระบบติดตามทวงถามกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยมีการแจ้งเตือน เช่น เป็นหนังสือ แจ้งทางโทรศัพท์ หรือประสานแจ้งทาง line ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การแจ้งเตือนครั้งที่ 1 กรณีไม่ได้ดำเนินการภายใน 3 วัน นับจากวันลงบันทึกประจำวัน 2. การแจ้งเตือนครั้งที่ 2 กรณีไม่ได้ดำเนินการภายใน 5 วัน นับถัดจากวันหนังสือเตือนฉบับที่ 1 3. กรณีไม่ได้ดำเนินการภายใน 7 วัน นับจากหนังสือเตือนฉบับที่ 2 : นายอำเภอรายงานผู้ว่าราชการจังหวัด พิจารณาตามความเหมาะสม <p>นอกจากนี้ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย ใช้มาตรการเครือข่ายใยแมงมุมในการทำงาน โดยมีกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นผู้ช่วยเหลือศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย พร้อมทั้งได้จัดตั้งกลุ่มไลน์ สำหรับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน กลุ่มไลน์ระดับตำบล และกลุ่มไลน์ในระดับหมู่บ้าน ในการแจ้งเตือนให้แก่ประชาชน ให้บริการข้อมูลข่าวสาร และให้ความช่วยเหลือประชาชนได้ทันที เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ และมีความใกล้ชิดกับผู้นำท้องที่ อีกทั้งยังช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในด้านการสื่อสาร การสร้างความรับรู้และความเข้าใจ</p> <p>ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย มีระบบการแจ้งเตือนการบริการให้ประชาชนรับทราบความคืบหน้าในการดำเนินการตามที่ประชาชนร้องขอ ซึ่งมีหลากหลายวิธี เช่น ทำเป็นหนังสือ โทรศัพท์ติดต่อตามหมายเลข ที่ประชาชนที่มาใช้บริการให้ไว้ และการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการผ่าน Application Line</p> <p>เว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมกรมการปกครอง (ระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ) แพลตฟอร์มแสดงโครงสร้างการทำงานระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ</p> <p>ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ที่</th> <th>รายการไฟล์แนบ</th> <th>วันที่บันทึก</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2.8.pdf</td> <td>17/2/2565 23:09:05</td> </tr> </tbody> </table>	ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก	1	2.8.pdf	17/2/2565 23:09:05
ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก									
1	2.8.pdf	17/2/2565 23:09:05									
2.9	☺	มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์	มี	☑	<p>ข้อ 2.9 มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์</p> <p>1) ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย มีระบบการให้บริการประชาชนผ่านทาง ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย ในช่องทางขอความเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ แจ้งเบาะแสกระทำความ</p>						

					<p>ความผิด ยาเสพติด การพนัน เพื่อเป็นการให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการร้องเรียนร้องทุกข์ ทั้งนี้ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้าตรวจสอบและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน</p> <p>มีระบบการให้บริการประชาชนผ่านทาง Facebook ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการร้องเรียนร้องทุกข์</p> <p>มีระบบการให้บริการประชาชนในการร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านทางแอปพลิเคชัน Line มีบริการตอบคำถามตรงให้แก่ประชาชน ผ่านทางช่องทางไลน์ (Line)</p> <p>2) ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย มีระบบการให้บริการประชาชนในการร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านทางแอปพลิเคชัน Dopa Help</p> <p>จองคิวทางออนไลน์ ระบบคิวพร้อม</p> <p>กล่องแสดงความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียน</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ที่</th> <th>รายการไฟล์แนบ</th> <th>วันที่บันทึก</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2.9.pdf</td> <td>17/2/2565 23:11:23</td> </tr> </tbody> </table>	ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก	1	2.9.pdf	17/2/2565 23:11:23
ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก									
1	2.9.pdf	17/2/2565 23:11:23									
2.10	👍	มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้องรวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสียและเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	มี	☑	<p>ข้อ 2.10 มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสียและเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อ ผู้รับบริการ การประชุมติดตามงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย</p> <p>ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย โดยนายอำเภอกันทรวิชัยดำเนินการประชุมติดตามงาน เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งถือเป็นเรื่องเร่งด่วนที่จะต้องดำเนินการ โดยมีปลัดอำเภองานศูนย์ดำรงธรรม เป็นฝ่ายเลขานุการ ปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำตำบล ซึ่งเป็นหัวหน้าชุดปฏิบัติการตำบล ตำรวจ ทหาร และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เข้าร่วมการประชุม โดยนายอำเภอกันทรวิชัย/ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย ได้ให้นโยบายให้ชุดปฏิบัติการตำบล ตำรวจ ทหาร และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจ อำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอย่างรวดเร็วที่สุด ทั้งนี้ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัยได้ชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยจะต้องดำเนินการ ภายในระยะเวลาที่กำหนด และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสียและเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อ ผู้รับบริการ</p> <p>นอกจากนี้ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย ใช้มาตรการเครือข่ายเฝ้าระวังในการทำงาน โดยมีกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นผู้ช่วยเหลือศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย พร้อมทั้งได้จัดตั้งกลุ่มไลน์ สำหรับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน กลุ่มไลน์ระดับตำบล และกลุ่มไลน์ในระดับหมู่บ้าน ในการแจ้งเตือนให้แก่ประชาชน ให้บริการข้อมูลข่าวสาร และให้ความช่วยเหลือประชาชนได้ทันที เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่</p>						

					<p>และมีความใกล้ชิดกับผู้นำท้องที่ อีกทั้งยังช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในด้านการสื่อสาร การสร้างความรับรู้และความเข้าใจ เป็นการ นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการดำเนินการ เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ที่</th> <th>รายการไฟล์แนบ</th> <th>วันที่บันทึก</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2.10.pdf</td> <td>17/2/2565 23:12:18</td> </tr> </tbody> </table>	ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก	1	2.10.pdf	17/2/2565 23:12:18
ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก									
1	2.10.pdf	17/2/2565 23:12:18									
2.11	👍	เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	มี	☑	<p>ข้อ 2.11 เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐</p> <p>ผลสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาร้องเรียนร้องทุกข์ ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอปันทริวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 ผ่านการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ เช่น มีการแสดง QR code ให้คะแนนความพึงพอใจและการแสดงความคิดเห็นการใช้บริการผ่านแบบสอบถาม เป็นต้น</p> <p>ผลลัพธ์ความพึงพอใจ โดยได้จากการสำรวจการแสดงความความคิดเห็นการใช้บริการผ่านแบบสอบถามประชาชนผู้มาใช้บริการ เฉลี่ยในรอบปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐</p> <p>ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยในรอบปี คือ ร้อยละ 88.14</p> <p>ผลลัพธ์ความพึงพอใจ โดยได้จากการสำรวจการแสดงความความคิดเห็นการใช้บริการผ่านการแสดง QR code ให้คะแนนความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐</p> <p>ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยในรอบปี คือ ร้อยละ 96.46</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ที่</th> <th>รายการไฟล์แนบ</th> <th>วันที่บันทึก</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2.11.pdf</td> <td>17/2/2565 23:13:00</td> </tr> </tbody> </table>	ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก	1	2.11.pdf	17/2/2565 23:13:00
ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก									
1	2.11.pdf	17/2/2565 23:13:00									
2.12	👍	มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	มี	☑	<p>2.12 มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน</p> <p>ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งศูนย์ดำรงธรรม มีระบบติดตามเรื่องร้องเรียน Tracking system ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ใช้กลไกในการดำเนินงานรับฟังปัญหาทุกช่องทาง และมีการตอบสนอง รวมทั้งจัดระบบติดตามและแก้ปัญหาอย่างชัดเจน ซึ่งกลไกการทำงานดังกล่าว ได้ผ่านความเห็นชอบจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีการสื่อสารกับประชาชนโดยตรง เช่น การแจ้งเบอร์โทรศัพท์ส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ให้กับประชาชน ทำให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามกับเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง และสามารถรับสายได้ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง และมีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งมี ระบบการติดตามและแก้ไขปัญหา โดยให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น</p>						

					<p>ผ่าน ด้แสดงความคิดเห็น ,Facebook, Application Line มีการสำรวจความพึงพอใจผ่านแบบสอบถามและผ่านระบบออนไลน์ QR code เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการกับประชาชน ซึ่งเป็นการรับฟังเสียงสะท้อนจากประชาชนโดยตรง โดยปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มีระบบติดตามการร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัยและเจ้าหน้าที่ใช้เว็บไซต์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กรมการปกครองเป็นระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาของประชาชน โดยจะทำการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนในระบบที่อยู่ขั้นตอนระหว่างดำเนินการหรือการแก้ไขปัญหายังไม่ยุติทุกสัปดาห์ เพื่อจะดำเนินการติดตามแจ้งประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทำเป็นหนังสือหรือติดต่อทางโทรศัพท์ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนราชการในพื้นที่ รวมทั้งใช้กลไกของคณะกรรมการหมู่บ้านติดต่อประสานงานความคืบหน้าของการแก้ไขปัญหาจนสำเร็จหรือได้ข้อยุติ</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ที่</th> <th>รายการไฟล์แนบ</th> <th>วันที่บันทึก</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2.12 1 13.pdf</td> <td>17/2/2565 23:13:46</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>2.12 14 23.pdf</td> <td>17/2/2565 23:13:59</td> </tr> </tbody> </table>	ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก	1	2.12 1 13.pdf	17/2/2565 23:13:46	2	2.12 14 23.pdf	17/2/2565 23:13:59
ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก												
1	2.12 1 13.pdf	17/2/2565 23:13:46												
2	2.12 14 23.pdf	17/2/2565 23:13:59												
2.13	😊	กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	มี	✅	<p>2.13 กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ 80</p> <p>ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีการบันทึกสถิติการยุติเรื่อง โดยมีกลไกการดำเนินการดังกล่าวในข้อ 2.12 แต่ละกลไกสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียน ส่งต่อดำเนินการติดตามผล และรายงานยุติเรื่องได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในส่วนของการติดตาม จะมีแจ้งเดือน 2 ครั้ง มีการประชุมติดตามทุกเดือน และมีชุดปฏิบัติการตำบลลงพื้นที่ แก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว มีการบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้แก้ปัญหาได้มากกว่าร้อยละ 80</p> <p>จากสถิติการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แจ้งเบาะแสของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในปีงบประมาณ 2564 มีจำนวน 121 เรื่อง สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนจำนวน 110 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 11 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 90.91</p> <p>ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีการจัดการข้อร้องเรียน การจัดให้มีวิธีการรับฟังข้อร้องเรียน ที่เป็นการจัดระบบหรือกระบวนการ และวิธีการรับฟังจากประชาชน เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ทราบและชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชน มีการกำหนดช่องทางการรับเรื่อง ขั้นตอนการดำเนินการผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน และมีระบบการติดตามความคืบหน้า</p> <p>ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม</p>									

