คู่มือการดำเนินงาน
การยกระดับการให้บริการสู่มาตรฐานของ

ศูนย์ราชการสะดวก

(Government Easy Contact Center : GECC)



ของสำนักงานประกันสังคม
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

กลุ่มพัฒนาระบบบริการ (กพร.)
สำนักงานประกันสังคม

นโยบายการยกระดับการให้บริการสู่มาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก
(Government Easy Contact Center : GECC)
ของสำนักงานประกันสังคม
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้มอบนโยบายในคราวประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ ให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานให้ได้มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ โดยมีมุมมองที่สำคัญของการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านสถานที่ ต้องเข้าถึงง่าย และสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ไม่สร้างภาระให้แก่ประชาชน

๒. ด้านบุคลากร ต้องมีจิตบริการ (Service Mind) การบริการมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

๓. ด้านงานบริการที่ให้บริการ ต้องสนองตอบความต้องการ โดยมีขั้นตอนการขอรับบริการของประชาชนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความง่ายต่อเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

๔. ด้านอื่นๆ ตามความเหมาะสม ตามภารกิจโดยทุกๆ ด้าน ต้องมีมาตรฐานในการบริการประชาชน

เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาลดังกล่าวในการให้สำนักงานประกันสังคมเป็นที่ยอมรับ เชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชน จึงขอให้ทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักงานประกันสังคม ดำเนินการปรับปรุงภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นไปตามมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก

(นายทศพล กฤตวงศ์วิมาน)
เลขาธิการสำนักงานประกันสังคม
๒๔ มีนาคม ๒๕๖๓

สารบัญ

หน้า

- การดำเนินงานยกระดับการให้บริการสู่มาตรฐาน ของศูนย์ราชการสะดวก ๑
- ปฏิทินการดำเนินการยกระดับการให้บริการสู่มาตรฐาน ของศูนย์ราชการสะดวก ๔
- คู่มือสำหรับหน่วยงานที่ขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี ๒๕๖๓ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ๗
- ตัวอย่าง (ร่าง) คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานขับเคลื่อนการยกระดับ การให้บริการสู่มาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก ๒๘
- ตัวอย่างแบบสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ๒๙
- ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๓๓
- ตัวอย่างรายงานผลการประเมินตนเอง ๓๔
- รายงานผลการปรับปรุงของหน่วยงาน ๓๖
- การสรุปถอดบทเรียนการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก ๔๖
- ใบสมัครขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่ ๔๗
- ใบสมัครขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก ๘๗
- ใบสมัครขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ๒๒๙
- ใบสมัครขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิ ๒๘๘
- ใบสมัครขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี ๓๒๓
- ใบสมัครขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา ๓๔๙
- ใบสมัครขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส ๔๔๒
- คำชี้แจงถึงสาเหตุที่ไม่ผ่านการตรวจคัดกรองเอกสารและการประเมินตนเอง เบื้องต้น ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ ๔๘๕

คู่มือการดำเนินงาน
การยกระดับการให้บริการสู่มาตรฐานของ
ศูนย์ราชการสะดวก
(Government Easy Contact Center : GECC)
ของสำนักงานประกันสังคม
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

การดำเนินงาน
การยกระดับการให้บริการสู่มาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก
(Government Easy Contact Center : GECC)

สำนักงานประกันสังคม ได้กำหนดแนวทางในการดำเนินงานการยกระดับยกระดับการให้บริการสู่มาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ดังนี้

๑. จัดตั้งคณะทำงานขับเคลื่อนการยกระดับการให้บริการสู่มาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัด เพื่อวางแผนการดำเนินงานออกแบบและปรับปรุงภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) รวมทั้ง รายงานผลการปฏิบัติงาน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน (ตัวอย่างตามเอกสารแนบ ๑)

๒. ศึกษาคู่มือสำหรับหน่วยงานที่สมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกประจำปี ซึ่งจะมีเกณฑ์และแนวทางการดำเนินงานที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดไว้ (ตัวอย่างตามเอกสารแนบ ๒) และจากการสรุปถอดบทเรียนการขอรับรองมาตรฐานฯ ที่ทางกลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้จัดทำและเผยแพร่ผ่านการสัมมนาผู้บริหาร/การประชุมเชิงปฏิบัติการ/อินทราเน็ตสำนักงานประกันสังคม (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร) (ตัวอย่างตามเอกสารแนบ ๓)

๓. จัดทำแบบสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งต้องครอบคลุมประเด็นอย่างน้อย ๖ ประเด็นดังนี้

- ประเภทงานบริการ
- วันและเวลาเปิดให้บริการ
- ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ
- สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ
- การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถออกแบบสำรวจเอง หรือ ใช้แบบสำรวจของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารที่ได้ร่วมกับกองวิจัยและพัฒนาจัดทำขึ้นมา (ตัวอย่างตามเอกสารแนบ ๔) หรือใช้แบบสำรวจของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารและจัดทำประเด็นคำถามเพิ่มเติม

โดยในการสำรวจอาจจะแจกกระดาษแบบสำรวจให้ผู้รับบริการกรอกข้อมูล หรือจัดทำแบบสำรวจในรูปแบบคิวอาร์โค้ดติดไว้ตามมุมต่างๆ ของสำนักงานเพื่อให้ผู้รับบริการตอบแบบสำรวจ และมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการนำผลสำรวจมาประมวลและวิเคราะห์ผลเป็นรายเดือน เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการต่อไป

๔. จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยอาจจะจัดทำเป็นกระดาษแบบสอบถามให้ผู้รับบริการกรอกข้อมูล หรือจัดทำแบบสอบถามในรูปแบบคิวอาร์โค้ดติดไว้ตามมุมต่างๆ ของสำนักงานเพื่อให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม หรือ จัดทำเป็นระบบกดคะแนน (ยิ้ม ๕ ระดับ) หรือนับคะแนนจากบัตรสี (เขียว เหลือง แดง) หรือ นับคะแนนจากลูกปิงปอง (เขียว เหลือง แดง) และมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการนำข้อมูลมาประมวลและวิเคราะห์ผลเป็นรายเดือน เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการต่อไป (ตัวอย่างตามเอกสารแนบ ๕)

๕. ให้จัดทำแนวปฏิบัติและมาตรฐานการให้บริการในเรื่องต่างๆ เช่น งานบริการตามภารกิจ การจัดการข้อร้องเรียน การรับโทรศัพท์ เป็นต้น

๖. ให้ดำเนินการ...

๖. ให้ดำเนินการสำรวจอาคาร สถานที่ การจัดบริการในจุดต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการทุกกลุ่ม เช่น ลูกจ้าง ผู้ประกันตน นายจ้าง สถานประกอบการ ผู้มีสิทธิ เครือข่าย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นต้น โดยเฉพาะคนพิการ ผู้สูงอายุ สตรีมีครรภ์

การออกแบบอาคารหรือสถานที่จะต้องมีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ โดยสามารถใช้งานได้จริง ตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

กฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่หรือบริการสาธารณะอื่นเพื่อให้คนพิการสามารถถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๕ ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๕ กำหนดให้มีดังนี้

- ที่นั่ง/พื้นที่จอดรถเข็นสำหรับคนพิการ
- ทางลาด
- พื้นผิดต่างสัมผัสสำหรับผู้พิการทางการมองเห็น
- บันไดเลื่อน
- ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ
- ราวกันตกหรือผนังกันตก
- ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้
- สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ
- โทรศัพท์สาธารณะ
- จุดบริการน้ำดื่ม
- ตู้บริการเงินด่วน (ATM) สำหรับคนพิการ
- ประตูสำหรับคนพิการ
- ห้องน้ำสำหรับคนพิการ
- ลิฟต์สำหรับคนพิการ
- ที่จอดรถสำหรับคนพิการ
- สัญญาณเสียงและแสงขอความช่วยเหลือ
- ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก
- ทางสัญจรสำหรับคนพิการ
- ตู้ไปรษณีย์สำหรับคนพิการ
- พื้นที่สำหรับหนีภัยสำหรับคนพิการ
- การประกาศเตือนภัยและตัวอักษาไฟวิ่ง/สัญญาณไฟเตือนภัย
- การประกาศข้อมูลที่เป็นประโยชน์และตัวอักษาไฟวิ่ง/ป้ายแสดงความหมาย
- เจ้าหน้าที่ให้บริการสำหรับคนพิการ อย่างน้อย ๑ คน

๗. ให้จัดทำรายงานผลการประเมินตนเอง (เอกสารแนบ ๖) ส่งให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหารภายในวันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๓

๘. ให้จัดทำรายงานผลการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ และรายงานผลการปรับปรุงของหน่วยงาน ส่งให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหารภายในวันที่ ๗ ของเดือนที่สิ้นสุดไตรมาสทุกไตรมาส

๙. หากหน่วยงาน...

๙. หากหน่วยงานใด ดำเนินการสำรวจหน่วยงานแล้วพบว่า จำเป็นต้องขอรับการจัดสรรงบประมาณเพื่อปรับปรุงหน่วยงาน ขอให้พิจารณาดังนี้

<u>การขอรับจัดสรรงบประมาณประจำปี ๒๕๖๓</u>

<u>กรณีสำนักงานประกันสังคมจังหวัด / สาขา</u>

- ให้จัดทำแบบเสนอโครงการส่งมายังสำนักงานเลขานุการกรม เพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากเงินเหลือจ่ายประจำปี ๒๕๖๓ จากกองคลัง (ต้องมีข้อมูลประกอบให้ชัดเจนว่าจะปรับปรุงอะไร เพื่อให้บริการอะไร ใช้งบประมาณเท่าไร เพื่อให้เกิดความชัดเจน ควรมีร่างการออกแบบ หรือร่าง TOR แนบมาด้วย และระบุให้ชัดเจนว่าจะดำเนินการเมื่อใด)

<u>กรณีสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่</u>

- ให้จัดทำแบบเสนอโครงการส่งมายังผู้ตรวจราชการกรมที่รับผิดชอบ กำกับดูแล เพื่อพิจารณาก่อนส่งกองคลัง เพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากเงินเหลือจ่ายประจำปี ๒๕๖๓ จากกองคลัง (ต้องมีข้อมูลประกอบให้ชัดเจนว่าจะปรับปรุงอะไร เพื่อให้บริการอะไร ใช้งบประมาณเท่าไร เพื่อให้เกิดความชัดเจน ควรมีร่างการออกแบบ หรือร่าง TOR แนบมาด้วย และระบุให้ชัดเจนว่าจะดำเนินการเมื่อใด)

<u>กรณีศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานภาค ๑ - ๕</u>

- ให้จัดทำแบบเสนอโครงการส่งมายังสำนักงานกองทุนเงินทดแทน เพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากเงินเหลือจ่ายประจำปี ๒๕๖๓ จากกองคลัง (ต้องมีข้อมูลประกอบให้ชัดเจนว่าจะปรับปรุงอะไร เพื่อให้บริการอะไร ใช้งบประมาณเท่าไร เพื่อให้เกิดความชัดเจน ควรมีร่างการออกแบบ หรือร่าง TOR แนบมาด้วย และระบุให้ชัดเจนว่าจะดำเนินการเมื่อใด)

<u>การขอรับจัดสรรงบประมาณประจำปี ๒๕๖๔</u>

<u>กรณีสำนักงานประกันสังคมจังหวัด / สาขา</u>

- ให้จัดทำแบบเสนอโครงการส่งมายังสำนักงานเลขานุการกรม เพื่อขอรับการจัดสรรงบประมาณประจำปี ๒๕๖๔ (ต้องมีข้อมูลประกอบให้ชัดเจนว่าจะปรับปรุงอะไร เพื่อให้บริการอะไร ใช้งบประมาณเท่าไร เพื่อให้เกิดความชัดเจน ควรมีร่างการออกแบบ หรือร่าง TOR แนบมาด้วย และระบุให้ชัดเจนว่าจะดำเนินการเมื่อใด)

<u>กรณีสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่</u>

- ให้จัดทำแบบเสนอโครงการส่งมายังผู้ตรวจราชการกรมที่รับผิดชอบกำกับดูแล เพื่อพิจารณาก่อนส่งกองคลัง เพื่อขอรับการจัดสรรงบประมาณประจำปี ๒๕๖๔ (ต้องมีข้อมูลประกอบให้ชัดเจนว่าจะปรับปรุงอะไร เพื่อให้บริการอะไร ใช้งบประมาณเท่าไร เพื่อให้เกิดความชัดเจน ควรมีร่างการออกแบบ หรือร่าง TOR แนบมาด้วย และระบุให้ชัดเจนว่าจะดำเนินการเมื่อใด)

<u>กรณีศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานภาค ๑ - ๕</u>

- ให้จัดทำแบบเสนอโครงการส่งมายังสำนักงานกองทุนเงินทดแทน เพื่อขอรับการจัดสรรงบประมาณประจำปี ๒๕๖๔ (ต้องมีข้อมูลประกอบให้ชัดเจนว่าจะปรับปรุงอะไร เพื่อให้บริการอะไร ใช้งบประมาณเท่าไร เพื่อให้เกิดความชัดเจน ควรมีร่างการออกแบบ หรือร่าง TOR แนบมาด้วย และระบุให้ชัดเจนว่าจะดำเนินการเมื่อใด)

****

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

มีนาคม ๒๕๖๓

ปฏิทินการดำเนินการยกระดับการให้บริการสู่มาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก
(Government Easy Contact Center : GECC) ของสำนักงานประกันสังคม

กำหนดการ	การดำเนินการ
การเตรียมความพร้อมในการเสนอขอรับรองมาตรฐานฯ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓	
ตุลาคม ๒๕๖๒	- ประชุมคณะทำงานขับเคลื่อนการยกระดับการให้บริการฯ - มีหนังสือแจ้งให้หน่วยงานในสังกัดทั่วประเทศดำเนินการปรับปรุงภาพลักษณ์และการให้บริการตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก(GECC)
ธันวาคม ๒๕๖๒ - มกราคม ๒๕๖๓	- ออกตรวจแนะนำหน่วยงานที่จะสมัครขอรับรองมาตรฐานฯ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓	- ประชุมคณะทำงานขับเคลื่อนการยกระดับการให้บริการฯ - จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (วันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓) เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และจัดทำข้อมูลที่จะส่งสมัครขอรับรองมาตรฐานฯ ก่อนที่จะส่งใบสมัครทางระบบ Online (www.psc.opm.go.th) ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี - ติดตาม ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ แก่ สปส.จังหวัด เพื่อผลักดันให้ส่งใบสมัครฯ ภายในวันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓
กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม ๒๕๖๓	- เตรียมความพร้อมการรับตรวจหากผ่านเข้ารอบที่ ๒ จะมีคณะกรรมการของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีไปตรวจประเมินในพื้นที่ประมาณเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓ หากหน่วยงานผ่านการพิจารณาจะได้รับโล่และใบประกาศภายในเดือนกันยายน ๒๕๖๓
การเตรียมความพร้อมในการเสนอขอรับรองมาตรฐานฯ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔	
มีนาคม ๒๕๖๓	- เสนอวาระเข้าที่ประชุมกรม (วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๓) เพื่อแจ้งการดำเนินงานปรับปรุงภาพลักษณ์และการให้บริการตามมาตรฐาน GECC - เสนอเลขาธิการเพื่อขอความเห็นชอบนโยบายการยกระดับการให้บริการฯ - มีหนังสือแจ้งให้หน่วยงานในสังกัดทั่วประเทศดำเนินการปรับปรุงภาพลักษณ์และการให้บริการตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก(GECC) เพื่อเตรียมความพร้อมในการส่งสมัครขอรับรองมาตรฐานฯ ประจำปี พ.ศ๒๕๖๔ - จัดทำคู่มือ และ ถอดบทเรียนการสมัครฯ - จัดทำแผนการติดตาม เพื่อออกไปยังพื้นที่ในการให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาแก่หน่วยงาน ในการดำเนินการปรับปรุงสำนักงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน GECC - ให้หน่วยปฏิบัติทั่วประเทศ รายงานผลการประเมินตนเองส่งกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ภายในวันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๓ - ให้หน่วยปฏิบัติทั่วประเทศ ที่จำเป็นต้องขอรับการจัดสรรงบประมาณเพื่อปรับปรุงหน่วยงาน ดำเนินการพิจารณาดังนี้

กำหนดการ	การดำเนินการ
	<u>การขอรับจัดสรรงบประมาณประจำปี ๒๕๖๓</u> <u>กรณีสำนักงานประกันสังคมจังหวัด / สาขา</u> - ให้จัดทำแบบเสนอโครงการส่งมายังสำนักงานเลขานุการกรม เพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากเงินเหลือจ่าย ประจำปี ๒๕๖๓ จากกองคลัง (ต้องมีข้อมูลประกอบให้ชัดเจนว่าจะปรับปรุงอะไร เพื่อให้บริการอะไร ใช้งบประมาณเท่าไร เพื่อให้เกิดความชัดเจน ควรมีร่างการออกแบบ หรือร่าง TOR แนบมาด้วย และระบุให้ชัดเจนว่าจะดำเนินการเมื่อใด) <u>กรณีสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่</u> - ให้จัดทำแบบเสนอโครงการส่งมายังผู้ตรวจราชการกรม ที่รับผิดชอบกำกับดูแล เพื่อพิจารณาก่อนส่งกองคลัง เพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากเงินเหลือจ่าย ประจำปี ๒๕๖๓ จากกองคลัง (ต้องมีข้อมูลประกอบให้ชัดเจนว่าจะปรับปรุงอะไรเพื่อให้บริการอะไร ใช้งบประมาณเท่าไร เพื่อให้เกิดความชัดเจนควรมีร่างการออกแบบ หรือร่าง TOR แนบมาด้วย และระบุให้ชัดเจนว่าจะดำเนินการเมื่อใด) <u>กรณีศูนย์พื้นฟูสมรรถภาพคนงานกาฯ ๓ - ๕</u> - ให้จัดทำแบบเสนอโครงการส่งมายังสำนักงานกองทุนเงินทดแทน เพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากเงินเหลือจ่าย ประจำปี ๒๕๖๓ จากกองคลัง (ต้องมีข้อมูลประกอบให้ชัดเจนว่าจะปรับปรุงอะไร เพื่อให้บริการอะไร ใช้งบประมาณเท่าไร เพื่อให้เกิดความชัดเจน ควรมีร่างการออกแบบ หรือร่าง TOR แนบมาด้วย และระบุให้ชัดเจนว่าจะดำเนินการเมื่อใด) **<u>การขอรับจัดสรรงบประมาณประจำปี ๒๕๖๔</u>** <u>กรณีสำนักงานประกันสังคมจังหวัด / สาขา</u> - ให้จัดทำแบบเสนอโครงการส่งมายังสำนักงานเลขานุการกรม เพื่อขอรับการจัดสรรงบประมาณประจำปี ๒๕๖๔ (ต้องมีข้อมูลประกอบให้ชัดเจนว่าจะปรับปรุงอะไร เพื่อให้บริการอะไร ใช้งบประมาณเท่าไร เพื่อให้เกิดความชัดเจน ควรมีร่างการออกแบบ หรือร่าง TOR แนบมาด้วย และระบุให้ชัดเจนว่าจะดำเนินการเมื่อใด) <u>กรณีสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่</u> - ให้จัดทำแบบเสนอโครงการส่งมายังผู้ตรวจราชการกรม ที่รับผิดชอบกำกับดูแล เพื่อพิจารณาก่อนส่งกองคลัง เพื่อขอรับการจัดสรรงบประมาณประจำปี ๒๕๖๔ (ต้องมีข้อมูลประกอบให้ชัดเจนว่าจะปรับปรุงอะไร เพื่อให้บริการอะไร ใช้งบประมาณเท่าไร เพื่อให้เกิดความชัดเจน ควรมีร่างการออกแบบ หรือร่าง TOR แนบมาด้วย และระบุให้ชัดเจนว่าจะดำเนินการเมื่อใด)

กำหนดการ	การดำเนินการ
	<u>กรณีศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานภาค ๑ - ๕</u> - ให้จัดทำแบบเสนอโครงการส่งมายังสำนักงานกองทุนเงินทดแทน เพื่อขอรับการจัดสรรงบประมาณประจำปี ๒๕๖๔ (ต้องมีข้อมูลประกอบให้ชัดเจนว่าจะปรับปรุงอะไร เพื่อให้บริการอะไร ใช้ งบประมาณเท่าไร เพื่อให้เกิดความชัดเจน ควรมีร่างการออกแบบ หรือร่าง TOR แนบมาด้วย และระบุให้ชัดเจนว่าจะดำเนินการเมื่อใด)
เมษายน ๒๕๖๓	- หน่วยปฏิบัติทั่วประเทศ ส่งรายงานภายในวันที่ ๗ ของเดือนที่สิ้นสุดไตรมาสทุกไตรมาส ดังนี้ (๑) รายงานผลการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ (๒) รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ (๓) รายงานผลการปรับปรุงของหน่วยงาน <u>หมายเหตุ</u> : ส่งงานทุกวันที่ ๗ ของเดือน เม.ย. / ก.ค. / ต.ค. / ม.ค. ของทุกปี
พฤษภาคม ๒๕๖๓ - มกราคม ๒๕๖๔	- ออกตรวจแนะนำหน่วยงานที่จะสมัครขอรับรองมาตรฐานฯ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ - ประชุมคณะทำงานขับเคลื่อนการยกระดับการให้บริการฯ
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔	- ประชุมคณะทำงานขับเคลื่อนการยกระดับการให้บริการฯ - จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และจัดทำข้อมูลที่จะส่งสมัครขอรับรองมาตรฐานฯ ก่อนที่จะส่งใบสมัครทางระบบ Online (www.psc.opm.go.th) ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี - ติดตาม ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ แก่ สปส.จังหวัด เพื่อผลักดันให้ส่งใบสมัครฯ ภายใน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔
กุมภาพันธ์ - พฤษภาคม ๒๕๖๔	- เตรียมความพร้อมการรับตรวจ หากผ่านเข้ารอบที่ ๒ จะมีคณะกรรมการของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีไปตรวจประเมินในพื้นที่ประมาณเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔ หากหน่วยงานผ่านการพิจารณาจะได้รับโล่และใบประกาศภายในเดือนกันยายน ๒๕๖๔

คู่มือสำหรับหน่วยงานที่สมัครขอรับการรับรองมาตรฐาน
การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓
ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

คู่มือสำหรับหน่วยงานที่สมัครขอรับการรับรองมาตรฐาน การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

ระยะเวลาการรับสมัคร : ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓
ผ่านระบบ Online เท่านั้น



๑. ขั้นตอนการสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

๑.๑ เข้าสู่เว็บไซต์ www.psc.opm.go.th และคลิกปุ่ม GECC Online เพื่อเข้าสู่ระบบการยื่นใบสมัคร Online



๑.๒ ระบบจะแสดงหน้าจอระบบ GECC Online ให้คลิก ลงทะเบียน เพื่อลงทะเบียน User และ Password เข้าสู่ระบบการสมัครออนไลน์



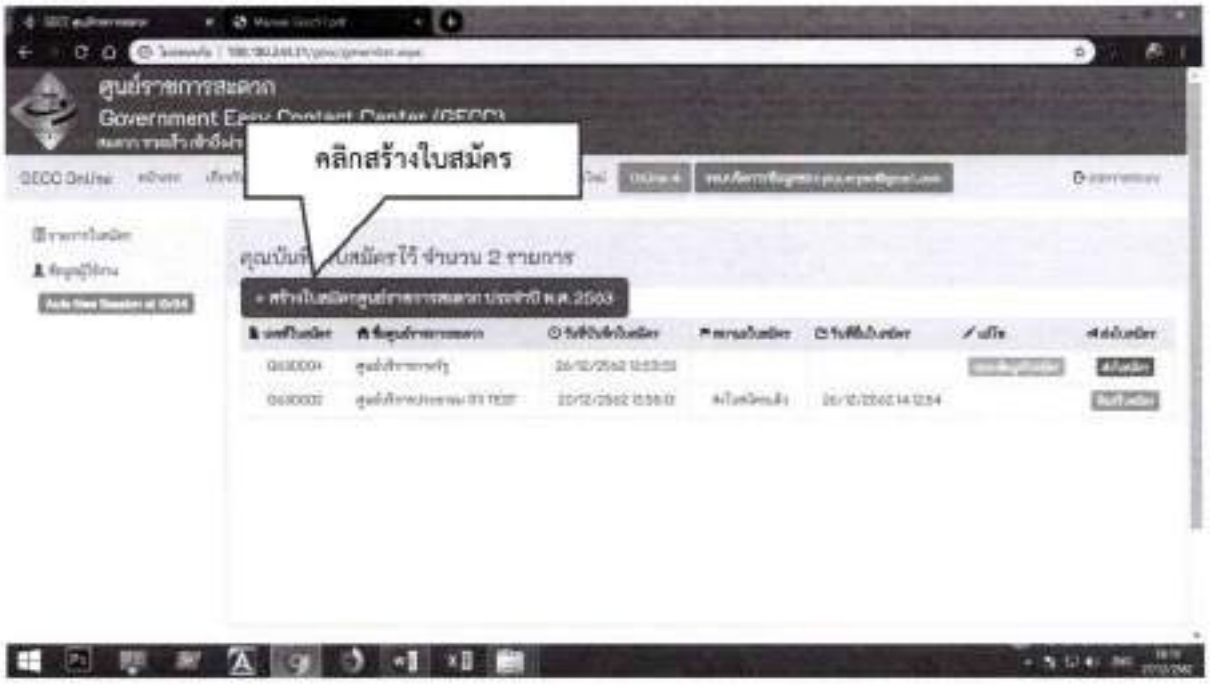
๑.๓ กรอกข้อมูลผู้ประสานงานของหน่วยงาน



๑.๔ ใส่ Email และ Password ที่ลงทะเบียนไว้เพื่อเข้าสู่ระบบ GECC และกดเข้าสู่ระบบ



๑.๕ คลิก สร้างใบสมัครศูนย์ราชการสะดวก



๑.๖ กรอกแบบฟอร์มใบสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก



๓.๗ เมื่อบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ระบบจะแจ้งเลขที่ใบสมัครและชื่อศูนย์ราชการสะดวกจากนั้นให้คลิกกรอกข้อมูลใบสมัคร



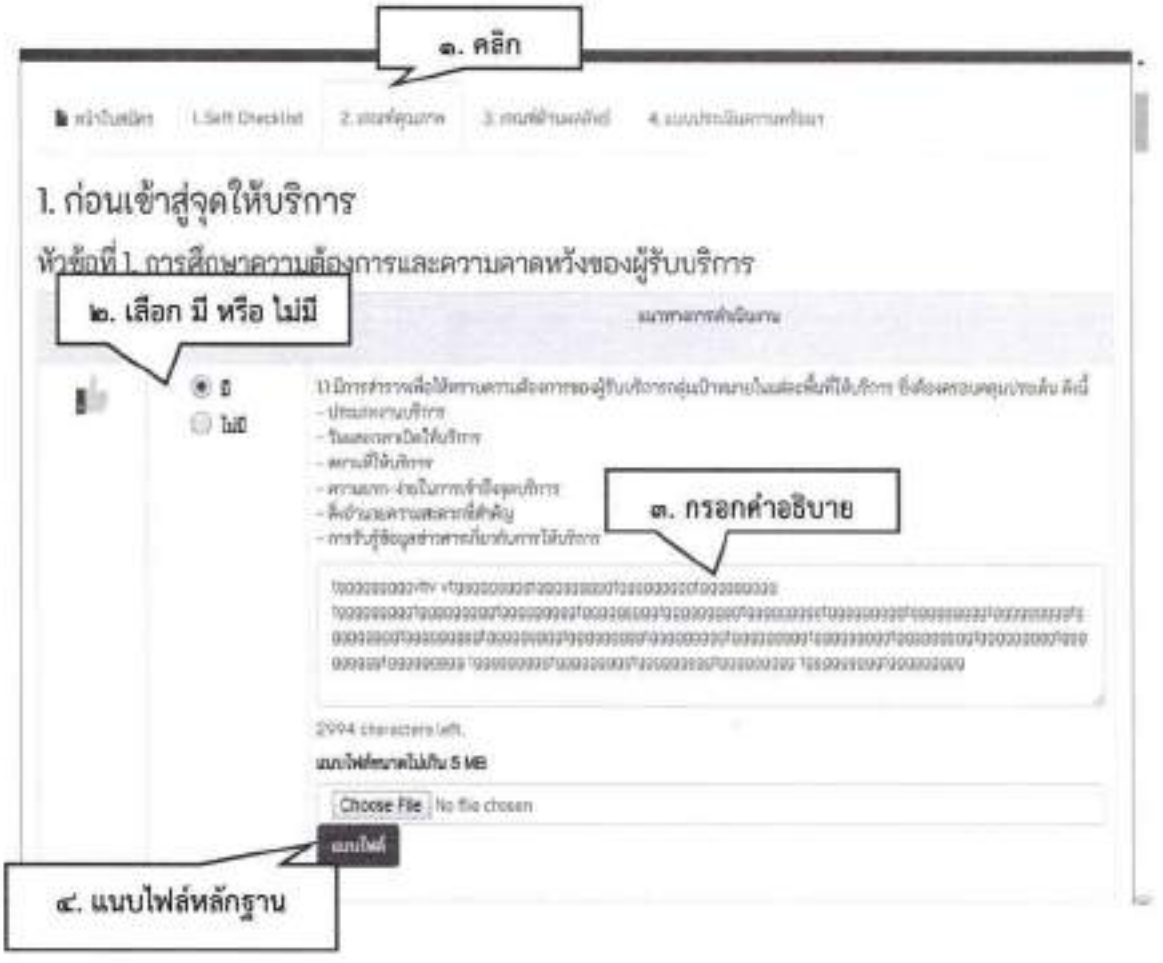
๓.๘ กรอกข้อมูลใบสมัครให้ครบถ้วน แล้วคลิก บันทึกข้อมูล ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถแก้ไขข้อมูลได้จนกว่าจะคลิกส่งใบสมัคร โดยข้อมูลที่หน่วยงานจะต้องกรอก มีดังนี้

