

๒. เกณฑ์ด้านคุณภาพ

๑. ด้านสถานที่

๑.๑ มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน มีการออกแบบที่คำนึงถึงคนพิการ สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการที่ทุกคนสามารถใช้งานร่วมกันได้โดยไม่แบ่งเพศ อายุ ดังนี้

- ที่จอดรถสำหรับคนพิการ
- มีทางลาด
- สถานที่ที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ
- ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ
- ห้องน้ำสำหรับคนพิการ
- ประตูห้องน้ำสำหรับคนพิการ
- อื่นๆ ที่คำนึงถึงคนพิการ/ สตรีมีครรภ์/ผู้สูงอายุ เช่น ถังขยะเคลื่อนที่ได้สำหรับคนพิการ ตู้ไปรษณีย์สำหรับคนพิการ สัญญาณเตือนภัย (ไฟไซเรน) จุดบริการน้ำดื่ม ที่นั่งคอยสำหรับคนพิการ ฯลฯ

๑ คะแนนสามารถใช้ได้จริงทั้ง ๖ รายการ



๒ คะแนน ดำเนินการตามเงื่อนไขข้างต้น และสร้างภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน

ตัวอย่าง



๑.๒ มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ

๑ คะแนน มีการแยกขยะในหน่วยงาน และดำเนินการตามแนวทางการลดขยะให้เป็นศูนย์ (Zero Waste) หรือการกำจัดขยะให้เหลือศูนย์ เพื่อลดการใช้พลังงาน มีการแต่งตั้งคณะทำงาน ดูแลเรื่องขยะ



ลำดับ	รายการ / Item	วันที่	แผนปฏิบัติการตามยุทธศาสตร์ "บูรณาการเพื่อสุขภาวะ" ๓ ยุทธศาสตร์ ๓๐ กิจกรรม ๓๐๐ โครงการ												หน่วยงาน
			๓๓	๓๔	๓๕	๓๖	๓๗	๓๘	๓๙	๔๐	๔๑	๔๒	๔๓	๔๔	
๑	แผนปฏิบัติการ	วันที่ ๓๐													กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
๒	แผนปฏิบัติการ	วันที่ ๓๐													กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
๓	แผนปฏิบัติการ	วันที่ ๓๐													กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
๔	แผนปฏิบัติการ	วันที่ ๓๐													กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
๕	แผนปฏิบัติการ	วันที่ ๓๐													กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
๖	แผนปฏิบัติการ	วันที่ ๓๐													กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
๗	แผนปฏิบัติการ	วันที่ ๓๐													กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
๘	แผนปฏิบัติการ	วันที่ ๓๐													กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
๙	แผนปฏิบัติการ	วันที่ ๓๐													กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
๑๐	แผนปฏิบัติการ	วันที่ ๓๐													กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
๑๑	แผนปฏิบัติการ	วันที่ ๓๐													กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
๑๒	แผนปฏิบัติการ	วันที่ ๓๐													กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
๑๓	แผนปฏิบัติการ	วันที่ ๓๐													กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
๑๔	แผนปฏิบัติการ	วันที่ ๓๐													กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
๑๕	แผนปฏิบัติการ	วันที่ ๓๐													กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
๑๖	แผนปฏิบัติการ	วันที่ ๓๐													กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
๑๗	แผนปฏิบัติการ	วันที่ ๓๐													กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
๑๘	แผนปฏิบัติการ	วันที่ ๓๐													กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
๑๙	แผนปฏิบัติการ	วันที่ ๓๐													กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
๒๐	แผนปฏิบัติการ	วันที่ ๓๐													กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ

๒ คะแนน ดำเนินตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และมีการสร้างสรรค์กิจกรรมภายในหน่วยงานเพื่อจัดการขยะอย่างยั่งยืนร่วมกับเจ้าหน้าที่หรือผู้รับบริการ

- มีการประชุมชี้แจงเรื่องการจัดการขยะ /รายงานการประชุม เกี่ยวกับมาตรการ การจัดการขยะ
- รายงานมาตรการการลดและคัดแยกขยะมูลฝอย
- เจ้าหน้าที่ร่วมกันลดการใช้ถุงพลาสติก ใช้ถุงผ้าแทน
- ใช้ปืนโตแทนกล่องโฟม
- ใช้แก้วที่สามารถนำกลับมาใช้ได้
- กระดาษ สองหน้า
- นำห่วงแฟ้ม มาทำคลิปติดบอร์ด



สร้างกิจกรรมภายในหน่วยงานเพื่อจัดการขยะอย่างยั่งยืนร่วมกับเจ้าหน้าที่หรือผู้รับบริการ

- ให้ความรู้กับผู้ถูกคุมประพฤติเกี่ยวกับการแยกขยะ
- ส่งต่อขยะอลูมิเนียมให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น มูลนิธิชาเทียม
- ทะเบียนคุมการขายขยะรีไซเคิล

๑.๓ มีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน

๑ คะแนน มีการดำเนินการภายในหน่วยงานเพื่อลดการใช้พลังงาน เช่น

- เปิด - ปิด ไฟ เครื่องปรับอากาศช่วงเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. ในพื้นที่ที่ไม่ได้ให้บริการ และปิดเครื่องปรับอากาศเป็นเวลา ๑๑.๓๐-๑๒.๐๐ น.

- มีการจัดทำข้อมูลการใช้ไฟฟ้าต่อหน่วย เปรียบเทียบกับเป้าหมาย

กรณีบรรลุเป้าหมาย

(๑) มีการเก็บข้อมูลปริมาณการใช้ไฟฟ้าแต่ละเดือน

(๒) มีการเก็บข้อมูลปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อหน่วย

(๓) บรรลุเป้าหมาย

(๔) สรุปสาเหตุที่นำไปสู่การบรรลุ เพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

- มีการจัดทำข้อมูลการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงต่อหน่วยเปรียบเทียบกับเป้าหมาย

กรณีบรรลุเป้าหมาย

(๑) มีการเก็บข้อมูลปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงแต่ละเดือน

(๒) มีการเก็บข้อมูลปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงต่อหน่วย

(๓) บรรลุเป้าหมาย

(๔) สรุปสาเหตุที่นำไปสู่การบรรลุ เพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

๒ คะแนน ดำเนินตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และดำเนินการตามแนวคิดที่เกี่ยวข้องเรื่องความเป็นกลางของคาร์บอน(พลังงานทดแทน) เช่น การติดตั้ง Solar Rooftop การใช้งานอาคารและการบำรุงรักษาอาคารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่อง และประชาชนได้รับประโยชน์จากการดำเนินการ