					<p>มีการจัดการข้อร้องเรียน การจัดให้มีวิธีการรับฟังข้อร้องเรียน ที่เป็นการจัดระบบหรือกระบวนการ และวิธีการรับฟังจากประชาชน เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ทราบและชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชน มีการกำหนดช่องทางการรับเรื่อง ขั้นตอนการดำเนินการผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน และมีระบบการติดตามความคืบหน้า</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ที่</th> <th>รายการไฟล์แนบ</th> <th>วันที่บันทึก</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2.13_1_14.pdf</td> <td>17/2/2565 23:15:46</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>2.13_15_28.pdf</td> <td>17/2/2565 23:15:55</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>2.13_29_42.pdf</td> <td>17/2/2565 23:16:05</td> </tr> </tbody> </table>	ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก	1	2.13_1_14.pdf	17/2/2565 23:15:46	2	2.13_15_28.pdf	17/2/2565 23:15:55	3	2.13_29_42.pdf	17/2/2565 23:16:05
ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก															
1	2.13_1_14.pdf	17/2/2565 23:15:46															
2	2.13_15_28.pdf	17/2/2565 23:15:55															
3	2.13_29_42.pdf	17/2/2565 23:16:05															
2.14	😊	มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	มี	✔	<p>2.14 มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับ เรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของ ผู้รับบริการ</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ที่</th> <th>รายการไฟล์แนบ</th> <th>วันที่บันทึก</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2.14.pdf</td> <td>17/2/2565 23:17:02</td> </tr> </tbody> </table>	ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก	1	2.14.pdf	17/2/2565 23:17:02						
ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก															
1	2.14.pdf	17/2/2565 23:17:02															
2.15	👍	มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	มี	✔	<p>ข้อ 2.15 มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตามผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง</p> <p>ควบคุมเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยการใช้อีเมลสารคดีที่มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเป็นรายตำบล ทั้งนี้เจ้าหน้าที่จะใช้ภูมิสำเนาของผู้ร้องเรียนว่ามาจากตำบลใด เป็นเกณฑ์ในการควบคุม ติดตาม และตรวจสอบเรื่องดังกล่าว</p> <p>มีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก ได้อย่างชัดเจน ซึ่งต้องประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินงานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ที่</th> <th>รายการไฟล์แนบ</th> <th>วันที่บันทึก</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2.15.pdf</td> <td>17/2/2565 23:18:06</td> </tr> </tbody> </table>	ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก	1	2.15.pdf	17/2/2565 23:18:06						
ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก															
1	2.15.pdf	17/2/2565 23:18:06															
2.16	👍	มีระบบการติดตาม	มี	✔	2.16 มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการ												

		ปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน			<p>ที่ชัดเจน</p> <p>ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีชุดปฏิบัติการประจำตำบล ซึ่งเป็นชุดเคลื่อนที่เร็ว ลงปฏิบัติในพื้นที่ทันทีที่ได้รับการประสาน ในบางสถานการณ์ที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน มีความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน มีการสนธิกำลังกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าดำเนินการ เช่น ทหาร ตำรวจ กำนัน ผู้ใหญ่บ้านในพื้นที่</p> <p>มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน (monitoring) ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ 2.15 กรณีที่เกิดปัญหา มีการแก้ไขปัญหอย่างทันท่วงที (take action) เช่น การจัดชุดเฉพาะกิจลงพื้นที่แก้ปัญหาตามความเหมาะสม</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ที่</th> <th>รายการไฟล์แนบ</th> <th>วันที่บันทึก</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2.16_1_7.pdf</td> <td>17/2/2565 23:19:00</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>2.16_8_12.pdf</td> <td>17/2/2565 23:19:10</td> </tr> </tbody> </table>	ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก	1	2.16_1_7.pdf	17/2/2565 23:19:00	2	2.16_8_12.pdf	17/2/2565 23:19:10
ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก												
1	2.16_1_7.pdf	17/2/2565 23:19:00												
2	2.16_8_12.pdf	17/2/2565 23:19:10												
2.17	😊	มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น	มี	✅	<p>2.17 มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น</p> <p>ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการในงานศูนย์ดำรงธรรมที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาและยุติเรื่องได้ ซึ่งปัญหาแต่ละเรื่องแนวทางการดำเนินงานจะแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมต่างๆ อาทิ คู่กรณีมีเรื่องทะเลาะเบาะแว้งกันมานาน จะทำให้การแก้ไขปัญหาที่ยากยิ่งขึ้น เนื่องจากทั้งสองฝ่ายมีความบาดหมางกันมานาน คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเสียผลประโยชน์ อาจทำให้ทั้งสองฝ่าย ไม่สามารถตกลงร่วมกันได้ เป็นต้น ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีทักษะ มีไหวพริบ ในการเจรจาการแก้ไขปัญหา รวมถึงจะต้องศึกษาระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนให้ถ่องแท้ อีกทั้งจะต้องเผชิญกับสภาวะกดดันทางอารมณ์ต่างๆ เจ้าหน้าที่จะต้องมีจิตใจที่เป็นกลาง และมีความอดทนอดกลั้นสูง</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ที่</th> <th>รายการไฟล์แนบ</th> <th>วันที่บันทึก</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2.17.pdf</td> <td>17/2/2565 23:19:57</td> </tr> </tbody> </table>	ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก	1	2.17.pdf	17/2/2565 23:19:57			
ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก												
1	2.17.pdf	17/2/2565 23:19:57												
2.18	😊	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงาน เพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	มี	✅	<p>2.18 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงาน เพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ</p> <p>เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และนำปัญหาหรือข้อคิดเห็น ที่ได้ปฏิบัติมีความแตกต่างกัน มาร่วมประชุมซักซ้อม เพื่อหาข้อยุติ และถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน รวมถึงมีการตั้งกลุ่มไลน์แลกเปลี่ยนข้อมูล</p>									

1) มีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ในการปฏิบัติงาน การติดตามงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งผู้บังคับบัญชาได้แนะนำแนวทางการดำเนินงานและการแก้ไขปัญหา เช่น การบูรณาการส่วนราชการในพื้นที่ช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-2019) การลงพื้นที่ช่วยเหลือผู้ประสบทุกข์
 2) มีการนำกระบวนการที่ถูกออกแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การตั้งกลุ่มไลน์แลกเปลี่ยนข้อมูลแจ้งข่าวสาร

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	2.18.pdf	17/2/2565 23:20:45

2.19



มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับ ทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า

มี



ข้อที่ 2.๑9 มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้งการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า จากแผนผังข้างต้นแสดงให้เห็นการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง จังหวัด และอำเภอ เมื่อมีการบันทึกข้อมูลในระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง หรือ จังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามารถค้นหาข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากรหัสประจำตัวประชาชน/ชื่อ-สกุลของผู้ร้อง/ผู้ถูกร้อง เพื่อดำเนินการต่อโดยไม่ต้องบันทึกข้อมูลใหม่ เป็นการป้องกันข้อมูลซ้ำซ้อน สำหรับกรณีศูนย์ดำรงธรรมอำเภอรับเรื่องร้องเรียนเองให้บันทึกข้อมูลเข้า “ระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” ซึ่งข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่บันทึกผ่านระบบดังกล่าว จะได้รับการเก็บรวมเข้าไว้ในฐานข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง และจังหวัด ด้วย

ด้านการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัยในพื้นที่ มีการบูรณาการทำงานระหว่างหน่วยงานและใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย ร่วมกันได้อย่างมีรูปแบบที่เอื้อประโยชน์ต่อการเรียกใช้งานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ ลดความซ้ำซ้อนในการจัดเก็บข้อมูล เช่น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัยได้รับเรื่องร้องเรียนจากราษฎร หมู่ที่ 2 ตำบลโคกพระ ถูกเจ้าของที่ดินข้างเคียงลู่กล้าทางสาธารณประโยชน์ข้ามมาถึงที่ดินของตน ซึ่งพื้นที่ดังกล่าวอยู่ในเขตระหว่าง เทศบาลตำบลโคกพระและองค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจึงนัดหมายเทศบาลตำบลโคกพระ และองค์การบริหารส่วนตำบลโคกพระ ประชุมตรวจสอบแนวเขตพื้นที่รับผิดชอบให้แน่ชัด เพื่อสามารถแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบแนวเขตทางสาธารณประโยชน์ได้ถูกต้อง ลดความซ้ำซ้อนในการแจ้งหน่วยงานตรวจสอบข้อเท็จจริง เป็นการประหยัดเวลา ลดต้นทุนในการดำเนินงาน

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
-----	---------------	--------------

				1	2.19.pdf	17/2/2565 23:22:00
2.20	☺	<p>มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call center ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งต่อ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบครัว ข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน 	มี	☑	<p>2.20 มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call center ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งต่อ มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบครัวข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถามและมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน</p> <ul style="list-style-type: none"> - สายด่วน 1567 ของกระทรวงมหาดไทย เป็นช่องทางหนึ่งในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และงานบริการอื่นๆ โดยมี Call center ทำหน้าที่บริการ ผู้รับบริการสามารถโทรฟรี 24 ชั่วโมง เมื่อเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในพื้นที่อำเภอใด ก็จะถูกส่งมาที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเพื่อดำเนินการแก้ปัญหา - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัยมีช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หมายเลข 063-9012790 โดยเป็นเบอร์โทรศัพท์ติดตัวของเจ้าหน้าที่ ทำให้สามารถรับสายเรื่องร้องเรียนได้ทุกวันตลอดเวลา ตลอด 24 ชั่วโมงและสามารถประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้การช่วยเหลือแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่จะบันทึกชื่อข้อมูลและจัดทำฐานข้อมูลของผู้ร้องเรียนทุกครั้ง เพื่อในการติดต่อประสานการให้ความช่วยเหลือจนสามารถแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้ <p>ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย มีแนวทางในการปฏิบัติในการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Call center 1567 กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งทางโทรศัพท์คู่สายของอำเภอ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ทักษะการพูด เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการพูดกับประชาชนผู้มารับบริการ ควรใช้ถ้อยคำในเชิงบวก ด้วยน้ำเสียงที่เต็มใจบริการ ควรมีจังหวะในการพูดที่เหมาะสม สามารถลำดับการให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายและชัดเจน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีการฝึกพูดที่เหมาะสม สามารถลำดับการให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายและชัดเจน ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีการฝึกการพูดเพื่อให้มีความชำนาญ และสังเกตข้อบกพร่องในการพูดแต่ละครั้ง เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงในการพูดต่อไป 2. ทักษะในการฟังเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ควรตั้งใจฟังประชาชนจนจบ ไม่ควรขัดจังหวะ ไม่ควรพูดแทรก ควรตอบรับคำเป็นระยะ และควรจดในสิ่งที่ประชาชนพูดเพื่อป้องกันการลืม และไม่หลงประเด็นคำถามของประชาชน 3. ทักษะการจับประเด็น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ควรจับประเด็นความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว จะทำให้สามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนได้ทันที 4. ทักษะการให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ควรให้บริการประชาชนด้วยความใจเย็น อดทน ต่อการต่อว่าของประชาชน ควรให้บริการประชาชนด้วยน้ำเสียงสุภาพ และหลีกเลี่ยงคำพูดที่ยั่วเย้าให้เกิดเรื่องร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ พร้อมทั้งให้บริการต่อประชาชนให้ผ่านไปได้อย่างดี 	