๑) เกณฑ์ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self-Checklist) หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนโดยให้เลือก มี หรือ ไม่มี



๒) เกณฑ์ด้านคุณภาพ ประกอบด้วย เกณฑ์ขั้นพื้นฐาน (👍) ทั้งหมด ๓๔ ข้อ เกณฑ์ขั้นสูง (😊) ทั้งหมด ๑๘ ข้อ

- หน่วยงานจะต้องกรอกข้อความคำอธิบาย (สั้น กระชับ และชัดเจน) โดยข้อความจะต้องไม่เกิน ๓,๐๐๐ ตัวอักษร
- หน่วยงานจะต้องแนบไฟล์เพื่ออัพโหลดเอกสารที่เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์ด้านคุณภาพที่พิจารณาได้ในเชิงประจักษ์ โดยไฟล์จะต้องมีขนาดไม่เกิน ๕ MB (สามารถแนบเอกสารประกอบได้ทุกประเภท)



๓) เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ มี ๓ ข้อ รวม ๓๐ คะแนน

- หน่วยงานจะต้องกรอกข้อความคำอธิบาย (สั้น กระชับ และชัดเจน) โดยข้อความจะต้องไม่เกิน ๓,๐๐๐ ตัวอักษร
- หน่วยงานจะต้องแนบไฟล์เพื่ออัพโหลดเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์ด้านผลลัพธ์ที่พิจารณาได้ในเชิงประจักษ์ โดยไฟล์จะต้องมีขนาดไม่เกิน ๕ MB (สามารถแนบเอกสารประกอบได้ทุกประเภท)



๔) แบบประเมินความพร้อม (ต้องแนบไฟล์ก่อนส่งใบสมัคร)

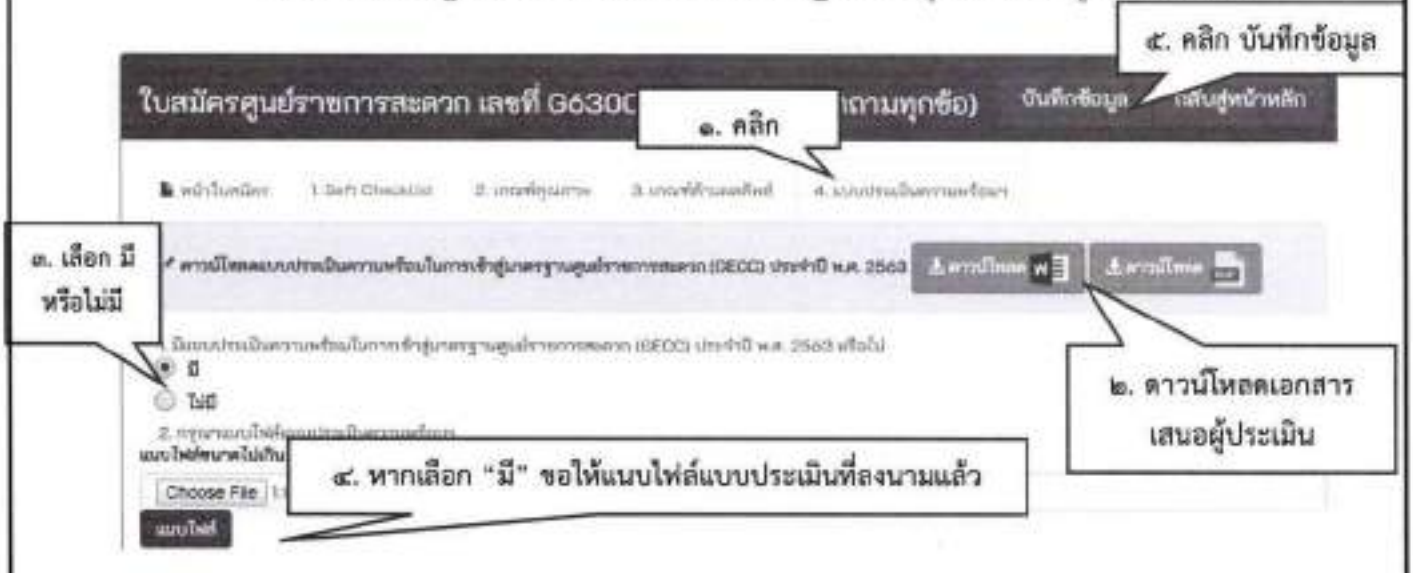
หน่วยงานจะต้องแนบไฟล์แบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก จึงจะสามารถส่งใบสมัครได้ โดย**ผู้ประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ จะแบ่งตามพื้นที่ตั้งของหน่วยบริการประชาชน ดังนี้**

๑. หน่วยบริการประชาชนที่**ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัด** ให้เสนอ ผวจ./ร.ผวจ. ที่ได้รับมอบหมาย

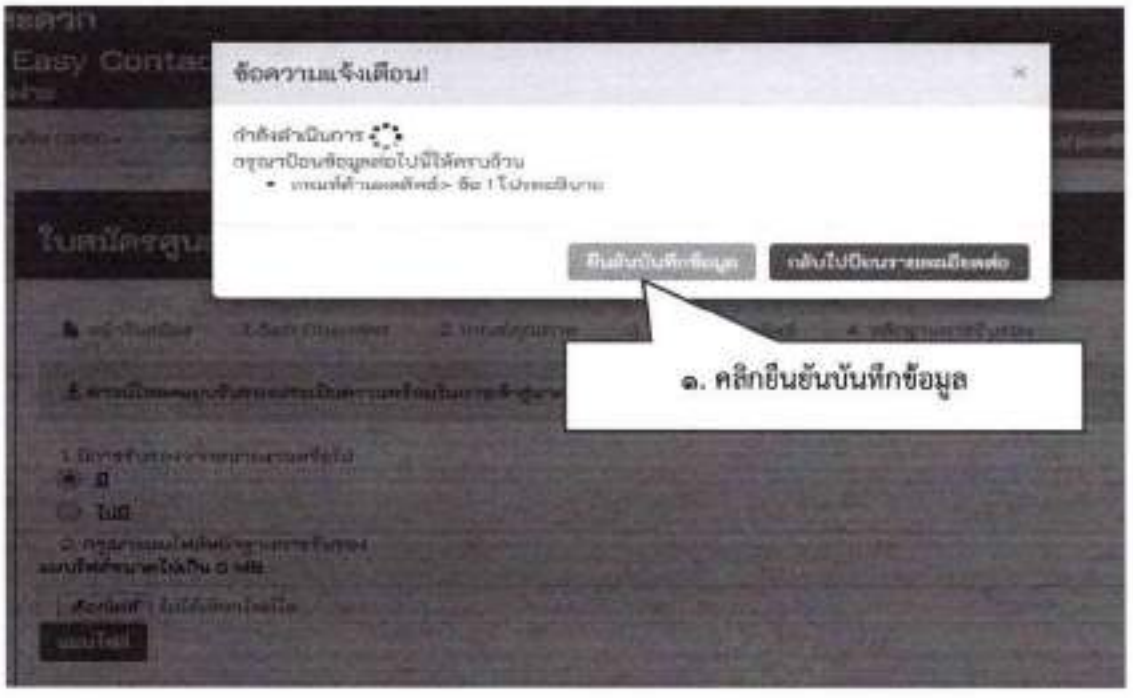
๒. หน่วยบริการประชาชนที่**ตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร** ให้เสนอดังนี้

๒.๑ หน่วยงานราชการ ให้เสนออธิบดี/รองอธิบดีขึ้นไป

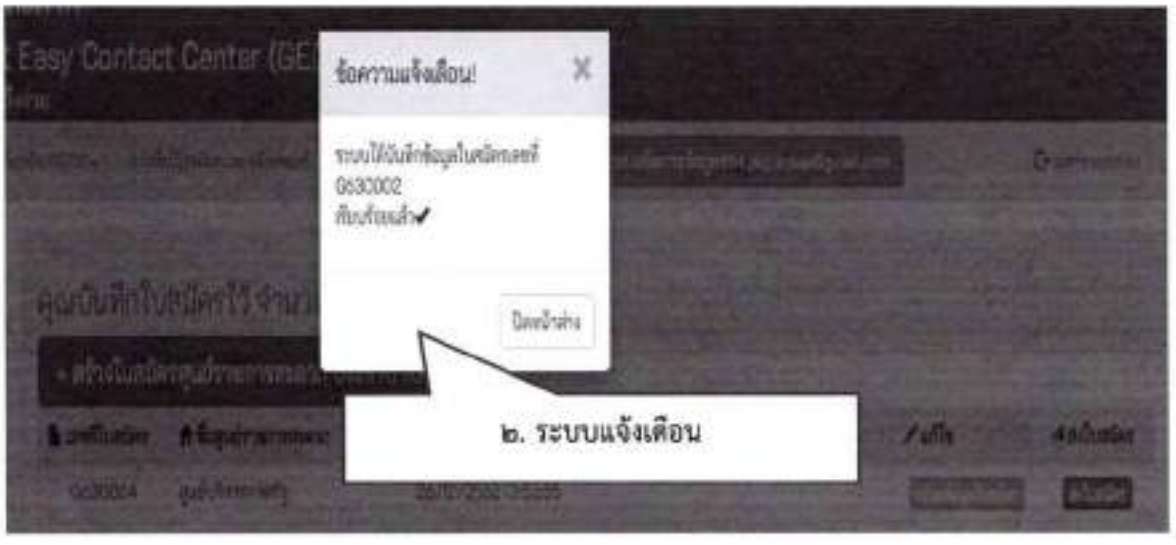
๒.๒ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ ให้เสนอผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน



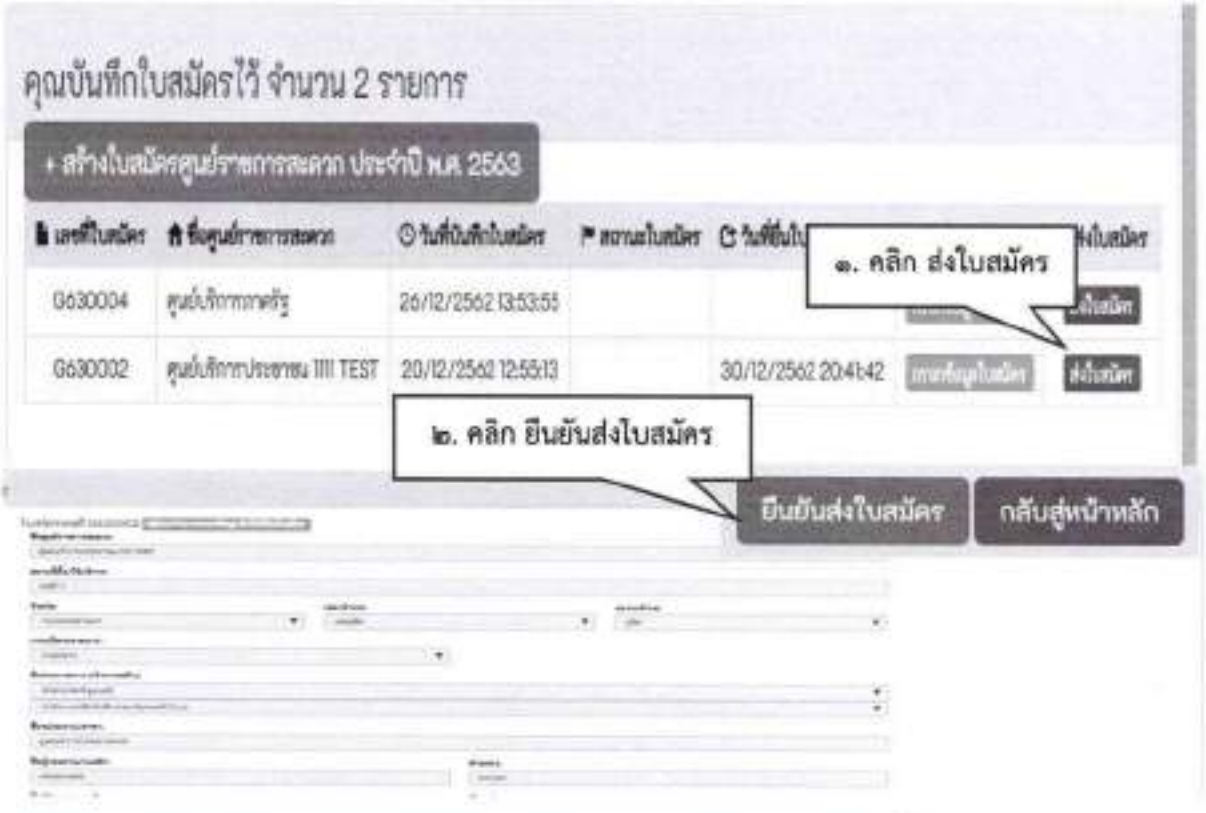
๑.๙ เมื่อกรอกข้อมูล ๑) เกณฑ์ด้านกายภาพแบบประเมินตนเอง (Self- Checklist) ๒) เกณฑ์ด้านคุณภาพ ๓) เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ครบถ้วนแล้ว และ ๔) แบบไฟล์แบบประเมินความพร้อมฯ เรียบร้อยแล้ว คลิก ยืนยันบันทึกข้อมูล

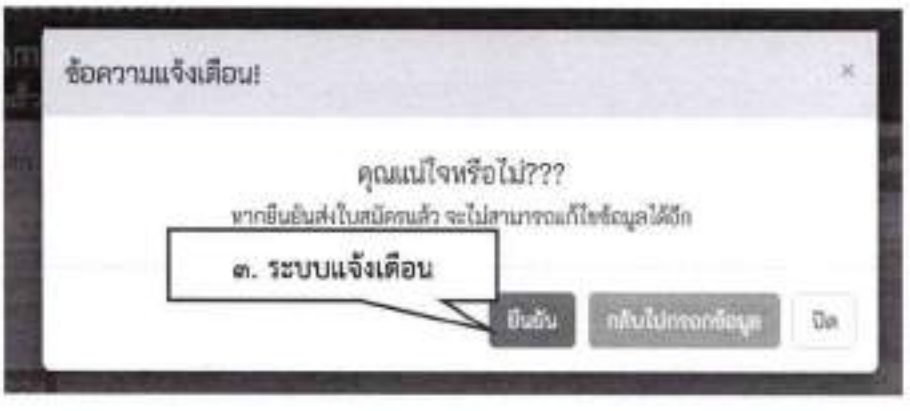


และระบบจะแจ้งเตือนการยืนยันบันทึกข้อมูล (เป็นเพียงการบันทึกข้อมูลไว้เท่านั้น มิใช่การส่งใบสมัคร) ดังภาพ



๓.๓๐ เมื่อต้องการส่งใบสมัครที่ได้กรอกข้อมูลครบถ้วนแล้ว ให้คลิกปุ่ม **"ส่งใบสมัคร"** และระบบจะแจ้งเตือน **เพื่อยืนยันส่งใบสมัคร หากคลิกปุ่ม "ยืนยันส่งใบสมัคร" แล้ว จะไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้อีก**







๑.๑๑ หน้าจอการส่งใบสมัครสมบูรณ์ และการตรวจสอบสถานะใบสมัคร

หน่วยงานสามารถตรวจสอบสถานะใบสมัครของตนเองได้ที่แถบคำว่า "สถานะใบสมัคร" หากระบุคำว่า "ส่งใบสมัครแล้ว" คือระบบได้จัดเก็บข้อมูลใบสมัครของท่านเพื่อเข้าสู่กระบวนการตรวจประเมินเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถพิมพ์ใบสมัครของตนเองได้



๒. เงื่อนไขการพิจารณาเกณฑ์แต่ละด้าน

๒.๑ เกณฑ์แบบประเมินตนเอง (self - Checklist) มีทั้งหมด ๑๓ ข้อ หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ หากดำเนินการไม่ครบถ้วน จะไม่ได้รับการตรวจประเมินในลำดับต่อไป

๒.๒ เกณฑ์คุณภาพ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

- เกณฑ์พื้นฐาน สัญลักษณ์ 🔘 มี ๓๔ ข้อ รวม ๓๔ คะแนน
  หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกข้อ ๓๔ คะแนน
- เกณฑ์ขั้นสูง สัญลักษณ์ ◎ มี ๓๘ ข้อ
  หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ได้อย่างน้อย ๒๐ คะแนน

๒.๓ เกณฑ์ผลลัพธ์ มี ๓๐ คะแนน หน่วยงานจะต้องได้คะแนนอย่างน้อย ๑๖ คะแนน

๓. คำอธิบายแนวทางการดำเนินการ เกณฑ์ทั้ง ๓ ด้าน

๓.๑ <u>แบบประเมินตนเอง (Self - Checklist)</u> หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน หากหน่วยงานดำเนินการได้ไม่ครบทั้ง ๑๓ ข้อ ถือว่าไม่ผ่านการประเมินตนเอง

ข้อที่	การดำเนินการ	มี	ไม่มี
๑.	เวลาเปิดให้บริการ: มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา ๑๗.๐๐ – ๑๙.๐๐ น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๒.๐๐ น. เป็นต้น		
๒.	สถานที่บริการ : มีระบบการขนส่งที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง		
๓.	สถานที่บริการ : มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน		
๔.	สถานที่บริการ : มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟท์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างให้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น		
๕.	พื้นที่ให้บริการ : มีการออกแบบผังงานและระบบการให้บริการระหว่าง "จุดก่อนเข้าสู่บริการ" และ "จุดให้บริการ" ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ		
๖.	พื้นที่ให้บริการ : มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว		
๗.	พื้นที่ให้บริการ : ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากลทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน		
๘.	พื้นที่ให้บริการ : มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ		
๙.	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ : มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น		
๑๐.	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ : มีห้องน้ำที่สะอาดและถูกสุขลักษณะ		
๑๓.	ระบบคิว/จุดแรกรับ : มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม		
๑๒.	ระบบคิว/จุดแรกรับ : มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย		
๑๓.	ระบบการประเมินความพึงพอใจ : มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ		

๓.๒ คำอธิบายเกณฑ์คุณภาพ

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ			
๑. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ	☐ (👍)	๑.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	หน่วยงาน**ต้องมีการสำรวจความต้องการ**ของผู้รับบริการโดยใช้เทคนิควิธีการเพื่อให้ทราบความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีขนาดที่เหมาะสม และ**ต้องกำหนดครอบคลุมทั้ง ๖ ประเด็น** ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ (ผลการสำรวจไม่ควรเกินกว่า ๒ ปี)
	☐ (👍)	๑.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	หน่วยงานจะต้องมีรายงานผลการวิเคราะห์ตามข้อ ๑.๑ และนำผลมาออกแบบการระบบให้บริการได้
๒. งานบริการ	☐ (👍)	๒.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์	หน่วยงานต้องมีงานบริการครบทั้ง ๓ ประเภท ดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์
	☐ (👍)	๒.๒ มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการ	หน่วยงานมีงานบริการอะไรบ้างที่ไม่ต้องร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการ
	☐ (☺)	๒.๓ งานบริการที่เหมาะสม / งานบริการอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ	หน่วยงานมีการปรับปรุงงานบริการหลักตามผลการสำรวจในข้อ ๑.๑ และ/หรือมีการให้บริการอื่นที่ไม่ใช่ภารกิจหลักของหน่วยงานซึ่งเป็นผลจากการสำรวจในข้อ ๑.๑
๓. สถานที่บริการ	☐ (☺)	๓. มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ ตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	หน่วยงานจะต้องมีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ โดยสามารถใช้ได้จริง (ตามกฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่หรือบริการสาธารณะอื่นเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๕ ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๕) ดังต่อไปนี้ - ที่นั่ง/พื้นที่จอดรถเข็นสำหรับคนพิการ - ทางลาด - พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับผู้พิการทางการมองเห็น - บันไดเลื่อน

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
			- ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ - ราวกันตกหรือผนังกันตก - ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ - สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ - โทรศัพท์สาธารณะ - จุดบริการน้ำดื่ม - ตู้บริการเงินด่วน (ATM) สำหรับคนพิการ - ประตูสำหรับคนพิการ - ห้องน้ำสำหรับคนพิการ - ลิฟต์สำหรับคนพิการ - ที่จอดรถสำหรับคนพิการ - สัญญาณเสียงและแสงขอความช่วยเหลือ - ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก - ทางลัญจรสำหรับคนพิการ - ตู้โปรษณีย์สำหรับคนพิการ - พื้นที่สำหรับหนีภัยสำหรับคนพิการ - การประกาศเตือนภัยและตัวอักษรไหว้ง/สัญญาณไฟเตือนภัย - การประกาศข้อมูลที่เป็นประโยชน์และตัวอักษรไหว้ง/ป้ายแสดงความหมาย - เจ้าหน้าที่ให้บริการสำหรับคนพิการอย่างน้อย ๑ คน
๔. การออกแบบระบบงาน	☐ (✓)	๔.๑ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	หน่วยงานมีผังภาพการให้บริการหรือขั้นตอนที่แสดงให้เห็นถึงการให้บริการที่ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนทราบว่าไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน
	☐ (✓)	๔.๒ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน	หน่วยงานการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน และในกรณีที่ผู้รับบริการมีปัญหาสามารถติดต่อผู้ให้บริการได้โดยตรง
	☐ (✓)	๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลาค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน	หน่วยงานมีการจัดทำมีคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย สามารถอธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบันของหน่วยงานได้ ซึ่งไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน (คู่มืออาจอยู่ในรูปแบบระบบออนไลน์ก็ได้)
	☐ (✓)	๔.๔ การให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบการบริการของแต่ละจุดเป็นต้น	หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือคำถาม – คำตอบ (FAQ) เพื่อใช้สำหรับการให้บริการและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
	☐ (☺)	๔.๕ มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะ การรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น	หน่วยงานมีระบบการแจ้งเตือนและระบบการติดตามให้ประชาชนทราบว่าถึงกำหนดรอบระยะเวลาที่มาใช้บริการ โดยหน่วยงานอาจใช้เทคโนโลยีมาช่วยดำเนินการด้วยก็ได้
	☐ (☺)	๔.๖ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์	หน่วยงานจัดให้มีระบบ E-Service ที่สามารถให้บริการตามภารกิจของหน่วยงานได้ โดยประชาชนไม่ต้องเดินทางหรือไม่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
	☐ (☺)	๔.๗ มีแบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ ที่ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน หรือใช้แบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์	หน่วยงานมีการปรับปรุงแบบฟอร์มเพื่อให้ประชาชนเข้าใจง่ายและสั้น หรือประชาชนไม่ต้องกรอกข้อมูลเลย โดยหน่วยงานสามารถใช้แบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์หรือผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องกรอกแบบฟอร์มในการติดต่อ
๕. การจัดสรรบุคลากร	☐ (👍)	๕.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น	หน่วยงานมีการวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนให้เหมาะสมกับปริมาณงาน/เวลา โดยต้องจัดทำเป็นแผนกำลังคน และมีการเสนอความต้องการให้ผู้บริหารที่มีอำนาจพิจารณา
	☐ (👍)	๕.๒ มีการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	หน่วยงานมีการจัดสรรบุคลากรที่เหมาะสม โดยมีการจัดทำคำสั่งหรือตารางงานการให้บริการ
	☐ (👍)	๕.๓ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน	หน่วยงานมีวิธีการหรือแนวทางในการพิจารณาให้สิ่งจูงใจ เช่น พิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชน หรือคัดเลือกพนักงานดีเด่น เป็นต้น
๒. ระบบจุดให้บริการ			
๖. บุคลากรด้านการบริการ	☐ (👍)	๖.๑ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ	มีการจัดอบรมหรือให้ความรู้ด้านการให้บริการ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีบันทึก/รูปภาพการอบรมหรือให้ความรู้ด้านการให้บริการ
	☐ (👍)	๖.๒ เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบซอฟท์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	มีบันทึก/รูปภาพการอบรมการใช้งานระบบงานที่เกี่ยวข้องซอฟท์แวร์และเหมาะสมกับการให้บริการสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
	☐ (👍)	๖.๓ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานที่มีลักษณะเดียวกัน หรือประเภทเดียวกัน

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
	☐ (👍)	๖.๔ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ -สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต	เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานได้ - สามารถแก้ไขและรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต
	☐ (😊)	๖.๕ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสามารถริเริ่มหรือพัฒนางานบริการเกิดจากประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหามาพัฒนาแก้ไขซึ่งเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน
	☐ (😊)	๖.๖ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น	หน่วยงานมีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการในทุกช่องทางของระบบ online ที่จัดให้มีขึ้น และเจ้าหน้าที่รับทราบมาตรฐานนั้น
๗. ระบบการประเมินความพึงพอใจ	☐ (👍)	๗.๑ มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง	มีการนำผลการสำรวจมาปรับปรุงงานบริการให้เห็นอย่างชัดเจน
	☐ (👍)	๗.๒ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	ผลลัพธ์ความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่ได้จากการสำรวจของหน่วยงานเองหรือหน่วยงานภายนอก (third party) ต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ (หน่วยงานต้องระบุเป็นร้อยละของผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ)
๘. คุณภาพการให้บริการ และการจัดการข้อร้องเรียน	☐ (👍)	๘.๑ วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน)	หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทราบแนวทางการปฏิบัติงานนั้น
	☐ (👍)	๘.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	- หน่วยงานมีกลไกการจัดการข้อร้องเรียน มีการกำหนดช่องทางการรับเรื่อง ขั้นตอนการดำเนินการ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน และจัดให้มีวิธีการรับฟังข้อร้องเรียน รวมทั้งมีระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน
	☐ (😊)	๘.๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	หน่วยงานมีการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนในการให้บริการ และข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ โดยดูจากสถิติข้อมูลข้อร้องเรียนและสามารถนำมาจัดทำเป็นองค์ความรู้ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป
๙. ช่องทางการให้บริการ	☐ (😊)	๙. มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้ปรึกษารวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการและการให้คำปรึกษา รวมทั้งมีการจัดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ หรือสอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ			
๑๐. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน	☐ (👍)	๑๐.๑ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	มีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน ซึ่งต้องประกอบด้วย ๑. หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ๒. ผู้รับผิดชอบ ๓. ระยะเวลาดำเนินการ ๔. ผลดำเนินการ ๕. ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
	☐ (👍)	๑๐.๒ มีระบบการติดตามการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งนี้ กรณีเกิดปัญหาอาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาตามความเหมาะสม	มีระบบการติดตามที่ชัดเจน เพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการ ซึ่งเป็นปัญหาที่ไม่ได้เกิดจากจุดให้บริการ หรือเป็นการแก้ไขปัญหาในภาพรวม หรือในกรณีที่เกิดปัญหา อาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาตามความเหมาะสม
๑๑. การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย	☐ (☺)	๑๑. มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น	มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้น และมีวิธีการแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น หรือป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต
๑๒. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน	☐ (👍)	๑๒.๑ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสียและเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	มีการนำผลจากการติดตามงานปรับปรุงงานตามที่ได้มีการสำรวจ หรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานและสามารถแก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงงานบริการได้ตามเป้าหมาย
	☐ (👍)	๑๒.๒ มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและค้นหาข้อมูลได้ง่าย	มีคู่มือที่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย เช่น อยู่บนระบบออนไลน์ เป็นต้น ทั้งนี้ อาจไม่เป็นต้องมีการปรับปรุงตลอดเวลาก็ได้
๑๓. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง	☐ (👍)	๑๓.๑ การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น	มีการจัดอบรมภายในหน่วยงานหรือจากหน่วยงานภายนอกเกี่ยวกับทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และมีการสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น
	☐ (☺)	๑๓.๒ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	มีเอกสารหรือหลักฐานการแลกเปลี่ยนเรียนรู้/การใช้องค์ความรู้ เพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือเพื่อออกแบบหรือสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ รวมทั้งมีแหล่งข้อมูลองค์ความรู้เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงได้