- การให้ความรู้: รณรงค์และให้ความรู้แก่ประชาชนและหน่วยงานของรัฐเกี่ยวกับเทคโนโลยีพลังงานหมุนเวียน



Solar Rooftop



ต้นไม้รอบสำนักงาน



กิจกรรมเนื่องในวันรักต้นไม้

๒. ด้านบริการ

๒.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการและ/หรือ ปัญหาในการให้บริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการเพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและแก้ไขปัญหาการให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็นทั้ง ๖ ประเด็น

ประเภทงานบริการ

วันและเวลาเปิดให้บริการ

สถานที่ให้บริการ

ความยาก - ย่ายในการเข้าถึงจุดบริการ

สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ

การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

* (ผลสำรวจไม่เกิน ๒ ปี) แล้วสรุปผลสำรวจออกมา

ประเด็นการให้บริการ	ประเด็นตามแบบสำรวจความต้องการและความคาดหวัง
ประเภทงานบริการ	๑. มีงานบริการตรงตามความต้องการและความคาดหวัง ๒. มีนวัตกรรมใหม่ๆ ในการให้บริการ
วันและเวลาเปิดให้บริการ	๓. วันและเวลาเปิดให้บริการมีความเหมาะสม โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก
สถานที่ให้บริการ	๔. เข้าถึงสถานที่บริการ/จุดให้บริการ ได้ง่ายและสะดวก ๕. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ๖. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น สำนักงาน ศูนย์คอมพิวเตอร์ ภาครัฐประชาชน เป็นต้น
ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ	๗. มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน
สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ	๘. มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอกับความต้องการ เช่น น้ำดื่ม เจลแอลกอฮอล์ สถานที่พักคอย
การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	๙. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น/เรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย เช่น กล้องรับความคิดเห็น เป็นต้น ๑๐. มีช่องทางการติดต่อ การรับรู้ข่าวสารที่หลากหลาย เช่น แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น ๑๑. มีการเผยแพร่ข้อมูลของสำนักงานที่ทันสมัย เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง ๑๒. มีการให้ข้อมูล คำแนะนำ คำปรึกษา ได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย

แบบประเมินความพึงพอใจ/ความคาดหวังต่อการรับบริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดอุดรธานี

ข้าพชื่อนาย.....ร่วมีมีอยู่ประจำตัว.....มีความต้องการความคาดหวังต่อการรับบริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดอุดรธานี และข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังต่อการรับบริการ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

สถานภาพ ☐ จำเลย ☐ ผู้เสียหาย ☐ ทนาย ☐ ครอบครัว

☐ ผู้ถูกคุมขัง ☐ ผู้ดูแลความประพฤติ ☐ ผู้ทำงานบริการสังคมแทนค่าปรับ

เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๐ - ๓๐ ปี ☐ ๓๑ - ๔๐ ปี

☐ ๔๑ - ๕๐ ปี ☐ ๕๑ ปีขึ้นไป

ตอนที่ ๒ แบบประเมินความพึงพอใจ/ความคาดหวังต่อการรับบริการของสำนักงาน

(กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ตรงกับข้อความที่ต้องการ/ความคาดหวังของท่าน)

คำอธิบายระดับความพึงพอใจ / ความหวัง

๑ = มีความต้องการ/คาดหวังไว้แต่ไม่เต็มใจมากนัก ๒ = มีความต้องการ/คาดหวังไว้แต่ไม่เต็มใจนัก

๓ = มีความต้องการ/คาดหวังไว้แต่ไม่เต็มใจปานกลาง ๔ = มีความต้องการ/คาดหวังไว้แต่ไม่เต็มใจนัก

๕ = มีความต้องการ/คาดหวังไว้แต่ไม่เต็มใจมากที่สุด

ที่	หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ/ความคาดหวัง				
		๑	๒	๓	๔	๕
๑	มีงานบริการตรงตามความต้องการและความคาดหวัง					
๒	มีนวัตกรรมใหม่ๆ ในการให้บริการ					
๓	วันและเวลาเปิดให้บริการมีความเหมาะสม โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก					
๔	เข้าถึงสถานที่บริการ/จุดให้บริการ ได้ง่ายและสะดวก					
๕	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง					
๖	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น สำนักงาน ศูนย์คอมพิวเตอร์ ภาครัฐประชาชน เป็นต้น					
๗	มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน					
๘	มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอกับความต้องการ เช่น น้ำดื่ม เจลแอลกอฮอล์ สถานที่พักคอย					
๙	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น/เรื่องราวร้องทุกข์/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย เช่น กล้องรับความคิดเห็น เป็นต้น					
๑๐	มีช่องทางการติดต่อ การรับรู้ข่าวสารที่หลากหลาย เช่น แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟสบุ๊ก					
๑๑	มีการเผยแพร่ข้อมูลของสำนักงานที่ทันสมัย เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง					
๑๒	มีการให้ข้อมูล คำแนะนำ คำปรึกษา ได้อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย					

รายละเอียดการให้บริการที่ดำเนินการไว้เรียบร้อยแล้ว

ตอนที่ ๓ ข้อมูลความพึงพอใจ/ความคาดหวังต่อการรับบริการ

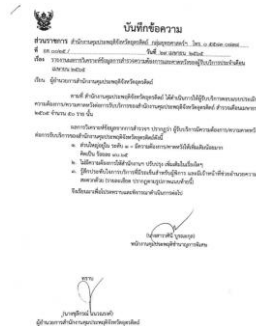
ท่านพอใจกับการบริการใด ที่สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดอุดรธานีได้ดำเนินการไว้เรียบร้อยแล้ว

(ถ้ามี โปรดอธิบาย).....