5. ทักษะในการทำงานเป็นทีม การทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (Call Center 1567) เป็นการติดต่อประสานงานภายในหน่วยงาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานเป็นเสมือนประชาชนผู้มาติดต่อ จะทำให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น ทั้งนี้ แนวทางการทำงานร่วมกัน และความรับผิดชอบที่ชัดเจน จะช่วยให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	2.20.pdf	17/2/2565 23:22:53

2.21



มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ให้อย่างชัดเจน เช่น

- โทรศัพท์ดังไม่เกิน 3 ครั้ง
- อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน 5%
- การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก

มี



2.21 มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ให้อย่างชัดเจน เช่น มีระบบ/แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ที่รับโทรศัพท์อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่องและอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการของสารด่วน 1567 /ผู้ร้องเรียนแจ้งทางโทรศัพท์คู่สายของอำเภอ โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับโทรศัพท์ทันที ไม่เกิน 3 ครั้ง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติให้บริการประชาชนด้วยความสุภาพ ตรงตามความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ แนวทางการปฏิบัติในการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานในระบบ Call Center 1567 และการรับโทรศัพท์ที่มีผู้ร้องเรียนมายังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

1.ทักษะการพูด

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ควรพูดให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการ ใช้ถ้อยคำเชิงบวก ด้วยน้ำเสียงที่เต็มใจ ให้บริการ ควรมีจังหวะในการพูดที่เหมาะสม สามารถลำดับการให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายและชัดเจน ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีกาฝึกการพูดเพื่อให้ความชำนาญ และสังเกตข้อบกพร่องในการพูดแต่ละครั้ง เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงในการพูดต่อไป

๒. ทักษะการฟัง

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ควรตั้งใจฟังประชาชนจนจบ ไม่ควรขัดจังหวะ ไม่ควรพูดแทรก ควรตอบรับคำเป็นระยะ และควรจดสิ่งที่ประชาชนพูดเพื่อป้องกันการลืม และไม่หลงประเด็นคำถามของประชาชน

3. ทักษะการจับประเด็น

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ควรต้องจับประเด็นความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว จะทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ทันที

๔ ทักษะการให้บริการประชาชนที่เจ้าปัญหา

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ควรให้บริการประชาชนด้วย

ความใจเย็น อดทนกับการต่อว่าของประชาชน ควรให้บริการประชาชนด้วยน้ำเสียงสุภาพ และหลีกเลี่ยงคำพูดที่ย้ายยุคให้เกิดเรื่องร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานได้ พร้อมทั้งให้บริการแก่ประชาชนให้ผ่านไปได้อย่างดี

๕. ทักษะการทำงานเป็นทีม
การทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน Call Center ๑๕๖๗ เป็นการติดต่อประสานงานภายในหน่วยงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานเป็นเสมือนประชาชนผู้มาติดต่อ จะทำให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น ทั้งนี้ แนวทางในการทำงานร่วมกัน และความรับผิดชอบที่ชัดเจนจะช่วยให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการของสารด่วน 1567 / ผู้ร้องเรียนแจ้งทางโทรศัพท์คู่สายของอำเภอ โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับโทรศัพท์ทันที ไม่เกิน 3 ครั้ง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติให้บริการประชาชนด้วยความสุภาพ ตรงตามความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ มีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการของ Call Center เป็นประจำ ทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ พร้อมทั้งจะให้ข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วง

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	2.21.pdf	17/2/2565 23:23:39

2.22



เจ้าหน้าที่ Call center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด

มี



2.22 เจ้าหน้าที่ Call center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และสามารถรวบรวมปัญหาและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่ได้มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้

- มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพใช้งานได้เสียงฟังชัดเจน
- สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไปได้
- มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ
- มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบครัวของผู้รับบริการ สอบถามและมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการการรับโทรศัพท์ที่มีผู้ร้องเรียนมายังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติรับโทรศัพท์ทันที ไม่เกิน ๓ ครั้ง

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติให้บริการประชาชนด้วยความสุภาพ ตรงตามความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ เจ้าหน้าที่ Call center มีการรายงานปัญหาหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่ เพื่อนำมากำหนดเป็นมาตรฐานในการให้บริการ จึงได้รับคำแนะนำปรับปรุงข้อกำหนดมาตรฐานในการรับโทรศัพท์ ดังนี้

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก

					<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2.22_1_3.pdf</td> <td>17/2/2565 23:24:29</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>2.22_4_6.pdf</td> <td>17/2/2565 23:24:42</td> </tr> </table>	1	2.22_1_3.pdf	17/2/2565 23:24:29	2	2.22_4_6.pdf	17/2/2565 23:24:42						
1	2.22_1_3.pdf	17/2/2565 23:24:29															
2	2.22_4_6.pdf	17/2/2565 23:24:42															
2.23	☺	<p>มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศคู่ค้า หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น</p>	มี	☑	<p>ข้อที่ ๒.23 มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียม ทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศคู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น</p> <p>กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ มีระบบการรายงานปัญหาความเดือดร้อนจากชุดปฏิบัติการตำบล กำหนด ผู้ใหญ่บ้าน ผ่านมายังปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำตำบลและรายงานให้อำเภอทราบ เพื่อพิจารณาให้ความช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อน</p> <p>ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย มีการกำหนดแนวทางการดำเนินการ กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติมา ทำให้ไม่สามารถดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้ โดยศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย มีสถานที่รองรับในการเกิดเหตุฉุกเฉินเพื่อรับเรื่องร้องเรียน เช่น ณ ที่ทำการกำนันผู้ใหญ่บ้าน ร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ Facebook Line ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย โดยมีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ปฏิบัติหน้าที่ได้พร้อมให้บริการประชาชนได้ทันที และการให้บริการผ่านหมายเลขโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ทำให้สามารถรับสายให้บริการประชาชนได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง</p> <p>มีแผนการบริหารความต่อเนื่อง ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย กรณีเกิดเหตุภาวะฉุกเฉิน หรือกรณีเกิดภัยพิบัติฉุกเฉิน โดยมีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบพร้อมเบอร์โทรศัพท์ ตลอดจนมีการซักซ้อมแผนดังกล่าวเป็นประจำทุกปี</p> <p>แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กรณีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (Covid 19) โดยนายอำเภอกันทรวิชัยได้ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (Covid 19) เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะคนประสบปัญหาขาดแคลนเครื่องอุปโภคบริโภค โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอดำเนินการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (Covid 19)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ที่</th> <th>รายการไฟล์แนบ</th> <th>วันที่บันทึก</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2.23_1_6.pdf</td> <td>17/2/2565 23:25:26</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>2.23_7_12.pdf</td> <td>17/2/2565 23:25:38</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>2.23แผนบริหารความต่อเนื่อง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม.pdf</td> <td>17/2/2565 23:26:37</td> </tr> </tbody> </table>	ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก	1	2.23_1_6.pdf	17/2/2565 23:25:26	2	2.23_7_12.pdf	17/2/2565 23:25:38	3	2.23แผนบริหารความต่อเนื่อง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม.pdf	17/2/2565 23:26:37
ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก															
1	2.23_1_6.pdf	17/2/2565 23:25:26															
2	2.23_7_12.pdf	17/2/2565 23:25:38															
3	2.23แผนบริหารความต่อเนื่อง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม.pdf	17/2/2565 23:26:37															
2.24	☺	มีการฝึกซ้อมตามแผน	มี	☑	2.24 มีการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่อง												

		อย่างต่อเนื่อง			<p>ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีการฝึกซ้อมตามแผนการบริหารความต่อเนื่อง</p> <ul style="list-style-type: none"> - อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ประชุมเตรียมรับสถานการณ์อุทกภัยในทั้งเดือนตุลาคม 2564 - อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ประชุมซักซ้อมเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองในการปฏิบัติหน้าที่ประจำด้านจุดตรวจ/จุดสกัด เพื่อคัดกรองประชาชน กรณีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (Covid 19) <p>ประชุมติดตามเตรียมรับสถานการณ์อุทกภัย ประชุมติดตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ซ้อมหนีไฟอย่างทันสมัย มีการฝึกซ้อมแผนการบริหารความต่อเนื่อง (อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ที่</th> <th>รายการไฟล์แนบ</th> <th>วันที่บันทึก</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2.24.pdf</td> <td>17/2/2565 23:28:34</td> </tr> </tbody> </table>	ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก	1	2.24.pdf	17/2/2565 23:28:34
ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก									
1	2.24.pdf	17/2/2565 23:28:34									
2.25	👍	มีการสร้างความเข้าใจ และสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ	มี	☑	<p>ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย มีการสร้างความเข้าใจและสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ เช่น</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. หนังสือแจ้งเวียนแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย กรณีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (Covid 19) ให้กำนันผู้ใหญ่บ้านรับทราบและดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ 2. หนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทราบผลการดำเนินการขับเคลื่อนโครงการสำคัญของกรมการปกครอง 10 Flagship อินโฟกราฟฟิคโควิด 3. ประชาสัมพันธ์แนวทางการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม และกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ประชาชนทราบ <table border="1"> <thead> <tr> <th>ที่</th> <th>รายการไฟล์แนบ</th> <th>วันที่บันทึก</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2.25.pdf</td> <td>17/2/2565 23:30:24</td> </tr> </tbody> </table>	ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก	1	2.25.pdf	17/2/2565 23:30:24
ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก									
1	2.25.pdf	17/2/2565 23:30:24									
2.26	👍	มีการทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน	มี	☑	<p>แผน BCP ไม่ได้มีกรอบระยะเวลา แต่เป็นแผนที่ต้องมีการทบทวนปรับปรุงอยู่เสมอเมื่อมีปัจจัยต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ภารกิจ บุคลากร เพื่อว่าเมื่อเกิดเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งขึ้น เช่น สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) เป็นต้น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย มีความพร้อมที่สามารถดำเนินภารกิจได้อย่างต่อเนื่อง ไม่สะดุดหยุดลง แม้เกิดสภาวะวิกฤต หรือหากเกิดการหยุดชะงัก จะสามารถกลับมาดำเนินการได้ภายในเวลาตามที่กำหนดในแผนบริหารความต่อเนื่อง พร้อมทั้งการนำเทคโนโลยีมาใช้บริการประชาชน เพื่อไม่ให้กระทบกับประชาชนหรืองานในภาพรวมการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอฯ</p> <p>ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) อำเภอกันทรวิชัย มีการประชุมทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องให้ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ เป็น</p>						