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
๑๔. บุคลากรด้านเทคนิค	❐ (👍)	๑๔.๑ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน	มีบันทึก/ใบประกาศ ให้เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคของหน่วยงานหรือส่วนกลางเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการติดตั้งระบบโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน ฯลฯ (ไม่ใช่คุณวุฒิวิชาชีพ ตามวุฒิการศึกษา)
	❐ (👍)	๑๔.๒ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้ - ตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ - อธิบายลักษณะปัญหาระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีการตอบคำถาม แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบ และประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องกรณีเกิดปัญหา
๑๕. ระบบฐานข้อมูล	❐ (👍)	๑๕.๑ มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	มีการรวบรวม วิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ หรือกรณีมีปัญหาจากการใช้งาน หน่วยงานจัดทำข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้งานระบบเพื่อเสนอแนวทางปรับปรุง
	❐ (👍)	๑๕.๒ มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	เจ้าหน้าที่สามารถนำเข้าข้อมูลได้ และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลดังกล่าวได้ รวมถึงมีการนำผลมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานหรือเสนอแนะปรับปรุงระบบฐานข้อมูล
๑๖. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	❐ (👍)	๑๖.๑ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่องและปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด	- มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและปลอดภัย - มีการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้งานทันต่อสถานการณ์ - หน่วยงานระดับสาขาต้องมีการปฏิบัติตามแผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง
	❐ (👍)	๑๖.๒ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	- มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว - เจ้าหน้าที่สามารถใช้ประโยชน์จากระบบได้สะดวก รวดเร็ว และมีเรื่องคำถาม-คำตอบ (FAQ) ในระบบเกี่ยวกับภารกิจด้านการให้บริการของหน่วยงาน
๑๗. การบูรณาการวางแผนระบบ	❐ (👍)	๑๗. มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้งการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งหมายถึงหน่วยงานภายนอก
๑๘. การพัฒนาระบบการให้บริการ online	❐ (😊)	๑๘. มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสม	มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนแบบ Online และมีการกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทาง Online ที่จัดให้มีขึ้น

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
		สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล์ มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที -การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น	
๑๙. เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์	❐ (👍)	๑๙.๑ มีระบบ/แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ	- มีแผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ - มีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ
	❐ (👍)	๑๙.๒ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพใช้งานได้เสียงฟังชัดเจน - สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไปได้ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการเพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบ ของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ต้องมีคุณสมบัติครบทั้ง ๔ ข้อ ดังนี้ ๑. มีความพร้อมใช้งาน ๒. สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ ๓. มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ ๔. มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการ และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
๒๐. การพัฒนาระบบ Call center	❐ (☺)	๒๐.๑ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call center ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งต่อ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการเพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	มีระบบ Call Center และมีการส่งต่อ โดยจะใช้เบอร์โทรศัพท์หมายเลข ๔ หลัก หรือใช้เบอร์โทรศัพท์ในพื้นที่ก็ได้ แต่ต้องมีคุณสมบัติครบทั้ง ๓ ข้อ ดังนี้ ๑. สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ ๒. มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ ๓. มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการ และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
	❐ (☺)	๒๐.๒ มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของCall Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน ๕% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก	มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการของ Call Center ที่ชัดเจน และเจ้าหน้าที่รับทราบมาตรฐานนั้น

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
	☐ (☺)	๒๐.๓ เจ้าหน้าที่ Call center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด	มีรายงานหรือสถิติการปฏิบัติงานรายบุคคลแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ Call center ปฏิบัติงานตามมาตรฐานนั้น
๒๓. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น	☐ (☹)	๒๓. มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญเช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศคู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น	มีแผนการบริหารจัดการความเสี่ยง กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ โดยเน้นเรื่อง - ข้อมูลการให้บริการ - สถานที่ - บุคลากร - วัสดุอุปกรณ์ และมีการซักซ้อมแผนดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง
๔. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม			
๒๒. การขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรม	☐ (☺)	คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ	มีการคิดค้น และแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ
๒๓. การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (เกณฑ์เพื่อรองรับไทยแลนด์ ๔.๐)	☐ (☺)	- ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ - วิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์	มีงานบริการที่เชื่อมโยงแบบเรียลไทม์สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ทุกเวลาและสามารถนำมาพัฒนาการให้บริการเฉพาะหน่วย
๒๔. การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ	☐ (☺)	ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น	ลักษณะของศูนย์ราชการสะดวกมีความโดดเด่นที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น

๓.๓ เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

หลักเกณฑ์	คะแนนเต็ม
๑. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ	๑๐
๒. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจาก ความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง	๑๐
๓. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ	๑๐
รวม	๓๐

คำอธิบายเกณฑ์การประเมินด้านผลลัพธ์

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
๑. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ (๑๐ คะแนน)	มีการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น โดยมีผลเกินร้อยละ ๘๐	
๒. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง (๓๐ คะแนน)	๒.๑ กรณีศูนย์ราชการสะดวกทั่วไป มีระยะเวลาการรอคอยของผู้ใช้บริการตั้งแต่กดบัตรคิวจนได้รับบริการ ต่อคนต่อครั้งกี่นาที ยกตัวอย่างผู้ใช้บริการอย่างน้อย ๓ คน ๒.๒ กรณีสถานพยาบาล/โรงพยาบาล มีระยะเวลาการรอคอยของผู้ใช้บริการตั้งแต่การรับบัตรคิวจนถึงการพบแพทย์ ต่อคนต่อครั้งกี่นาที ยกตัวอย่างผู้ใช้บริการอย่างน้อย ๓ คน ๒.๓ มีจำนวนช่องทางการให้บริการกี่ช่องทาง โดยแบ่งเป็นช่องทางหลัก และช่องทางอื่น ๆ	
๓. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (๓๐ คะแนน)	๓.๑ มีระบบอะไรบ้างที่สามารถให้บริการได้จากทุกที่ และมีการวิเคราะห์ผลจากระบบมาปรับปรุงการให้บริการอย่างไร ๓.๒ ร้อยละของผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละเท่าใดของกลุ่มเป้าหมาย	

๔. แนวทางการเตรียมพร้อมเบื้องต้น

๔.๑ หลักฐานการสมัคร Online

หน่วยงานจะต้องส่งเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์ที่เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์การให้บริการของศูนย์ราชการที่หน่วยงานได้ดำเนินการแล้วผ่านระบบ Online การรับสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี เพื่อประกอบการพิจารณาตรวจคัดกรองเอกสารเบื้องต้นและการตรวจประเมินในพื้นที่

๔.๒ การเตรียมพร้อมในการตรวจประเมินในพื้นที่

- ก่อนรับการตรวจประเมินฯ : เตรียมความพร้อมตามวัน และเวลา ที่ฝ่ายเลขานุการฯ คณะอนุกรรมการฯ ประสานแจ้งให้ทราบ โดยเตรียมพร้อมด้านพื้นที่ เอกสาร บุคลากร หรือจัดทำคลิปวีดีโอนำเสนอผลงานการให้บริการและสิ่งที่โดดเด่น

- **รับการตรวจประเมินในพื้นที่** : คณะอนุกรรมการฯ จะพิจารณาพื้นที่การให้บริการประชาชน การสัมภาษณ์/ซักถามผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ รวมทั้งพิจารณาข้อมูลเพิ่มเติมอื่น ๆ ซึ่งหน่วยงานอาจดำเนินการดังนี้

๑. ชี้แจงข้อมูลการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ อาจเป็นการนำเสนอโดย power point หรือ presentation ที่เน้นการให้บริการและสิ่งที่โดดเด่นของหน่วยงาน โดยใช้ระยะเวลาสั้น ๆ

๒. เตรียมเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับคณะอนุกรรมการฯ ใช้ประกอบการพิจารณา

๓. ชี้แจงเพิ่มเติมตามที่คณะอนุกรรมการฯ ซักถาม (สั้น กระชับ และตรงประเด็น)

- **หลังรับการตรวจประเมินฯ** หน่วยงานสามารถสอบถามข้อมูลและติดตามข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการตรวจประเมินมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ได้ที่ Facebook : คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

๕. การรับรองมาตรฐาน

๕.๑ ระยะเวลารับรอง

การให้การรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก มีระยะเวลา ๓ ปี

๕.๒ จุดติดตั้ง ตราสัญลักษณ์ศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

ติดไว้บริเวณที่ประชาชนเห็นได้อย่างชัดเจน ณ จุดให้บริการที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก เพื่อเป็นเครื่องหมายที่แสดงให้รู้ว่าประชาชนจะได้รับการบริการที่มีมาตรฐาน GECC สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

๖. ปฏิทินการดำเนินการของคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

มกราคม - กุมภาพันธ์	- ประชุมชี้แจงทำความเข้าใจเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก - เปิดรับสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
มีนาคม	รับรองผลการตรวจคัดกรองเอกสารและชี้แจงกรณีไม่ผ่านการคัดกรองเอกสาร
เมษายน – กรกฎาคม	ลงพื้นที่ตรวจประเมินมาตรฐานทั่วประเทศ
สิงหาคม	ประกาศและแจ้งผลการรับรองมาตรฐาน (หนังสือ/เว็บไซต์)
กันยายน	จัดพิธีมอบโล่และตราสัญลักษณ์ให้แก่ศูนย์ราชการสะดวกที่ผ่านการรับรอง

๗. ช่องทางการติดต่อสื่อสารคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ที่อยู่ : เลขที่ ๑ ทำเนียบรัฐบาล ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐
หมายเลขโทรศัพท์ : ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๘๕ , ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๕ , ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๓
หมายเลขโทรสาร : ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕
Facebook : คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก

ตัวอย่าง

(ร่าง)

คำสั่งสำนักงานประกันสังคมจังหวัด.....

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานขับเคลื่อนการยกระดับการให้บริการ
สู่มาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก
(Government Easy Contact Center : GECC)
ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัด.....

ตัวอย่าง

(ร่าง)

คำสั่งสำนักงานประกันสังคมจังหวัด.....

ที่ ...../.....

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานขับเคลื่อนการยกระดับการให้บริการสู่มาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัด.....

.....

ตามที่ พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้มอบนโยบายในคราวประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๓ กันยายน ๒๕๕๘ ให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานให้ได้มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน โดยเน้นเรื่อง "สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย" และ สำนักงานประกันสังคมได้กำหนดนโยบายการยกระดับการให้บริการสู่มาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดทุกหน่วยงานดำเนินการปรับปรุงภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก นั้น

เพื่อเป็นการสนับสนุนการดำเนินงานดังกล่าว อันนำไปสู่การยกระดับการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ แต่งตั้งคณะทำงานขับเคลื่อนการยกระดับการให้บริการสู่มาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัด..... ประกอบด้วย

(๑) หัวหน้ากลุ่มงาน.....	ประธานคณะทำงาน
(๒) หัวหน้าส่วนงาน....	คณะทำงาน
(๓) หัวหน้าส่วนงาน....	คณะทำงาน
(๔) หัวหน้าส่วนงาน....	คณะทำงาน
(๕) หัวหน้าส่วนงาน....	คณะทำงาน
(๖) หัวหน้าฝ่ายบริหาร....	คณะทำงานและเลขานุการ
(๗) เจ้าหน้าที่ฝ่าย....	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(๑) วางแผนการดำเนินงาน ออกแบบและปรับปรุงภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

(๒) รายงานผลการปฏิบัติงาน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน

(๓) ปฏิบัติงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ..... มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(.....)

ประกันสังคมจังหวัด.....

ตัวอย่าง
แบบสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
ของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่..... /
จังหวัด..... / สาขา.....

ตัวอย่าง

แบบสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

ของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ / จังหวัด / สาขา .....

แบบสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

สำนักงานประกันสังคมต้องการที่จะทราบความต้องการและความคาดหวังของท่าน เพื่อนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาให้คุณภาพของการบริการนั้นสามารถสนองตอบความพึงพอใจของท่านได้ จึงขอความกรุณาท่านช่วยสละเวลาเพียงไม่เกิน ๕ นาที เพื่อตอบคำถามเหล่านี้ ขอบคุณค่ะ/ครับ

*จำเป็น

ท่านเป็นผู้ประกันตนหรือนายจ้าง *

- ○ ผู้ประกันตน / ผู้มีสิทธิ / ผู้แทน
- ○ สถานประกอบการ / นายจ้าง / ผู้แทน
- ○ อื่นๆ

แบบสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

*จำเป็น

ประเภทและลักษณะของงานบริการ

ท่านมาติดต่อเรื่องอะไร (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ) *

- ☐ ขอรับสิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคม
- ☐ ขอรับสิทธิประโยชน์กองทุนเงินทดแทน
- ☐ การเงิน
- ☐ งานทะเบียนและประสานการแพทย์
- ☐ งานสมทบและการตรวจสอบ
- ☐ มาตรา ๔๐
- ☐ อื่นๆ : .....

ท่านต้องการ/คาดหวังกับการบริการในเรื่องเหล่านี้ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ) *

- ☐ ขั้นตอนไม่ยุ่งยากและซับซ้อน
- ☐ ขั้นตอนเป็นไปตามคู่มือบริการประชาชน
- ☐ มีระยะเวลารวดเร็วตรงตามคู่มือบริการประชาชน
- ☐ มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับปรุงการให้บริการ
- ☐ มีบริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต (เพื่อจะได้ไม่ต้องมารับบริการด้วยตนเอง)
- ☐ อื่นๆ : .....

แบบสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

*จำเป็น

ช่วงเวลาการให้บริการ

ท่านสะดวกเข้ารับบริการในวัน-เวลาใด *

- ☐ วันจันทร์-ศุกร์ (เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.)
- ☐ วันจันทร์-ศุกร์ (เวลา ๑๖.๓๐-๑๘.๓๐ น.)
- ☐ วันเสาร์อาทิตย์ (เวลา ๐๙.๐๐-๑๒.๐๐ น.)
- ☐ อื่นๆ : .....

แบบสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

*จำเป็น

สถานที่ให้บริการ

ท่านต้องการ/คาดหวังกับสถานที่ที่ให้บริการอย่างไร (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ) *

- ☐ ความกว้างขวางไม่แออัด
- ☐ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย
- ☐ มีแสงสว่างเพียงพอ
- ☐ ห้องสุขาเพียงพอและสะอาด
- ☐ ป้ายเตือนระวังอันตรายในจุดต่างๆ
- ☐ อื่นๆ : .....

แบบสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

*จำเป็น

ความยากง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ

ท่านต้องการ/คาดหวังในการเดินทางมายังจุดบริการอย่างไร (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)*

- ☐ การสอบถามเส้นทางก่อนเดินทาง
- ☐ แผนที่นำทางในเว็บไซต์
- ☐ ระบบขนส่งสาธารณะเข้าถึงได้
- ☐ ป้ายบอกทางตามท้องถนน
- ☐ ระยะเวลาในการเดินทาง
- ☐ อาคารสำนักงานสามารถมองเห็นได้ชัดเจน
- ☐ ที่จอดรถที่เพียงพอ
- ☐ อื่นๆ : .....

แบบสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

*จำเป็น

สิ่งอำนวยความสะดวก

ท่านต้องการ/คาดหวังกับสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)*

- ☐ มีระบบลำดับคิวที่โปร่งใสและเป็นธรรม
- ☐ จุดพักรอ (ที่นั่ง) ที่เพียงพอและสะดวกสบาย
- ☐ มีสิ่งอำนวยความสะดวกพิเศษสำหรับ สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ และผู้ทุพพลภาพ
- ☐ มีเครื่องมืออำนวยความสะดวก อื่นๆ อาทิ กระดาษ ปากกา คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ
- ☐ มีป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการ
- ☐ มีบริการเครื่องดื่มและของว่าง
- ☐ มีบริการ Free WIFI
- ☐ มีการใช้เทคโนโลยีมาลดขั้นตอน
- ☐ อื่นๆ : .....

แบบสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

*จำเป็น

การบริการข้อมูลข่าวสาร

ท่านต้องการ/คาดหวังเกี่ยวกับการบริการข้อมูลข่าวสารอย่างไร (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)*

- ☐ มีผังภาพแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน
- ☐ มีมุมบริการข้อมูลข่าวสาร
- ☐ มีการเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ที่ใช้งานง่าย รวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์
- ☐ มีการรับเรื่องราวร้องทุกข์และสามารถแก้ไขได้รวดเร็ว ชัดเจน และเป็นธรรม
- ☐ การประชาสัมพันธ์เชิงรุกถึงบ้านเรือน ชุมชน หรือสถานประกอบการ
- ☐ หน่วยงานมีช่องทางเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายและมีเนื้อหาน่าสนใจและเป็นประโยชน์
- ☐ ระบบการแจ้งเตือนทาง SMS/Line/Email/จดหมาย
- ☐ อื่นๆ : .....

ท่านต้องการ/คาดหวังเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และการให้ข้อมูลข่าวสารอย่างไร (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)*

- ☐ มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอ
- ☐ มีทักษะ ความรู้ และความชำนาญ
- ☐ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน
- ☐ สามารถตอบข้อซักถามและแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการได้
- ☐ ไมตรีจิตและความกระตือรือร้น
- ☐ การแต่งกายสะอาดเรียบร้อย
- ☐ มีความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ
- ☐ มีเจ้าหน้าที่ประจำจุดประชาสัมพันธ์ และให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง
- ☐ อื่นๆ : .....

แบบสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

* จำเป็น

ภาพรวมความพึงพอใจในการบริการ

โปรดให้คะแนนในเรื่องต่างๆ เหล่านี้ *

	ไม่เห็นด้วยมาก	ไม่เห็นด้วย	ปากกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วยมาก
ท่านได้รับบริการตรงตาม ความต้องการ	○	○	○	○	○
ท่านได้รับความสะดวกตามวันเวลา ที่เปิดให้บริการ	○	○	○	○	○
ท่านเห็นว่าสถานที่ให้บริการ มีความเหมาะสม	○	○	○	○	○
ท่านสามารถเข้าถึงจุดบริการ ได้โดยสะดวก	○	○	○	○	○
ท่านได้รับความสะดวกสบาย ในการเข้ารับบริการ	○	○	○	○	○
ท่านได้รับประโยชน์จาก ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	○	○	○	○	○

ท่านมีอะไรจะบอกเราเพิ่มเติมหรือไม่

คำตอบของคุณ

.....

.....

.....

ตัวอย่าง
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตัวอย่าง

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

<u>แบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสำนักงานประกันสังคม</u>

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

.....ชาย

.....หญิง

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการรับบริการจากเจ้าหน้าที่

๒. มีความพร้อมในการติดต่อประสานงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่

	๑	๒	๓	๔	๕	
ไม่พอใจมาก	.....	.....	.....	.....	.....	พอใจมาก

๓. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ

	๑	๒	๓	๔	๕	
ไม่พอใจมาก	.....	.....	.....	.....	.....	พอใจมาก

๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง

	๑	๒	๓	๔	๕	
ไม่พอใจมาก	.....	.....	.....	.....	.....	พอใจมาก

๕. ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง

	๑	๒	๓	๔	๕	
ไม่พอใจมาก	.....	.....	.....	.....	.....	พอใจมาก

๖. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ

	๑	๒	๓	๔	๕	
ไม่พอใจมาก	.....	.....	.....	.....	.....	พอใจมาก

๗. ข้อแนะนำหรือข้อร้องเรียน

.....

.....

.....

ตัวอย่าง
รายงานผลการประเมินตนเอง

ตัวอย่าง

รายงานผลการประเมินตนเอง

๑. หน่วยงานจะต้องมีการดำเนินการตามเกณฑ์ที่ ๑ ซึ่งมี ๑๓ ข้อให้ครบถ้วน หากไม่ครบทั้ง ๑๓ ข้อ ถือว่าไม่ผ่านการประเมินตนเอง

๒. หน่วยงานต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และต้องกำหนดครอบคลุมอย่างน้อย ๖ ประเด็น ดังนี้

- ประเภทงานบริการ
- วันและเวลาเปิดให้บริการ
- สถานที่ให้บริการ
- ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ
- สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ
- การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

ตารางการรายงานผลการประเมิน ได้จัดทำตามหัวข้อการดำเนินการตามเกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ

ข้อที่	การดำเนินการ	มี/ไม่มี	คำอธิบาย
๑.	เวลาเปิดให้บริการ : มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา ๑๗.๐๐-๑๙.๐๐ น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา ๐๙.๐๐-๑๒.๐๐ น. เป็นต้น		
๒.	สถานที่บริการ : มีระบบการขนส่งที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง		
๓.	สถานที่บริการ : มีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน		
๔.	สถานที่บริการ : มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟท์), มีทางลาดสำหรับรถเข็น, มีพื้นที่ว่างให้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น		
๕.	พื้นที่ให้บริการ : มีการออกแบบผังงานและระบบการให้บริการระหว่าง "จุดก่อนเข้าสู่บริการ" และ "จุดให้บริการ" ที่อำนวยความสะดวก ทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชนเพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ		

ข้อที่	การดำเนินการ	มี/ไม่มี	คำอธิบาย
๖.	พื้นที่ให้บริการ : มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว		
๗.	พื้นที่ให้บริการ : ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากลทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน		
๘.	พื้นที่ให้บริการ : มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ		
๙.	การจัดเตรียมวัสดุ/ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ : มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น		
๑๐.	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ : มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ		
๑๑.	ระบบคิว/จุดแรกรับ : มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม		
๑๒.	ระบบคิว/จุดแรกรับ : มีจุดแรกรับในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการหรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย		
๑๓.	ระบบการประเมินความพึงพอใจ : มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ		

รายงานผลการปรับปรุงของหน่วยงาน

รายงานผลการปรับปรุงของหน่วยงาน

แบบฟอร์มการรายงานผลการปรับปรุงนี้ จัดทำขึ้นตามหัวข้อและแนวทางการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์ที่ ๒ เกณฑ์ด้านคุณภาพ

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		การจัดบริการของ สปส. กทม.พท. / สปส.จังหวัด / สาขา..... /ศฟง.ภาค.....
๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ			
๑. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ	☐ (☺)	๑.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ ซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	
	☐ (☺)	๑.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	
๒. งานบริการ	☐ (☺)	๒.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์	
	☐ (☺)	๒.๒ มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการ	
	☐ (☺)	๒.๓ งานบริการที่เหมาะสม /งานบริการอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ	

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		การจัดบริการของ สปส. กทม.พท. / สปส.จังหวัด / สาขา..... /ศฟง.ภาค.....
๓. สถานที่บริการ	❐ (☺)	๓.๓ มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๓ รายการ ตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ดังนี้ - ที่นั่ง/พื้นที่จอดรถเข็นสำหรับคนพิการ - ทางลาด - พื้นผิดต่างสัมผัสสำหรับผู้พิการทางการมองเห็น - บันไดเลื่อน - ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ - ราวกันตกหรือผนังกันตก - ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ - สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ - โทรศัพท์สาธารณะ - จุดบริการน้ำดื่ม - ตู้บริการเงินด่วน (ATM) สำหรับคนพิการ - ประตูสำหรับคนพิการ - ห้องน้ำสำหรับคนพิการ - ลิฟต์สำหรับคนพิการ - ที่จอดรถสำหรับคนพิการ - สัญญาณเสียงและแสงขอความช่วยเหลือ - ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก - ทางสัญจรสำหรับคนพิการ - ตู้โปรษณีย์สำหรับคนพิการ - พื้นที่สำหรับหนีภัยสำหรับคนพิการ - การประกาศเตือนภัยและตัวอักษรไฟวิ่ง/สัญญาณไฟเตือนภัย - การประกาศข้อมูลที่เป็นประโยชน์และตัวอักษรไฟวิ่ง/ป้ายแสดงความหมาย - เจ้าหน้าที่ให้บริการสำหรับคนพิการอย่างน้อย ๓ คน	

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		การจัดบริการของ สปส. กทม.พท. / สปส.จังหวัด / สาขา..... /ศฟง.ภาค.....
๔. การออกแบบระบบงาน	❐ (👍)	๔.๑ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	
	❐ (👍)	๔.๒ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน	
	❐ (👍)	๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ครอบคลุม ถูกต้องและทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน	
	❐ (👍)	๔.๔ การให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบการบริการของแต่ละจุด เป็นต้น	
	❐ (☺)	๔.๕ มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการและระบบ การติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะ การรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น	
	❐ (☺)	๔.๖ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์	
	❐ (☺)	๔.๗ มีแบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ ที่ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน หรือใช้แบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์	

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		การจัดบริการของ สปส. กทม.พท. / สปส.จังหวัด / สาขา..... /ศฟง.ภาค.....
๕. การจัดสรรบุคลากร	❐ (✍)	๕.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการ ด้านกำลังคนที่จำเป็น	
	❐ (✍)	๕.๒ มีการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหารหรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	
	❐ (✍)	๕.๓ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน	
๒. ระบบจุดให้บริการ			
๖. บุคลากรด้านการบริการ	❐ (✍)	๖.๑ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ	
	❐ (✍)	๖.๒ เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบซอฟท์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	
	❐ (✍)	๖.๓ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง	
	❐ (✍)	๖.๔ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต	
	❐ (☺)	๖.๕ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	
	❐ (☺)	๖.๖ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น	

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		การจัดบริการของ สปส. กทม.พท. / สปส.จังหวัด / สาขา..... /ศฟง.ภาค.....
๗. ระบบการประเมินความพึงพอใจ	❐ (👍)	๗.๑ มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง	
	❐ (👍)	๗.๒ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	
๘. คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน	❐ (👍)	๘.๑ วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน)	
	❐ (👍)	๘.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	
	❐ (☺)	๘.๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	
๙. ช่องทางการให้บริการ	❐ (☺)	๙. มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้ปรึกษารวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	
๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ			
๑๐. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน	❐ (👍)	๑๐.๑ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	
	❐ (👍)	๑๐.๒ มีระบบการติดตามการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งนี้ กรณีเกิดปัญหาอาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาตามความเหมาะสม	
๑๑. การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย	❐ (☺)	๑๑. มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการ ที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น	

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		การจัดบริการของ สปส. กทม.พท. / สปส.จังหวัด / สาขา..... /สพง.ภาค.....
๑๒. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน	❐ (👍)	๑๒.๑ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสียและเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	
	❐ (👍)	๑๒.๒ มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและค้นหาข้อมูลได้ง่าย	
๑๓. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง	❐ (👍)	๑๓.๑ การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น	
	❐ (☺)	๑๓.๒ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	
๑๔. บุคลากรด้านเทคนิค	❐ (👍)	๑๔.๑ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติ การ และโปรแกรมประยุกต์การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน	
	❐ (👍)	๑๔.๒ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้ - ตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ - อธิบายลักษณะปัญหาระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ	
๑๕. ระบบฐานข้อมูล	❐ (👍)	๑๕.๑ มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		การจัดบริการของ สปส. กทม.พท. / สปส.จังหวัด / สาขา..... /ศฟง.ภาค.....
	❐ (👍)	๑๕.๒ มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	
๑๖. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	❐ (👍)	๑๖.๑ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่องและปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด	
	❐ (👍)	๑๖.๒ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถามคำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	
๑๗. การบูรณาการวางแผนระบบ	❐ (👍)	๑๗.มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อน และความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้งการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	
๑๘. การพัฒนาระบบการให้บริการ online	❐ (☺)	๑๘. มีการพัฒนาระบบการให้บริการซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนผ่านช่องทาง ที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล์ มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น	

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		การจัดบริการของ สปส. กทม.พท. / สปส.จังหวัด / สาขา..... /ศฟง.ภาค.....
๑๙. เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์	❐ (👍)	๑๙.๑ มีระบบ/แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ	
	❐ (👍)	๑๙.๒ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพ ใช้งานได้เสียงฟังชัดเจน - สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไปได้ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการเพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	
๒๐. การพัฒนาระบบ Call center	❐ (☺)	๒๐.๑ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call center ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งต่อ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการเพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	
	❐ (☺)	๒๐.๒ มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง	

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		การจัดบริการของ สปส. กทม.พท. / สปส.จังหวัด / สาขา..... /คฟง.ภาค.....
		- อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรกไม่เกิน ๕% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก	
	❐ (☺)	๒๐.๓ เจ้าหน้าที่ Call center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด	
๒๑. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น	❐ (✎)	๒๑. มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญเช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศคู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น	
๔. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม			
๒๒. การขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรม	❐ (☺)	คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ	
๒๓. การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (เกณฑ์เพื่อรองรับไทยแลนด์ ๔.๐)	❐ (☺)	- ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ - วิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์	
๒๔. การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ	❐ (☺)	ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น	

