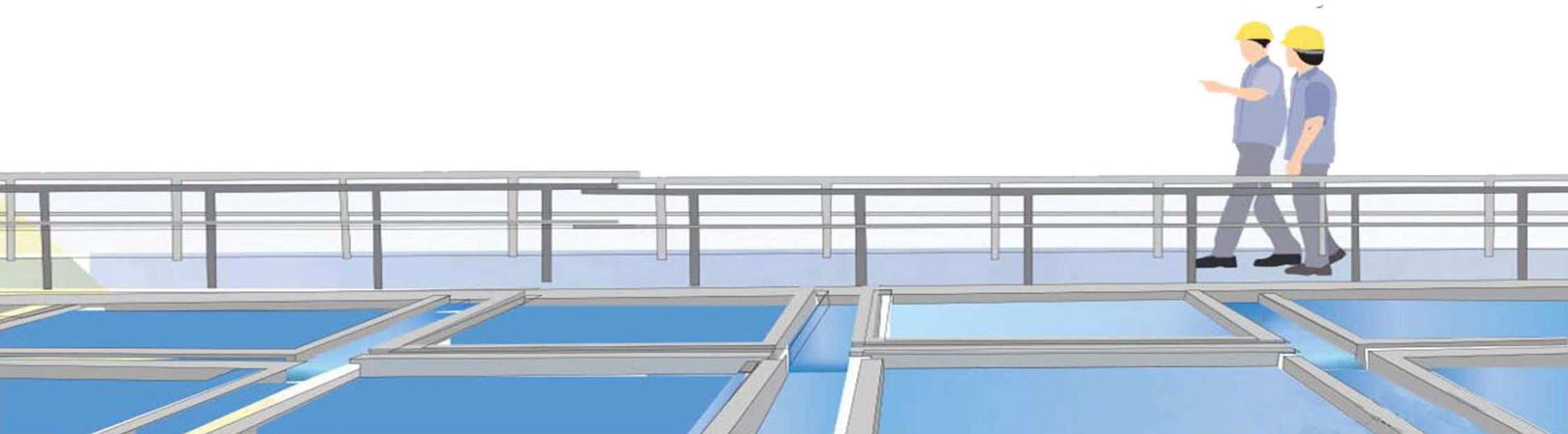




รายงานความก้าวหน้าการดำเนินงาน ศูนย์ราชการสะตวก (GECC) ปี 2565





การดำเนินงาน

1

ดำเนินการส่งใบสมัคร ผ่านระบบในเดือน ก.พ. และได้รับการยืนยันความครบถ้วนของเอกสาร ในเดือน มี.ค. ผ่านการคัดกรองทั้ง 5 ศูนย์



(แล้วเสร็จ)

2

คณะกรรมการ GECC โดยสำนักงาน ก.พ.ร. แจ้งกำหนดวันรับการตรวจประเมินจริง ในวันที่ 26 พ.ค.65 และ วันที่ 2 มิ.ย.65



(แล้วเสร็จ)

3

คณะกรรมการ GECC กปน ทำแผนการซ้อมเสมือนจริงให้ 5 ศูนย์ อย่างเข้มข้น จำนวน 2 ครั้ง ก่อนวันเข้าตรวจประเมินจริง



(แล้วเสร็จ)

4

วันที่ 26 พ.ค 65 สาขาที่เข้ารับการตรวจประเมิน สสส. / สสส.&สสพ.
วันที่ 2 มิ.ย. 65 สาขาที่เข้ารับการตรวจประเมิน สสข. / สสภ. / สสมส.



(แล้วเสร็จ)





รูปแบบการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการ

1. หน่วยงานผู้รับการตรวจประเมินแนะนำตัว
2. หน่วยงาน เปิดคลิปแนะนำสาขา **5 นาที**
3. หน่วยงานนำเสนอความโดดเด่น ด้านนวัตกรรม **5 นาที**
4. คณะอนุกรรมการ ชักถาม ในคราวเดียวกัน และ หน่วยงานตอบคำถาม **15 นาที**
5. Live สด นำชมหน่วยงาน ด้านกายภาพ **15 นาที**
6. หน่วยงานกล่าวก่อนปิด VCR





ภาพตัวอย่าง วันเข้ารับการตรวจประเมิน ผ่านระบบ Online

ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)

คณะกรรมการตรวจประเมินมาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก คณะที่ 1

วันพฤหัสบดีที่ 2 มิถุนายน 2565 เวลา 09.00 น. ผ่านระบบ Video Conference

นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข (รองเลขาธิการ ก.พ.ร.) ประธานอนุกรรมการ คณะที่ 1