ประจำเพื่อให้มีความเป็นปัจจุบันสามารถรองรับสถานการณ์ COVID 19 มุ่งเน้นการนำระบบ e-service รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานและให้บริการประชาชน เช่น ทำหนังสือและแจ้งข้อความประชาสัมพันธ์ทางระบบระบบ e-service ผ่าช่องทาง การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ รวมทั้งได้ให้เบอร์โทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการกับประชาชนได้ตลอดเวลา ทำให้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอได้โดยตรง สามารถให้บริการความช่วยเหลือกับประชาชนรองรับกับสถานการณ์ Covid 2019 โดยที่ประชาชนไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เป็นการลดความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของ เชื้อโรค ลดการเดินทาง ประหยัดเวลา ลดต้นทุนค่าใช้จ่ายของประชาชนได้ ทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจ

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	2.23แผนบริหารความต่อเนื่องอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม.pdf	17/2/2565 23:36:27
2	2.26_1_10.pdf	22/2/2565 13:05:32
3	2.26_11_18.pdf	22/2/2565 13:05:42

3. ด้านบุคลากร

ข้อ	สัญลักษณ์	รายละเอียด	การดำเนินการ	หมายเหตุ	กรอกข้อมูลใบสมัคร
3.1	👍	มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น และจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่ มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	มี	☑	<p>ข้อที่ 3 ด้านบุคลากร</p> <p>ข้อ 3.1 มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น และจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสม ในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่ มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก</p> <p>๑) มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น มีการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสม เนื่องจากเป็นอำเภอขนาดใหญ่ จำนวน 10 ตำบล 183 หมู่บ้าน และมีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กันทรวิชัย ในปีงบประมาณ 2564 จำนวน 121 เรื่อง ดังนี้</p> <p>โดยในปี 2564 มีบุคลากรประจำศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กันทรวิชัย จำนวน 5 คน ประกอบด้วย ปลัดอำเภอ จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกเป็นธรรม จำนวน 2 คน และลูกจ้างโครงการของรัฐบาล จำนวน 3 คน และในเดือนกันยายน 2564 มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก เป็นธรรมจะเกษียณอายุราชการ จำนวน 1 คน และลูกจ้างโครงการจะหมดสัญญาจ้าง จำนวน 2 คน ทำให้จำนวนกำลังคนของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีน้อย</p>

					<p>เมื่อเทียบกับปริมาณงานที่มากและซับซ้อนหลากหลาย จึงได้เสนอขออนุมัติอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัยเพิ่มเติม จำนวน 2 อัตรา เพื่อความเหมาะสมและการดำเนินการกิจของศูนย์ดำรงธรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>คำสั่งมอบหมายเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานช่วงพักกลางวัน แนวทางในการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กันทรวิชัย เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตั้งแต่วันจันทร์ – วัน ศุกร์ เวลา 08.30 – 17.00 น. (ไม่พักเที่ยง โดยมีคำสั่ง ปฏิบัติงานในช่วงพักเที่ยง) มีการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่อยู่ในช่วงการพักรับประทานอาหาร ในกรณีที่มี ประชาชนมาติดต่อราชการเป็นจำนวนมาก หรือกรณีที่ยังคงทำสัญญาประนีประนอมแล้วยังไม่เสร็จ</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ที่</th> <th>รายการไฟล์แนบ</th> <th>วันที่บันทึก</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>3.1.pdf</td> <td>17/2/2565 23:38:46</td> </tr> </tbody> </table>	ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก	1	3.1.pdf	17/2/2565 23:38:46
ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก									
1	3.1.pdf	17/2/2565 23:38:46									
3.2	☹	มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน นอกเหนือจากการ ประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ	มี	☑	<p>ข้อ 3.2 มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน นอกเหนือจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย มีสิ่งจูงใจให้แก่บุคลากรในการปฏิบัติงาน ได้แก่ มีการชมเชยผลการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในที่ประชุมกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ประชมเชยชุดปฏิบัติการประจำตำบล หรือบุคลากรที่มีผลงานดีเด่นหรือช่วยเหลือประชาชน มีค่า ล่วงเวลาการปฏิบัติงาน สนับสนุนอาหารว่างและน้ำดื่ม รวมถึงได้รับรางวัลจากการประกวดศูนย์ดำรงธรรม อำเภอให้เป็นศูนย์ดำรงธรรมอำเภออัจฉริยะต้นแบบ ประจำปี 2563 และเป็นอำเภอแรกของจังหวัด มหาสารคามที่ได้รับรางวัลนี้</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ที่</th> <th>รายการไฟล์แนบ</th> <th>วันที่บันทึก</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>3.2.pdf</td> <td>17/2/2565 23:40:16</td> </tr> </tbody> </table>	ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก	1	3.2.pdf	17/2/2565 23:40:16
ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก									
1	3.2.pdf	17/2/2565 23:40:16									
3.3	😊	มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิต บริการ	มี	☑	<p>ข้อ 3.3 มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงาน ที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ</p> <p>ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย มีการเพิ่มศักยภาพ และทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น โครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ระบบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอ เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนภารกิจศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเชิงรุก โครงการอบรมบุคลากรระดับ จังหวัดและอำเภอในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง และทางอาญา เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ เช่น</p> <p>1. โครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานระบบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนภารกิจศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเชิงรุก</p>						

2. โครงการอบรมบุคลากรระดับจังหวัดและอำเภอเพื่อสร้างเครือข่ายและพัฒนาบุคลากรศูนย์ดำรงธรรม
 3. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย มีการประชุมซักซ้อมแนวทางการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้รับทราบรายละเอียด วิธีการ ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ทั้งนี้เพื่อเป็นการร่วมกันแสดงความคิดเห็นเสนอแนะแนวทางการพัฒนาร่วมกันให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสามารถแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้ โดยมีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของส่วนราชการภายในอำเภอกันทรวิชัย ได้แก่ ที่ทำการปกครองอำเภอ ส่วนราชการในพื้นที่อำเภอ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เข้าร่วมประชุมดังกล่าว มีการเพิ่มเติมความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ ในประเด็นข้อกฎหมายที่สำคัญอันเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน อาทิเช่น เกร็ดความรู้ข้อกฎหมายเกี่ยวกับแรงงานและสวัสดิการ, หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา ระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	3.3.pdf	17/2/2565 23:40:55

3.4



เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้
 - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้
 - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ
 - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต

มี



ข้อ 3.4 เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ มีการสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต
 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย มีทักษะความรู้ความสามารถ สามารถแก้ไข รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ พร้อมให้บริการประชาชนด้วยอัธยาศัยไมตรี และเต็มใจให้บริการ อีกทั้งสามารถประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว ทักษะของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย ประกอบด้วย
 ๑) ข้อกฎหมายที่ถูกต้องและแม่นยำ
 ๒) ข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง
 ๓) การไกล่เกลี่ยที่ปราศจากความลำเอียงและอคติ
 ๔) เกิดการยอมรับจากคู่พิพาททั้งสองฝ่าย
 ๕) เป็นยุติธรรมทางเลือก ที่คู่พิพาทสามารถใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว ประหยัด และดีที่สุดแล้ว
 แก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ เจ้าหน้าที่ต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการ มีความเป็นมิตรกับประชาชนที่มาใช้บริการ มีความอดทนอดกลั้นต่อภาวะกดดันต่างๆ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี ลดความขัดแย้งของประชาชนได้ เช่น กรณีศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย ลงพื้นที่

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนว่ามีประชาชนก่อกำแพงรั้วไม้ปิดทางสาธารณะประโยชน์ ไม่ให้คนอื่นสัญจรได้ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย จึงได้บูรณาการร่วมกับเทศบาลตำบลขามเรียง กำหนด ผู้ใหญ่บ้านตำบลขามเรียง เข้าไปพูดคุยเจรจากับผู้ก่อเหตุ ซึ่งจากการสอบถามได้ข้อมูลว่า ผู้ก่อเหตุเคยบริจาคที่ดินของตนให้เป็นทางสาธารณะประโยชน์ดังกล่าว แต่ทางสาธารณะประโยชน์อีกด้านถูกคู่อริลักลอบและทำให้เปลี่ยนสภาพไป จึงเกิดน้อยใจและโกรธเคืองจึงได้กระทำการดังกล่าว เจ้าหน้าที่จึงได้เจรจากับผู้ก่อเหตุจนอารมณ์เย็นลงและขอให้ผู้ก่อเหตุรื้อถอนรั้วกำแพงออก และจะดำเนินการประสานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบที่ดินพิพาทให้ ผู้ก่อเหตุยินยอมรื้อถอนและเจ้าหน้าที่จึงช่วยกันรื้อถอนกำแพงรั้วจนสามารถสัญจรได้ตามปกติ เป็นการลดความขัดแย้งของประชาชนได้

การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต เจ้าหน้าที่ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พูดจาไพเราะ และให้เกียรติผู้อื่น มีจิตสำนึกในการให้บริการ สร้างความรักความสามัคคี ประองดองสมานฉันท์

ภารกิจศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในการลงพื้นที่ช่วยเหลือประชาชน ผู้ประสบ อุทกภัย โดยการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานต่างๆ เช่น กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เจ้าหน้าที่ทหาร เจ้าหน้าที่สาธารณสุข องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดผู้ใหญ่บ้าน สถานศึกษา เป็นต้น ในการให้ความช่วยเหลือกับประชาชนทั้งร่างกายแรงใจ อาทิ ช่วยเหลือด้านการป้องกันน้ำท่วม การส่งมอบถุงยังชีพและสิ่งของที่จำเป็นในการดำรงชีพให้กับผู้ประสบภัย การรับส่งประชาชนเข้าออกหมู่บ้านที่ติดเกาะ การฟื้นฟูช่วยเหลือหลังน้ำลด การแจ้งข้อมูลสื่อสารกับประชาชน ในการให้ความช่วยเหลือและรายงานสถานการณ์น้ำท่วมให้ประชาชนทราบ การจัดกิจกรรมจิตอาสาพัฒนาพื้นที่สร้างความรักความสามัคคี ประองดองสมานฉันท์ให้กับประชาชนฯลฯ

วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการ ให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน)

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนหรือรับเรื่องจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือจากช่องทางอื่นๆ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัยจะดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ชูดปฏิบัติการตำบล ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้ข้อเท็จจริงแล้ว หากสามารถ

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	3.4_1_6.pdf	17/2/2565 23:43:56
2	3.4_7_14.pdf	17/2/2565 23:44:05

3.5



เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

มี



ข้อ 3.5 เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ
1) การลงพื้นที่เพื่อรับฟังปัญหาความเดือดร้อน ความต้องการของประชาชน และรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ปัญหาบางอย่างเมื่อลงพื้นที่ จะทำให้ได้ทราบข้อเท็จ

จริงหรือความเดือดร้อนของประชาชน เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาก็ได้ตรงจุด ความเดือดร้อนของประชาชน ก็จะทำให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาลง ทำให้ประชาชนประทับใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่

2) การทำงานเชิงรุก โดยการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียน หากอยู่ในอำนาจของอำเภอกันทรวิชัย ในการแก้ไขปัญหาหรือให้ความช่วยเหลือสามารถดำเนินการได้ทันที หรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น เข้าให้การช่วยเหลือประชาชนได้ทันที เพราะหากรอแจ้งประสานเป็นหนังสือเพียงอย่างเดียว จะทำให้ความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขช้ายังสามารถทำงานตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้มาก การช่วยเหลือแก้ไขปัญหาลดข้อขัดแย้งสังคมก็จะทำให้ประชาชนมีความสุขมากขึ้น ทำให้ประชาชนประทับใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่

3) ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัยร่วมออกหน่วยอำเภอยืมเคลื่อนที่ เพื่อให้บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และให้คำปรึกษากับพี่น้องประชาชน เป็นการเข้าถึงพี่น้องประชาชนในพื้นที่ เพราะประชาชนบางรายมีความเดือดร้อนต้องการให้เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือ แต่ติดขัดหรือมีปัญหาด้านการเดินทางมาร้องเรียน ซึ่งการร่วมออกหน่วยอำเภอยืมเคลื่อนที่จะทำให้ได้ใกล้ชิดกับประชาชน สามารถรับเรื่องร้องเรียน การให้ความช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำปรึกษาด้านกฎหมายหรือด้านอื่นๆกับประชาชน

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	3.5.pdf	17/2/2565 23:45:35

3.6



เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบการให้บริการออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนออนไลน์ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น

- การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมง
- การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน 15

มี



ข้อ 3.6 เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบการให้บริการออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนออนไลน์ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมง การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน 15 นาที การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน 1 ชั่วโมง เป็นต้น

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดในแต่ละช่องทางของระบบ online ได้ทันทีในกรณีที่ประชาชนเข้ามาร้องเรียนผ่านช่องทางต่างดังนี้

Facebook ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย โดยตอบกลับระยะเวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมงเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย ได้กำหนดผู้รับผิดชอบในการประสานงานผู้บริการร้องเรียนร้องทุกข์ทาง Facebook ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมืองยะลาและ Line กลุ่มศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย โดยมีเจ้าหน้าที่คอยตรวจสอบการร้องเรียนของประชาชน

	นานี่ - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบ กลับภายใน 1 ชั่วโมง เป็นต้น		1) นายนคร บุตรวงศ์ ตำแหน่ง ปลัดอำเภอ โทร. 063-9012790 2) นายวิชัย เนื่องไชยยศ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ปกครอง ชำนาญงาน โทร. 088-9813792 3) นางสาวอนุสรรา ทับสีลา ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ปกครอง โทร. 098-0955440 Line กลุ่มศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย โดยตอบ กลับระยะเวลาไม่เกิน 15 นาทีเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
--	---	--	--

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	3.6.pdf	17/2/2565 23:47:08

4. ด้านเทคโนโลยี

ข้อ	สัญลักษณ์	รายละเอียด	การดำเนินการ	หมายเหตุ	กรอกข้อมูลใบสมัคร
4.1	😊	มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	มี	☑	<p>หัวข้อที่ 4 ด้านเทคโนโลยี</p> <p>ข้อที่ 4.1 มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป</p> <p>1) มีการออกแบบการจัดเก็บข้อมูล ประกอบด้วย วันที่มา ร้องเรียน เลขที่รับเรื่อง ประเภทเรื่องร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียน สอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน</p> <p>2) การจัดเก็บข้อมูลของผู้ร้อง จัดเป็นรายตำบลเพื่อให้สะดวกต่อการค้นหาและเมื่อมีเจ้าหน้าที่คนใหม่สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องและไม่ติดขัด</p> <p>3) การจัดเก็บเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานจัดเป็นสัดส่วนง่ายต่อการเรียกใช้งาน ง่ายต่อการค้นหาเช่นกัน มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่าง ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและพัฒนาระบบ การให้บริการต่อไป</p> <p>เจ้าหน้าที่สามารถนำข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เข้าสู่ระบบ https://dhamrongdhama.dopa.go.th ได้ และสามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลดังกล่าวได้ มีการนำข้อมูลการร้องเรียน เข้าระบบงานข้อมูลได้อย่างถูกต้อง เป็นปัจจุบัน เพื่อใช้ประโยชน์ในการค้นหา ติดตามเรื่องร้องเรียนประมวลผลเป็นข้อมูลสถิติต่างๆ และนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้ง พัฒนาระบบให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัยกับศูนย์</p>

บริการอื่น ๆ ให้เกิดการบูรณาการได้ มีการนำผลมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานหรือเสนอแนะปรับปรุงระบบฐานข้อมูลต่อส่วนกลาง มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่องและปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด

การนำระบบเพื่อการจัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่มีปริมาณมาก และในบางกรณีเป็นข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้สามารถค้นหาและติดตามผลการดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานในพื้นที่ได้ (ซึ่งเป็นระบบที่พัฒนาโดยกรมการปกครอง)

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	4.1.pdf	17/2/2565 23:48:13

4.2



มีระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคง ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ

มี



ข้อที่ 4.2 มีระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคง ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย มีระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคง ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ โดยการเข้าถึงข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จำเป็นต้องมีรหัสป้องกัน เนื่องจากข้อมูลส่วนใหญ่จะเป็นความลับ หน่วยงานมีกระบวนการการกักดูแล นโยบายการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ ที่สามารถระบุความเสี่ยง (identify) ป้องกัน (protect) ตรวจพบ (detect) รับมือ (respond) กู้ระบบคืนสู่สภาวะปกติ (recover) และสามารถดำเนินธุรกิจ ได้อย่างต่อเนื่อง

ลงทะเบียนระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยกรมการปกครองได้เปิดสิทธิ์ให้ ปลัดอำเภองานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ นายอำเภอ ปลัดจังหวัด สามารถเข้าใช้งานระบบได้ด้วยตนเอง

การเข้าถึงข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรม จำเป็นต้องมีรหัสป้องกัน เนื่องจากข้อมูลส่วนใหญ่จะเป็นความลับ ทั้งนี้ การประเมินประสิทธิภาพ หน่วยงานสามารถกระทำได้โดยหน่วยตรวจสอบภายในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานเอง (IT Audit) หรือผู้ตรวจสอบภายนอก เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการรักษาความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่องและปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด

การนำระบบเพื่อการจัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่มีปริมาณมาก และในบางกรณีเป็นข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้สามารถค้นหาและติดตามผลการดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานในพื้นที่ได้ (ระบบที่พัฒนาขึ้นโดยกรมการปกครอง)

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก

1	4.2.pdf	17/2/2565 23:49:47
---	-------------------------	-----------------------

4.3	😊	<p>คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการ</p> <p>สาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ</p>	มี	✅	<p>4.3 การขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรม</p> <p>คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ</p> <p>กรมการปกครองพัฒนาระบบการให้บริการซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียน ผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ</p> <p>ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พัฒนาระบบการเพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการ ร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online เพื่อปรับให้เข้ากับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และได้มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ</p> <p>(1) การติดตามผ่าน Facebook ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กันทรวิชัย มีการตอบกลับภายในระยะเวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมง</p> <p>(2) การติดต่อผ่าน Line ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กันทรวิชัย มีการตอบกลับภายในระยะเวลาไม่เกิน 30 นาที</p> <p>(3) ระบบจัดการเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ เมื่อรับเรื่องร้องเรียนแล้วจะมีการลงในระบบ สามารถติดตามความเคลื่อนไหวของเรื่องได้ตลอดเวลา</p> <p>ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัยร่วมออกหน่วยอำเภอ ยิมเคลื่อนที่ เพื่อให้บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และให้คำปรึกษากับพี่น้องประชาชน เป็นการเข้าถึงพี่น้องประชาชนในพื้นที่ เพราะประชาชนบางรายมีความเดือดร้อนต้องการให้เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือ แต่ติดขัดหรือมีปัญหาด้านการเดินทางมาร้องเรียน ซึ่งการร่วมออกหน่วยอำเภอ ยิมเคลื่อนที่ จะทำให้ได้ใกล้ชิดกับประชาชน สามารถรับเรื่องร้องเรียน การให้ความช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำปรึกษาด้านกฎหมายหรือด้านอื่นๆกับประชาชน</p> <p>การทำงานของศูนย์ดำรงธรรมจะเน้นการทำงานแบบบูรณาการกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเห็นได้จากการตั้งกลุ่มไลน์ระดับส่วนราชการ กลุ่มไลน์กำนันผู้ใหญ่บ้าน กลุ่มไลน์แต่ละตำบลในพื้นที่ และกลุ่มไลน์ระดับหมู่บ้าน ทำให้รับทราบปัญหาของประชาชน สามารถตอบคำถามประชาชนได้ทันที รวมทั้งการส่งข่าวข้อมูลข่าวสารต่างเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบและสามารถปฏิบัติตนได้ทันที ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) สถานการณ์น้ำท่วมในพื้นที่ การช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่างๆ การประกาศเชิญชวนให้ประชาชนเข้ารับการศึกษาวัคซีน และสถานการณ์อื่นๆที่เกี่ยวข้องกับประชาชน เป็นต้น</p>					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>ที่</th> <th>รายการไฟล์แนบ</th> <th>วันที่บันทึก</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>					ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก			
ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก								