เกณฑ์การประเมินด้านผลลัพธ์

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	การจัดบริการของ สปส. กทม.พท. / สปส.จังหวัด / สาขา..... /ศฟง.ภาค.....
๑.ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ	มีการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้นโดยมีผลเกินร้อยละ ๘๐	
๒.ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง	๒.๑ กรณีศูนย์ราชการสะดวกทั่วไป มีระยะเวลาการรอคอยของผู้ใช้บริการตั้งแต่กดบัตรคิวจนได้รับบริการ ต่อคนต่อครั้งกี่นาที ยกตัวอย่างผู้ใช้บริการอย่างน้อย ๓ คน ๒.๒ กรณีสถานพยาบาล/โรงพยาบาล มีระยะเวลาการรอคอยของผู้ใช้บริการตั้งแต่การรับบัตรคิวจนถึงการพบแพทย์ต่อคนต่อครั้งกี่นาที ยกตัวอย่างผู้ใช้บริการอย่างน้อย ๓ คน ๒.๓ มีจำนวนช่องทางการให้บริการกี่ช่องทาง โดยแบ่งเป็นช่องทางหลักและช่องทางอื่น ๆ	
๓.การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะ งานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ	๓.๑ มีระบบอะไรบ้างที่สามารถให้บริการได้จากทุกที่ และมีการวิเคราะห์ผลจากระบบมาปรับปรุงการให้บริการอย่างไร ๓.๒ ร้อยละของผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละเท่าใดของกลุ่มเป้าหมาย	

การสรุปถอดบทเรียนการขอรับรองมาตรฐาน
การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

การสรุปถอดบทเรียนการขอรับรองมาตรฐาน
การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้ดำเนินการถอดบทเรียนการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ โดยมีการเตรียมความพร้อมเพื่อผลักดันให้หน่วยงานสมัครขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี ๒๕๖๓ ดังนี้

๑. แต่งตั้งคณะทำงานขับเคลื่อนการยกระดับการให้บริการ สู่มาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)

๒. ประชุมคณะทำงานฯ จำนวน ๒ ครั้ง

๓. คณะทำงานฯ ออกตรวจติดตามการดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ณ หน่วยงานที่มีความพร้อมและประสงค์จะสมัครฯ จำนวน ๕ แห่ง และหน่วยงานที่คณะทำงานฯ มีความเห็นว่ามีความพร้อมทางด้านกายภาพ จำนวน ๘ แห่ง

๔. ประชุมคณะทำงานฯ เพื่อสรุปผลการตรวจติดตามการดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) โดยสรุปผลว่ามีหน่วยงานใดบ้างที่มีความพร้อมในการสมัครขอรับรองมาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวกประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓

๕. ประชุมเชิงปฏิบัติการ การยกระดับการให้บริการสู่มาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ เพื่อให้หน่วยงานที่จะสมัครขอรับรองมา Workshop ข้อมูลเพื่อใช้ในการสมัครของรับรองฯ

๖. ติดตามการกรอกใบสมัครเพื่อขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ทางระบบ Online และทางไปรษณีย์ของแต่ละหน่วยงานจนสามารถส่งใบสมัครได้สำเร็จ

ทั้งนี้ได้นำเอกสารการสมัครของหน่วยงานที่สมัครขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ มาเพื่อให้หน่วยงานได้เป็นตัวอย่างในการเตรียมความพร้อมในการสมัครขอรับรองฯ ในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งมีหน่วยงานดังต่อไปนี้

๑. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่
๒. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก
๓. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์
๔. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิ
๕. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี
๖. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา
๗. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส



ใบสมัครขอรับการรับรองมาตรฐาน
การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
(Government Easy Contact Center : GECC)
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่





แบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

ของหน่วยบริการประชาชน ชื่อ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่

ตามที่คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกได้เชิญชวนหน่วยงานของรัฐสมัครเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ นั้น

จังหวัด/กระทรวง/กรม แพร่ ได้ร่วมกับภาคประชาชนที่เกี่ยวข้องประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐาน GECC จากเอกสารใบสมัครของ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่ เลขที่ ๕๐ ถนนร่องฮ้อ ตำบลในเวียง อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ แล้ว เห็นว่า

ข้อ	หลักเกณฑ์	เงื่อนไขผ่านการประเมินความพร้อม	ผลการประเมิน	
			พร้อม (✓)	ไม่พร้อม (✗)
๑	เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ (Self-Checklist)	มีครบถ้วน ๑๓ ข้อ	✓	
๒	เกณฑ์ที่ ๒ ด้านคุณภาพ เฉพาะเกณฑ์พื้นฐาน (สัญลักษณ์ : ◆)	มีครบถ้วน ๒๔ ข้อ	✓	
หมายเหตุ : ผลการประเมินต้องพร้อมทั้ง ๒ ข้อ จึงจะได้รับการพิจารณาเอกสารสมัครขอรับรองมาตรฐานต่อไป				

ลงชื่อ .....ผู้ประเมิน
(นายวรญาณ บุญญราช)
รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ตำแหน่ง ผู้ว่าราชการจังหวัดแพร่
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้ประเมิน :

๑. หน่วยบริการประชาชน**ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัด** ให้เสนอ ผวจ./ร.ผวจ. ที่ได้รับมอบหมาย

๒. หน่วยบริการประชาชน**ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร** ให้เสนอดังนี้

๒.๑ หน่วยงานราชการ ให้เสนออธิบดี/รองอธิบดีขึ้นไป

๒.๒ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ ให้เสนอผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน



แบบรายงานการประเมินตนเอง

ตามแนวทางการเสนอขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

(Government Easy Contact Center : GECC)

หน่วยงานสำนักงานประกันสังคม : จังหวัดแพร่

คำชี้แจง

เป็นการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน การจัดทำเอกสารการดำเนินการของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่/จังหวัด/สาขา ที่สมัครขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)ประกอบด้วย

๑. เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ มีลักษณะเป็น (SELF Checklist) ไม่มีคะแนน แต่เป็นเงื่อนไขที่หน่วยงานต้องผ่านทุกข้อ

๒. เกณฑ์ที่ ๒ ด้านคุณภาพ แบ่งเป็น ๒ ประเภท

- เกณฑ์พื้นฐาน หมายถึง สัญลักษณ์ 👍มี ๓๔ ข้อ ข้อละ ๑ คะแนน รวม ๓๔ คะแนน
- เกณฑ์ขั้นสูง หมายถึง สัญลักษณ์ ☺ มี ๑๘ ข้อ ข้อละ ๒ คะแนน รวม ๓๖ คะแนน

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่

เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist)

เป็นเงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน

ข้อที่	การดำเนินการ	มี	ไม่มี
๑.	เวลาเปิดให้บริการ : มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา ๑๗.๐๐ – ๑๙.๐๐ น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๒.๐๐ น. เป็นต้น	√	
๒.	สถานที่บริการ : มีระบบการขนส่งที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง	√	
๓.	สถานที่บริการ : มีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน	√	
๔.	สถานที่บริการ : มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการสตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟท์)มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น	√	
๕.	พื้นที่ให้บริการ : มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง "จุดก่อนเข้าสู่บริการ" และ "จุดให้บริการ" ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชนเพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ	√	
๖.	พื้นที่ให้บริการ : มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	√	
๗.	พื้นที่ให้บริการ : ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากลทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน	√	
๘.	พื้นที่ให้บริการ : มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ	√	
๙.	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ : มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น	√	
๑๐.	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ : มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ	√	
๑๑.	ระบบคิว/จุดแรกรับ :มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม	√	
๑๒.	ระบบคิว/จุดแรกรับ : มีจุดแรกรับในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการหรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย	√	
๑๓.	ระบบการประเมินความพึงพอใจ :มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	√	

ภาพถ่ายประกอบการประเมิน
การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)
สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่

๑. เวลาเปิดให้บริการ



๒. สถานที่บริการ









๓. สถานที่บริการ









๔. สถานที่บริการ









๕. พื้นที่ให้บริการ









๖. พื้นที่ให้บริการ









๗. พื้นที่ให้บริการ





๘. พื้นที่ให้บริการ :









๙. การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ





๑๐. การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ





๑๑. ระบบคิว/จุดแรกรับ



๑๒. ระบบคิว/จุดแรกรับ











๑๓. ระบบการประเมินความพึงพอใจ














จังหวัดแพร่
สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่

เกณฑ์ที่ ๒ เกณฑ์ด้านคุณภาพ

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ		
๑. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ	❐ (✓)	๑.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็นดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่ เปิดบริการวันจันทร์-ศุกร์ เวลา ๐๘.๐๐ – ๑๖.๓๐ น. และเพิ่มบริการโดยไม่มีการพักเที่ยง และได้จัดทำ QR CODE เพื่อให้ผู้รับบริการแบบสอบถามและประเมินผลทุกเดือน ตั้งแต่ ๑ มกราคม ๒๕๖๓





หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน
๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ		
	❐ (✓)	๑.๒มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่ มีการสำรวจความต้องการของนายจ้าง ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน และผู้มีสิทธิที่มารับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความต้องการของนายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน และผู้มีสิทธิด้านต่าง ๆ คือ

(๑) ประเภทงานบริการ

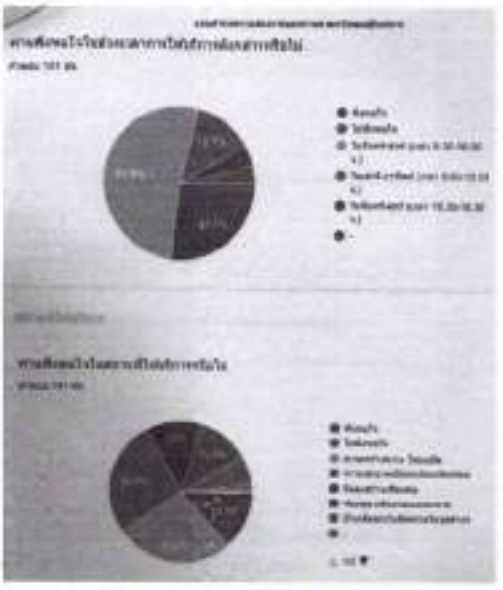
(๒) ช่วงเวลาที่ให้บริการ

(๓) สถานที่ให้บริการ

(๔) ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ

(๕) สิ่งอำนวยความสะดวก

การบริการข้อมูลข่าวสาร





หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ		
๒. งานบริการ	❐ (✓)	๒.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงาน ดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่ มีงานบริการครอบคลุมประเภทงานดังนี้
-งานบริการข้อมูลข่าวสาร
-งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ มีกล่องแสดงความคิดเห็น,มีแสดงเบอร์โทรศัพท์ของประกันสังคมจังหวัดกรณีไม่ได้รับความสะดวกและโทรศัพท์ ๑๕๐๖ ซึ่งสามารถโทรได้ ๒๔ ชั่วโมง
-งานบริการด้านภารกิจของหน่วยงาน ได้แก่การคุ้มครองและดูแลผู้ประกันตนและลูกจ้างให้ได้รับสิทธิประโยชน์ตามที่กฎหมายกำหนด







หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ		
	❐ (👍)	๒.๒ มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่ มีป้ายและแนบภาพมีการบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการตามพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวก ๒๕๔๘





	❐ (☺)	๒.๓ งานบริการที่เหมาะสม / งานบริการอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่ให้บริการไม่หยุดพักเที่ยง,มีจุดบริการน้ำดื่ม,มีที่นั่งสำหรับคนพิการ,มีรถเข็นนั่งสำหรับคนพิการ,มีที่จอดรถสำหรับคนพิการ,มีห้องน้ำสำหรับคนพิการ











หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ		
๓. สถานที่บริการ	❐ (☺)	๓.๑ มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ ตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับคนพิการที่มาติดต่อรับบริการได้แก่

๑.ทางลาด

๒.ที่นั่งสำหรับคนพิการ

๓.ราวกันตก

๔.มีถังขยะล้อ

๕.มีประตูบานเลื่อน

๖.มีห้องน้ำคนพิการ

๗.มีที่จอดรถคนพิการ

๘.มีสัญญาณเสียง/แสง ขอความช่วยเหลือ(มีในห้องน้ำ/ทางลาดทางขึ้น)

๙.มีป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก

๑๐.มีจุดบริการน้ำดื่ม

๑๑.มีสถานที่ติดต่อประชาสัมพันธ์

๑๒.มีทางสัญจร

๑๓.มีพื้นที่สำหรับหนีภัย

















หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน
๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ		
๔. การออกแบบระบบงาน	❐ (✓)	๔.๑ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่ จัดทำแผนผัง ขั้นตอนระบบงาน ๓๖ กระบวนงานไว้ที่บริเวณสำนักงาน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเห็นชัดเจน จุดก่อนเข้าบริการ จัดให้มีเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์แนะนำการให้บริการและมีระบบบัตรคิวและจุดนั่งสำหรับตรวจสอบเอกสาร













หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ		
	❐ (✓)	๔.๒ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ/รูปถ่าย/หมายเลขโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ที่ประจำทุกโต๊ะที่รับบริการและกรณีที่ผู้รับบริการมีปัญหาสามารถติดต่อประกันสังคมจังหวัดได้โดยตรง





	❐ (✓)	๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานอยู่ในอินทราเน็ตและศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเลคทรอนิกส์ของสำนักงานประกันสังคมตามภารกิจที่ถูกต้องเป็นปัจจุบันคู่มือกระบวนงานอำนวยความสะดวกตามพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกฯ พ.ศ.๒๕๔๘ จำนวน ๓๖ กระบวนงาน





หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ		
	❐ (👍)	๔.๔ การให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบการบริการของแต่ละจุด เป็นต้น
สำนักงานประกันสังคม(ศสน.) มีแนวคำถาม-คำตอบที่เกี่ยวกับการชี้แจง ข้อมูลที่ถามบ่อย และมีการทำ KMในสำสำนักงานและ แจ้งเวียน ๑๗ คำถาม 		
	❐ (☺)	๔.๕ มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะ การรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น
สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่ (๑) จัดทำบังสือแจ้งให้ ผปต.มารับเงินกรณีชราภาพ (๒) มี SMS แจ้งเตือน ม.39 เรื่องการจ่ายเงินสมทบ (๓) จัดทำคู่มือ ปชช. ตาม พรบ.อำนวยความสะดวกฯ (๔) ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สปส./เว็บศูนย์ข้อมูลข่าวสาร (๕) หนังสือแจ้งให้นายจ้างกรณีกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน (ถ่ายหนังสือแนบ) 		

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ		
	❒ (☺)	๔.๖ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์

สำนักงานประกันสังคม มีช่องทางการแจ้งข่าวสารแก่ผู้รับบริการ ผ่านทาง เว็บไซต์ , กลุ่มไลน์ ระบบ e-Filing, ระบบอิเล็กทรอนิกส์ E-payment ระบบ e-receipt,sso Mobile Application













หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน	
๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ		
	❒ (☺)	๔.๗ มีแบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ ที่ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน หรือใช้แบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่ มีระบบ e-Form สามารถเสียบบัตรประชาชนของผู้รับบริการเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลเข้าระบบได้แบบอัตโนมัติ



๕. การจัดสรรบุคลากร	❒ (👍)	๕.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น

มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น โดยกลุ่มงานอัตรากำลังและระบบงาน กองทรัพยากรบุคคล สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) มีหน้าที่วิเคราะห์และประเมินความต้องการด้านอัตรากำลังของสำนักงานประกันสังคมจังหวัด/สาขา เขตพื้นที่ เพื่อให้มีอัตรากำลังที่เหมาะสมกับปริมาณงาน



	❒ (👍)	๕.๒มีการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหารหรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก

สำนักงานประกันสังมจังหวัดแพร่ มีการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก

หัวข้อ	แนวทางการดำเนินงาน		
๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ			
	❐ (✓)	๕.๓ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน	
สำนักงานประกันสังคม การจัดสวัสดิการซึ่งเป็นสิ่งจูงใจให้แก่บุคลากร ดังนี้ - สหกรณ์ออมทรัพย์กระทรวงแรงงาน - ชุดฟอร์มสปส. - พนักงานประกันสังคม ได้รับค่าตอบแทนประจำปี จำนวน ๓ เดือน - ประกวดพนักงานมีจริยธรรมดีเด่นและได้รับรางวัลประจำปี ๒๕๖๒ - มีการประกาศผู้ได้รับคำชมเชยดีเด่นรายเดือน โดยให้ผู้รับบริการเป็นผู้ประเมินความพึงพอใจ			
หัวข้อ			**แนวทางการดำเนินงาน**
๒. ระบบจุดให้บริการ			
๖. บุคลากรด้านการบริการ	❐ (✓)	๖.๑ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ	
สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) มีแผนปฏิบัติการโครงการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรสำนักงานประกันสังคม ประจำปี ๒๕๖๓ และในส่วนของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะ ในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น พัฒนาทีมงาน,KM จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ 			
	❐ (✓)	๖.๒ เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบซอฟท์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	
สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่ มีการจัดส่งเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเข้ารับการฝึกอบรมตามกำหนดการของสำนักเทคโนโลยีและสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคม			

หัวข้อ			แนวทางการดำเนินงาน
๒. ระบบจุดให้บริการ			
	❐ (☺)	๖.๓ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการทดแทนกันได้ทุกจุดบริการโดยจะจัดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานแทนกัน

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่ เจ้าหน้าที่ให้บริการทดแทนกันได้ทุกจุดบริการโดยจะจัดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานแทนกัน

	❐ (☺)	๖.๔ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต

เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้
- สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้
- สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามมาตรฐานการให้บริการ
- การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต

นอกจากนี้ หัวหน้างานทุกส่วนงานสามารถให้บริการทดแทนกันได้เพราะมีประสบการณ์ในการทำงานหลายส่วนงานและมีหัวหน้าฝ่ายในการให้คำแนะนำ

	❐ (☺)	๖.๕ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่ เชิญเจ้าหน้าที่แต่ละส่วนงานเข้าประชุมทุกเดือนเพื่อทราบปัญหาและสาเหตุเพื่อนำไปแก้ไขให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดทำให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเป็นผู้มีจิตบริการสามารถแนะนำ การบริการที่สะดวกและลดภาระแก่ผู้มาขอรับบริการเป็นประจำเช่น ในด้านเอกสาร และการขอเอกสารเพิ่มโดยเจ้าหน้าที่จะเป็นผู้ดำเนินการแทนผู้รับบริการ เป็นต้น,มีกริ่งสัญญาณเพื่อขอรับบริการกรณีเป็นผู้พิการโดยให้เจ้าหน้าที่มาบริการถึงจุด (one stop service)



หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน
๒. ระบบจุดให้บริการ		
	❐ (☺)	๖.๖ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น
การให้บริการงานประกันสังคมผ่านระบบผ่านทาง เว็บไซต์ , กลุ่มไลน์เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ภายใน๓๐ นาที ส่วนการขอใช้บริการงานประกันสังคมผ่านระบบอิเลคทรอนิกส์เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ภายใน ๑ วันที่นายจ้างยื่นแบบขอใช้บริการ		
๗. ระบบการประเมินความพึงพอใจ	❐ (👍)	๗.๑ มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง
	❐ (👍)	๗.๒ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐
มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง เช่นปรับปรุงที่จอดรถคนพิการ		
๘. คุณภาพการให้บริการ และการจัดการข้อร้องเรียน	❐ (👍)	๘.๑ วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน)
- เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามกำหนดระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดตามมาตรฐาน ๓๖ กระบวนงาน พระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘  แสดงจำนวนลูกค้าที่พนักงานให้บริการ		

หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน
๒. ระบบจุดให้บริการ		
	❒ (☺)	๘.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน
มีระบบสารสนเทศในการรับเรื่องร้องเรียนที่รวดเร็วและมีระยะเวลาในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและแจ้งผล/ชี้แจงทำความเข้าใจที่เป็นมาตรฐานและมีการควบคุมการดำเนินการให้เป็นไปตามกำหนด  		
	❒ (☺)	๘.๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐
สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) กำหนดตัวชี้วัดร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนของผู้ประกันตนในระบบประกันสังคมที่ได้รับการแก้ไขภายใน ๒๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง 		
. ช่องทางการให้บริการ	❒ (☺)	๙.๑ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้บริการรวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หรือศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
มีสายด่วน ๑๕๐๖ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง (ส่วนกลาง) - Facbook ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่ - จัดตั้งสมาชิก Line ของนายจ้างกองทุนเงินทดแทน,Line กลุ่ม E-Payment ,มี Line กลุ่มบวร,มี Line กลุ่มแกนนำมาตรา ๔๐ - โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๒ หมายเลข และหมายเลขโทรศัพท์สำนักงาน  		

หัวข้อ			แนวทางการดำเนินงาน
๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ			
๑๐. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน	❐ (๑)	๑๐.๑ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	

(๑) แต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ราชการสะดวก

(๒) การจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการ ประกอบด้วย หัวข้อเรื่อง ระยะเวลาดำเนินการ ผลการดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ และข้อเสนอการปรับปรุง

(๓) มอบหมายของที่ประชุมในการแก้ไขปัญหาและขับเคลื่อนการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนในเรื่องที่เป็นนโยบายรัฐบาล กระทรวงแรงงานและตัวชี้วัดอื่น ๆของ กรม ได้แก่

- ติดตามการคืนสิทธิของผู้ประกันตนมาตรา ๓๙
- การขยายความคุ้มครองผู้ประกันตนตามมาตรา ๔๐
- การติดตามหนี้ค้างชำระของสถานประกอบการ
- การให้บริการทางการแพทย์ เช่น การตรวจสุขภาพผู้ประกันตนเชิงรุกในสถานประกอบการประจำปี
- การประชาสัมพันธ์และการสร้างการรับรู้แก่นายจ้าง/ผู้ประกันตนในพื้นที่
- การบริหารจัดการข้อร้องเรียน
- ตัวชี้วัดอื่น ๆ ที่กรมกำหนดในการประเมินผลประกันสังคม

หัวข้อ			แนวทางการดำเนินงาน
๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ			
	❐ (👍)	๑๐.๒ มีระบบการติดตามการให้บริการที่ชัดเจนทั้งนี้กรณีเกิดปัญหาอาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาตามความเหมาะสม	

เมื่อทราบถึงปัญหา หน่วยมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหา







๑๑ การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย	❐ (☺)	๑๑.๑ มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้นและนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น	มีการตั้งกลุ่ม line เครือข่ายแรงงานนอกระบบ,ไลน์กลุ่มกองทุนเงินทดแทน,ไลน์กลุ่ม e-payment และไลน์กลุ่มบวรเพื่อรับทราบปัญหาร่วมกันแก้ปัญหาให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

มีการตั้งกลุ่ม line เครือข่ายแรงงานนอกระบบ,ไลน์กลุ่มกองทุนเงินทดแทน,ไลน์กลุ่มe-payment และไลน์กลุ่มบวรเพื่อรับทราบปัญหาร่วมกันแก้ปัญหาให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ



หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน
๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ		
๑๒. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน	❐ (👍)	๑๒.๑ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็วสามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสียและเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ
	❐ (👍)	๑๒.๒ มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและค้นหาข้อมูลได้ง่าย

(๑) หน่วยงานได้นำผลจากการติดตามมาปรับปรุงโดยมีการสร้างเครือข่าย มีการออกให้บริการในพื้นที่และออกร่วมจังหวัดพื้นที่ในโครงการที่สามารถทำให้เข้าถึงประชาชนได้ง่ายและสะดวก

(๒) สำนักงานประกันสังคมส่วนกลางมีการปรับปรุงคู่มือให้ทันสมัยอยู่เสมอโดยใช้งานในระบบอินทราเน็ต



๑๓. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง	❐ (👍)	๑๓.๑ การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่องเช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการการสร้างภาพลักษณ์การให้บริการการสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น
	❐ (☺)	๑๓.๒ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงานรวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ

(๑) มีการดำเนินการตามโครงการเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากรด้านคุณธรรมจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมและในส่วนของสถานประกอบการก็มีการฝึกอบรมเน้นการปฏิบัติในการส่งข้อมูลผ่านระบบ e-service ทั้งมีการจัดหลักสูตรให้ หรือสอนถึงสถานประกอบการ และในกรณีที่เดินทางมาสำนักงานก็จะทำการสอนที่สำนักงาน

(๒) มีการจัดทำ KM ให้ความรู้ในกลุ่มงานประกันสังคม,กลุ่มงานการเงินและบัญชี และฝ่ายบริหารทั่วไป



หัวข้อ			แนวทางการดำเนินงาน
๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ			
๑๔. บุคลากรด้านเทคนิค	❐ (✓)	๑๔.๑ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการและโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน	
	❐ (✓)	๑๔.๒ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้ - ตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ - อธิบายลักษณะปัญหาระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ	
(๑) มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบด้านการระบบปฏิบัติการและโปรแกรมรวมทั้งการซ่อมบำรุงฮาร์แวร์ในเบื้องต้นและเป็นผู้ประสานงานกับผู้ดูแล ระบบในส่วนกลางและเข้าอบรมเมื่อส่วนกลางจัดอบรมอย่างต่อเนื่อง (๒) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายสามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบปฏิบัติการได้ในเบื้องต้นและเป็นผู้มีประสบการณ์ในการผ่านงานเกี่ยวกับระบบปฏิบัติ			
๑๕. ระบบฐานข้อมูล	❐ (✓)	๑๕.๑ มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	
	❐ (✓)	๑๕.๒ มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	
(๑) การทำงาน ระบบข้อมูลของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่ เป็นระบบ Online เชื่อมโยงข้อมูลกับฐานสำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) เป็นระบบประมวลผลโดยส่วนกลาง (๒) มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการ สามารถประมวลผลได้ทุกสิ้นวัน และเปรียบเทียบกับมาตรฐานเวลาตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘			





หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน
๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ		
๑๖. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	❐ (✓)	๑๖.๑ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด
	❐ (✓)	๑๖.๒ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

(๑) สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่ ถือปฏิบัติตามประกาศนโยบายและข้อปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ พ.ศ. ๒๕๖๑

(๒) สำนักงานประกันสังคม ใช้ระบบอินทราเน็ตโดยกำหนด user และ password ให้เจ้าหน้าที่สามารถทราบถึงข้อมูลข่าวสารภายในสำนักงาน



๑๗. การบูรณาการวางแผนระบบ	❐ (✓)	๑๗.๑ มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้งการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่ มีการบูรณาการหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงาน ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน อำเภอวังชิ้น จังหวัดแพร่เพื่อให้บริการด้านงานประกันสังคม การขึ้นทะเบียนกรณีว่างงาน ร่วมกับเครือข่าย "บวร" บ้าน วัด โรงเรียน และโรงงาน เพื่อสร้างการรับรู้และเข้าถึงความคุ้มครองและสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน





หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน
๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ		
๓๘. การพัฒนาระบบการให้บริการ online	❐ (☺)	๓๘.๑ มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียน ผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล์ มีการตอบกลับภายใน๒๔ชั่วโมง -การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน๑๕นาที -การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมงเป็นต้น
สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่ จัดตั้งคณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน และเจ้าหน้าที่ดูแลระบบ การตอบถามของผู้รับบริการ ผ่าน Online ผ่าน Social Media เช่น (๑) การติดต่อผ่านอีเมล์ ติดต่อกลับภายใน ๑ ชั่วโมง Facebook Line อีเมล์ (๒) การติดต่อผ่าน Line ตอบกลับภายใน ๑๕ นาที (๓) การติดต่อผ่าน Facebook ติดต่อกลับภายใน ๑ ชั่วโมง		
๓๙. เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์	❐ (☺)	๓๙.๑ มีระบบ/แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์อย่างชัดเจนโดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ
สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) จัดทำแผนพัฒนาการพัฒนาบุคลากรสำนักงานฯ ทั่วประเทศ		
	❐ (☺)	๓๙.๒ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพ ใช้งานได้เสียงฟังชัดเจน - สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไปได้ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถามและมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
ระบบโทรศัพท์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่ เป็นระบบผ่านตู้สาขาอัตโนมัติ สามารถโอนสายไปยังส่วนงานต่าง ๆ และผู้รับบริการสามารถกดหมายเลขภายในติดต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้โดยตรง		

หัวข้อ			แนวทางการดำเนินงาน
๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ			
๒๐. การพัฒนาระบบ Call center	❐ (☺)	๒๐.๓ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call center ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งต่อ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	
สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่ กำหนดแนวทางในการให้บริการทางโทรศัพท์เพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน			
	❐ (☺)	๒๐.๒ มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรกไม่เกิน ๕% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก	
(๑) สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) จัดให้มีระบบ Call center ๑๕๐๖ บริการทั่วประเทศตลอด ๒๔ ชั่วโมง (๒) สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่ กำหนดมาตรฐานในการให้บริการทางโทรศัพท์ มีการแจ้งเวียนและติดประกาศให้เจ้าหน้าที่รับทราบและถือปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน			
	❐ (☺)	๒๐.๓ เจ้าหน้าที่ Call center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด	(๑) สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) กำกับ ดูแล และกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (๒) สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่ กำหนดมาตรฐานในการให้บริการทางโทรศัพท์ มีการแจ้งเวียนและติดประกาศ ให้เจ้าหน้าที่รับทราบและถือปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน
(๑) สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) กำกับ ดูแล และกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (๒) สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่ กำหนดมาตรฐานในการให้บริการทางโทรศัพท์ มีการแจ้งเวียนและติดประกาศ ให้เจ้าหน้าที่รับทราบและถือปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน			