*** ขอขอบคุณในการตอบแบบสอบถาม ***

๒.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและสามารถนำไปใช้ในการออกแบบ และ/ หรือปรับปรุงการให้บริการ
หรืองานบริการ

- มีการรายงานผลการวิเคราะห์ตามข้อ ๒.๑ แต่ละหัวข้อพร้อมทั้งภาพประกอบให้ครบทุกหัวข้อ
- นำผลการสำรวจมาออกแบบและ/หรือปรับปรุงการให้บริการหรืองานบริการ เช่น ปรับการบริการแบบ One Stop Service ลดขั้นตอนระยะเวลาให้น้อยลงเพิ่มเวลาการให้บริการนอกเวลาราชการ

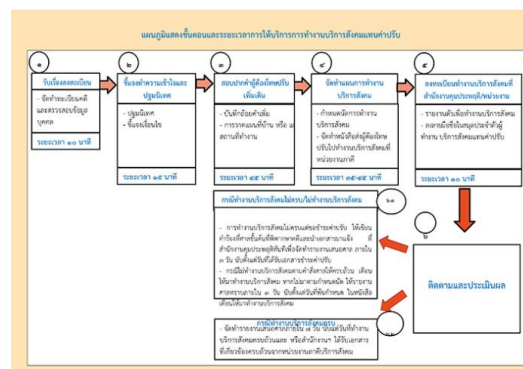


๒.๓ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุม ประเภทงานดังนี้

- งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน
 - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน เช่น ประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ
 - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ มีคำสั่งการแต่งตั้งคณะทำงาน มีแบบคำร้อง เอกสารที่เกี่ยวข้องต่างๆ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน สรุปผลการดำเนินการ สรุปสถิติการรับเรื่องร้องเรียน และสำรวจความพึงพอใจการให้บริการในการรับเรื่องร้องเรียน
- *ต้องมีงานบริการครอบคลุมทั้ง ๓ ประเภทงานบริการ

๒.๔ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน

- มีผังภาพหรือขั้นตอนแสดงการให้บริการที่ชัดเจน มีคำสั่งแต่งตั้งการขอสำเนาบัตรประชาชนจาก
ผู้รับบริการ ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาเกี่ยวข้อง
- แสดงระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน
- คำสั่งแต่งตั้งการปฏิบัติหน้าที่



๒.๕ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลาค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน และทบทวนปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ

จัดให้มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการ ให้บริการและรับบริการ เพื่อไม่ให้ประชาชนต้อง รอคอยรับบริการนาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. จุดการคัดกรองผู้รับบริการ ให้กับประชาชนที่มาติดต่อ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสถานที่ ให้บริการ

๒. มีจุดประชาสัมพันธ์ โดยมีเจ้าหน้าที่ช่วยคอยคัดกรองเอกสาร ก่อนเข้ารับบริการ

๓. มีระบบบัตรคิวที่ชัดเจน

๔. มีผังภาพหรือป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาอย่างชัดเจน

๕. มีคู่มือประชาชน ทั้งที่เป็นรูปเล่ม และ รูปแบบ QR Code ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

๖. จุดให้บริการสามารถให้บริการได้แบบเบ็ดเสร็จ One Stop Service

๗. มีช่องบริการพิเศษ (Fast Track) สำหรับสตรีมีครรภ์ คนพิการ และผู้สูงอายุ

๘. มีจุดแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

๙. มีจุดประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

๑๐. มีจุดบริการ Fast Track Lane สำหรับผู้รับบริการที่ไม่สามารถลงจากรถได้ (บางสำนักงาน)

* มีคู่มือการดำเนินงานสำหรับบริการประชาชนที่เป็นเอกสาร เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถสืบค้นงาน บริการของสำนักงานฯ และมีการจัดเก็บคู่มือปฏิบัติงานต่างๆ ให้เป็นหลักแหล่ง ง่ายต่อการค้นหา

* ทั้งนี้คู่มือ และแนวทางการปฏิบัติต้องทันต่อสถานการณ์ปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย เช่น อยู่ในระบบ ออนไลน์

* มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน เช่น การดูแลเมล์ ตอบ Facebook, E-mail, Line

๒.๖ มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบ ระยะเวลาการต่อใบอนุญาต โดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศ ให้ ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะการรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น

เช่น ๑ คะแนน มีการแจ้งเตือนการให้บริการ

- การแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางปกติ ใช้ระบบ สารสนเทศกรมคุมประพฤติ สำหรับการตรวจสอบข้อมูล เพื่อแจ้งเตือนผู้รับบริการ (ผู้ถูกคุมความประพฤติ) ให้ มารายงานตัวต่อพนักงานคุมประพฤติตามเงื่อนไขที่ศาลกำหนด ด้วยการตรวจสอบข้อมูลผู้รับบริการ (ผู้ถูกคุม ความประพฤติ) ที่ไม่มารายงานตัว ตามกำหนดนัด และมีหนังสือแจ้งเตือนให้มารายงานตัว หรือการติดตาม ทางโทรศัพท์

- ระบบแจ้งเตือนการส่งรายงาน เพื่อการบริหารจัดการคดี ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ถูกคุมความประพฤติ หรือจำเลย

- ออกสมุดนัดรายงานตัวให้แก่ผู้รับบริการ (ผู้ถูกคุมความประพฤติ) มารายงานตัวตามกำหนดนัด เพื่อให้สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ศาลกำหนดครบถ้วน

๒ คะแนน มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ โดยช่องทาง ดิจิทัล เช่น sms E-mail ฯลฯ เช่น สำนักงานฯ ได้จัดทำระบบการแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการ ติดตามสถานะผู้รับบริการโดยช่องทางดิจิทัล ด้วยการแจ้งเตือนทาง Line และ Facebook

มีระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการ (ผู้ถูกคุมความประพฤติ) สามารถตรวจสอบ สถานการณ์รายงานตัวทางออนไลน์ ได้ทาง www.probation.go.th โดยมีรหัสผ่านเฉพาะรายบุคคลซึ่ง เจ้าหน้าที่สำนักงานฯ เป็นผู้ออกรหัสให้

๒.๗ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์

๑ คะแนน สำนักงานฯ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ ด้วยการยื่นคำขอผ่านแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-form) และแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องได้

๒ คะแนน เช่น

การรับรายงานตัวทางแอปพลิเคชันไลน์ (Line) เพื่ออำนวยความสะดวก ในการให้บริการกับผู้ถูกคุมความประพฤติ กรณีมีโรคระบาด อยู่ในพื้นที่ห่างไกล และกรณีที่มีเหตุจำเป็นเร่งด่วนเพื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งมีแนวทาง ขั้นตอน การให้บริการที่ชัดเจน มีหลักฐานการรับรายงานตัวออนไลน์ ฯลฯ

การสอบถามคำจำเลยที่ต้องชั่งอยู่ที่เรือนจำ ผ่านระบบ Line หรือระบบออนไลน์อื่นๆ ตามที่ได้มีการประสานงานกับเรือนจำ

การเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมการปกครอง เพื่อยืนยันตัวบุคคลของผู้รับบริการและใช้อุปกรณ์อ่านข้อมูลบัตรประชาชน (Smart Card Reader) รวมทั้งการตรวจสอบข้อมูลอื่นๆ จากระบบศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกระบวนการยุติธรรม (Data Exchange Center : DXC)

๒.๘ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดี อย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมีการติดตามปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ

ตัวอย่างการปรับปรุงแก้ไขปัญหา

ผลลัพธ์ของการแก้ไขปัญา เช่น ลดระยะเวลา ขั้นตอน ความพึงพอใจ เป็นต้น

****ต้องมีครบทั้ง ๓ ขั้นตอน ตัวอย่างเช่น**

หนังสือรายงานผลการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

หนังสือรายงานผลการปรับปรุงจากการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

หนังสือหรือแนวทางปฏิบัติที่เกิดขึ้นจากผลลัพธ์ของการแก้ไขปัญา

๒.๙ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบติดตามและแก้ไขปัญาที่ชัดเจน

๑ คะแนน มีการกำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผู้รับผิดชอบ วิธีการ ดำเนินการ ประชาชนเข้าใจ

๒ คะแนน ตามข้อ ๑ และมีระบบติดตามความคืบหน้า และมีการแก้ไขปัญาที่ชัดเจน

ตัวอย่าง

1. มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่/คณะทำงาน เพื่อรับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนอย่างชัดเจน

2. มีระบบข้อร้องเรียนของสำนักงานฯ อย่างเป็นระบบที่ชัดเจน โดยมีการปฏิบัติงานตามแผนผังขั้นตอนการให้บริการ (Flow Chart) ที่ระบุในคู่มือการปฏิบัติงาน

3. มีคู่มือ/มาตรฐานการให้บริการแต่ละช่องทางที่ชัดเจน เช่น ผู้รับข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ไม่เกิน 15 วันทำการ หรือช่องทางออนไลน์ที่ต้องตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมง

โดยพิจารณาจากระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน

- ระดับรุนแรงเล็กน้อย (Low) เป็นเรื่องร้องเรียนที่เป็นปกติทั่วไป หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการภายใน ๑๕ วัน

- ระดับรุนแรงปานกลาง (Medium) เป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความไม่พึงพอใจ ให้แก่ผู้รับบริการ ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน ๗ วัน

- ระดับรุนแรงมาก (High) เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรม คุณประพฤติเป็นอย่างมาก ไม่สามารถแก้ไขได้โดยการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องอาศัยอำนาจอธิบดี/รองอธิบดี/ผู้บริหารที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาในการประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไขโดยด่วน ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน ๒๔ ชั่วโมง

๒.๑๐ กรณีเกิดข้อร้องเรียนการให้บริการของหน่วยงานได้รับการแก้ไขและยุติ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

๑-๒ คะแนน กรณีไม่มีข้อร้องเรียน ให้แสดงถึงมาตรการเชิงรุก เช่น ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ การมีเครือข่ายการทำงานเชิงรุกเพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียน หรือถ้ามีข้อร้องเรียนสามารถจัดการได้ภายในหน่วยงาน มีการแสดงระบบส่งต่อ การประสานงาน การติดตามเรื่องตามระยะเวลาที่กำหนด ตลอดจนความพึงพอใจหลังจากได้รับการร้องเรียน

๒.๑๑ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่นๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

๑ คะแนน มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการการให้คำปรึกษา และการรับเรื่องร้องเรียน ๔ ช่องทาง เช่น อีเมล โทรศัพท์ จดหมาย และการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หน่วยงาน

๒ คะแนน ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการการให้คำปรึกษา และการรับเรื่องร้องเรียนมากกว่า ๔ ช่องทาง โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ รายงานผล ฯลฯ เช่น แอปพลิเคชัน Line ID ตอบรับภายใน ๒๔ ชั่วโมง , ได้รับความคิดเห็น โดยดำเนินการภายใน 15 วันทำการ, หมายเลขโทรศัพท์ ,Facebook สำนักงาน , E-mail , สายด่วนผู้บริหาร

๒.๑๒ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วยหัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

๑. มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานในการดำเนินการตามศูนย์ราชการสะดวก

๒. มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ที่ครอบคลุมทั้งเกณฑ์ด้านกายภาพ เกณฑ์ด้านคุณภาพ และเกณฑ์ด้านผลลัพธ์ ประกอบไปด้วย

- หัวข้อเรื่องที่ติดตาม
- ผู้รับผิดชอบ
- ระยะเวลาดำเนินการ
- ผลการดำเนินการ
- ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

๓. มีการมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบในแต่ละประเด็น ระยะเวลาดำเนินการ ผลการดำเนินการ

ข้อเสนอแนะ การปรับปรุง เพื่อให้งานสำเร็จตามแผนงานฯ และมีการรายงานผลการดำเนินการแก่ผู้บังคับบัญชาเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีการจัดประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และติดตามความคืบหน้าเป็นระยะ มีการมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบในแต่ละประเด็น ระยะเวลาดำเนินการ ผลการดำเนินการ พร้อมข้อเสนอแนะการปรับปรุงในการพัฒนาในการบริการหรือการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

๔. คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖.....

๒.๑๓ มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน

๑ คะแนน มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดขึ้นจาก ๒.๑๒

๑. มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานในการดำเนินการตามศูนย์ราชการสะดวก

๒. มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ที่ครอบคลุมทั้งเกณฑ์ด้านกายภาพ เกณฑ์ด้านคุณภาพ และเกณฑ์ด้านผลลัพธ์ ประกอบไปด้วย

- หัวข้อเรื่องที่ติดตาม
- ผู้รับผิดชอบ
- ระยะเวลาดำเนินการ
- ผลการดำเนินการ
- ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

๓. มีการมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบในแต่ละประเด็น ระยะเวลาดำเนินการ ผลการดำเนินการ ข้อเสนอแนะ การปรับปรุง เพื่อให้งานสำเร็จตามแผนงานฯ

๔. มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน (monitoring) โดยให้มีการรายงานผลการดำเนินการแก่ผู้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทุกเดือน และมีการสำรวจ ความคาดหวังและความต้องการ ตลอดจนความพึงพอใจในการรับบริการ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริการ มีการมอบหมายโดยให้ผู้รับผิดชอบในแต่ละประเด็น ระยะเวลาดำเนินการ ผลการดำเนินการ พร้อมข้อเสนอแนะ การปรับปรุงในการพัฒนาในการบริการหรือการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

มีการจัดประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและติดตามความคืบหน้าเป็นระยะ

มีแผนการติดตามการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกฯ พร้อมระบุชื่อผู้รับผิดชอบ

๒ คะแนน กรณีที่เกิดปัญหา สำนักงานฯ ได้ดำเนินการตามขั้นตอนในการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีการจัดประชุมเพื่อรับทราบข้อร้องเรียน และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการติดตามและแก้ไขปัญหาในแต่ละประเด็นรวมถึงจัดทำช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และแผนการจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงจัดให้ชุดเฉพาะกิจ ดำเนินการแก้ปัญหาตามความเหมาะสม

คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖.....

มีแผนการติดตามการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกฯ พร้อมระบุชื่อผู้รับผิดชอบ

กรณีที่เกิดปัญหา มีการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที (take action) สำนักงานคุมประพฤติฯ ได้มีการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามแผน ได้แก่ เกณฑ์ด้านกายภาพ

การให้บริการเวลานอกราชการ

มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจ

มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของ ผู้รับบริการ

๒.๑๔ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานและการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกัน ทบทวนระบบงาน เพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ

๑ คะแนน มีการจัดประชุมเจ้าหน้าที่เพื่อร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ วิเคราะห์ปัญหา ในการปฏิบัติงาน และการให้บริการ เพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และการให้บริการ ตลอดจนร่วมกันเสนอ แนวคิดในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยในปัจจุบันมาใช้ในการปฏิบัติ เพื่อยกระดับการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ดังนี้

๑. การให้บริการ จากผลการสำรวจความคาดหวังและความต้องการ อีกทั้งความพึงพอใจ ในการ ให้บริการ ซึ่งมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ

๒. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จากการระดมความคิดเห็นร่วมกัน เพื่อนำเทคโนโลยีมาใช้ในการ ปฏิบัติงานเพื่อออกมาเป็นการทำ KM คู่มือ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจในงานและ สามารถให้บริการผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒ คะแนน ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และมีการนำกระบวนการงานที่ถูกออกแบบใหม่/นวัตกรรม ในการให้บริการมาให้บริการที่เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริง เช่น การลดขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อแก้ไข ปัญหาในการปฏิบัติงาน

๒.๑๕ มีการบูรณาการ การทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสอดคล้องกับทรัพยากร ที่จำกัด โดยมีการ เชื่อมโยงข้อมูลในระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า

๑ คะแนน มีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานภายนอก (ต่างสังกัด) เช่น สำนักงานคุม ประพฤติจังหวัด..... ร่วมบูรณาการกับสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด..... ตาม บันทึกร่วมกันว่าด้วยความประสานความร่วมมือในการพัฒนาศักยภาพ และแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องหาและผู้กระทำ ผิดระหว่างกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์กับกรมคุม ประพฤติ

๒ คะแนน ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ แล้วมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานนอกสังกัด

๒.๑๖ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบ Call center ตลอดจนกำหนดมาตรฐาน และพัฒนาการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง

๑ คะแนน มีการปรับปรุง พัฒนาและกำหนดผู้รับผิดชอบ เช่น คำสั่งคณะทำงาน การเก็บข้อมูลเชิงสถิติ เกี่ยวกับการบริหาร มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน

การพัฒนาและดูแลรักษาระบบ Call center ให้เป็นไปตามมาตรฐาน โดย

- สามารถประสานส่งต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
- มีระบบเก็บข้อมูลผู้รับบริการ
- มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน

ได้ดำเนินการตามระบบ Call center ดังนี้

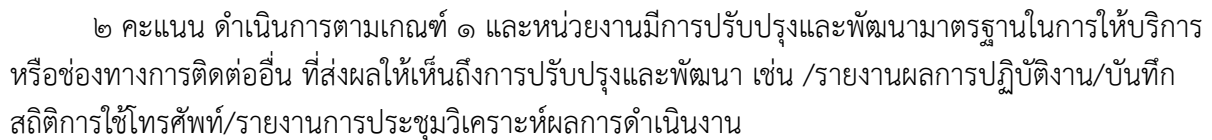
๑. มีช่องทางการติดต่อทางโทรศัพท์ หมายเลข ซึ่งกำหนดมาตรฐาน การรับโทรศัพท์ คือ ต้องรับโทรศัพท์ทันที โดยเสียงโทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ Call center ไว้ ในการ ประสานงานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นการสอบถาม ข้อมูลการรายงานตัวของ ผู้รับบริการ (ผู้ถูกคุมความประพฤติ)

๒. มีการเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ มีการจัดทำ ฐานข้อมูลผู้รับบริการ และมีการปรับปรุงข้อมูลให้ปัจจุบัน ด้วยการทำทะเบียนคุมโทรศัพท์

๔. มีมาตรฐานในการทำงานที่ชัดเจน ตามคู่มือการรับโทรศัพท์ของสำนักงานฯ โดยบันทึก วันเวลา ชื่อผู้
เรื่องที่จะติดต่อ การโอนสายไปยังหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และผลการดำเนินการ ลงในแบบฟอร์ม
ระบบ เพื่อเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ และช่วยให้สามารถสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับ บริการให้รวดเร็ว
ขึ้น

๖. มีการจดสถิติการให้บริการในทะเบียนคอมพิวเตอร์ ครบถ้วนข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม วัน เวลา ชื่อผู้ติดต่อ เรื่องที่ติดต่อ และ ผลการดำเนินการ และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน และรายงาน ผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ ทุก ๓ เดือน

มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน Call Center



มีแผนการบริหารความต่อเนื่อง กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินต่างๆ โดยเน้น

- ข้อมูลการให้บริการ
- สถานที่
- บุคลากร
- วัสดุอุปกรณ์

- มีสถานที่รองรับในสถานการณ์ฉุกเฉิน

- การจัดทำคู่มือแผนการดับเพลิงและการอพยพเจ้าหน้าที่สำนักงานคุมประพฤติฯ
- มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานแผนบริหารความต่อเนื่องภายใต้สภาวะวิกฤต
- มีรายงานผลการรับรู้และความเชื่อมั่นต่อแผนบริหารความต่อเนื่องภายใต้สภาวะวิกฤต

๒.๑๘ มีการทบทวนแผนการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานมีการสร้างความเข้าใจและสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ

๑ คะแนน มีการทบทวนแผนการบริหารความต่อเนื่องให้เป็นปัจจุบันและรองรับการปฏิบัติงานในวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ

๒ คะแนน ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแผนได้ทราบและเผยแพร่สื่อสารข้อมูลต่างๆ เช่น คลิปวิดีโอ มีขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน

๓. ด้านบุคลากร

๓.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น และจัดสรรบุคลากร ให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเวลาจำนวนมาก

- มีการวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนของหน่วยงานที่เหมาะสมกับปริมาณงาน เช่น

โครงสร้างบุคลากรสำนักงานคุมประพฤติจังหวัด.....