					1 4.3.pdf	17/2/2565 23:50:57									
4.4	☺	ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ตลอดจนสามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทันที ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์	มี	☑	<p>หัวข้อ 4.4 ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ ตลอดจนสามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ทันที ทุกเวลาทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์</p> <p>มีระบบ Facebook ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และ Line เป็นช่องทางให้บริการประชาชนได้ตลอดเวลา ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีระบบการให้บริการร้องเรียนผ่านช่องทางที่เป็นระบบออนไลน์จัดทำฐานข้อมูลในการให้บริการเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบเรียลไทม์ หรือภายใน 24 ชั่วโมง ประกอบด้วย</p> <p>(1) การร้องเรียนร้องทุกข์ผ่าน Facebook ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย มีการตอบกลับภายใน ระยะเวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมง</p> <p>(2) การติดต่อผ่าน Line ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย มีการตอบกลับภายในระยะเวลาไม่เกิน 15 นาที</p> <p>(3) ระบบจัดการเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ เมื่อรับเรื่องร้องเรียนแล้วจะมีการลงในระบบ สามารถติดตามความเคลื่อนไหวของเรื่องได้ตลอดเวลา</p> <p>(4) การให้เบอร์โทรศัพท์สำหรับติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรงเพื่อสามารถรับเรื่องร้องเรียน ขอความช่วยเหลือ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง</p> <p>เมื่อเกิดเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งขึ้น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัยได้สามารถพร้อมดำเนินภารกิจได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีเบอร์โทรศัพท์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถประสานส่วนราชการในพื้นที่เข้าทำการช่วยเหลือได้ทันที</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>ที่</th> <th>รายการไฟล์แนบ</th> <th>วันที่บันทึก</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>4.4_1_5.pdf</td> <td>17/2/2565 23:51:44</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>4.4_6_10.pdf</td> <td>17/2/2565 23:51:53</td> </tr> </tbody> </table>	ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก	1	4.4_1_5.pdf	17/2/2565 23:51:44	2	4.4_6_10.pdf	17/2/2565 23:51:53
ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก													
1	4.4_1_5.pdf	17/2/2565 23:51:44													
2	4.4_6_10.pdf	17/2/2565 23:51:53													

5. เจ็อนไขพิเศษเพิ่มเติม

ข้อ	สัญลักษณ์	รายละเอียด	การดำเนินการ	หมายเหตุ	กรอกข้อมูลใบสมัคร
5.1	☺	การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ : ระบุถึงลักษณะความโดดเด่น	มี	☑	หัวข้อ 5.1 การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ : ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่นมีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น

ของศูนย์ราชการ
สะดวกที่มีความพิเศษ
มากกว่าศูนย์ราชการ
แห่งอื่น

โครงการประกวดศูนย์ดำรงธรรมอัจฉริยะต้นแบบ
กรมการปกครองได้กำหนดแนวทางการขับเคลื่อน
โครงการสำคัญของกรมการปกครอง ประจำปี
งบประมาณ 2564 ภายใต้ชื่อ “10 โครงการสำคัญสู่
การเป็นกรมการปกครองวิถีใหม่” (10 Flagships to
New DOPA New Normal 2021) โดยประกอบด้วย ๓
ส่วนสำคัญ ได้แก่ การส่งเสริมสถาบันหลักของชาติ การ
ยกระดับงานบริการ และการสร้างความเข้าแข็งของ
หมู่บ้าน ตำบล อำเภอ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน
ให้ส่วนราชการ ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคมีเป้าหมาย
และวิธีดำเนินการร่วมกัน ภายใต้แนวคิด ทุกข์น้อยลง สุข
มากขึ้น

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	5.1_1_12.pdf	22/2/2565 13:27:01
2	5.1_13_23.pdf	22/2/2565 13:27:11
3	5.1_24_28.pdf	22/2/2565 13:27:22
4	5.1_29_34.pdf	22/2/2565 13:27:33
5	5.1_35_56.pdf	22/2/2565 13:27:44
6	5.1_57_65.pdf	22/2/2565 13:27:56

5.2



การดำเนินการยก
ระดับศูนย์ราชการ
สะดวกตามแนวปฏิบัติ
ที่ดี

มี



ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
ได้จัดตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม
๒๕๕๙ เรื่องจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และให้ผู้ว่า
ราชการจังหวัดมอบอำนาจตามประกาศคณะรักษา
ความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖ /๒๕๕๗ ซึ่งจังหวัด
มหาสารคามได้มีคำสั่งจังหวัดมหาสารคาม ที่
๕๗๗๘/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๕๙ เรื่องจัด
ตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอแล้วนั้น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
กันทรวิชัยได้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แก้ไข
ปัญหาความเดือดร้อนและสร้างความเป็นธรรมตาม
อำนาจหน้าที่ และปัจจุบันผลการดำเนินการประจำปี
พ.ศ. ๒๕๖4 ภายใต้การอำนวยการของ นายเศรษฐา
เนตรสุวรรณ นายอำเภอกันทรวิชัย / ผู้อำนวยการศูนย์
ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย ได้มอบหมายปฏิบัติหน้าที่
ให้กับ นายนคร บุตรวงศ์ ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงาน
ปกครองชำนาญการ) และเจ้าหน้าที่ภายในศูนย์ดำรง
ธรรมอำเภอ เป็นผู้รับผิดชอบการปฏิบัติหน้าที่ของศูนย์
ดำรงธรรมกันทรวิชัย ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่มีทักษะการให้
บริการสามารถแก้ไขและรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
ได้ สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด เช่น
มาตรฐาน Call center เพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุขและ
บูรณาการกับส่วนราชการในพื้นที่ในการเชื่อมโยงข้อมูล
ระหว่างหน่วยงาน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับ
ปัญหา เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและสร้างความเป็น
ธรรม ลดความเหลื่อมล้ำให้เกิดความสุข ความ

สามัคคี และสังคมเกิดความสงบเรียบร้อย ทำให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน เกิดความเชื่อมั่นตลอดเวลาที่ผ่านไป ภายใต้บริบทของพื้นที่อำเภอกันทรวิชัย เป็นพื้นที่สองลักษณะ คือ พื้นที่ที่มีความเป็นเมืองหรือชุมชนขนาดใหญ่เนื่องจากเป็นที่ตั้งของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ทำให้มีสิ่งปลูกสร้าง สถานประกอบการ ร้านค้าอาหารเป็นจำนวนมากและพื้นที่ส่วนที่เป็นชนบท ทำให้เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีความซับซ้อนและมีจำนวนมาก มียอดจำนวนประชากรทั้งสิ้น ๒๕,๓๐๘ คน ควบคุมมาด้วยความเดือดร้อนของประชาชนที่หลากหลาย ซึ่งมีผลการดำเนินงานการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖4 ตั้งแต่ เดือนตุลาคม ๒๕๖3 ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖4 จำนวน 121 เรื่อง ซึ่งปัจจุบันได้ดำเนินการแก้ไข ปัญหาเสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้วได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ นอกจากดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แล้ว ยังสามารถให้บริการประชาชนในด้านอื่นๆ เช่น เป็นศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ งานบริการส่งต่อ บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำแนะนำปรึกษา รับเรื่องความต้องการและข้อเสนอแนะ เป็นต้น ทำให้มีประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมพร้อมดำเนินการยกระดับศูนย์ราชการสะดวกตามแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อบริการประชาชนได้ถูกต้องรวดเร็ว ประหยัด โดยใช้กลไกการรับฟังและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการประชาชนได้ครอบคลุมและทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน ดังนี้

1. ประเภทงานบริการ
2. วันเวลาเปิดให้บริการ
3. สถานที่ให้บริการ
4. ความยาก-ง่ายการเข้าถึงจุดบริการ
5. สิ่งอำนวยความสะดวก
6. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) อำเภอกันทรวิชัยมีการประชุมทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่อง โดยค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้นและนำไปแก้ไขปรับปรุงให้ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ เป็นประจำ เพื่อให้มีความเป็นปัจจุบันสามารถรองรับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา COVID 2019 มุ่งเน้นการนำระบบe-service รวมทั้งการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานและให้บริการประชาชน

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	5.2การยกระดับศ. 1 15.pdf	22/2/2565 15:05:44
2	5.2การยกระดับศ. 16 21.pdf	22/2/2565 15:05:53
3	5.2การยกระดับศ. 22 28.pdf	22/2/2565 15:06:13
4	5.2การยกระดับศ. 29 33.pdf	22/2/2565

					15:06:24
5	5.2การยกระดับศ. 34 40.pdf				22/2/2565 15:06:37
6	5.2การยกระดับศ. 41 47.pdf				22/2/2565 15:06:51
7	5.2การยกระดับศ. 48 51.pdf				22/2/2565 15:07:06
8	5.2การยกระดับศ. 52 58.pdf				22/2/2565 15:07:43
9	5.2การยกระดับศ. 59 65.pdf				22/2/2565 15:07:58

3. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

ข้อ	รายละเอียด	การดำเนินการ	หมายเหตุ	กรอกข้อมูลใบสมัคร						
1.1	<p>1. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ (10 คะแนน) ประเมินจาก</p> <p>1.1 พิจารณาจากวิธีการสำรวจและความน่าเชื่อถือในการจัดเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น เช่น สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างกับผู้มารับบริการทั้งหมด ความถี่ในการจัดเก็บข้อมูล เป็นต้น (6 คะแนน)</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 10%;">1 คะแนน</td> <td>หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td> </tr> <tr> <td>2 คะแนน</td> <td>หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร</td> </tr> <tr> <td>3 คะแนน</td> <td>จัดเก็บข้อมูลโดย third party แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความ</td> </tr> </table>	1 คะแนน	หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	2 คะแนน	หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร	3 คะแนน	จัดเก็บข้อมูลโดย third party แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความ	มี	☑	<p>3.1 ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ</p> <p>3.1.1 ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีการจัดเก็บข้อมูลและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างด้วยทฤษฎีคำนวณของ (Taro Yamane) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจมีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร ดังนี้</p> $n = N / (1 + N (e^2))$ <p>โดยที่ n: คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง หรือ ขนาดของกลุ่มประชากรตัวอย่าง N: คือ ขนาดของประชากร e: คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ร้อยละ หรือเปอร์เซ็นต์)</p> <p>1) ประชากรในพื้นที่ผู้มาใช้บริการทั้งหมด 200 คน ต่อ 1 ปี 2) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 ดังนั้น N = 200 และ e = 0.05</p> $n = 200 / (1 + (200(0.0025))) = 133 \text{ คน}$ <p>ดังนั้น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จึงสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำนวน 142 คน</p> <p>3.1.2 ในการสำรวจความพึงพอใจ มีการสำรวจ 2 ระดับ ดังนี้</p> <p>ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ได้มีการสำรวจเฉพาะผู้รับบริการ ในศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองกันทรวิชัย โดยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากทฤษฎี Taro Yamane จากสถิติผู้มาใช้บริการงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองกันทรวิชัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 200 ราย</p>
1 คะแนน	หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร									
2 คะแนน	หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลเอง และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร									
3 คะแนน	จัดเก็บข้อมูลโดย third party แต่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความ									

	ครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร
4 คะแนน	จัดเก็บข้อมูลโดย third party และกลุ่มตัวอย่างมีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร
5 คะแนน	จัดเก็บข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร
6 คะแนน	จัดเก็บข้อมูลมากกว่า 1 ช่องทางที่น่าเชื่อถือ และกลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายครอบคลุมและเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนกลุ่มประชากร

หมายเหตุ :

- การดำเนินการ โดย third party หมายถึง การสำรวจโดยหน่วยงานภายนอก หรือหน่วยงานส่วนกลางสำรวจให้สาขา ก็ได้
- ความครอบคลุมและเพียงพอให้คณะอนุฯพิจารณาจากหลักฐานการจัดเก็บข้อมูล โดยให้หน่วยงานเป็นผู้นำเสนอ

และจากสูตร Taro Y. สมการ $n = N / (1 + N (e \wedge 2))$ จึงทำให้ต้องใช้กลุ่มประชากรตัวอย่าง จำนวน 133รายขึ้นไป ซึ่งทางศูนย์ดำรงธรรมอำเภอได้สำรวจกลุ่มเป้าหมายจำนวน 142 ราย จึงได้ผลสำรวจความพึงพอใจ ประจำปี พ.ศ. 2564 จาก 2 ช่องทาง ดังนี้

- สำรวจความพึงพอใจกับประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย ผ่านแบบสอบถาม จำนวน 120 ราย โดยสรุปผลความพึงพอใจ เป็นร้อยละ 88.14

- สำรวจความพึงพอใจกับประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย ผ่านระบบออนไลน์ Google Form แสแกนคิวอาร์โค้ด จำนวน 22 ราย โดยสรุปผลความพึงพอใจ เป็นร้อยละ 96.46

- รวมผลการสำรวจสำรวจความพึงพอใจกับประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย ทั้ง 2 แบบ จำนวน 142 ราย โดยสรุปผลความพึงพอใจ เป็นร้อยละ 92.3

ทั้งนี้ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ได้สำรวจความพึงพอใจ หลากหลายช่องทาง เช่น

1. กล้องสำรวจความพึงพอใจเพื่อสะดวกต่อผู้มารับบริการที่ไม่มีเครื่องมือสื่อสาร หรือสามารถประเมินได้ทันทีไม่ต้องใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์
2. แบบประเมินความพึงพอใจบน Platform Online “Google Form”
3. สำรวจผ่านแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	เกณฑ์ผลลัพธ์ 3.1.pdf	18/2/2565 21:11:50

1.2 1.2 คณะอนุกรรมการฯ สุ่มสัมภาษณ์ผู้รับบริการ (Spot Check) เกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ อย่างน้อย 3 คน และให้คะแนนตามตาราง (4 คะแนน)

1 คะแนน	ไม่พึงพอใจ 2 ใน 3
2 คะแนน	ไม่พึงพอใจ 1 ใน 3
3	พึงพอใจทั้งหมด

มี



	คะแนน			
	4 คะแนน	พึงพอใจทั้งหมด และ ได้รับคำชื่นชม		
2.1	<p>2. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง (10 คะแนน)</p> <p>2.1 ระยะเวลา (5 คะแนน) (ใช้ งานบริการหลัก หรืองาน บริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด) พิจารณาจากระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนดไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่หน่วยงาน กำหนด โดยสุ่มสัมภาษณ์อย่างน้อย 3 คน และลงคะแนนทั้ง 3 คน จากนั้นให้ทำการหาค่าเฉลี่ยของคะแนนทั้ง 3 คน)</p>		มี	☑
	1 คะแนน	ลดระยะเวลาในการ ให้บริการได้ตั้งแต่ 0-10% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่ หน่วยงานกำหนด		<p>3.2 ความสะดวกในการติดต่อราชการโดยพิจารณาจาก ความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้นเข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง</p> <p>3.2.1 ระยะเวลา</p> <p>ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ได้ กำหนดมาตรฐานการให้บริการสำหรับผู้มาใช้บริการ ตาม ประเภทงานที่ให้บริการ (เดิม) โดยขั้นตอนการขอรับ บริการมี ดังนี้</p> <p>จุดก่อนรับบริการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. แสกนประชาชน วัตถุประสงค์ ล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ ใช้ เวลา 1 นาที 2. คัดกรองเอกสาร รับบัตรคิว ใช้เวลา 1 นาที 3. ให้คำแนะนำปรึกษา รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ใช้เวลา 10 4. รอแจ้งนัดหมายเจรจาไกล่เกลี่ย/หรือนัดลงพื้นที่แก้ไข ปัญหา ใช้เวลา 2 นาที <p>จุดหลังให้บริการ</p> <p>แจ้งผลดำเนินการ/ประเมินความพึงพอใจ แสกนประชาชน ใช้เวลา 1 นาที</p> <p>รวมเวลาการให้บริการสำหรับผู้มาใช้บริการประมาณ 15 นาที</p> <p>ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (โค วิด-19) อำเภอกันทรวิชัย มีการประชุมทบทวนแผนบริหาร ความต่อเนื่องให้ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ เป็นประจำเพื่อให้มีความเป็นปัจจุบันสามารถรองรับสถานการณ์ COVID 19 มุ่งเน้นการนำระบบ e-service รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการบริหารงานและให้บริการประชาชน เช่น ทำ หนังสือและแจ้งข้อความประชาสัมพันธ์ทางระบบระบบ e - service ผ่านช่องทาง การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอ รวมทั้งได้ให้เบอร์โทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ บริการกับประชาชนได้ตลอดเวลา ทำให้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอได้โดยตรง สามารถให้บริการ ความช่วยเหลือกับประชาชนรองรับกับสถานการณ์ Covid 2019 โดยที่ประชาชนไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่ศูนย์ดำรง ธรรมอำเภอ เป็นการลดความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของ เชื้อโรค ลดการเดินทาง ประหยัดเวลา ลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ของประชาชนได้ ทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจ</p> <p>ซึ่งทางศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัยได้มีการพัฒนา ระบบการให้บริการประชาชนเพื่อช่วย ลดระยะเวลาการ เข้ามารับบริการของประชาชน อาทิ การร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านระบบออนไลน์ (Mobile Application) “Dopa Help, Linedกลุ่ม ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ, เบอร์โทรศัพท์ของเจ้า หน้าที่, Facebook ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และเจ้าหน้าที่คัด กรองบริเวณจุดแรกรับ เป็นต้น จึงทำให้ใช้งานบริการหลัก ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ “ศูนย์ราชการสะดวก” สามารถ ลดระยะเวลาการบริการได้ มากกว่าร้อยละ 50 จากช่วงเวลา การให้บริการ 08.30 – 16.30 น. ไม่มีหยุดการให้บริการ ในช่วงเที่ยงวัน</p>
	2 คะแนน	ลดระยะเวลาในการ ให้บริการได้ตั้งแต่ 11-20% จากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่ หน่วยงานกำหนด		
	3 คะแนน	ลดระยะเวลาในการ ให้บริการได้ตั้งแต่ 21-30% จากที่ระบุ ไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่ หน่วยงานกำหนด		
	4 คะแนน	ลดระยะเวลาในการ ให้บริการได้ตั้งแต่ 31-40% จากที่ระบุ ไว้ในคู่มือประชาชน หรือมาตรฐานที่ หน่วยงานกำหนด		
	5 คะแนน	ลดระยะเวลาในการ ให้บริการได้มากกว่า 40% ขึ้นไป จากที่ ระบุไว้ในคู่มือ ประชาชน หรือ มาตรฐานที่หน่วย งานกำหนด หรือ		

สามารถให้บริการน้อยกว่า 10 นาที (Single Minute) ในกรณีที่ไม่สามารถลดขั้นตอนลงได้อีก

โปรดระบุการคาดประมาณผลที่จะได้รับจากการลดระยะเวลาวิธีการคำนวณ

1. คำนวณความแตกต่างของระยะเวลาการให้บริการที่เปลี่ยนแปลง เช่น จากเดิมระบุในคู่มือไว้ที่ 1 วัน แต่ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เหลือ 0.5 วัน
2. นำข้อมูลที่แปลงแล้วเป็นหน่วยวัน คูณกับ 300 (อัตราค่าแรงขั้นต่ำต่อ 1 วัน (8 ชั่วโมง)) เพื่อแปลงเป็นหน่วยบาท
3. นำค่าที่ได้คูณกับจำนวนธุรกรรมที่เกิดขึ้นทั้งหมดในรอบ 1 ปี

สูตร

$$(ระยะเวลาที่ลดลง (วัน) \times 300) \times \text{จำนวนธุรกรรมใน 1 ปี (ครั้ง)} = \text{จำนวนเงินที่หน่วยงานประหยัดได้ (บาท)}$$

ตัวอย่างเช่น

ลดระยะเวลาการให้บริการได้ 0.5 วัน มีจำนวนธุรกรรมทั้งปีจำนวน 1,000 ครั้ง เท่ากับหน่วยงานสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้ $(0.5 \times 300) \times 1,000 = 150,000$ บาท
 $(..... \times 300) \times = \text{ บาท}$

1	1 ช่องทาง (หมายถึงคะแนน ช่องทางหลัก)
2	2 ช่องทางขึ้นไป

โดยประเภทงานบริการเดิมกำหนดมาตรฐานการให้บริการเป็นเวลา 15 นาที ในหนึ่งวันจะสามารถให้บริการได้สูงสุดจำนวน 32 ราย ซึ่งจากการพัฒนาระบบช่องทางบริการมาเข้ารับบริการข้างต้น ทำให้สามารถให้บริการได้สูงสุดจากเดิม 32 ราย ต่อวัน มาเป็นวันละ 64 รายต่อวัน (เพิ่มขึ้นร้อยละ 50)