หัวข้อ		แนวทางการดำเนินงาน
๓. ระบบสนับสนุนการให้บริการ		
๒๑. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น	❐ (👍)	๒๑.๑ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญเช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศคู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น
สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่ ได้จัดเตรียมแผนเกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ กรณีเกิดไฟไหม้ ไม่สามารถให้บริการได้ สถานที่ให้บริการสำรองเป็นอาคารสำนักงานชั่วคราว โดยเช่าอาคารพาณิชย์ ตรงข้ามสำนักงานฯ และ (๑)ข้อมูลทั้งหมดจะเก็บไว้ในฐานข้อมูลกลางของสำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) (๒)สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่ จัดอบรมแผนการซ้อมป้องกันอัคคีภัย โดยในที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ จัดอบรมโดยการบรรยายและสาธิต เพื่อให้ความรู้ภาคทฤษฎีเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัยและฝึกซ้อมการดับเพลิง และในวันศุกร์ ที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๒ ฝึกซ้อมการหนีไฟเมื่อเกิดเหตุ (๓) อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน สำนักงานประกันสังคม อยู่ในความดูแลของบริษัทเอกชน		
๔. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม		
๒๒. การขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรม	❐ (☺)	คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ
(๑)เพิ่มช่วงเวลาการให้บริการ ช่วงพักเที่ยงจันทร์-ศุกร์ (๒)ให้บริการผู้พิการที่มาติดต่อ โดยจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการและอำนวยความสะดวก ณ จุดจอดรถคนพิการ (๓)จัดเจ้าหน้าที่ออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ ทุกพื้นที่ ๘ อำเภอ		
๒๓. การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (เกณฑ์เพื่อรองรับไทยแลนด์ ๔.๐)	❐ (☺)	- ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ - วิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์
(๑) ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบข้อมูล การส่งเงิน สิทธิประโยชน์ ผ่านระบบ SSO-Connect (๒) สอบถามข้อมูลผ่าน Call Center สายด่วน ๑๕๐๖   		

๔. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม		
๒๔. การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ	❐ (☺)	ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น

(๑)สำนักงานประกันสังคม จังหวัดแพร่ มีการ






ปรับปรุงให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้บริการ

(๒)สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่ ได้รับเกียรติบัตรเป็นหน่วยงานที่จัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ประจำปี ๒๕๕๕



(๓)สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่ ได้รับเกียรติบัตรผ่านการตรวจประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานการพัฒนาประสิทธิภาพการการบริหารจัดการด้านการพัฒนาสถานที่ราชการของคณะทำงานเสริมสร้างระบบคุณธรรมและนำบริการที่ดีสู่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ ในระดับ "ดีเด่น"



(๔)จัดให้มีบริการสำหรับผู้ประกันตน/ผู้มาติดต่อที่เป็นผู้พิการที่มาขอรับประโยชน์ทดแทน ณ จุดจอดรถคนพิการ โดยให้

ผู้พิการเมื่อจอดรถ ณ สำนักงาน กดกริ่งบริเวณที่จัดไว้ เจ้าหน้าที่ได้รับสัญญาณกริ่ง ลงมาให้บริการ โดยที่ผู้ประกันตน/ผู้ติดต่อที่เป็นผู้พิการไม่ต้องขึ้นสำนักงานเพื่อติดต่อ

เกณฑ์ที่ ๓ เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

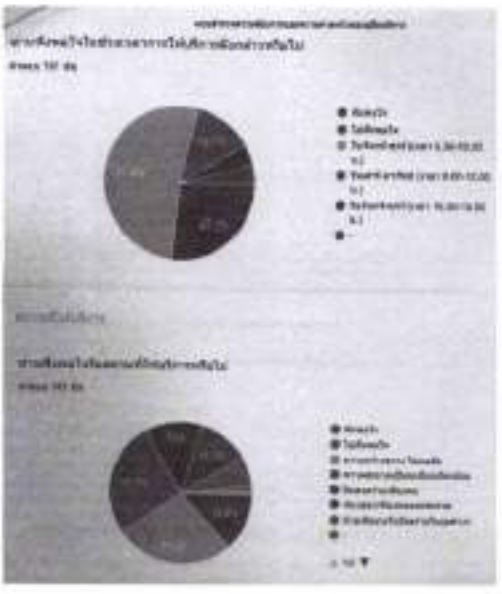
หลักเกณฑ์ (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน อธิบายการดำเนินการ
๓. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ (๑๐ คะแนน)	มีการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น โดยมีผลเกินร้อยละ ๘๐

อธิบายการดำเนินการ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่

(๑) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากแบบสอบถามก่อนเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก และผลสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ประจำปี ๒๕๖๒ ดังนี้

- ความพึงพอใจในบริการและร้อยละความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕
- ความพึงพอใจในบริการช่องทางสื่อสารต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๖
- ความพึงพอใจเชื่อมั่นในคุณธรรมและความโปร่งใส คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๗





หลักเกณฑ์ (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน อธิบายการดำเนินการ
๒. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจาก ความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง (๑๐ คะแนน)	๒.๑ กรณีศูนย์ราชการสะดวกทั่วไป มีระยะเวลาการรอคอยของผู้ใช้บริการตั้งแต่กดบัตรคิวจนถึงรับบริการอย่างน้อย ๓ คน ๒.๒ กรณีสถานพยาบาล/โรงพยาบาล มีระยะเวลาการรอคอยของผู้ใช้บริการตั้งแต่รับบัตรคิวจนถึงการพบแพทย์ต่อคนต่อครั้งกี่นาที ยกตัวอย่างผู้ใช้บริการอย่างน้อย ๓ คน ๒.๓ มีจำนวนช่องทางการให้บริการกี่ช่องทางโดยแบ่งเป็นช่องทางหลัก และช่องทางอื่น ๆ

๒.๑ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่ ดึงรายงานจากระบบบัตรคิวเพื่อประเมินความพึงพอใจ ผลลัพท์จำนวนผู้รับบริการในการรอคอยน้อยกว่า ๕ นาที ตั้งแต่กรับบัตรคิวจนได้รับบริการ ทั้งนี้รวมการให้เวลาจนเสร็จสิ้นน้อยกว่า ๑๕ นาที

๒.๓ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่ มีช่องการให้บริการหลัก ณ สำนักงาน จำนวน ๒๐ ช่องทาง ซึ่งสามารถรองรับการให้บริการของผู้พิการ และมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยแนะนำให้กับผู้รับบริการ ส่วนช่องทางอื่น ๆ ได้แก่ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment หน่วยบริการที่ลงนามบันทึกข้อตกลง ประกอบด้วย ธนาคารพาณิชย์ เคาน์เตอร์เซอร์วิส ที่ทำการไปรษณีย์ทั่วประเทศ ระบบ Mobile Appication website กลุ่ม Line Facebook และระบบสารเทศผ่านระบบเครือข่ายเสมือน (Virtual Privte Network : VPN)







หลักเกณฑ์ (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน อธิบายการดำเนินการ
การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (๑๐ คะแนน)	๓.๑มีระบบอะไรบ้างที่สามารถให้บริการได้จากทุกที่ และมีการวิเคราะห์ผลจากระบบมาปรับปรุงการให้บริการอย่างไร ๓.๒ร้อยละของผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละเท่าใดของกลุ่มเป้าหมาย

๑. ระบบ

๑.๑ มีระบบ Web Site สปส.แพร่ Facebook สปส.แพร่ กลุ่ม Line เครือข่าย สปส.แพร่ที่ผู้ประกันตน นายจ้าง สถานประกอบการ สามารถเข้ามาสอบถามข้อมูล แสดงความคิดเห็น
และร้องเรียนได้

๑.๒ มีระบบ e-Service , e-Filing, e-Payment ที่ให้นายจ้างเข้าใช้บริการแจ้งเข้าแจ้งออกผู้ประกันตน, ส่งข้อมูลการนำส่งเงินสมทบ, ชำระเงินสมทบ

๒. การวิเคราะห์ผล

๒.๑ มีการนำข้อมูลทั้งผู้ประกันตน ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์, Facebook มาดำเนินการแก้ไขปัญหา เช่น กรณีเจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพได้มีการดำเนินการปรับปรุง โดย

- กำชับ ตักเตือนเจ้าหน้าที่ ให้ปรับปรุงและมีพฤติกรรมที่เหมาะสม
- จัดทำกิจกรรม KM แลกเปลี่ยนเรียนรู้สร้างความเข้าใจ และพัฒนางานขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่
- จัดโครงการพัฒนาสมรรถนะทีมงาน มีอบรม Service Mind

๒.๒ มีการนำผลการใช้ e-Filing , e-Payment และมาติดตามนายจ้างมีการปรับปรุงโดยจัดทีมงานเข้าไปแนะนำในสถานประกอบการ จัดอบรมให้ความรู้แก่สถานประกอบการในการใช้อิเล็กทรอนิกส์มีการนำข้อเสนอแนะของสถานประกอบการที่ต้องการให้เพิ่มจำนวนธนาคาร แจ้งไปยังสำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง ให้ขยายช่องทองเพิ่ม

๓.๒ ร้อยละของผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละเท่าใดของกลุ่มเป้าหมาย

๓. มีผู้ใช้ e-Payment
คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๗ e-Filing คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๓๔

๒. มีผู้ใช้ Website + Facebook + Line เครือข่าย
รวม ๑๙,๙๒๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๐ ของกลุ่มเป้าหมาย













ใบสมัครขอรับการรับรองมาตรฐาน
การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
(Government Easy Contact Center : GECC)
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก

ใบสมัครเลขที่ G๖๓๐๑๔๘

ส่งเอกสารการสมัคร GECC ประจำปี ๒๕๖๓

๑. แบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี ๒๕๖๓

๒. เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง

๓. เกณฑ์ที่ ๒ ด้านคุณภาพ

๔. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

๕. เอกสารประกอบ





แบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

ของหน่วยบริการประชาชน ชื่อ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก

ตามที่คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกได้เชิญชวนหน่วยงานของรัฐสมัครเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ นั้น

จังหวัดตาก ได้ร่วมกับภาคประชาชนที่เกี่ยวข้องประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐาน GECC จากเอกสารใบสมัครของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก ตั้งอยู่เลขที่ ๑๐/๒ ถนนพหลโยธิน ตำบลหนองหลวง อำเภอเมือง จังหวัดตาก แล้ว เห็นว่า

ข้อ	หลักเกณฑ์	เงื่อนไขผ่านการประเมินความพร้อม	ผลการประเมิน	
			พร้อม (✓)	ไม่พร้อม (✗)
๑	เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ (Self-Checklist)	มีครบถ้วน ๑๓ ข้อ	✓	
๒	เกณฑ์ที่ ๒ ด้านคุณภาพ เฉพาะเกณฑ์พื้นฐาน (สัญลักษณ์ : ◆)	มีครบถ้วน ๓๔ ข้อ	✓	
หมายเหตุ : ผลการประเมินต้องพร้อมทั้ง ๒ ข้อ จึงจะได้รับการพิจารณาเอกสารสมัครขอรับรองมาตรฐานต่อไป				

ลงชื่อ .....ผู้ประเมิน
(นายอรรษิษฐ์ สันพันธรัตน์)
ผู้ว่าราชการจังหวัดตาก
ตำแหน่ง .....
วันที่ ๑๕ เดือน ก.พ. พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้ประเมิน :

๑. หน่วยบริการประชาชนที่**ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัด** ให้เสนอ ผวจ./รองผวจ. ที่ได้รับมอบหมาย

๒. หน่วยบริการประชาชนที่**ตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร** ให้เสนอดังนี้

๒.๑ หน่วยงานราชการ ให้เสนออธิบดี/รองอธิบดีขึ้นไป

๒.๒ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ ให้เสนอผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน

ใบสมัครเลขที่ G630148 อยู่ระหว่างการกรอกข้อมูล ยังไม่ได้ส่งใบสมัคร

ชื่อศูนย์ราชการสะดวก: สำนักงานประกันสังคมจังหวัด
สถานที่ตั้ง/ให้บริการ: 10/2
จังหวัด: ตาก
เขต/อำเภอ: เมืองตาก
แขวง/ตำบล: หนองหลวง
การบริหารราชการ: ส่วนภูมิภาค
ชื่อส่วนราชการ (เจ้าภาพหลัก):
กระทรวงแรงงาน
สำนักงานประกันสังคม
ชื่อหน่วยงาน/สาขา: สำนักงานประกันสังคมจังหวัด
ชื่อผู้ประสานงานหลัก: นางอรวรรณ มาลีย์
ตำแหน่ง: นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
ชื่อผู้ประสานงานสำรอง: นางสาวศศิประภา ศรีแก้ว
ตำแหน่ง: เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี
สำนัก/กอง: สำนักงานประกันสังคมจังหวัด
เบอร์โทรศัพท์ 1: 055512450
ต่อ: 604
เบอร์โทรศัพท์ 2: 055512450
ต่อ: 601
เบอร์โทรสาร: 055513672
เบอร์มือถือ: 0818679304
อีเมล์: hutty-1@hotmail.com

เงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน

ข้อที่	การดำเนินการ	มี/ไม่มี
1.	เวลาเปิดให้บริการ: มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา 17.00 – 19.00 น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 09.00 - 12.00 น. เป็นต้น	มี ไม่มี
2.	สถานที่บริการ: มีระบบการขนส่งที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง	มี ไม่มี
3.	สถานที่บริการ: มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน	มี ไม่มี
4.	สถานที่บริการ: มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น 1 (กรณีไม่มีลิฟท์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น	มี ไม่มี
5.	พื้นที่ให้บริการ: มีการออกแบบผังงานและระบบการให้บริการระหว่าง "จุดก่อนเข้าสู่บริการ" และ "จุดให้บริการ" ที่อำนวยความสะดวก ทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ	มี ไม่มี
6.	พื้นที่ให้บริการ: มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	มี ไม่มี

7.	พื้นที่ให้บริการ: ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากลทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน	มี ไม่มี
8.	พื้นที่ให้บริการ: มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ	มี ไม่มี
9.	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ : มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น	มี ไม่มี
10.	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ: มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ	มี ไม่มี
11.	ระบบคิว/จุดแรกรับ: มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม	มี ไม่มี
12.	ระบบคิว/จุดแรกรับ: มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย	มี ไม่มี
13.	ระบบการประเมินความพึงพอใจ : มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	มี ไม่มี

1. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ

หัวข้อที่ 1. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
[redacted]	มี ไม่มี	1.1 มีการสำรวจเพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ ซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก ได้สำรวจความต้องการของนายจ้าง ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน และผู้มีสิทธิที่มารับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก ดังนี้ (1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการใช้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ด้านคุณภาพการใช้ การออกแบบวิจัยเป็นประเภทเชิงปริมาณ การสุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ จำนวน 72 ราย จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบบ Likert Scale
[redacted]	มี ไม่มี	1.2 มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก ได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรม SPSS ผลสรุป คือ ผู้ใช้บริการจำนวน 72 ราย ประกอบด้วย นายจ้าง จำนวน 27 ราย ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน จำนวน 45 ราย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ คะแนนเต็ม 5 คะแนน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการใช้บริการ

		- มีขั้นตอนไม่ยุ่งยากและซับซ้อน 37/51.4 - มีขั้นตอนเป็นไปตามคู่มือบริการประชาชน 15.3/11 - มีระยะเวลารวดเร็วตรงตามคู่มือบริการประชาชน 41.7/30 - มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับปรุงการให้บริการ 27.8/20 - มีบริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต 15.3/11 ด้านสถานที่ที่ให้บริการ - ความกว้างขวาง ไม่แออัด 43/59.7 - ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย 39/54.2 - มีแสงสว่างเพียงพอ 26/36.1 - ห้องสุขาเพียงพอและสะอาด 18/25 - ป้ายเตือนระวังอันตรายในจุดต่างๆ 8/11.1 - ที่จอดรถคนพิการ 1/1.4 ด้านการเดินทางมายังจุดบริการ - การสอบถามเส้นทางก่อนเดินทาง 23/31.9 - แผนที่นำทางในเว็บไซต์ 9/12.5 - ระบบขนส่งสาธารณะเข้าถึงได้ 7/9.7 - ป้ายบอกทางถามท้องถนน 5/6.9 - ระยะทางในการเดินทาง 4/5.6 - ที่จอดรถมีเพียงพอ 37/51.4 - อาคารสำนักงานสามารถมองเห็นได้ชัดเจน 18/25 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก - มีระบบลำดับคิวที่โปร่งใน และเป็นธรรม 32/44.4 - มีจุดพักรอ (ที่นั่ง) ที่เพียงพอและสะดวกสบาย 25/34.7 - มีสิ่งอำนวยความสะดวกพิเศษ สำหรับสตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ และผู้ทุพพลภาพ 15/20.8 - มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกอื่นๆ 25/34.7 - มีป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการ 17/23.6 -มีบริการเครื่องดื่มและของว่าง 13/18.1 - มีบริการ Free WIFI 10/13.9 - มีผู้ชี้แจง ติดต่อเพื่อสอบถามได้ 1/1.4 - การรันนัมเบอร์ 1/1.4

หัวข้อที่ 2. งานบริการ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
■	มี ไม่มี	**2.1 มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกครอบคลุมประเภทงานดังนี้** **- งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน** **- งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน** **- งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก มีงานบริการครอบคลุมประเภทงาน ดังนี้ - งานบริการข้อมูลข่าวสาร - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ มีกล่องรับความคิดเห็น, มีแสดงเบอร์โทรศัพท์ของประกันสังคมจังหวัดตาก และหัวหน้างานกรณีไม่ได้รับความสะดวก และเบอร์โทรศัพท์ 1506 ซึ่งสามารถโทรได้ 24 ชั่วโมง - งานบริการด้านภารกิจของหน่วยงาน : การคุ้มครอง และดูแลผู้ประกันตนและลูกจ้างให้ได้รับสิทธิประโยชน์ตามที่กฎหมายกำหนด (แผนงานบริการ 36 กระบวนงาน และคู่มือกระบวนงานอำนวยความสะดวกตามพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกฯ พ.ศ.2558)

	มี ไม่มี	2.2 มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก มีระบบสนับสนุนการให้บริการ โดยมีขั้นตอนดังนี้ 1. นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน/ผู้มีสิทธิ กดบัตรคิวเลือกบริการจากตู้บัตรคิวอัตโนมัติ 2. เมื่อระบบบัตรคิวอัตโนมัติเรียกนายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน/ผู้มีสิทธิ เจ้าหน้าที่จะขอบัตรประชาชนเสียบเครื่องสแกน ระบบจะดึงข้อมูลในชิปบัตรประชาชนบันทึกลงในแบบฟอร์ม 3. นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน/ผู้มีสิทธิ เลือกแสดงความเห็น ความพึงพอใจในการบริการ โดยมีระดับความพึงพอใจให้เลือก 5 ระดับ ดังนี้ - ระดับ 1 คือ Very Poor ไม่พอใจมาก - ระดับ 2 คือ Poor ไม่พอใจ - ระดับ 3 คือ Fair ปานกลาง - ระดับ 4 คือ Good พอใจ - ระดับ 5 คือ Very Good พอใจมาก 4. ระบบจะประมวลผลความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่แต่ละราย
	มี ไม่มี	2.3 งานบริการที่เหมาะสม หรืองานบริการอื่นๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ นำระบบ E-Forms มาใช้ ทำให้ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน ไม่ต้องกรอกแบบฟอร์มส่งผลให้มีพื้นที่ว่างเพิ่มขึ้น 2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก - มีบริการโดยไม่หยุดพักเที่ยง - มีบริการนอกเวลาราชการในช่วงเวลา 16.30 – 17.30 น. - มีจุดบริการน้ำดื่ม - มีที่นั่งสำหรับคนพิเศษ สตรีมีครรภ์ คนชรา คนพิการ - มีบริการรถเข็นนั่งสำหรับคนพิการ - มีที่จอดรถสำหรับคนพิการ - มีห้องน้ำสำหรับคนพิเศษ สตรีมีครรภ์ คนชรา คนพิการ - มีกล่องรับความคิดเห็นและติดตั้งป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจน

หัวข้อที่ 3. สถานที่บริการ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	มี ไม่มี	3.1 มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย 11 รายการ ตามข้อ 5 ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับคนพิการที่มาติดต่อรับบริการ ได้แก่ 1. ที่นั่ง/พื้นที่จอดรถสำหรับคนพิการ 2. ทางลาดคนพิการ 3. ราวกันตก 4. ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ 5. จุดประชาสัมพันธ์การให้บริการ 6. จุดบริการน้ำดื่ม 7. ประตูสำหรับคนพิการ 8. ห้องน้ำสำหรับคนพิการ 9. ที่จอดรถสำหรับคนพิการ 10. สัญญาณเสียงและแสงขอความช่วยเหลือ 11. ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก 12. ทางสัญจรสำหรับคนพิการ

		13. รถเข็นสำหรับคนพิการ 14. ป้ายแสดงสัญลักษณ์สำหรับบริการคนพิการ 15. สัญลักษณ์แสดงพื้นต่างระดับ

หัวข้อที่ 4. การออกแบบระบบงาน

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	มี ไม่มี	**4.1 มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก จัดทำแผนผัง ขั้นตอนระบบงาน 36 กระบวนงาน ไว้ที่บริเวณสำนักงาน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเห็นชัดเจน - จุดก่อนเข้าการรับบริการ จัดให้มีเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์แนะนำการให้บริการและระบบบัตรคิว และจุดนั่งคอยสำหรับตรวจสอบเอกสาร เขียนรายละเอียดในเอกสาร - กล่องแสดงความคิดเห็น
	มี ไม่มี	**4.2 มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ/รูปถ่าย/หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อได้อย่างชัดเจนไว้ภายในสำนักงาน ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนติดบัตรประจำตัวพนักงาน และบริเวณ ณ จุดรับบริการ และกรณีที่ผู้รับบริการมีปัญหาสามารถติดต่อประกันสังคมจังหวัด และหัวหน้าส่วนงานได้โดยตรง มีเบอร์โทรศัพท์มือถือติดไว้ทุกจุดบริการ
	มี ไม่มี	**4.3 มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน** สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน
	มี ไม่มี	**4.4 การให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบการบริการของแต่ละจุด เป็นต้น** สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) มีแนวคำถาม-คำตอบ ที่เกี่ยวกับการดำเนินการในการสื่อสาร ชี้แจง รวมถึงเตรียมการ ด้านข้อมูล เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง (สำหรับนายจ้าง ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน ผู้มีสิทธิ) และ KM เจ้าหน้าที่ในการตอบคำถาม
	มี ไม่มี	**4.5 มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะการรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น**
		สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก มีการแจ้งเตือนดังต่อไปนี้ 1. แจ้งเตือนให้มารับเงินบำเหน็จชราภาพ 2. แจ้งเตือนให้คืนเงินเกินสิทธิทุกกรณี 3. แจ้งเตือนให้มารับเงินทดแทน 4. แจ้งเตือนให้มารับประโยชน์ทดแทนกรณีธนาณัติตีกลับ, เงินโอนไม่เข้าบัญชี 5. ระบบ SMS แจ้งผู้ประกันตน ม.39 ที่ขาดส่งเงินสมทบ 6. มีการส่งจดหมายติดตามหนี้ค้าง ม.39 โดยการส่ง job ในระบบ TSO หัวข้อ

		ระบบเร่งรัดหนี้และไม่ติดตามหนี้ จากนั้นพิมพ์หนังสือใน VDR CN 23706300 7. มีการส่งจดหมายเตือนการค้างชำระหนี้กองทุนเงินทดแทน และกองทุนประกันสังคม
	มี ไม่มี	**4.6 มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก เพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชน โดยการพัฒนาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) 1. สถานประกอบการที่ชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบ E-Payment อำนวยความสะดวกให้สถานประกอบการสามารถชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมรายเดือนผ่านระบบ E-Payment 2. สถานประกอบการนำส่งข้อมูลเงินสมทบผู้ประกันตนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-Filing)อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการโดยพัฒนาระบบให้แก่นายจ้างในการยื่นแบบเงินสมทบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-Filing)ให้กับผู้ประกันตน 3. พัฒนาระบบใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Receipt)ทำให้นายจ้างได้รับใบเสร็จรับเงินผ่านระบบออนไลน์ เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับนายจ้าง ณ ตุลาคม 2562 นายจ้างได้รับใบเสร็จรับเงินผ่านระบบออนไลน์ 4. ตรวจสอบข้อมูลผู้ประกันตนผ่าน Application บนมือถือ SSO Connect Mobile ผู้ประกันตนดาว์นโหลด Application บนมือถือ SSO Connect Mobile สามารถตรวจสอบข้อมูล ได้แก่ ยอดเงินสะสม กรณีชราภาพ ตรวจสอบเงินสมทบ ตรวจสอบการเบิกจ่าย สิทธิประโยชน์และเปลี่ยนสถานพยาบาล 5. พัฒนาระบบฐานข้อมูลสถานประกอบการ เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ทำให้นายจ้างนิติบุคคลที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า สามารถขึ้นทะเบียนประกันสังคมและเปลี่ยนแปลงข้อมูลนายจ้างโดยอัตโนมัติ โดยสำนักงานประกันสังคม ออกประกาศสำนักงานประกันสังคม เรื่องกำหนดรายการและวิธีการยื่นแบบขึ้นทะเบียนนายจ้าง แบบขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน และแบบแจ้งการเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริง พ.ศ.2562 มีผลบังคับใช้ 16 ตุลาคม 2562
	มี ไม่มี	**4.7 มีแบบฟอร์มการขอรับบริการต่างๆ ที่ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน หรือใช้แบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก มีแบบฟอร์มการให้บริการต่างๆ มีความชัดเจนไม่ซับซ้อน และมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำการกรอกข้อมูล รวมทั้งมีตัวอย่างสำหรับการกรอกข้อมูล เพื่อให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว โดยใช้ระบบ E-Form

หัวข้อที่ 5. การจัดสรรบุคลากร

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	มี ไม่มี	**5.1 มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น โดยกลุ่มงานอัตรากำลัง และระบบงาน กองทรัพยากรบุคคล สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) มีหน้าที่วิเคราะห์ และประเมินความต้องการด้านอัตรากำลังของสำนักงานประกันสังคมจังหวัด/สาขา เพื่อให้มีอัตรากำลังที่เหมาะสมกับปริมาณงาน
	มี ไม่มี	**5.2 มีการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก - ให้บริการวันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 08.30-16.30 น. (ไม่หยุดพักเที่ยง)

		- ให้บริการวันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 16.30-17.30 น. (รับเอกสาร) - ในทุกจุดบริการจะมีเจ้าหน้าที่ทดแทนกัน เพื่อสามารถให้บริการได้ตลอดเวลา
[redacted]	มี ไม่มี	**5.3 มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก มีการจัดสวัสดิการ เป็นแรงจูงใจให้แก่บุคลากร ดังนี้ - การได้รับโบนัสประจำปี - การจัดเลี้ยงงานปีใหม่ - การจัดงานกีฬาสัมพันธ์ - การมีสวัสดิการเงินกู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ประกันสังคม ของธนาคารออมสิน ธนาคารกรุงไทย

2. ระบบจุดให้บริการ

หัวข้อที่ 6. บุคลากรด้านการบริการ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
[redacted]	มี ไม่มี	**6.1 มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก มีการพัฒนาศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็น และทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ - สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) มีแผนปฏิบัติการโครงการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรสำนักงานประกันสังคม ประจำปี 2563 - โครงการสร้างเสริมสมรรถนะบุคลากรด้านคุณธรรม จริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม
[redacted]	มี ไม่มี	**6.2 เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบซอฟท์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง** สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) มีแผนปฏิบัติการอบรมพัฒนาบุคลกรด้านคอมพิวเตอร์ ให้แก่เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศ
[redacted]	มี ไม่มี	**6.3 เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก พัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่ โดยวิธีหมุนเวียน (Job Rotation)
[redacted]	มี ไม่มี	**6.4 เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้** **- สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้** **- สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามมาตรฐานการให้บริการ** **- การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต**
		สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก มีการพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่ ดังนี้ 1. ใช้วิธีหมุนเวียนงาน (Job Rotation)เพื่อจะได้เรียนรู้งานอื่นๆ และสามารถตอบคำถามนายจ้าง ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน ผู้มีสิทธิ ได้อย่างถูกต้อง 2. สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) มีโครงการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศ ตลอดทั้งปี 3. สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) จัดสรรงบประมาณการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร ซึ่งหน่วยงานภายนอกเป็นผู้จัด
	มี	**6.5 เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับ**