สำนักงานคุมประพฤติจังหวัด..... มีอัตรากำลังจำนวน คน ประกอบด้วย

พนักงานราชการ คน

พนักงานราชการเฉพาะกิจ คน

คนลูกจ้างชั่วคราว คน

จ้างเหมาบริการ คน

ข้าราชการ คน

๑. มีการประชุมหัวหน้ากลุ่มร่วมกับผู้อำนวยการฯ เพื่อวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น ตามกรอบอัตรากำลังที่กรมคุมประพฤติกำหนด และมีแนวทางในการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการผู้รับบริการ

๒. การจัดสรรกำลังคนเพิ่มให้แก่สำนักงานฯ เป็นส่วนที่กรมคุมประพฤติเป็นผู้พิจารณา ดังนั้นภายใต้ข้อจำกัดเรื่องกำลังคน จึงได้มีวิธีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนบุคลากรที่มีอยู่ ให้สามารถดำเนินการปฏิบัติหน้าที่ทดแทนกันได้ เพื่อสนับสนุนในช่วงเวลาพักกลางวัน หรือช่วงเวลาที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการจำนวนมาก (การรับรายงานตัวผู้ถูกคุมความประพฤติ)

๓. มีคำสั่งมอบหมายงานหน้าที่ปฏิบัติราชการ

๔. มีคำสั่งให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในช่วงเวลาพักกลางวัน และวันหยุดราชการ

๓.๒ การสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน นอกเหนือจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๑ - ๒ คะแนน มีวิธีการหรือแนวทางในการพิจารณาให้สิ่งจูงใจ เช่น ผลสำรวจความพึงพอใจจากประชาชน หรือความพึงพอใจจากเพื่อนร่วมงาน เป็น พนักงานดีเด่นประจำเดือน ที่แตกต่างกันตามอายุหรือตำแหน่งที่รับผิดชอบ พร้อมประชาสัมพันธ์ทางสื่อออนไลน์ หรือ จดบริการ

*สามารถได้ ๒ คะแนน โดยไม่จำเป็นต้องผ่านเกณฑ์ ๑ คะแนน

๓.๓ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา ระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ

๑ คะแนน

๑. ส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมเพื่อให้สามารถสับเปลี่ยนหมุนเวียนปฏิบัติงานได้

๒. จัดทำแผนพัฒนาอบรมเจ้าหน้าที่

๒.๑ หัวข้อ การพัฒนาความรู้ ทักษะเกี่ยวกับการบริหารจัดการงานสืบเสาะและพินิจ

๒.๒ หัวข้อ การให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการคดีควบคุมและสอดส่องทุกภารกิจ

๒.๓ หัวข้อ การให้ความรู้เกี่ยวกับการลงข้อมูลในระบบสารสนเทศกรมคุมประพฤติ

และการจำแนก

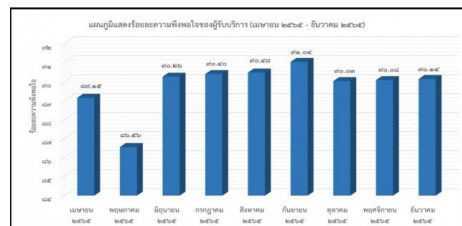
๒.๔ หัวข้อ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้การบริหารจัดการสำนวนคดี การบริหารงานคุมประพฤติเชิงพื้นที่ (สำหรับผู้ปฏิบัติ) และการกำกับติดตามคดีในกลุ่มคุมประพฤติพื้นที่ (สำหรับหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย) ร่วมกับเจ้าหน้าที่สำนักงานคุมประพฤติจังหวัด..... ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ ZOOM Meeting)

๒.๕ หัวข้อ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้การลงข้อมูลในระบบสารสนเทศและการใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการสำนวนคดี (สำหรับผู้ปฏิบัติงานธุรการ) ร่วมกับเจ้าหน้าที่สำนักงานคุมประพฤติ..... ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ ZOOM Meeting)

๒.๖ หัวข้อ การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดฯ

๒.๗ หัวข้อ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศกรมคุมประพฤติ ในการบริหารจัดการคดีและการกำกับติดตามฯ (สำหรับหัวหน้ากลุ่ม หัวหน้างาน)

๒ คะแนน ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และมีผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ แสดงผลความพึงพอใจของประชาชน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสุพรรณบุรี ถนนสุขุมวิท โทร. ๐-๘๖๖๐ ๐๖๘๘

ที่ ๒๓.๐๐๒๓๔ / วันที่ ๒๓ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการให้บริการที่มุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการระดับต้น ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสุพรรณบุรี

ตามที่ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสุพรรณบุรี ได้ดำเนินการให้บริการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสุพรรณบุรี สาระแนียบและแนบ ๒๕๖๕ นั้น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจ บ่งชี้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสุพรรณบุรี ดังนี้

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คิดเป็น ร้อยละ ๘๘.๘๘
๒. ไม่มีความต้องการให้สำนักงาน ปรับปรุง เพิ่มเติมในเรื่องใดๆ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาวศิริ นุ่มนวล)

พนักงานคุมประพฤติชำนาญการพิเศษ

ทราบ

(นายสุวิทย์ นุ่มนวล)

ผู้อำนวยการสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสุพรรณบุรี

๓.๔ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ และริเริ่มพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

๑ คะแนน

- สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้
- สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้
- การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต

มีคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ให้ถูกต้อง ตามกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยจัดเก็บในรูปแบบของไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ อย่างเป็นระบบ ง่ายต่อการค้นหาข้อมูล และตอบคำถามผู้รับบริการ มีความทันสมัย และเพิ่มความมั่นใจ ให้กับผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานทดแทนกันได้ มีตามมาตรฐานเดียวกัน หากเกิดปัญหาเจ้าหน้าที่สามารถเปิดคู่มือการปฏิบัติงาน

คู่มือปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่แบบ QR Cod

คู่มือปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่เก็บแบบไฟล์เอกสารไว้ที่คอมพิวเตอร์

มีคำสั่งเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนอย่างชัดเจน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการแทนกันได้
ทั้งนี้เจ้าหน้าที่สามารถสับเปลี่ยนหมุนเวียนการทำงานแทนกันได้

๒ คะแนน ดำเนินตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และเจ้าหน้าที่สามารถเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจากประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหามาพัฒนาแก้ไข โดยริเริ่มและพัฒนาระบบการให้บริการขึ้นเพิ่มเติมจากนโยบายจนสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ โดยสามารถนำผลคะแนนความพึงพอใจของประชาชนมาแสดง เช่น ตัวอย่าง คำขอบคุณ ความประทับใจ ผ่าน Application Facebook

๓.๕ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบการให้บริการออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนออนไลน์ และมีการกำหนด มาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

๑ คะแนน

มีการกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทางของการให้บริการ ระบบออนไลน์ และเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด โดยสำนักงานฯ มีช่องทางการ ให้บริการออนไลน์ การให้คำปรึกษาออนไลน์ รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ รวมทั้งสิ้น ช่องทาง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

E-mail สำนักงานฯ

แอปพลิเคชัน Line ID

Facebook : สำนักงานคุมประพฤติจังหวัด.....