รองเลขาธิการ ก.พ.ร. (นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข) ประธานอนุกรรมการฯ คณะที่ 1 พร้อมด้วย นายณรงค์ บุญโญ อนุกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ นางสาวดวงทอง สังข์แก้ว ผู้แทนสำนักงาน ก.พ.ร. นางสาวสุสฎา สมปัญญา และนายณนทการ ไกรทอง ผู้แทนศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ฝ่ายเลขานุการได้ดำเนินการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกผ่านระบบ Video Conference จำนวน 3 ศูนย์ ได้แก่ สำนักงานประชาสัมพันธ์เจริญ และสำนักงานประชาสัมพันธ์มหาสวัสดิ์

สำนักงานประชาสัมพันธ์เจริญ

สำนักงานประชาสัมพันธ์มหาสวัสดิ์

สาขาบางเขน
สาขาภาษีเจริญ
สาขามหาสวัสดิ์

สาขาลาดพร้าว
สาขาสุขวิทและพระโขนง

ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)

คณะกรรมการตรวจประเมินมาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก คณะที่ 1

วันพฤหัสบดีที่ 26 พฤษภาคม 2565 เวลา 09.00 น. ผ่านระบบ Video Conference

นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข (รองเลขาธิการ ก.พ.ร.) ประธานอนุกรรมการ คณะที่ 1

รองเลขาธิการ ก.พ.ร. (นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข) ประธานอนุกรรมการฯ คณะที่ 1 พร้อมด้วย นายณรงค์ บุญโญ อนุกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ นางชนิษฐา งามวงศ์สถิต นางสาวดวงทอง สังข์แก้ว ผู้แทนสำนักงาน ก.พ.ร. นางสาวสุสฎา สมปัญญา และนายณนทการ ไกรทอง ผู้แทนศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ฝ่ายเลขานุการได้ดำเนินการตรวจประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกผ่านระบบ Video Conference จำนวน 6 ศูนย์

สำนักงานประชาสัมพันธ์ลาดพร้าว

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร



ภาพตัวอย่าง วันเข้ารับการตรวจประเมิน ผ่านระบบ Online



สสส.



สสส.&สสพ.



สสภ.



สสข.



สสทมส.



ตัวอย่าง คำถามที่ได้รับช่วงถาม – ตอบ

- กระบวนการพัฒนาบุคลากร มีการเพิ่มทักษะการปฏิบัติงาน อย่างไรความถี่มากน้อยแค่ไหน
- การให้บริการ จอดำจร มีผู้ใช้บริการมากน้อยแค่ไหน ประสบความสำเร็จหรือมีปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง
- กระบวนการพัฒนาบุคลากร มีการเพิ่มทักษะการปฏิบัติงาน อย่างไรความถี่มากน้อยแค่ไหน
- การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีกระบวนการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการอย่างไร
- อะไรที่ท่านคิดว่าลูกค้าที่มาติดต่อที่สาขา มีความพึงพอใจ หรือประทับใจ และทำไมเค้าถึงประทับใจ หน่วยงานมีกลยุทธ์ในการสร้างความประทับใจ ความพึงพอใจ ให้ลูกค้าได้อย่างไร
- การติดตามข้อร้องเรียนที่นำเสนอ นำไปสู่การแก้ไขปัญหาเชิงรุกอย่างยั่งยืน ได้อย่างไร
- สาขามหาสวัสดิ์ ดูแลน้ำจากแม่น้ำเจ้าพระยาฝั่งตะวันตก จึงอยากทราบว่า ปัญหาหลักที่สำคัญของสาขา ทั้งเรื่องบริหารจัดการหรือการให้บริการ มี อะไรบ้างที่อาจจะกระทบต่อการให้บริการ และนำไปสู่ข้อร้องเรียนหรือไม่ ประทับใจในบริการ และปัญหาเหล่านั้นมีแนวทางแก้ไขอย่างไรบ้าง