	ไม่มี	บริการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก มีการพัฒนาการให้บริการ ดังนี้ 1. เมื่อลูกจ้างเสียชีวิตจากการทำงานเจ้าหน้าที่ส่วนงานสิทธิประโยชน์ ได้เข้าให้กำลังใจช่วยเหลือดูแลทายาทของลูกจ้างอย่างทันที และนำเอกสารประกอบการเบิกเงิน ค่าทำศพ เงินค่าทดแทนกรณีเสียชีวิต 18(4) มาดำเนินการ และเดินทางไปมอบเงินค่าทำศพ แก่ทายาทในงานสวดพระอภิธรรมศพ ทำให้เกิดความประทับใจในการให้บริการสร้างภาพลักษณ์อันดีแก่องค์กร 2. หน่วยงานมีการออกพื้นที่ให้บริการตามจุดบริการต่างๆ แต่ละอำเภอเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่อยู่ห่างไกล และมีการทำคลิปวิดีโอ เพื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับมาตรา 40 3. จุดบริการลงทะเบียนว่างงานผ่านระบบออนไลน์ และแนะนำวิธีการรายงานตัวผ่านระบบออนไลน์ผ่านอินเตอร์เน็ต หรือมือถือ พร้อมรับคำขอประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานแนบเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานผ่านบัญชีธนาคาร ถือเป็นการพัฒนาการให้บริการให้เกิดความประทับใจผู้มารับบริการ กรณีว่างงานเนื่องจากลดขั้นตอนอำนวยความสะดวก
	● มี ไม่มี	**6.6 เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก สามารถออกรายงานความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่เทียบกับเป้าหมายทุกเดือน และเชิญเจ้าหน้าที่แต่ละส่วนงานเข้าประชุมทุกเดือน เพื่อทราบปัญหา และสาเหตุเพื่อนำไปแก้ไขให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

หัวข้อที่ 7. ระบบการประเมินความพึงพอใจ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	● มี ไม่มี	7.1 มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง สำนักงานประกันสังคม (กองวิจัยและพัฒนา) ได้จ้างบริษัท แอ็ฟฟินิตี้ โซลูชั่น จำกัด เป็นที่ปรึกษา และสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก และสำนักงานฯ นำผลการสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง
	● มี ไม่มี	7.2 เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 บริษัท แอ็ฟฟินิตี้ โซลูชั่น จำกัด ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก ผลการสำรวจได้คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 84.79

หัวข้อที่ 8. คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	● มี ไม่มี	8.1 วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน) 1. สำนักงานประกันสังคม มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ สามารถดาวน์โหลดในระบบอินทราเน็ตของสำนักงานประกันสังคม จำนวน 42 รายการ 2. ผู้ตรวจราชการกรม มาตรวจราชการโดยมีแบบการตรวจราชการ ที่มีความละเอียดในแต่ละส่วนงาน

	มี ไม่มี	8.2 มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก มีระบบสารสนเทศในการรับเรื่องร้องเรียนที่รวดเร็ว และมีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการที่เป็นมาตรฐาน มีการควบคุมการดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 25 วัน, กล่องแสดงความคิดเห็น
	มี ไม่มี	8.3 กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก มีตัวชี้วัดร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนของผู้ประกันตน ในระบบประกันสังคมที่ได้รับการแก้ไข ภายใน 25 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง ค่าเป้าหมายร้อยละ 96 ได้ 5 คะแนน

หัวข้อที่ 9. ช่องทางการให้บริการ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	มี ไม่มี	9.1 มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก มีการพัฒนาการให้บริการ ดังนี้ 1. โทรศัพท์หมายเลข 055-512450-1 วันและเวลาราชการ 2. Hotline สายด่วน 1506 ตลอด 24 ชั่วโมง 3. สื่อ Social Media : Facebook และ Line ของสถานประกอบการ, ผู้ใหญ่บ้าน 4. Website : www.sso.go.thของสำนักงานประกันสังคม มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และ Live chat

3. ระบบสนับสนุนการให้บริการ

หัวข้อที่ 10. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	มี ไม่มี	10.1 มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
	มี ไม่มี	10.2 มีระบบการติดตามการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งนี้ กรณีเกิดปัญหาอาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาตามความเหมาะสม สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก มีระบบการติดตามที่ชัดเจน โดยสามารถออกรายงานการติดตามการบริการทุกต้นเดือน เป็นผลงานของเดือนที่ผ่านมา 1. จำนวนสถานประกอบการ จำนวนลูกจ้าง/ผู้ประกันตน จำนวนการใช้บริการสิทธิประโยชน์ แยก 7 กรณี 2. จำนวนการตรวจสถานประกอบการ และจำนวนการตรวจค่าจ้างเปรียบเทียบ

		กับเป้าหมาย 3. จำนวนสถานประกอบการ ส่งเงินสมทบผ่านระบบต่างๆ เปรียบเทียบกับเป้าหมาย 4. จำนวนค้างวินิจฉัย จำนวนครั้งจ่ายประโยชน์ทดแทน และจำนวนเงินประโยชน์ทดแทนเกินสิทธิต้องเรียนคืนจากผู้ประกันตน 5. ตรวจสอบความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละช่องการให้บริการที่เคาน์เตอร์

หัวข้อที่ 11. การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	มี ไม่มี	**11.1 มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก มีการปรับปรุง ดังนี้ 1. การนำระบบ E-Forms มาใช้ทำให้ไม่ต้องเสียเวลากรอกแบบฟอร์ม และถ่ายสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน 2. การติดตั้งแผนผังระยะเวลา และกระบวนการทำงานตาม พรบ.การอำนวยความสะดวก ในการพิจารณาอนุมัติของทางราชการ พ.ศ.2558 36 กระบวนงาน ให้เห็นชัดเจน 3. การจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง โดยปรับปรุงตู้บัตรคิวให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น 4. การปรับปรุงตามเกณฑ์มาตรฐานด้านกายภาพ และเกณฑ์ด้านคุณภาพ ปรับปรุงให้ครบอย่างน้อย 11 รายการ ของกฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปสรรคสิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคารสถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ.2555

หัวข้อที่ 12. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	มี ไม่มี	**12.1 มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก มีการปรับปรุง ดังนี้ (เอกสารแนบ)
	มี ไม่มี	**12.2 มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย** สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) จะมีการปรับปรุงคู่มืออยู่ตลอดเวลา แล้วมีการแจ้งเวียนแนวปฏิบัติ และรายละเอียดของคู่มือผ่านทางระบบอินเตอร์เน็ต ไปยังสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่/จังหวัด/สาขา ทั่วประเทศ

หัวข้อที่ 13. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	มี ไม่มี	**13.1 การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น**

		สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก ได้จัดโครงการอบรมเจ้าหน้าที่การให้บริการ ดังนี้ 1. การจัดโครงการเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากร ด้านคุณธรรมจริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม 2. การจัดโครงการแผนซักซ้อมและป้องกันระงับอัคคีภัย
	มี ไม่มี	**13.2 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก จัดโครงการอบรมให้กับนายจ้าง,สถานประกอบการ ดังนี้ 1. การจัดโครงการอบรมให้นายจ้าง สถานประกอบการ เกี่ยวกับระบบ E-Service เกี่ยวกับวิธีการส่งข้อมูล 2. การจัดโครงการจัดการความรู้สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก เรื่องรอบรู้ประกันสังคม มาตรา 40 โครงการ 1 ตำบล 1 หมู่บ้าน (ชื่อเต็ม) 3. การจัดประชุมประจำเดือน (ซักถามปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน) 4. การจัดโครงการเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากร ด้านคุณธรรมจริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม

หัวข้อที่ 14. บุคลากรด้านเทคนิค

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	มี ไม่มี	**14.1 เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน** สำนักงานประกันสังคมจังหวัด (ส่วนกลาง) ได้จ้างบริษัทเอกชน เข้าดูแลบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ พร้อมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยให้แก่ สำนักงานประกันสังคม/เขตพื้นที่/จังหวัด/สาขา ทั่วประเทศ ระยะเวลา 12 เดือนทุกปี
	มี ไม่มี	**14.2 เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้** **- ตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ** **- อธิบายลักษณะปัญหาระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคนิค ซึ่งสามารถแก้ปัญหาเทคนิคเบื้องต้นได้ และประสานงานกับบริษัท ผู้ให้บริการได้ จำนวน 3 คน ดังนี้ 1. นายอรรถพล จันทร์เทพ ตำแหน่ง นักวิชาการแรงงานปฏิบัติการ 2. นางสาวกรณิการ์ ช่างทอง ตำแหน่ง นักวิชาการแรงงาน 3. นายวีระชาติ จันฉิม ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

หัวข้อที่ 15. ระบบฐานข้อมูล

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	มี ไม่มี	**15.1 มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ**

		สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก มีการทำงาน ระบบข้อมูลของสำนักงานฯ จะเชื่อมโยงข้อมูลกับฐานสำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) ประกอบด้วยฐานระบบทะเบียนนายจ้าง และทะเบียนผู้ประกันตน ฐานระบบเงินสมทบ ฐานระบบบริการทางการแพทย์ ฐานระบบประโยชน์ทดแทน ฐานระบบการเงินและฐานระบบบัญชี โดยใช้ระบบ Online ดังนั้น หากจะมีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยส่งคำขอไปยังส่วนกลาง ส่วนกลางจะดำเนินการประมวลผลส่งข้อมูลกลับมา
■	มี ไม่มี	**15.2 มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวบถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูล และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก มีระบบเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการแต่ละคน และสามารถออกรายงานผลเพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุง

หัวข้อที่ 16. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
■	มี ไม่มี	**16.1 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด** สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) มีแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแผนยุทธศาสตร์สำนักงานประกันสังคม และแผนปฏิบัติราชการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก ปฏิบัติตามแผน และจัดทำประกาศนโยบายและข้อปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ พ.ศ.2561 เพื่อทราบและถือปฏิบัติ จำนวน 12 ข้อโดยประกาศลงวันที่ 13 กุมภาพันธ์
■	มี ไม่มี	**16.2 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก มีการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบ Online ไปยังฐานข้อมูลส่วนกลาง เพื่อใช้ในการบริการ ตอบคำถามและแก้ไขปัญหาการขึ้นทะเบียน รับเงินสมทบและจ่ายประโยชน์ทดแทนให้นายจ้าง ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน และผู้มีสิทธิแบบ Real Time

หัวข้อที่ 17. การบูรณาการวางแผนระบบ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
■	มี ไม่มี	**17.1 มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก มีการบูรณาการ ดังนี้ 1. การบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว โดยออกหนังสือแจ้ง รพ.ในการตรวจสุขภาพแรงงานต่างด้าวให้ตรงกับสิทธิ 2. การบริการจัดการการขึ้นทะเบียนว่างงานของผู้ประกันตนผ่าน www.doe.go.th

		3. มีระบบการสมัครเป็นผู้ประกันตน มาตรา 40 ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส โดยใช้หลักฐาน คือ บัตรประชาชนใบเดียว และฟรีค่าธรรมเนียม 4. การพัฒนาระบบฐานข้อมูลสถานประกอบการ เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ทำให้นายจ้างนิติบุคคล ที่จดทะเบียนกับพรมพัฒนาธุรกิจการค้า สามารถขึ้นทะเบียนประกันสังคม และเปลี่ยนแปลงข้อมูลนายจ้างโดยอัตโนมัติ 5. การบูรณาการร่วมกับนายอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผอ.โรงเรียน พระภิกษุ ผู้แทนสถานประกอบการเป็นเครือข่ายในการสร้างการรับรู้ และการเข้าถึงความคุ้มครองและสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนตามกฎหมาย โดยจัดตั้งไลน์แต่ละกลุ่มตรวจสุขภาพประจำปีให้แก่ผู้ประกันตนไม่เสียค่าใช้จ่าย โดยมีโรงพยาบาลตากสินมหาราช และโรงพยาบาลเอกชน เป็นหน่วยเคลื่อนที่ตรวจสุขภาพ

หัวข้อที่ 18. การพัฒนาระบบการให้บริการ online

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	• มี ไม่มี	18.1 มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล์ มีการตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน 15 นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน 1 ชั่วโมง เป็นต้น สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก มีการพัฒนาระบบ ดังนี้ 1. การร้องเรียนผ่าน โทรศัพท์หมายเลข 055-512450-1, Hotline : 1506 และ www.sso.go.th เมื่อได้รับเรื่องจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 25 วันทำการ 2. สื่อ Social Media : Facebook และ Line เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการภายใน 15-30 นาที เมื่อพบเห็นข้อความที่ผู้ใช้บริการสอบถาม

หัวข้อที่ 19. เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	• มี ไม่มี	19.1 มีระบบ/แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก มีแผนการพัฒนาความรู้ ดังนี้ 1. มีการประชุมประจำเดือนสำนักงานประจำทุกเดือน โดยได้มีการย้ำเตือน เรื่องการรับโทรศัพท์ การใช้น้ำเสียง การตอบข้อซักถามให้กับเจ้าหน้าที่ทุกครั้ง เนื่องจากมีตัวชี้วัดเรื่องข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ทุกคน
		2. สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) มีแผนปฏิบัติการพัฒนาบุคลากร สำนักงานประกันสังคม ทั่วประเทศ
	• มี ไม่มี	19.2 มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพ ใช้งานได้ เสียงฟังชัดเจน - สามารถเลือกประสานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไปได้ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ

		- มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก มีการปรับปรุงระบบโทรศัพท์ตู้สาขา จำนวน 6 หมายเลข หากมีการขัดข้องจะมีช่างซ่อมโทรศัพท์มาซ่อมให้ทันที และมีโทรศัพท์มือที่ใช้ติดต่อประสานงาน จำนวน 2 หมายเลข ข้อมูลผู้รับบริการจะถูกบันทึกไว้ในโทรศัพท์มือถือ และมีระบบสืบค้นจากฐานข้อมูลสถานประกอบการ และฐานข้อมูลทะเบียนลูกจ้างที่เป็นประโยชน์ทดแทน

หัวข้อที่ 20. การพัฒนาระบบ Call Center

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	มี ไม่มี	20.1 มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call center ให้มีคุณสมบัติดังนี้ - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งต่อ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) เป็นผู้บริหารจัดการโดยใช้หมายเลข 1506 บริการทั่วประเทศตลอด 24 ชั่วโมง และบริษัทเอกชน เป็นผู้ดำเนินการ Call center ซึ่งมีคุณสมบัติครบทั้ง 3 ข้อ
	มี ไม่มี	20.2 มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ดังไม่เกิน 3 ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน 5% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก - โทรศัพท์ดังไม่เกิน 3 ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน 5% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) เป็นผู้บริหาร กำกับ ดูแลกำหนดมาตรฐานการให้บริการ ดังนี้ (เอกสารแนบ)
	มี ไม่มี	20.3 เจ้าหน้าที่ Call Center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก สามารถปฏิบัติงานได้ตามที่มาตรฐานกำหนด

หัวข้อที่ 21. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	มี ไม่มี	21.1 มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศ คู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก มีแผนการบริหารการเกิดภาวะฉุกเฉิน หรือ ภัยพิบัติ ดังนี้

		1. กรณีเกิดไฟไหม้ หรืออุทกภัย ไม่สามารถให้บริการได้ สำนักงานฯ ได้ขอใช้พื้นที่ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดตาก เป็นที่ทำการชั่วคราวในการปฏิบัติงาน และสามารถใช้ Internet ในการเข้าระบบ VPN ได้ทันที 2. หากฐานข้อมูลของสำนักงานฯ ถูกไฟไหม้ข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บไว้ในฐานข้อมูลกลางของสำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) และหากสำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) ถูกไฟไหม้ จะมีหน่วยความจำสำรอง ณ จังหวัดระยอง 3. มีแผนการซ้อมป้องกันอัคคีภัยทุกปี 4. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ใช้ในการปฏิบัติงาน ใช้วิธีเช่าบริการเอกชน ดังนั้นหากเกิดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เสียหาย บริษัทต้องรับผิดชอบให้ในทันที

4. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม

หัวข้อที่ 22. การขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรม

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	มี ไม่มี	คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ

หัวข้อที่ 23. การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (เกณฑ์เพื่อรองรับไทยแลนด์ 4.0)

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	มี ไม่มี	- ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ - วิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก ให้บริการแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ดังนี้ 1. สถานประกอบการ ที่ชำระเงินสมทบทุนประกันสังคม ผ่านระบบ e-Payment อำนวยความสะดวกให้สถานประกอบการสามารถชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม รายเดือนผ่านระบบ e-Payment 2. สถานประกอบการ นำส่งข้อมูลเงินสมทบผู้ประกันตน ผ่านระบบอินเตอร์เน็ต e-Filing อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการ โดยพัฒนาระบบให้แก่นายจ้างในการยื่นแบบเงินสมทบผ่านระบบอินเตอร์เน็ต e-Filing ให้กับผู้ประกันตน 3. การพัฒนาระบบใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ e-Receipt ทำให้นายจ้างได้รับใบเสร็จรับเงินผ่านระบบออนไลน์ เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับนายจ้าง 4. การตรวจสอบข้อมูลผู้ประกันตนผ่าน Application บนมือถือ SSO Connect Mobile ผู้ประกันตนดาวน์โหลด Application บนมือถือ SSO Connect Mobile สามารถตรวจสอบข้อมูล ได้แก่ ยอดเงินสะสมกรณีชราภาพ ตรวจสอบเงินสมทบ ตรวจสอบการเบิกจ่าย สิทธิประโยชน์และเปลี่ยนแปลงสถานพยาบาล 5. การชำระเงินสมทบผู้ประกันตน มาตรา 39 ผ่านระบบเคาน์เตอร์เซอร์วิส ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

หัวข้อที่ 24. การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	มี	ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์

	ไม่มี	ราชการแห่งอื่น สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก มีลักษณะโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น ดังนี้ 1. อยู่ในบริเวณศูนย์ราชการ ใกล้ทางเข้า-ออก ติดถนนใหญ่สายเอเชีย ห่างจากสถานีขนส่งจังหวัดตาก ประมาณ 500 เมตร 2. มีห้องไกล่เกลี่ยหนี้ ของฝ่ายสมทบ 3. บริเวณสวนหย่อม เขียวชจี เป็นจุดเด่นในการค้นหาได้ง่าย

หลักเกณฑ์ (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	อธิบายการดำเนินการ
1. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ (10 คะแนน)	มีการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น โดยมีผลเกินร้อยละ 80	3000 characters left.
2. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง (10 คะแนน)	2.1 กรณีศูนย์ราชการสะดวกทั่วไป มีระยะเวลาการรอคอยของผู้ใช้บริการตั้งแต่กดบัตรคิวจนได้รับบริการ ต่อคนต่อครั้งกี่นาที ยกตัวอย่างผู้ใช้บริการอย่างน้อย 3 คน 2.2 กรณีสถานพยาบาล/โรงพยาบาล มีระยะเวลาการรอคอยของผู้ใช้บริการตั้งแต่การรับบัตรคิวจนถึงการพบแพทย์ต่อคนต่อครั้งกี่นาที ยกตัวอย่างผู้ใช้บริการอย่างน้อย 3 คน 2.3 มีจำนวนช่องทางการให้บริการกี่ช่องทาง โดยแบ่งเป็นช่องทางหลัก และช่องทางอื่น ๆ	3000 characters left.
3. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (10 คะแนน)	3.1 มีระบบอะไรบ้างที่สามารถให้บริการได้จากทุกที่ และมีการวิเคราะห์ผลจากระบบมาปรับปรุงการให้บริการอย่างไร 3.2 ร้อยละของผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละเท่าใดของกลุ่มเป้าหมาย	3000 characters left.

ดาวน์โหลดแบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2563 ดาวน์โหลด

ดาวน์โหลด PDF

1. มีแบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2563 หรือไม่

มี

ไม่มี

เอกสารประกอบการสมัคร GECC

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก

เอกสารประกอบ ข้อ 1.1

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก เดือนตุลาคม 2562

คำถาม การตอบกลับ 72

คำตอบ 72 ข้อ

เปิดรับคำตอบ

สรุป คำถาม บุคคล

1. วันที่มาใช้บริการ

คำตอบ 72 ข้อ

7

30/01/2563

2/10/63

18/10/63

3

11

28 มกราคม 2563

7 ต.ค.62

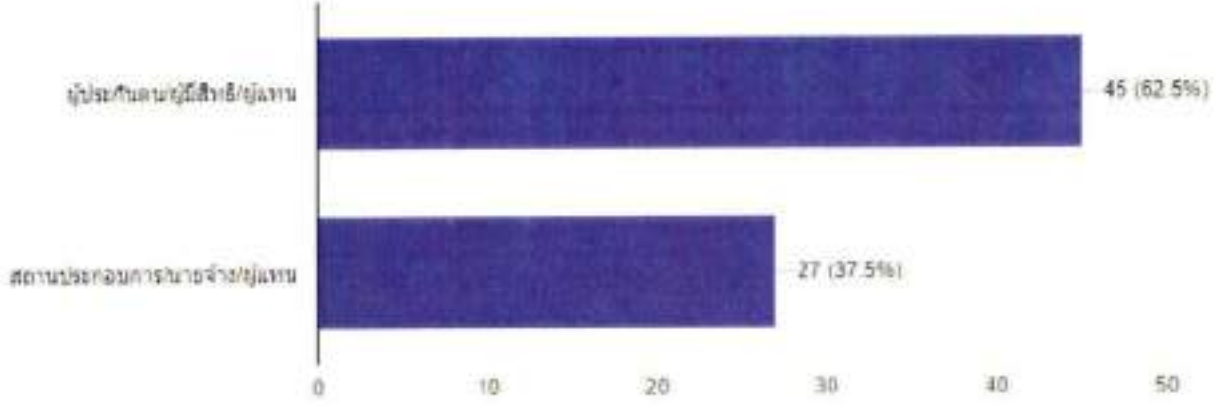
29

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก เดือนตุลาคม 2562

คำถาม การตอบกลับ 72

2. ท่านเป็นผู้ประกันตนหรือนายจ้าง

ตอบ 72 ข้อ

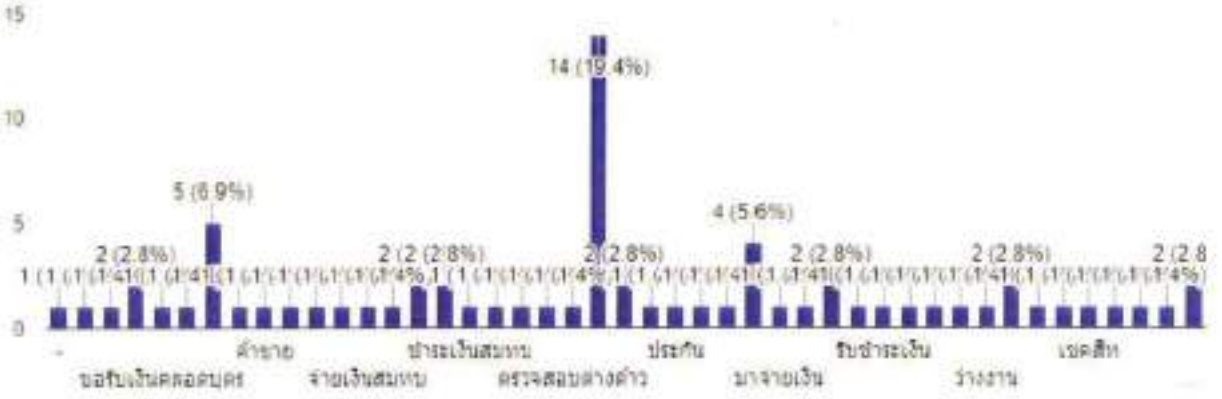


สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก เดือนตุลาคม 2562

คำถาม | การตอบกลับ 72

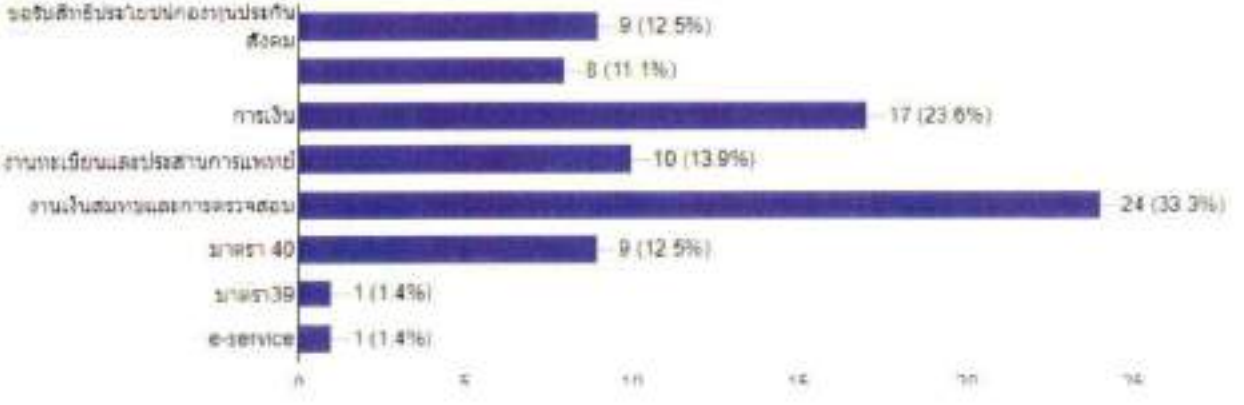
3. ประเภทและลักษณะของงานบริการ

คำตอบ 72 ข้อ



4. ท่านมาติดต่อเรื่องอะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

คำตอบ 72 ข้อ

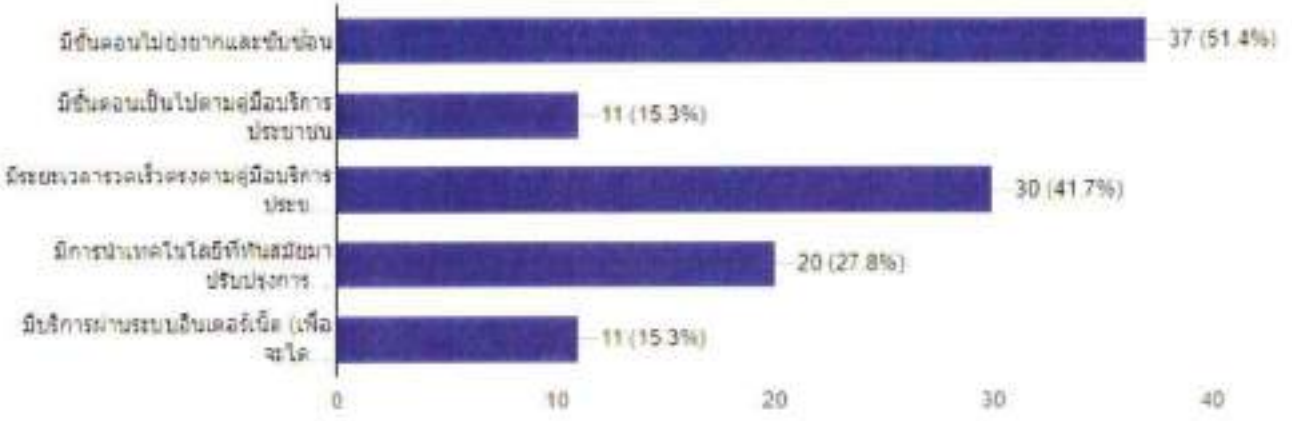


สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก เดือนตุลาคม 2562

คำถาม การตอบกลับ 72

5. ท่านต้องการ/คาดหวังกับการบริการในเรื่องเหล่านี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ตอบ 72 ข้อ



สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก เดือนตุลาคม 2562

คำถาม การตอบกลับ 72

6. ช่วงเวลาการให้บริการ

คำตอบ 72 ข้อ

09.00

2นาที

2 นาที

-

3 นาที

14.00 น.