๒ คะแนน

ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และ มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในระบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่าปรับปรุงแล้วดีขึ้นอย่างไร เช่น ตอบกลับภายใน ๑๕ นาที เดิม ๓๐ นาที โดยมีตารางเปรียบเทียบการใช้บริการปี พร้อมทั้งภาพถ่ายการปรับปรุงการให้บริการที่ชัดเจน

ช่องทางบริการ ปี พ.ศ. ๒๕๖๔	ช่องทางบริการ ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ - ปัจจุบัน	มาตรฐาน การให้บริการ
๑. อีเมลของ ณ ที่ตั้ง ของหน่วยงาน	๑. อีเมลของ ณ ที่ตั้ง ของหน่วยงาน คุมประพฤติจังหวัดอุดรธานี	ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง
๒. ทางเว็บไซต์ของกรม คุมประพฤติทางโทรศัพท์	๒. โทรศัพท์หมายเลข ๐๕๕-๔๓๐๘๗๕-๕	เฉลี่ยไม่เกิน ๓ ชั่วโมง และตอบกลับได้ ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง
๓. ทางไปรษณีย์	๓. ทางไปรษณีย์ ถึง สำนักงานคุมประพฤติ จังหวัดอุดรธานี อาคารบูรณาการกระทรวงยุติธรรม ชั้น ๓ ถนนศรีสุนทร ตำบลท่าอิฐ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ๕๓๐๐๐	ไม่เกิน ๓๕ วันทำการ
๔. ทาง E-mail	๔. E-mail : uttaraditprobation@gmail.com	ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง
๕. ผู้รับฟังความคิดเห็น	๕. Line ID : doputtaradit	ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง
๖. ทางเว็บไซต์ของกรม คุมประพฤติ	๖. Facebook : สำนักงานคุมประพฤติ จังหวัดอุดรธานี	ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง
๗. ผู้รับฟังความคิดเห็น/รับเรื่องร้องเรียน/รับเรื่อง ร้องทุกข์	๗. ผู้รับฟังความคิดเห็น/รับเรื่องร้องเรียน/รับเรื่อง ร้องทุกข์	ไม่เกิน ๓๕ วันทำการ
๘. สายตรงผู้บริหาร - ผู้อำนวยการสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดอุดรธานี โทร. ๐๕๕-๔๓๐๘๗๕๐๓	๘. สายตรงผู้บริหาร - ผู้อำนวยการสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดอุดรธานี โทร. ๐๕๕-๔๓๐๘๗๕๐๓	ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง



ภาพประชุมการหารือ



ทั้งนี้ช่องทางออนไลน์ทั้งหมด มีคำสั่งแต่งตั้งผู้ดูแลรับผิดชอบและมีมาตรฐานการให้บริการ ออนไลน์แต่ละช่องทางที่ชัดเจนและเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

ด้านเทคโนโลยี

๔. ด้านเทคโนโลยี

๔.๑ มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป

๑ คะแนน มีการรวบรวม วิเคราะห์ มีระบบจัดเก็บข้อมูลต่างๆ เพื่อส่งให้ส่วนกลางวิเคราะห์หรือดำเนินการต่อได้ ตัวอย่าง กรมคุมประพฤติ มีระบบการจัดเก็บข้อมูลและระบบฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการ ใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของสำนักงาน คุมประพฤติทั่วประเทศ โดยเจ้าหน้าที่สามารถนำเข้าสู่ข้อมูลได้ และสามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลได้ รวมทั้งมีการนำผลวิเคราะห์ เพื่อพัฒนาการให้บริการของสำนักงานฯ หรือเสนอแนะปรับปรุงระบบ ฐานข้อมูลต่อส่วนกลาง โดยมีระบบงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. ระบบสารสนเทศกรมคุมประพฤติ

๒. ระบบติดตามบุคคล Electronic Monitoring

๒ คะแนน ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และหน่วยงานสามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลดังกล่าว ตลอดจนต้องมีวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานหรือเสนอแนะปรับปรุง

๔.๒ มีแผนหรือระบบการจัดการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความมั่นคงปลอดภัย และน่าเชื่อถือ

๑ คะแนน มีแผนการกำกับดูแลป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ และปฏิบัติตามแผนอย่างเคร่งครัด

หน่วยงานมีกระบวนการกำกับดูแล นโยบายการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ ที่สามารถระบุความเสี่ยง ป้องกัน ตรวจสอบรับมือ ทุกระบบคืนสู่สภาวะปกติ และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง เช่น

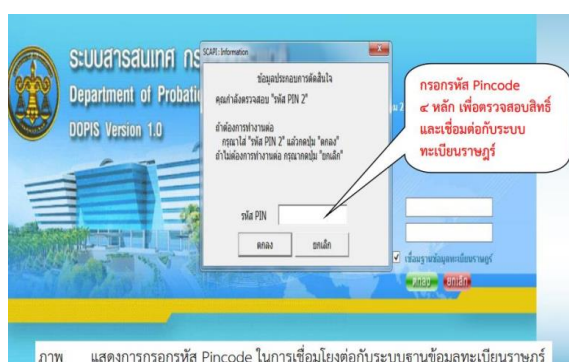
- หนังสือประกาศแนวนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ ของกรมคุมประพฤติ พ.ศ. ๒๕๖๐.....