Timeline การขอรับรอง GECC ปี 2565

1. เปิดรับสมัคร



2. คกก.ตรวจคัดกรองเอกสาร



3. คกก.ลงพื้นที่ตรวจสอบประเมิน



4. ประกาศผลการรับรอง

5. พิธีมอบโล่และตราสัญลักษณ์

1 ม.ค.- 28 ก.พ.65

มี.ค.65 - เม.ย.65

เม.ย. - ก.ค.65

ส.ค. 65

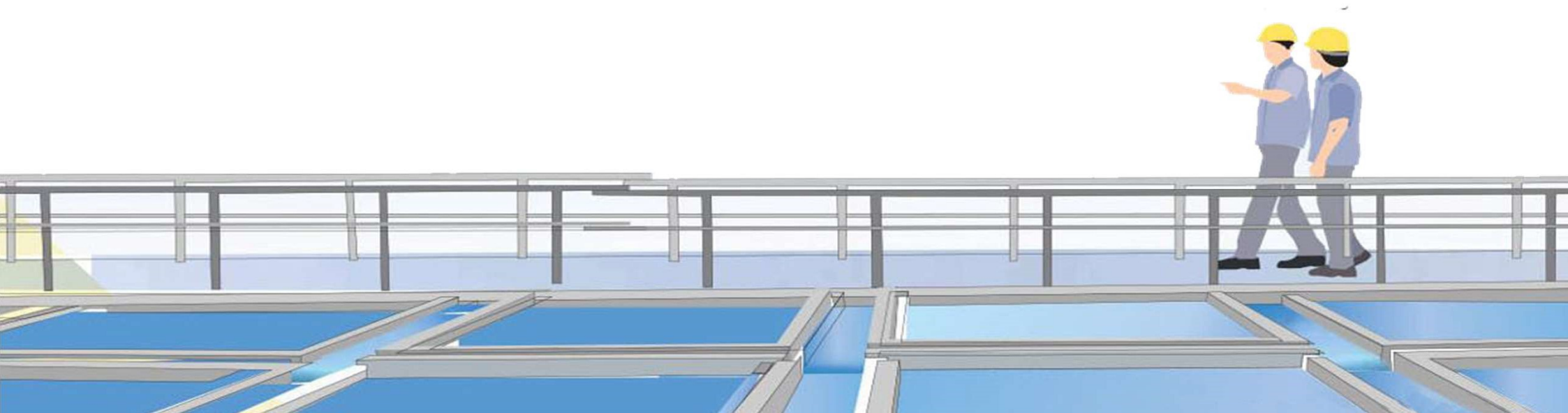
ก.ย. 65

(แล้วเสร็จ)





ผลการดำเนินงานจำนวนผู้ใช้บริการ e-Invoice / e-Tax และการชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์





ผลการดำเนินงานการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการ e-Invoice และ e-Tax สะสม ณ พ.ค.65

แผนหลัก (แผน A)		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
ปชส.ตามการทำงานปกติ และติดตามความคืบหน้า	ผลงานจริง (ราย)	6,440	5,366	5,395	5,683	5,304	6,349	6,427	7,304				
ยอดสะสม ณ พ.ค.65									177,673	← สูงกว่าเป้าหมาย 2,673 →			
										เป้าหมาย 175,000			

แผนสำรอง (แผน B)	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
เพิ่มความถี่ ปชส. ทุกช่องทาง (ใช้สื่อเดิม) (สาขา / ฝตส. / ฝสอ.)									พิจารณาดำเนินการเพื่อรักษาระดับ			

- กำชับ พนง. ทุกคนที่ touch กับลูกค้า ในการเชิญชวน
- เปิด สื่อ ปชส. ผ่านทีวี ณ จุดบริการลูกค้า
- ปชส. เชิญชวนลูกค้า ผ่านการเข้าพบลูกค้าทุกกิจกรรมของสาขา
- พิจารณาจัดพนักงานให้ช่วยเหลือทะเบียนให้ลูกค้า ณ จุดให้บริการ
- เพิ่มความถี่ในการประชาสัมพันธ์ Infographic ผ่านช่องทาง Online ของสาขา ได้แก่ Facebook, Line



ผลการชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์ สะสม ณ พ.ค. 65

แผนหลัก (แผน A)		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
ปชส.ตามการทำงานปกติ และติดตามความคืบหน้า	ผลงานจริง (ร้อยละ)	91.21	90.35	90.92	91.40	91.67	91.18	91.84	91.52				
	ผลงานเฉลี่ยสะสม ณ พ.ค.65								91.26	รักษาระดับไม่ให้ต่ำกว่าร้อยละ 90.60			
	เป้าหมาย 90.60												

แผนสำรอง (แผน B)	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
เพิ่มความถี่ ปชส. ทุกช่องทาง (ใช้สื่อเดิม) (สาขา / ฝตส. / ฝสอ.)									พิจารณาดำเนินการเพื่อรักษาระดับ			

- กำชับ พนง. ทุกคนที่ touch กับลูกค้า ในการสื่อสาร/แจกแผ่นพับ ปชส.
- ปชส. เชิญชวนลูกค้า ผ่านการเข้าพบลูกค้าทุกกิจกรรมของสาขา
- เพิ่มความถี่ในการประชาสัมพันธ์ Infographic ผ่านช่องทาง Online ของสาขา ได้แก่ Facebook, Line

THANK YOU