10.00

3นาที

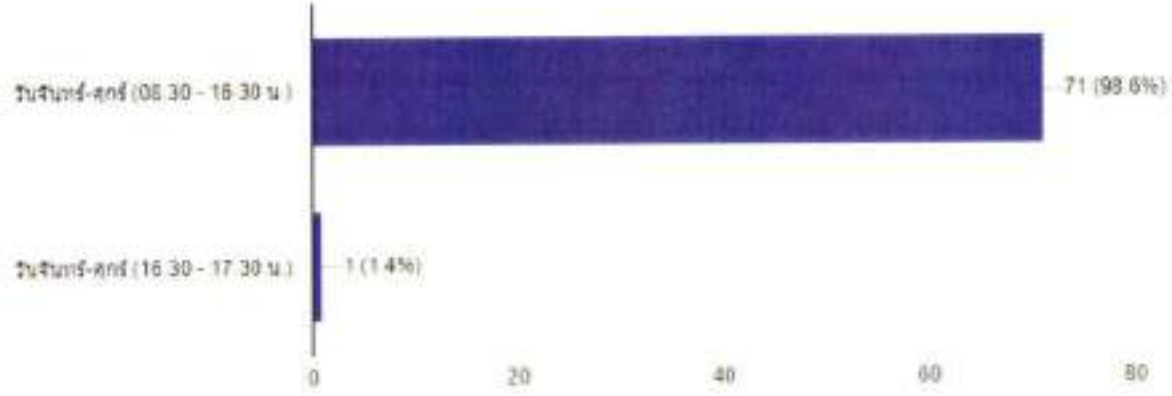
11.00

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก เดือนตุลาคม 2562

คำถาม การตอบกลับ 72

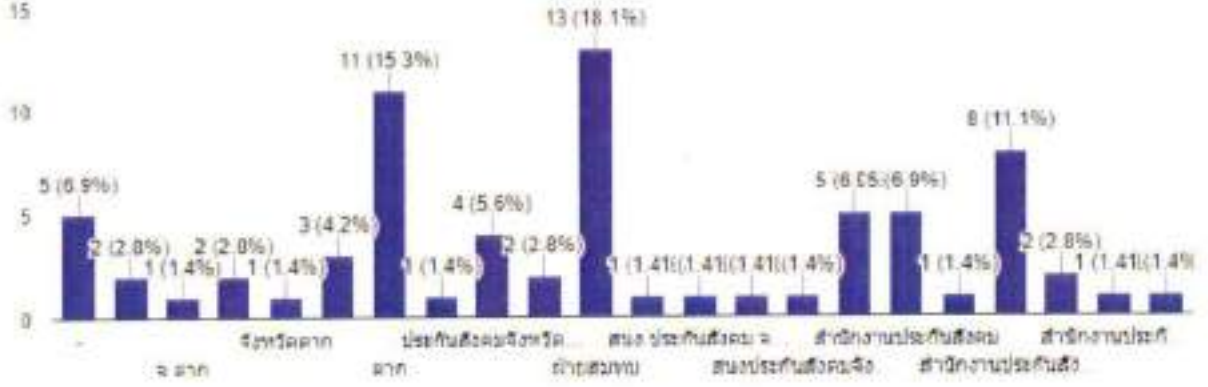
7. ท่านสะดวกเข้ารับบริการในวัน-เวลาใด

ตอบ 72 ข้อ



8. สถานที่ให้บริการ

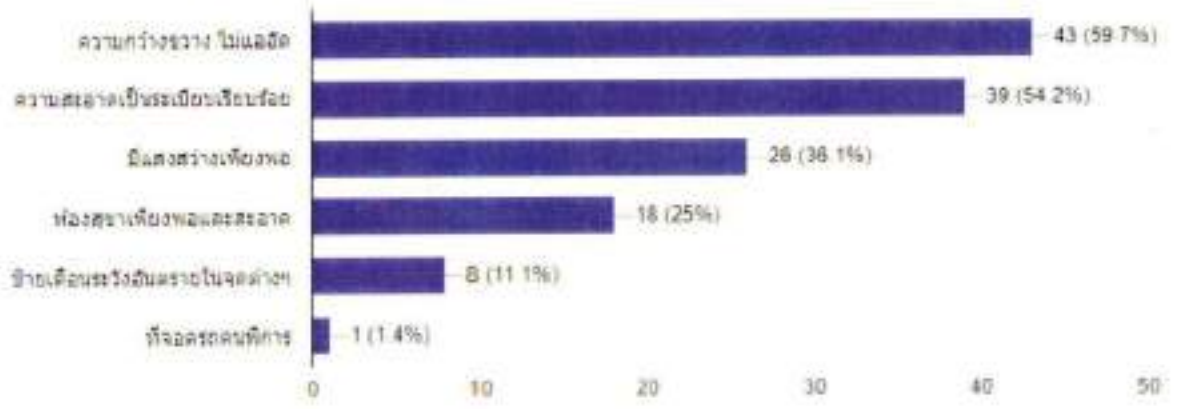
ตอบ 72 ข้อ



คำถาม การตอบกลับ 72

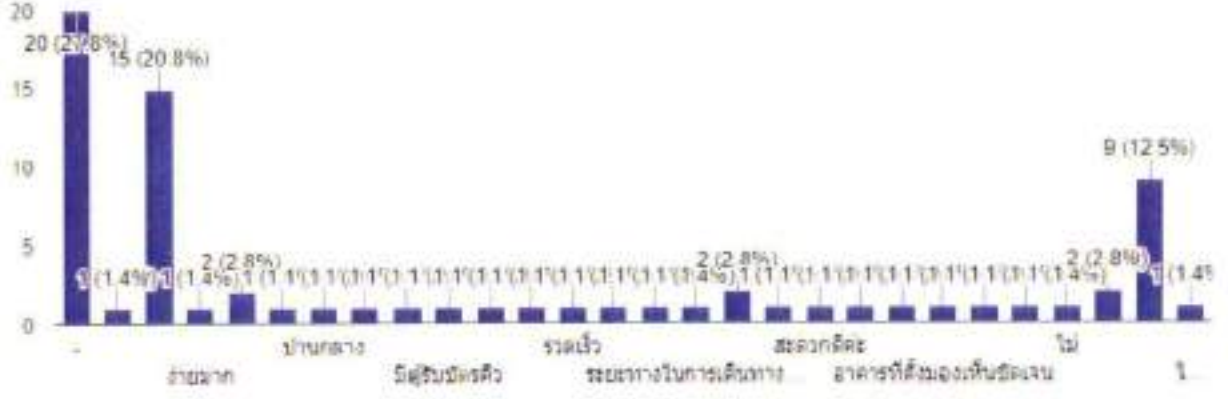
9. ท่านต้องการ/คาดหวังกับสถานที่ที่ให้บริการอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

คำตอบ 72 ข้อ



10. ความยากง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ

คำตอบ 72 ข้อ

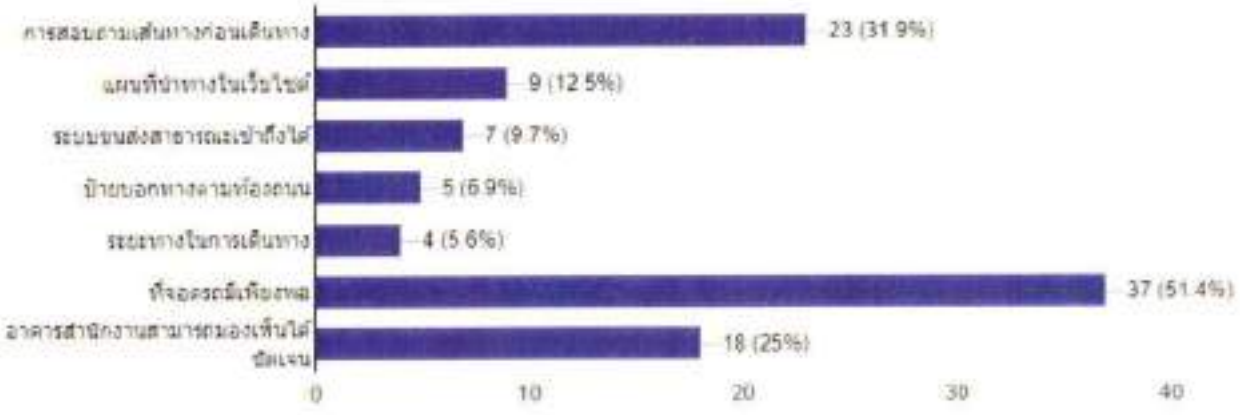


สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก เดือนตุลาคม 2562

คำถาม การตอบกลับ 72

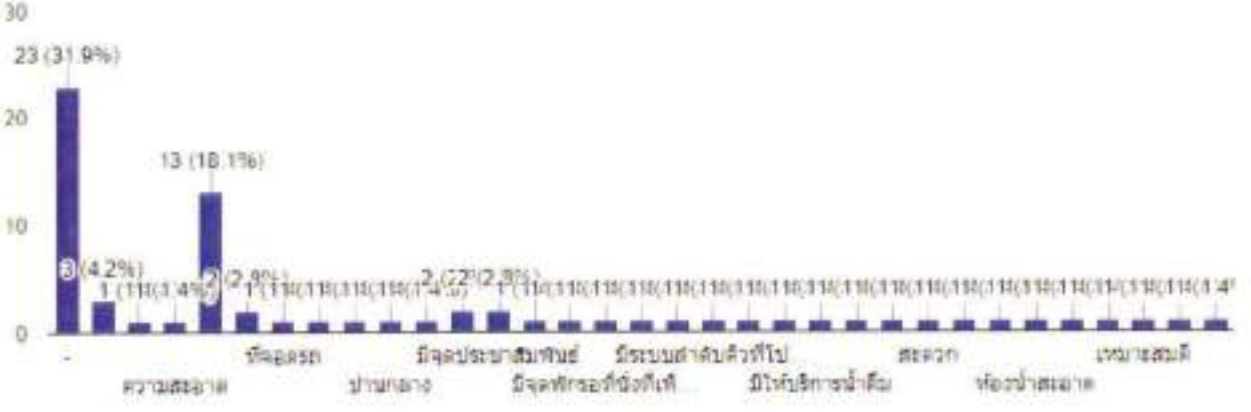
11. ท่านต้องการ/คาดหวังในการเดินทางมายังจุดบริการอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

คำตอบ 72 ข้อ



12. สิ่งอำนวยความสะดวก

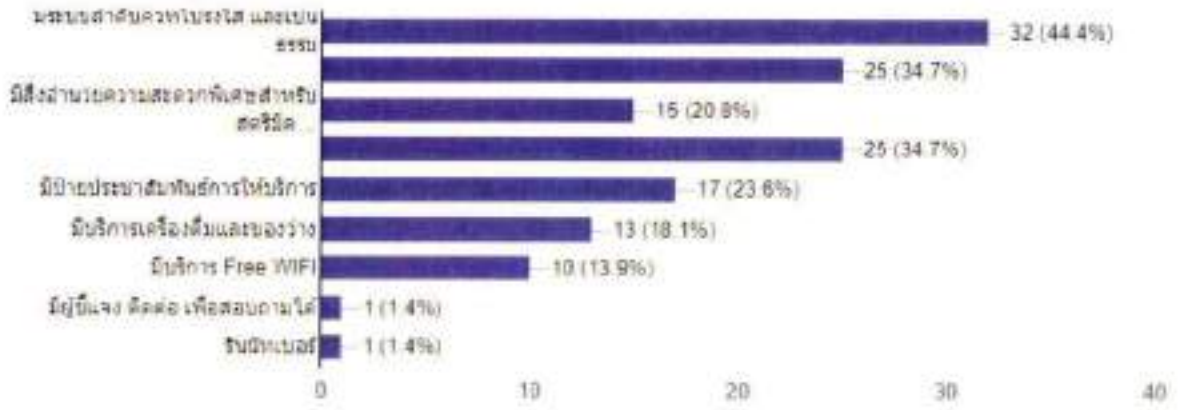
คำตอบ 72 ข้อ



คำถาม การตอบกลับ 72

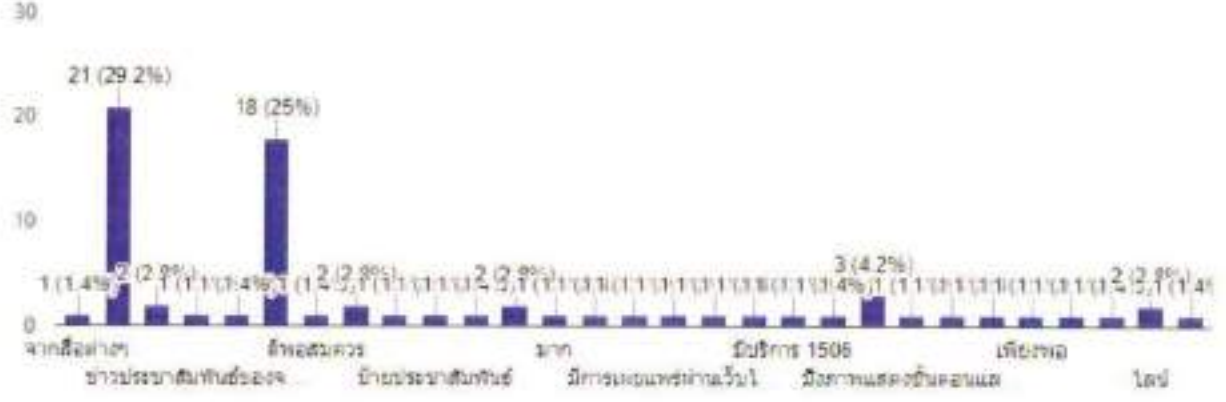
13. ท่านต้องการ/คาดหวังกับสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

คำตอบ 72 ข้อ



14. การบริการข้อมูลข่าวสาร

คำตอบ 72 ข้อ

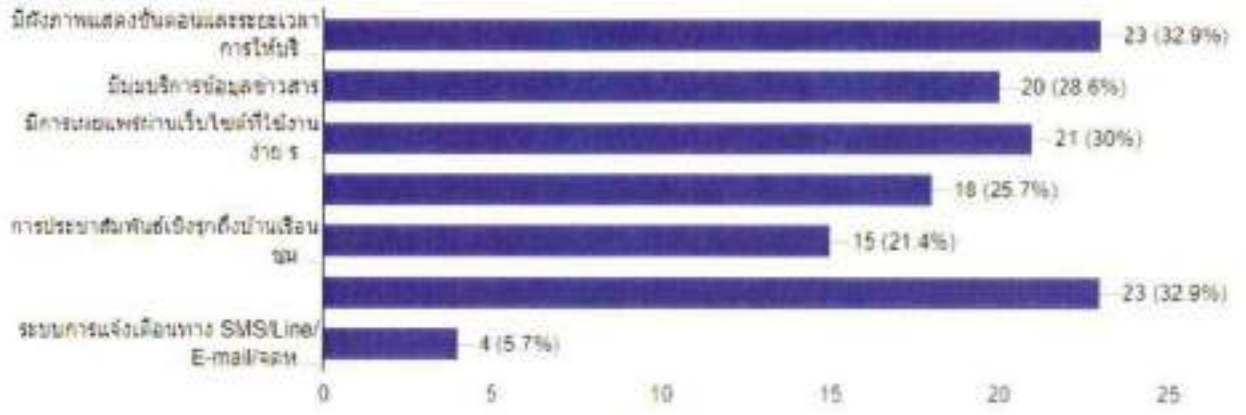


สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก เดือนตุลาคม 2562

คำถาม การตอบกลับ 72

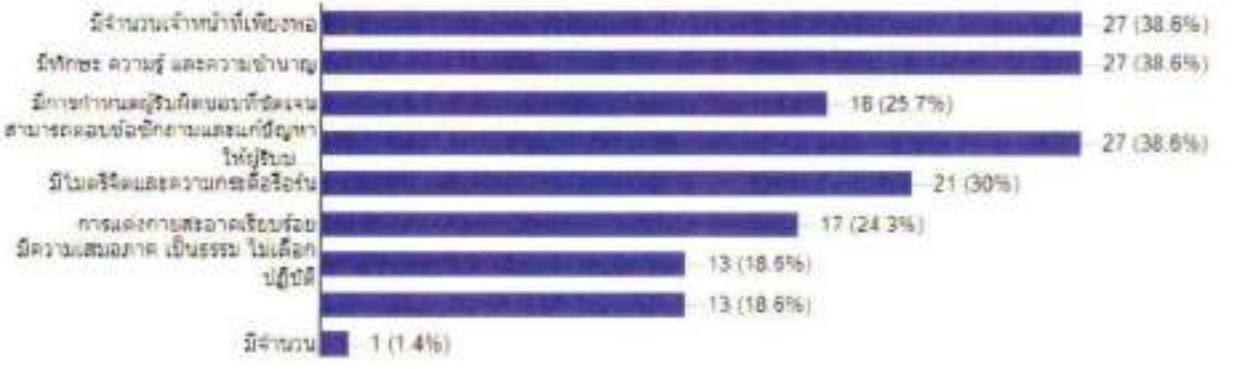
15. ท่านต้องการ/คาดหวังเกี่ยวกับการบริการข้อมูลข่าวสารอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

คำตอบ 70 ข้อ



16. ท่านต้องการ/คาดหวังเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและการให้ข้อมูลข่าวสารอย่างไร

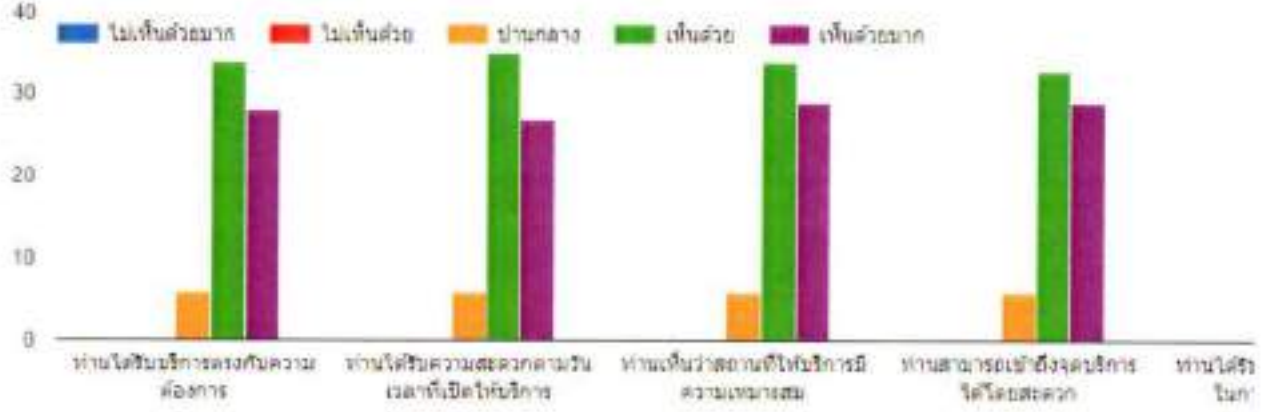
คำตอบ 70 ข้อ



สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก เดือนตุลาคม 2562

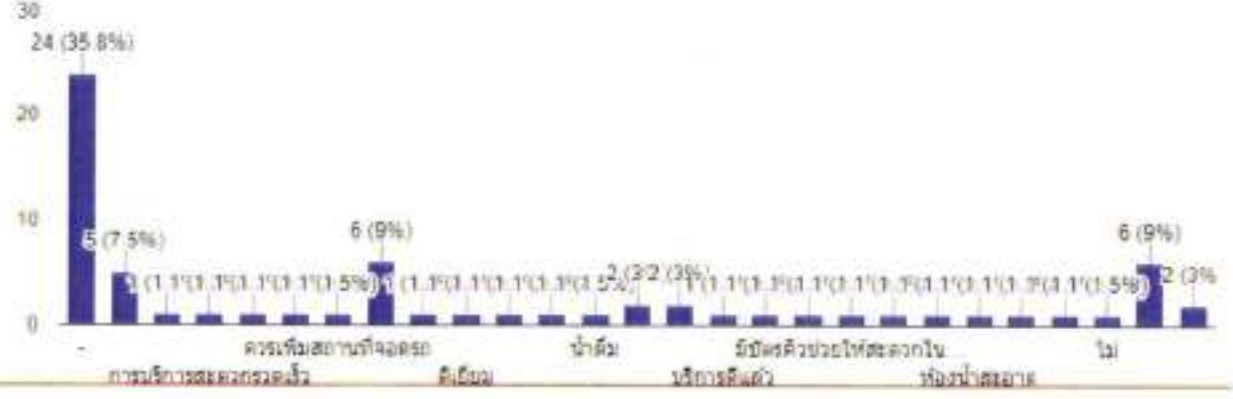
คำถาม การตอบกลับ 72

18. โปรดให้คะแนนในเรื่องต่างๆ เหล่านี้



19. ท่านมีอะไรจะบอกเราเพิ่มเติมหรือไม่

คำตอบ 67 ข้อ



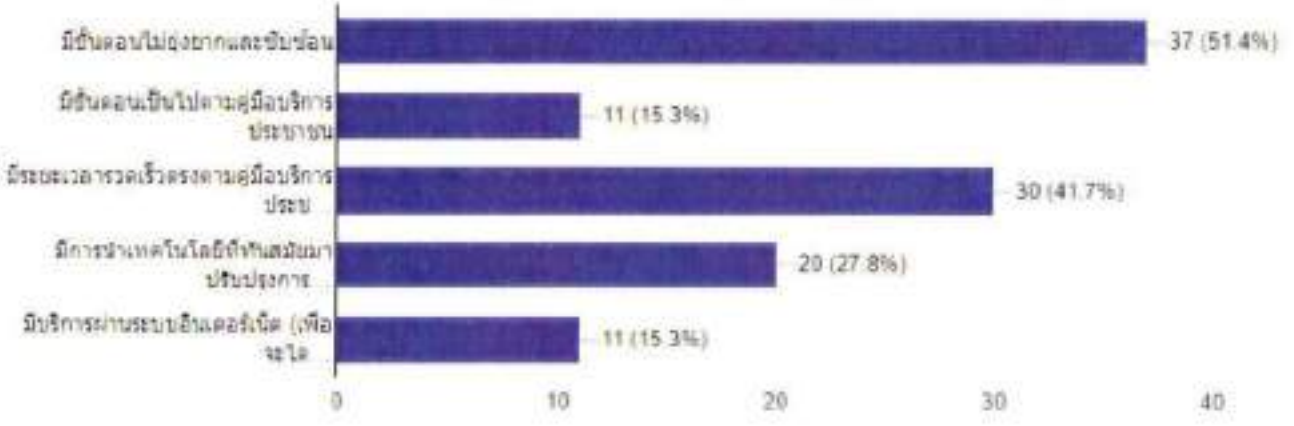
เอกสารประกอบ ข้อ 1.2

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก เดือนตุลาคม 2562

คำถาม การตอบกลับ 72

5. ท่านต้องการ/คาดหวังกับการบริการในเรื่องเหล่านี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ตอบ 72 ข้อ

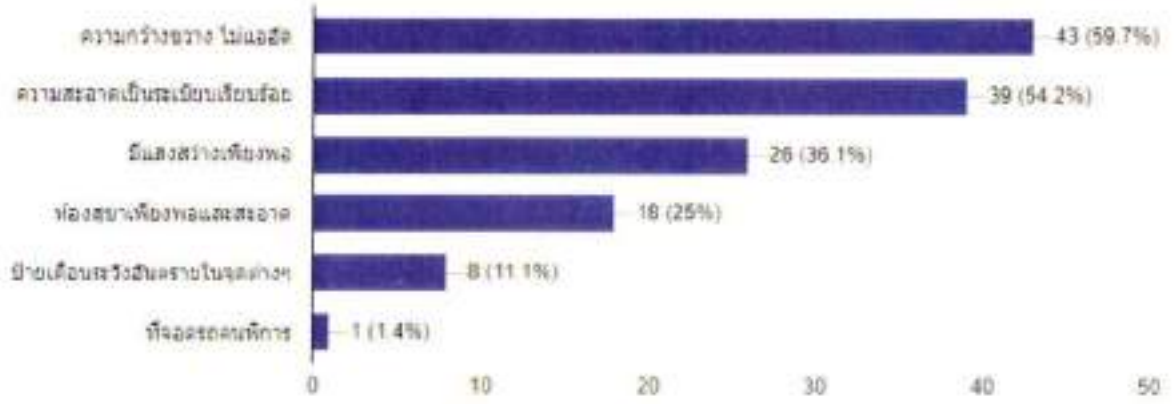


สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก เดือนตุลาคม 2562

คำถาม การตอบกลับ 72

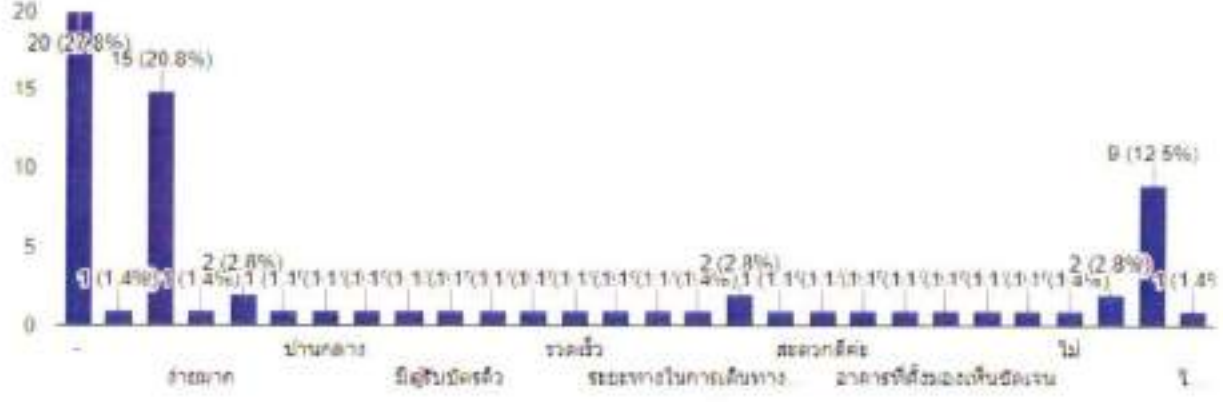
9. ท่านต้องการ/คาดหวังกับสถานที่ที่ให้บริการอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

คำตอบ 72 ข้อ



10. ความยากง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ

คำตอบ 72 ข้อ

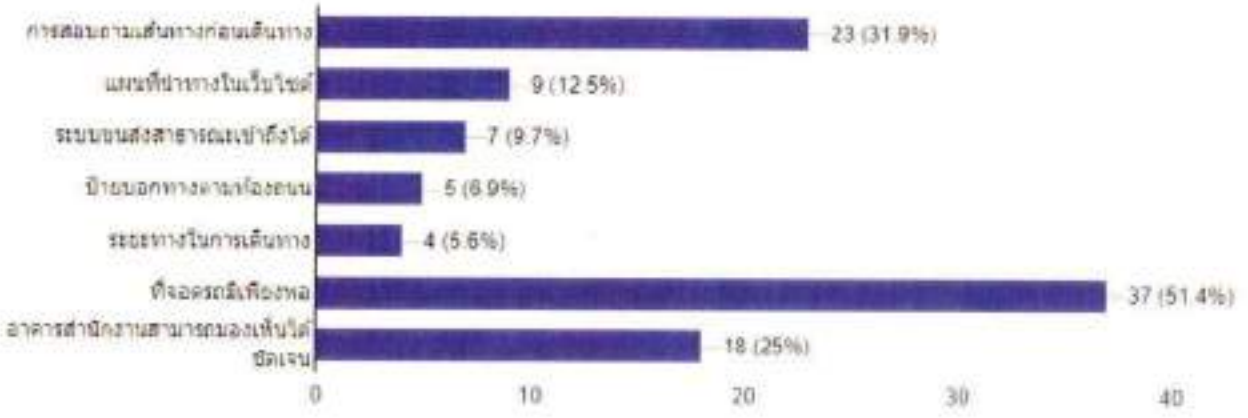


สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก เดือนตุลาคม 2562

คำถาม การตอบกลับ 72

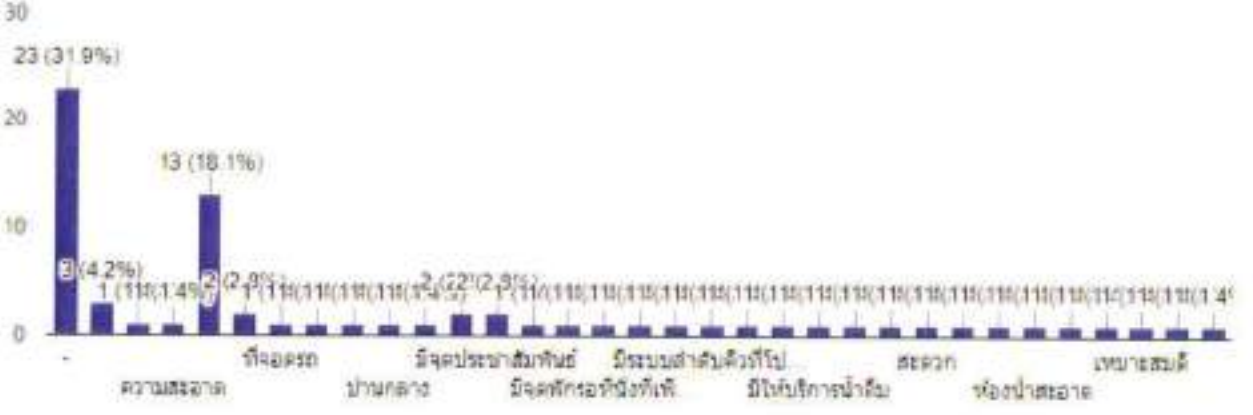
11. ท่านต้องการ/คาดหวังในการเดินทางมายังจุดบริการอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