ดังนั้นจำนวนเงินที่หน่วยงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามารถประหยัดไปได้เป็นจำนวน (บาท) คิดคำนวณจากสูตร

$$= (\text{ระยะเวลาที่ลดลง (วัน)} \times 300) \times \text{จำนวนธุรกรรมใน 1 ปี (ครั้ง)} = \text{จำนวนเงินที่หน่วยงานประหยัดได้ (บาท)}$$

$$= (0.5 \times 300) \times (32 \times 365) = 1,752,000 \text{ บาท}$$

และลดค่าใช้จ่ายของประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการ โดยคิดค่าโดยสารหรือค่าเดินทางต่อครั้งโดยเฉลี่ยประมาณ 75 บาท ได้สูงสุดต่อปี

$$= (32 \times 365) \times 75 = 876,000 \text{ บาท}$$

รวมทั้งการให้คำแนะนำปรึกษาด้านกฎหมายของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกับประชาชน ก็สามารถช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเดินทางไปปรึกษากฎหมายกับทนายหรือผู้เชี่ยวชาญกฎหมาย ได้ถึง 1,000 – 2,000 บาทต่อครั้ง ปีงบประมาณ 2564 มีผู้มาขอคำแนะนำปรึกษา 79 ราย ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชน $= 2,000 \times 79 = 158,000$ บาท

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	3.ผลลัพธ์ 3.2.1.pdf	18/2/2565 16:24:11

2.2

2.2 จำนวนช่องทางการให้บริการ (5 คะแนน) (ใช้งานบริการหลักหรืองานบริการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด) ช่องทางหลัก หมายถึง ช่องทางการให้บริการปกติ เช่น ช่องทาง walk-in ช่องทางการให้บริการอื่น ๆ เช่น e-service การยื่นเอกสารทาง online หรือ e-payment เป็นต้น (ยกเว้นคู่มือประชาชน)

มี



3.2.2 จำนวนช่องทางการให้บริการ 8 ช่องทาง

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	3.ผลลัพธ์ 3.2.2.pdf	18/2/2565 16:33:25

คะแนน	
3 คะแนน	3 ช่องทางขึ้นไป
4 คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย 1 เรื่อง (เช่น เดลิเวอรี่ส่งตรงถึงบ้าน เป็นต้น)
5 คะแนน	เพิ่มช่องทางการให้บริการในเชิงรุกตามความเหมาะสมของงานบริการ อย่างน้อย 2 เรื่อง

หมายเหตุ : คณะอนุฯ ต้องพิจารณาว่าช่องทางการให้บริการต้องเป็นช่องทางที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

3.1 **3. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (10 คะแนน) ประเมินจาก**

3.1 การมีระบบเพื่อให้บริการได้จากทุกที่ เช่น ระบบการจองคิว ระบบการให้บริการ ระบบการชำระเงิน ระบบการให้ข้อมูลเพื่อติดตามสถานะการให้บริการ ระบบการร้องเรียน (ประเมินตามตารางด้านล่าง ให้คะแนนระบบละ 1 คะแนน และหากมีการวิเคราะห์ผลจากระบบให้เพิ่มอีก 1 คะแนน) (5 คะแนน)

1 คะแนน	เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับข้อมูลในระบบจนสมบูรณ์ตลอด 24 ชั่วโมง / มีระบบการติดตามสถานะการให้บริการ
1 คะแนน	มีระบบการจองคิวล่วงหน้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ / ระบบการร้องเรียนออนไลน์

มี



3.3 การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ

3.3.1 การมีระบบเพื่อให้บริการได้จากทุกที่ เช่น ระบบการจองคิว ระบบการให้บริการ ระบบการให้ข้อมูลเพื่อติดตามสถานะการให้บริการ ระบบการร้องเรียน

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งศูนย์ดำรงธรรม มีระบบติดตามเรื่องร้องเรียน Tracking system ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ใช้กลไก ในการดำเนินงาน รับฟังปัญหาทุกช่องทาง และมีการตอบสนอง รวมทั้งจัดระบบติดตามและแก้ปัญหาอย่างชัดเจน ซึ่งกลไกการทำงานดังกล่าว ได้ผ่านความเห็นชอบจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีการสื่อสารกับประชาชนโดยตรง เช่น การแจ้งเบอร์โทรศัพท์ส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ให้กับประชาชน ทำให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามกับเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง และสามารถรับสายได้ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง และมีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งมี ระบบการติดตามและแก้ไขปัญหา โดยให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นผ่าน ตู้แสดงความคิดเห็น ,Facebook, Application Line มีการสำรวจความพึงพอใจผ่านแบบสอบถามและผ่านระบบออนไลน์ QR code เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการกับประชาชน ซึ่งเป็นการรับฟังเสียงสะท้อนจากประชาชนโดยตรง โดยปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มีระบบติดตามการร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆของศูนย์

	<table border="1"> <tr> <td>1 คะแนน</td> <td>มีระบบยื่นคำขออิเล็กทรอนิกส์</td> </tr> <tr> <td>1 คะแนน</td> <td>มีระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์</td> </tr> <tr> <td>1 คะแนน</td> <td>มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/ e-Tax Invoice)</td> </tr> </table>	1 คะแนน	มีระบบยื่นคำขออิเล็กทรอนิกส์	1 คะแนน	มีระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์	1 คะแนน	มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/ e-Tax Invoice)			<p>ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัยและเจ้าหน้าที่ใช้เว็บไซต์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอก รมการปกครองเป็นระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาของประชาชน โดยจะทำการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนในระบบที่อยู่ขั้นตอนระหว่างดำเนินการหรือการแก้ไขปัญหาที่ยังไม่ยุติทุกสัปดาห์ เพื่อจะดำเนินการติดตามแจ้งประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทำเป็นหนังสือหรือติดต่อทางโทรศัพท์ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนราชการในพื้นที่ รวมทั้งใช้กลไกของคณะกรรมการหมู่บ้านติดต่อประสานงานความคืบหน้าของการแก้ไขปัญหาจนสำเร็จหรือได้ข้อยุติ</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ที่</th> <th>รายการไฟล์แนบ</th> <th>วันที่บันทึก</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>3.ผลลัพธ์ 3.3.1.pdf</td> <td>18/2/2565 16:34:12</td> </tr> </tbody> </table>	ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก	1	3.ผลลัพธ์ 3.3.1.pdf	18/2/2565 16:34:12				
1 คะแนน	มีระบบยื่นคำขออิเล็กทรอนิกส์																			
1 คะแนน	มีระบบชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์																			
1 คะแนน	มีระบบออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ใบรับ/ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt/ e-Tax Invoice)																			
ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก																		
1	3.ผลลัพธ์ 3.3.1.pdf	18/2/2565 16:34:12																		
3.2	<p>3.2 ร้อยละของผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละเท่าใดของกลุ่มเป้าหมาย (N) (5 คะแนน)</p> <table border="1"> <tr> <td>5 คะแนน</td> <td>ตั้งแต่ร้อยละ 50 ขึ้นไป</td> </tr> <tr> <td>4 คะแนน</td> <td>ร้อยละ 40-49</td> </tr> <tr> <td>3 คะแนน</td> <td>ร้อยละ 30-39</td> </tr> <tr> <td>2 คะแนน</td> <td>ร้อยละ 20-29</td> </tr> <tr> <td>1 คะแนน</td> <td>ต่ำกว่าร้อยละ 20</td> </tr> </table>	5 คะแนน	ตั้งแต่ร้อยละ 50 ขึ้นไป	4 คะแนน	ร้อยละ 40-49	3 คะแนน	ร้อยละ 30-39	2 คะแนน	ร้อยละ 20-29	1 คะแนน	ต่ำกว่าร้อยละ 20	มี	<p>☑</p>	<p>3.3.2 ร้อยละของผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละเท่าใดของกลุ่มเป้าหมาย</p> <p>ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีการจัดเก็บสถิติข้อมูลของผู้รับบริการ ทั้งสิ้นจำนวน 200 ราย และแบ่งออกเป็นช่องทางออนไลน์ จำนวน 120 ราย คิดเป็นร้อยละ 60 ของกลุ่มเป้าหมาย</p> <ol style="list-style-type: none"> ช่องทาง Line มีจำนวนประชาชนผู้มารับบริการ (กลุ่มเป้าหมาย) จำนวน 87 ครั้ง/ราย คิดเป็นร้อยละ 72.5ของผู้ใช้บริการออนไลน์ มีจำนวนผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการช่องทางโทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง จำนวน 23 ครั้ง/ราย คิดเป็นร้อยละ 19.16 ของผู้ใช้บริการออนไลน์ มีจำนวนผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการผ่านการจองคิวนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ทางเว็บไซต์จำนวน 10 ครั้ง/ราย คิดเป็นร้อยละ 8.33 ของผู้ใช้บริการออนไลน์ <table border="1"> <thead> <tr> <th>ที่</th> <th>รายการไฟล์แนบ</th> <th>วันที่บันทึก</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>3.ผลลัพธ์ 3.3.2.pdf</td> <td>18/2/2565 16:34:45</td> </tr> </tbody> </table>	ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก	1	3.ผลลัพธ์ 3.3.2.pdf	18/2/2565 16:34:45
5 คะแนน	ตั้งแต่ร้อยละ 50 ขึ้นไป																			
4 คะแนน	ร้อยละ 40-49																			
3 คะแนน	ร้อยละ 30-39																			
2 คะแนน	ร้อยละ 20-29																			
1 คะแนน	ต่ำกว่าร้อยละ 20																			
ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก																		
1	3.ผลลัพธ์ 3.3.2.pdf	18/2/2565 16:34:45																		

แบบประเมินความพร้อม

ข้อ	รายละเอียด	การดำเนินการ	หมายเหตุ	กรอกข้อมูลใบสมัคร						
1	มีแบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2565 หรือไม่	มี	☑	<table border="1"> <thead> <tr> <th>ที่</th> <th>รายการไฟล์แนบ</th> <th>วันที่บันทึก</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>แบบประเมินความพร้อม Gecc.pdf</td> <td>18/2/2565 9:48:42</td> </tr> </tbody> </table>	ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก	1	แบบประเมินความพร้อม Gecc.pdf	18/2/2565 9:48:42
ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก								
1	แบบประเมินความพร้อม Gecc.pdf	18/2/2565 9:48:42								