- แนวปฏิบัติระบบสำรองของสารสนเทศและแผนเตรียมความพร้อมกรณีฉุกเฉิน ของกรมคุมประพฤติ

- แนวปฏิบัติการตรวจสอบและประเมินความเสี่ยงด้านสารสนเทศ กรมคุมประพฤติ

๒ คะแนน ดำเนินการตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และมีการประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน

เช่น การใช้งานโปรแกรมต่างๆ ของสำนักงานคุมประพฤติ ต้องมีการกำหนดรหัสผ่านทุกครั้ง เพื่อให้เกิดความมั่นคงและปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศ



๔.๓ การนำนวัตกรรม/เทคโนโลยี มาพัฒนาและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ๆ เพื่อทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ

๑ คะแนน หน่วยงานนำนวัตกรรม/เทคโนโลยีในการให้บริการจากส่วนกลางต้นสังกัดหรือแหล่งอื่นมาพัฒนาต่อยอด ในการปรับปรุงและออกแบบงานบริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการแก่ประชาชน

- การนำโปรแกรม Google Map มาใช้ปักหมุดที่อยู่สำนักงานคุมประพฤติ..... เพื่อให้ผู้รับบริการเดินทางมารับบริการสะดวกมากยิ่งขึ้น ฯลฯ

๒ คะแนน หน่วยงานมีการพัฒนาและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ๆ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ

สำนักงานคุมประพฤติ..... ได้คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการของหน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ

* สามารถได้ ๒ คะแนน โดยไม่จำเป็นต้องผ่านเกณฑ์ ๑ คะแนน

- มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษารวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่นๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของ ผู้รับบริการ

- การพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการและการให้คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายและเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ มากกว่า ๔ ช่องทาง

๔.๔ มีการเก็บข้อมูลผู้ให้บริการแบบเรียลไทม์หรือภายใน ๒๔ ชั่วโมง และสามารถนำมาจัดเก็บเป็นฐานข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และสามารถใช้ประโยชน์ได้

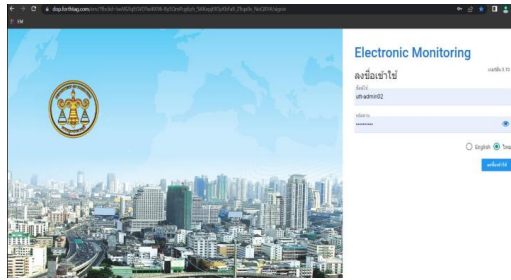
๑ คะแนน มีการจัดทำฐานข้อมูลในการให้บริการเข้าสู่อิเล็กทรอนิกส์แบบเรียลไทม์ หรือภายใน ๒๔ ชั่วโมง

มีช่องทางให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ ในทุกเวลาและสถานที่ ตลอดจนสามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อน เพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนอง ต่อความต้องการของประชาชนได้ทันที ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์ ตลอดจนมีการนำฐานข้อมูล ผู้รับบริการมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ดังนี้

- ช่องทางของกรมคุมประพฤติ ในการตรวจสอบการรายงานตัว อธิบายขั้นตอนการให้บริการ



- ช่องทางระบบติดตามบุคคล Electronic Monitoring (EM) เป็นระบบที่สามารถติดตามผู้ถูกติดตาม อุปกรณ์แบบเรียลไทม์ Real-time



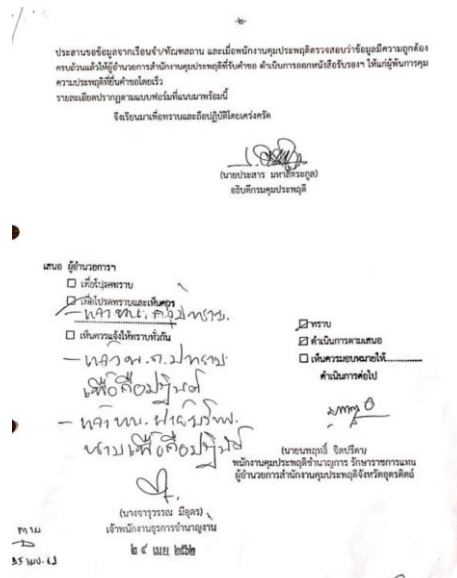
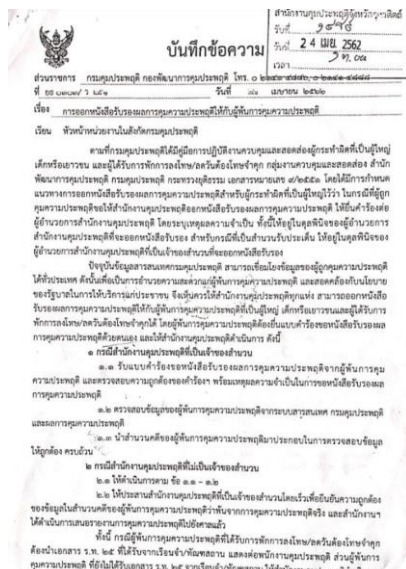
- ระบบการประเมินความพึงพอใจ ผ่านการประเมินออนไลน์



- Line สำนักงานคุมประพฤติจังหวัด.....

๒ คะแนน ดำเนินตามเกณฑ์ ๑ คะแนน และมีการวิเคราะห์แบ่งปันข้อมูล และประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) เช่น

- การขอรับบริการ ขอเอกสารการพ้นการคุมประพฤติ เดิมผู้ถูกคุมความประพฤติต้องเดินทางไปติดต่อยังสำนักงานคุมประพฤติ ที่ศาลมีคำพิพากษาให้คุมประพฤติ สร้างความลำบากให้กับผู้ถูกคุมความประพฤติค่อนข้างมาก อาทิ เมื่อผู้ถูกคุมความประพฤดีย้ายกลับมาพักอาศัยอยู่ภูมิลำเนา ซึ่งไม่ใช่จังหวัดที่ตั้งของศาลดังกล่าว หรือเดินทางไปประกอบอาชีพอยู่จังหวัดอื่น กรมคุมประพฤติจึงมีการพัฒนาช่องทางการให้บริการดังกล่าว เพื่อความสะดวกรวดเร็วและใช้ระบบสารสนเทศกรมคุมประพฤติในการตรวจสอบประวัติของผู้ถูกคุมความประพฤติดังกล่าว ผู้ถูกคุมความประพฤติจึงสามารถขอรับหนังสือรับรองการพ้นคุมได้ทุกแห่งและรวดเร็ว



สำนักงานคุมประพฤติจังหวัด..... ได้คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุง และออกแบบการให้บริการของหน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ ดังนี้

การจัดเก็บเอกสารสำนวนคดีในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้สืบค้นข้อมูลสำหรับการขอเอกสารจากหน่วยงานอื่น หรือการขอหนังสือรับรองพ้นคุมประพฤติ

- การใช้งานทะเบียนสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อจัดเก็บเอกสารหนังสือส่ง โดยมีการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบไฟล์PDF เกิดความรวดเร็วในการค้นหาเอกสาร สามารถดึงมาใช้งานได้ง่ายสะดวกให้บริการได้รวดเร็ว และประหยัดทรัพยากรกระดาษ

- การจัดเก็บเอกสารสำคัญในสำนวนคดีในรูปแบบไฟล์PDF เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการ สืบค้นทั้งยังสะดวกรวดเร็วต่อการให้บริการผู้ขอข้อมูล

- มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษารวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่นๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