คำตอบ 72 ข้อ



12. สิ่งอำนวยความสะดวก

คำตอบ 72 ข้อ

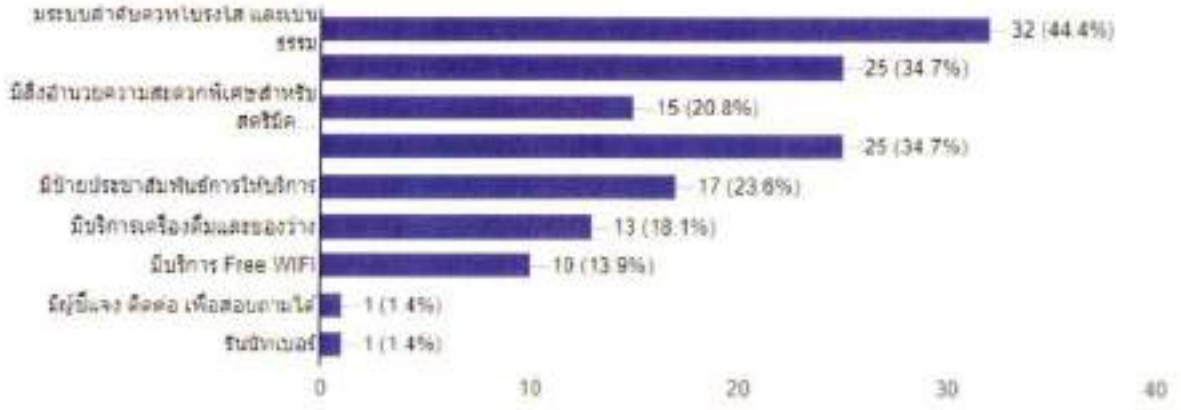


สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก เดือนตุลาคม 2562

คำถาม การตอบกลับ 72

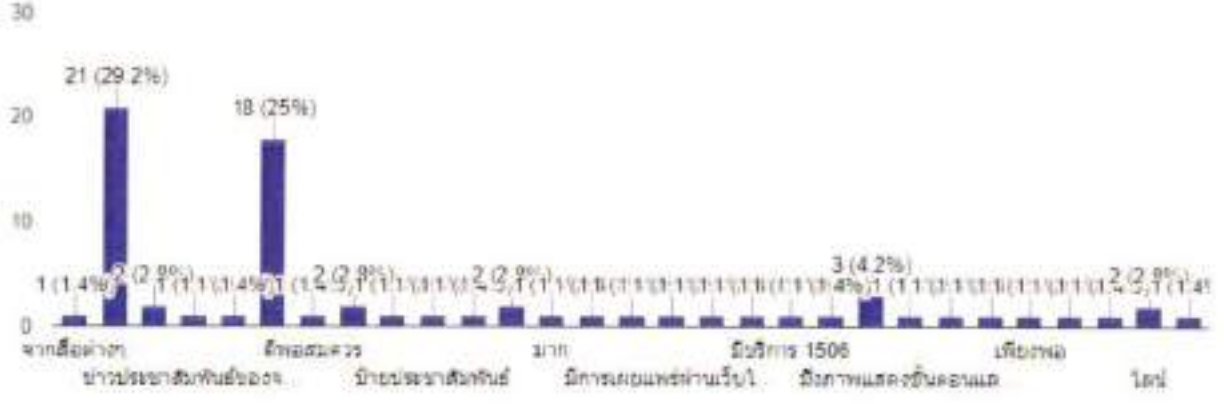
13. ท่านต้องการ/คาดหวังกับสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

คำตอบ 72 ข้อ



14. การบริการข้อมูลข่าวสาร

คำตอบ 72 ข้อ

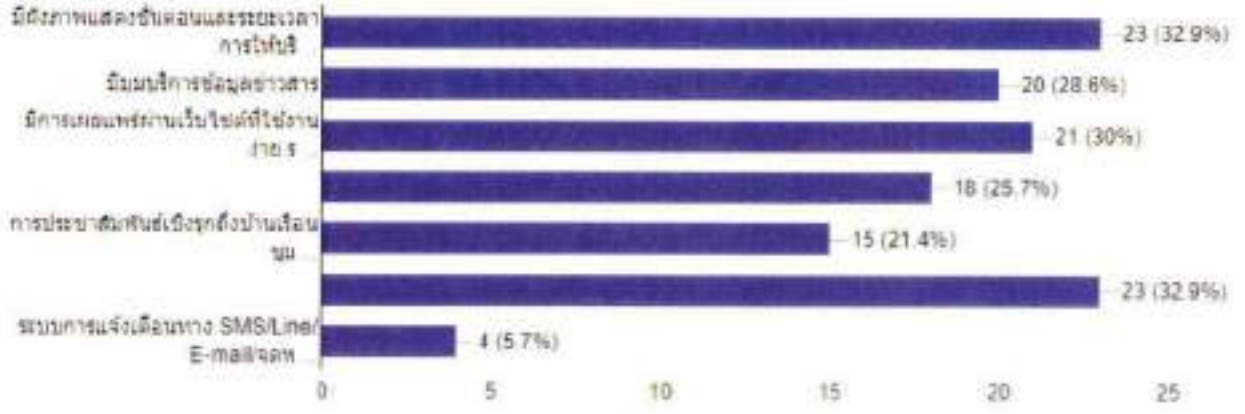


สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก เดือนตุลาคม 2562

คำถาม การตอบกลับ 72

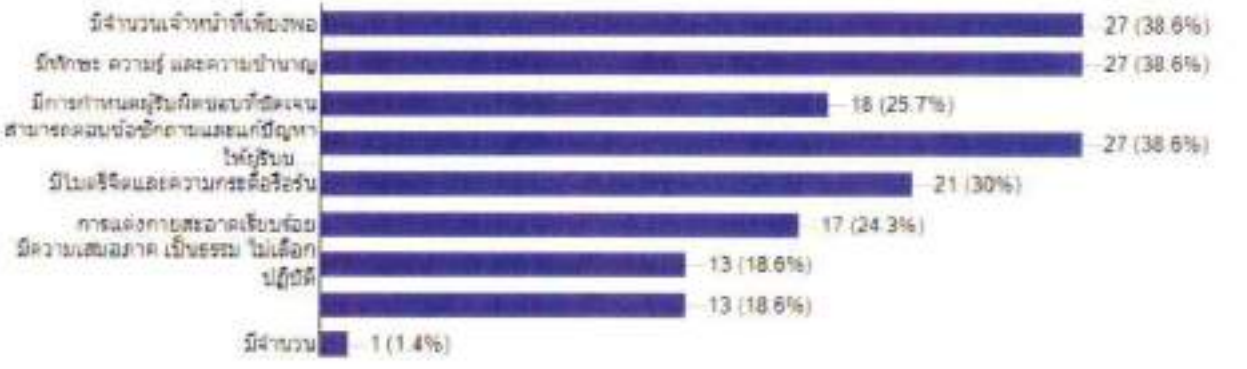
15. ท่านต้องการ/คาดหวังเกี่ยวกับการบริการข้อมูลข่าวสารอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

คำตอบ 70 ข้อ



16. ท่านต้องการ/คาดหวังเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและการให้ข้อมูลข่าวสารอย่างไร

คำตอบ 70 ข้อ



เอกสารประกอบข้อ ๒.๑





สำนักงานประกันสังคม

กระบวนงานให้บริการคู่มือสำหรับประชาชนของสำนักงานประกันสังคม

ตาม พ.ร.บ. รายชื่อกฎหมายที่การดำเนินการตามกฎหมายควรนำหลักเกณฑ์การพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

งานบริการ จำนวน 36 กระบวนงาน

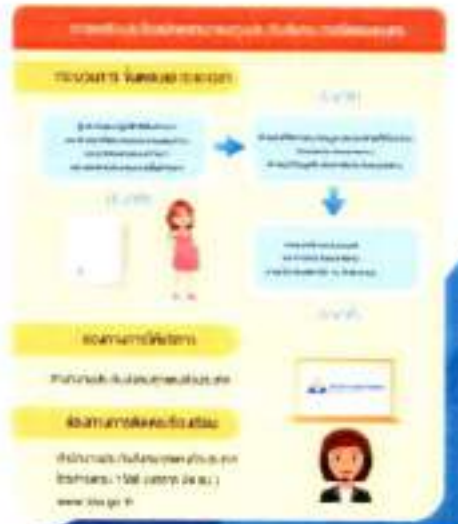
ระยะเวลาแล้วเสร็จ











เอกสารประกอบข้อ ๒.๒




หมายเลข
ช่องที่
811
10
C8
04
519
05
518
05


กรุณาให้ความพึงพอใจของท่าน
ต่อพนักงานที่ให้บริการด้วยค่ะ
1
2
3
4
5











© ลิขสิทธิ์








สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก
TAK Provincial Social Security Office
โทร. 055 512450 - 1
เวลาทำการ
จันทร์ - ศุกร์ เวลา 08.30 - 16.30 น. (ไปฟิทเนสต่อ)
เวลารับบริการ
จันทร์ - ศุกร์ เวลา 16.30 - 17.30 น.

สปส. 2-01

สำหรับเจ้าหน้าที่
เลขที่รับ .....
วันที่รับ 1 กุมภาพันธ์ 2563
ผู้รับ .....

แบบขอรับประโยชน์ทดแทน
กองทุนประกันสังคม

โปรดอ่านคำแนะนำในการกรอกแบบแสดงความประสงค์ขอรับประโยชน์ทดแทนก่อน

1 ข้าพเจ้า นางสาว จำปีเด็ด เลขประจำตัวประชาชน 3-6501-00801-84-7
ที่อยู่ปัจจุบันที่สามารถติดต่อได้ บ้านเลขที่ 399/123 หมู่ที่ 10 ตำบล/แขวง บ้านดอนมะขาม อำเภอ/เขต เมืองวิเศษ
จังหวัด/กรุงเทพมหานคร จังหวัดพิจิตร รหัสไปรษณีย์ 63000 โทรศัพท์บ้าน 0888859953 มือถือ ..... โทรสาร .....

2 ยื่นคำขอในฐานะ ☑ ผู้ประกันตน
☐ ผู้มีสิทธิ ระบุชื่อผู้ประกันตน ..... เลขประจำตัวประชาชนผู้ประกันตน .....

3 สถานประกอบการที่ผู้ประกันตนทำงานอยู่ ..... สาขา .....

4 ขอรับเงิน ☐ ที่สำนักงานประกันสังคม ☐ ธนาคาร/สาขา ..... ☑ ธนาคาร กรุงไทย
กรณีโอนเงินผ่านธนาคาร ให้แนบสำเนาสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร ประกอบคำขอทุกครั้ง (ยกเว้นกรณีผู้ประกันตนมีบัญชีอยู่กับธนาคารกรุงไทย)

5 ขอรับประโยชน์ทดแทนกรณี (ให้กรอกเฉพาะรายการที่ต้องการเท่านั้น)

☐ ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ○ ค่ารักษาพยาบาลจำนวนไม่เกินเพดานในครั้งนี้ ..... บาท
เหตุที่ไม่สามารถรักษาในสถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิได้ .....
○ ค่าอวัยวะเทียมและอุปกรณ์ ชนิดประเภท ..... จำนวนเงินครั้งนี้ ..... บาท
○ เงินทดแทนการขาดรายได้ ตั้งแต่วันที่ ..... ถึงวันที่ ..... กลับเข้าทำงานวันที่ .....
☐ คลอดบุตร เลขประจำตัวประชาชนบุตรที่ขอรับประโยชน์ทดแทนในครั้งนี้ .....
☐ สงเคราะห์บุตร
☑ ทุพพลภาพ ○ เงินทดแทนการขาดรายได้
○ ค่ารักษาพยาบาลจำนวนไม่เกินเพดานในครั้งนี้ ..... บาท ◉ ตามจริง
○ ค่าอวัยวะเทียมและอุปกรณ์ ชนิดประเภท ..... จำนวนเงินครั้งนี้ ..... บาท
☐ ตาย ○ ค่าทำศพ ○ เงินสงเคราะห์ทายาท
☐ ชราภาพ

6 ท่านข้าพเจ้ามีสิทธิได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย และการเป็นทุพพลภาพในขณะเดียวกัน
ข้าพเจ้าขอเลือกรับกรณี ☐ ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ☐ ทุพพลภาพเพียงกรณีเดียว

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความข้างต้นถูกต้องตามความเป็นจริงทุกประการ หากปรากฏภายหลังว่าข้าพเจ้า รับเงินโดยไม่มีสิทธิ หรือมีเงินกรณีประโยชน์ทดแทนที่รับไปเกินสิทธิ ข้าพเจ้ายินยอมให้เงินที่ได้รับไปโดยไม่มีสิทธินี้ตกเป็นของกองทุนต่อไป ทั้งนี้ข้าพเจ้ายินยอมให้สำนักงานประกันสังคม และข้าพเจ้ายินยอมให้สำนักงานฯ แจ้งให้นายจ้างทราบด้วย และให้สำนักงานฯ โอนเงินกรณีประโยชน์ทดแทนที่ข้าพเจ้ามีสิทธิเข้าบัญชีธนาคาร ที่ข้าพเจ้าได้ระบุไว้ในคำขอข้างต้น เพื่อประโยชน์ของข้าพเจ้า เพียงครั้งเดียวเท่านั้น ตามที่ได้ระบุไว้ในหลักฐาน

ลงชื่อ ..... ผู้ยื่นคำขอ
(นางสาว จำปีเด็ด)
วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2563

ข้อสังเกต : ในการนี้ที่ผู้ยื่นคำขอรับประโยชน์ทดแทนกระทำเพื่อให้ตนเองหรือผู้อื่นได้รับ อาจมีความผิดฐานฉ้อโกงตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 341 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ หรือมีความผิดฐานแจ้งข้อความอันเป็นเท็จแก่เจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 137 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

สำหรับเจ้าหน้าที่ตรวจสอบการรับประโยชน์ทดแทนและใบสั่งจ่าย











เอกสารประกอบข้อ ๔.๑









สำนักงานประกันสังคม

กระบวนงานให้บริการคู่มือสำหรับประชาชนของสำนักงานประกันสังคม

ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

งานบริการ จำนวน 36 กระบวนงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จ









เอกสารประกอบข้อ ๔.๒

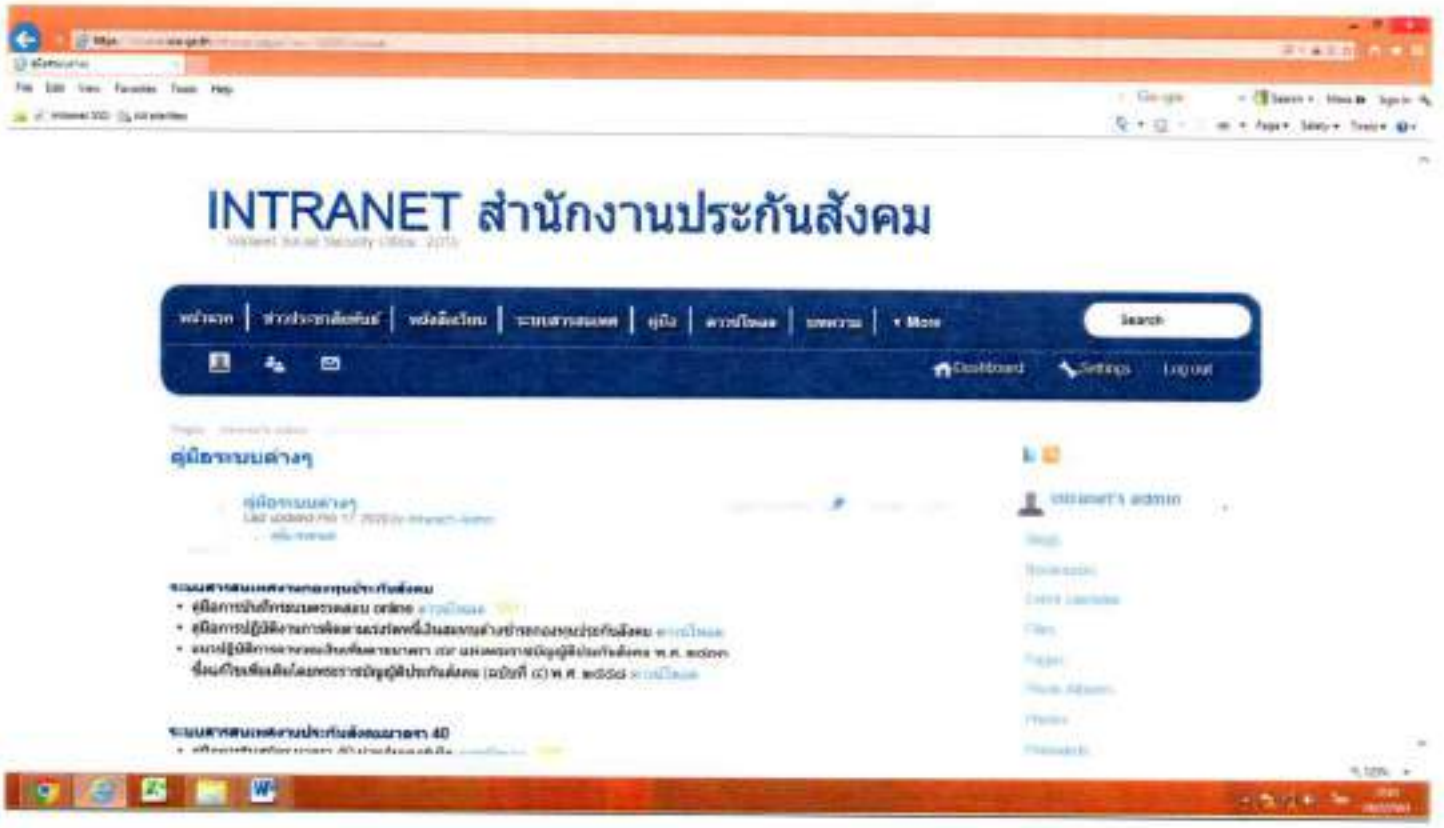








เอกสารประกอบข้อ ๔.๓



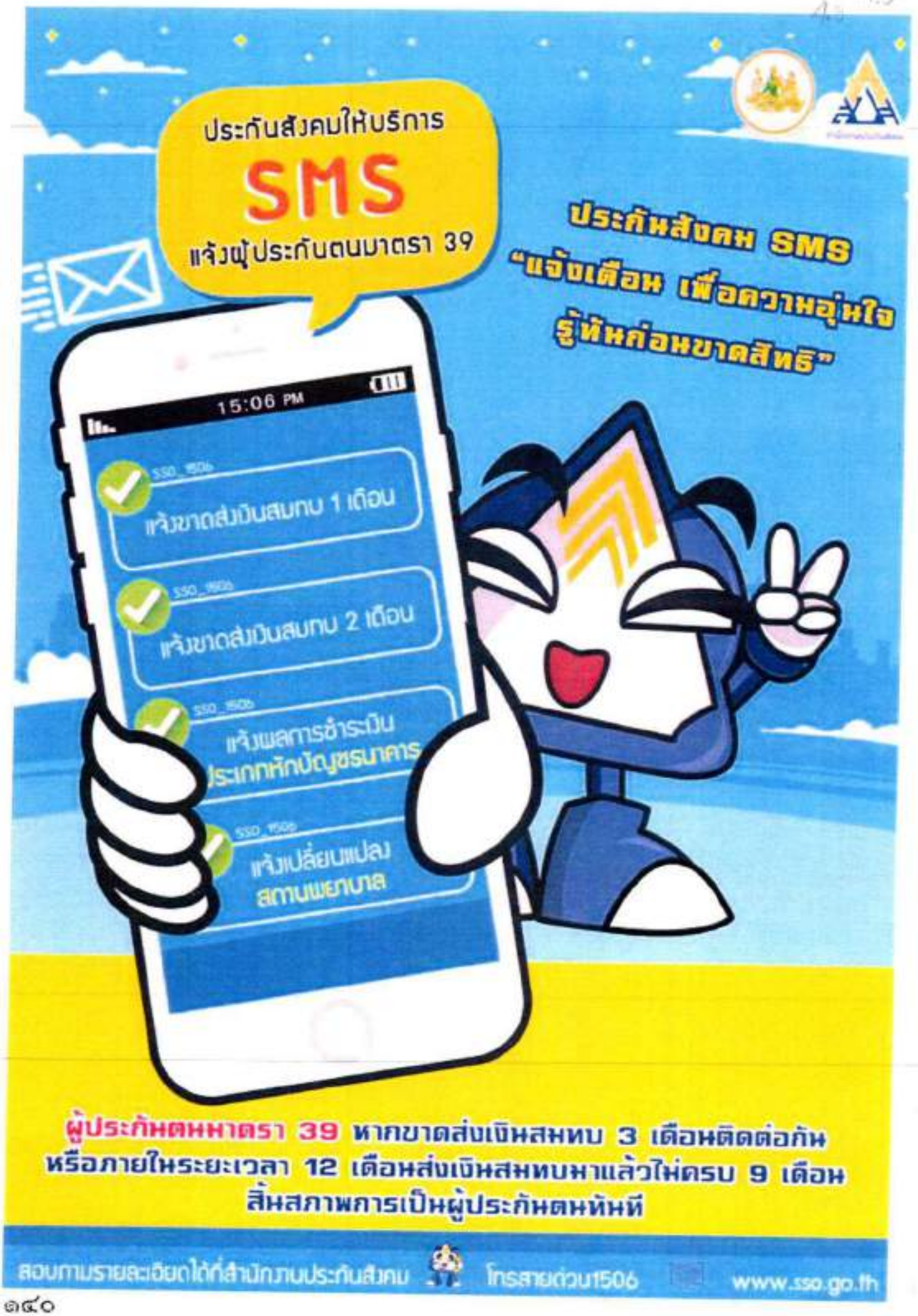
คำถามพบบ่อย ? สายด่วนกระทรวงแรงงาน 1506 ตอบ

สำนักงานประกันสังคม

1	ผู้ประกันตนเปลี่ยนสถานพยาบาลได้อย่างไร	- 1.เปลี่ยนได้ปีละ 1 ครั้ง ระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม ของทุกปี 2.เปลี่ยนระหว่างปีได้ กรณี ย้ายที่ทำงาน ย้ายที่พักอาศัยข้ามจังหวัด
2	ผู้ประกันตนรอตรวจสอบรายชื่อสถานพยาบาลที่ต้องการใช้สิทธิ และวันที่เริ่มใช้สิทธิได้อย่างไร	- สอบถามได้ที่ศูนย์บริการข้อมูล 1506 / สำนักงานประกันสังคม กทม. พื้นที่ / จังหวัด
3	เดิมผู้ประกันตนใช้สิทธิประกันสังคม ต่อมาได้เป็นข้าราชการ และต้องการใช้สิทธิข้าราชการ ต้องดำเนินการอย่างไร	- ให้ขอแบบ ร.126 ที่หน่วยงานราชการที่ทำงานอยู่ แล้วกรอกรายละเอียดส่งมาทางไปรษณีย์หน่วยงานต้นสังกัด นับตั้งแต่วันที่มีสิทธิของทางราชการ
4	ฝ่ายหญิงใช้สิทธิบัตรทองในการคลอดบุตร สามารถเบิกค่าคลอดบุตรโดยใช้สิทธิฝ่ายชายที่เป็นผู้ประกันตนได้หรือไม่	- ได้ เมื่อผู้ประกันตนฝ่ายชาย มีการส่งเงินสมทบครบตามหลักเกณฑ์และได้ยื่นใช้สิทธิกรณีคลอดบุตร
5	เงินสงเคราะห์บุตร จ่ายย้อนหลังได้หรือไม่	- จ่ายย้อนหลังได้ ไม่เกิน 2 ปี ตามหลักเกณฑ์เงื่อนไข
6	ออกจากงานแล้ว ไม่ได้รับเงินสงเคราะห์บุตร จะต้องทำอย่างไร	- เมื่อออกจากงาน เงินสงเคราะห์บุตรจะหยุดจ่าย แต่ไม่ถือเป็นผู้ประกันตนต่อไปอีก 33 หรือ ม.39 เงินสงเคราะห์บุตรจะจ่ายให้ตามหลักเกณฑ์เงื่อนไข
7	ยื่นขอรับเงินชราภาพแล้ว จะได้เงินเมื่อไหร่	- เงินบำเหน็จชราภาพ หลังจากได้รับอนุมัติ เงินจะโอนเข้าบัญชีภายใน 7-10 วันทำการ (ไม่นับรวมวันหยุดราชการ) - เงินบำนาญชราภาพ หลังจากได้รับอนุมัติ เงินจะโอนเข้าบัญชีภายในวันที่ 25 ของเดือนถัดไป
8	กรณีรับเงินบำนาญชราภาพอยู่ ต่อมาได้รับการอนุมัติเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39 จะมีสิทธิได้รับบำนาญต่อหรือไม่	- ไม่มีสิทธิ เพราะเมื่อเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39 แล้ว จะหยุดจ่ายเงินบำนาญไว้จนกว่าจะสิ้นสุดความเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39 จึงจะได้รับเงินชราภาพตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไข
9	ผู้ประกันตนต่างชาติ / ต่างด้าว ขอรับเงินก่อนอายุครบ 55 ปีบริบูรณ์ ได้หรือไม่ เนื่องจากไม่ต้องการอยู่ประเทศไทย	- ไม่ได้ เพราะปัจจุบันยังไม่มีประเทศใดทำข้อตกลงการประชาภาพ ดังนั้นการรับสิทธิชราภาพ ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์เงื่อนไขเช่นเดียวกับผู้ประกันตนชาวไทย
10	ขึ้นทะเบียนว่างงานและรายงานตัวแล้ว เงินจะเข้าบัญชีเมื่อไหร่	- เงินโอนเข้าบัญชีธนาคาร 5-7 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับการอนุมัติและรายงานตัว
11	ผู้ประกันตนออกจากงาน ต้องการยกเลิกสิทธิคุ้มครอง 6 เดือน ได้หรือไม่	- ไม่สามารถยกเลิกสิทธิการคุ้มครองก่อนระยะเวลา 6 เดือนได้
12	ให้บุคคลอื่นชำระเงินสมทบ ผู้ประกันตนมาตรา 39 แทน ได้หรือไม่	- ชำระเงินสมทบแทนได้ โดยนำบัตรประชาชนของผู้ประกันตน พร้อมสำเนาทะเบียนประชาชน พร้อมชื่อ-สกุลของผู้ประกันตน ไปที่หน่วยบริการรับชำระเงิน
13	สมัครเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39 ผ่านระบบออนไลน์ได้หรือไม่	- ไม่ได้ แนะนำให้ไปสมัครได้ที่สำนักงานประกันสังคมทุกแห่งในพื้นที่ใกล้ที่สุด (ยกเว้นสำนักงานใหญ่ บริเวณกระทรวงสาธารณสุข)
14	สมัครเป็นผู้ประกันตนมาตรา 40 ช่องทางใดได้บ้าง	- สมัครได้ที่สำนักงานประกันสังคมทุกแห่งทั่วประเทศ (ยกเว้นสำนักงานใหญ่) / ทางเว็บไซต์ www.sso.go.th / ผ่านแอปพลิเคชันชอบวิวิต / หน่วยบริการเคลื่อนที่ / สายด่วนประกันสังคม 1506 / ผ่านแอปพลิเคชัน ธกส.
15	ถ้ารับชำระเงินสมทบวันที่ 15 ตรงกับวันหยุดราชการ จะทำอย่างไร	- ให้ชำระเงินสมทบได้ในวันทำการถัดไป
16	เมื่อนายจ้างบันทึกข้อมูลการแจ้งเข้า-ออกของลูกจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แล้ว จะตรวจสอบข้อมูลได้ในกี่วัน	ประมาณ 3 วันทำการ (ไม่นับรวมวันหยุดเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยนับจากวันที่นายจ้างบันทึกข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์)
17	ผู้ประกันตนมีปัญหาในการเข้าใช้งานทางเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม เช่น ลืมรหัสผ่าน ต้องการเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์ ต้องดำเนินการอย่างไร	- ติดต่อที่ศูนย์บริการข้อมูล 1506 เพื่อแก้ไขปัญหาในการเข้าใช้งานเว็บไซต์ต่อไป

คำถาม - คำตอบ
สำนักงานประกันสังคม

ลำดับที่	เรื่อง	คำถาม	คำตอบ	หมายเหตุ
1	กรณีเจ็บป่วย/ฉุกเฉิน	- กรณีผู้ประกันตนสำรองค่าใช้จ่ายไปแล้วและไม่สามารถขับรถหรือไปรับเงินหรือใบรับรองแพทย์ได้ สามารถมอบหมายให้ผู้อื่นเบิกได้หรือไม่	ผู้ประกันตนควรดำเนินการ ดังนี้ 1. กรณีใบเสร็จรับเงินฉบับจริงสูญหาย สูญหาย ต้องแนบใบแจ้งความจากสถานีตำรวจที่ระบุถึงสาเหตุของการชำรุด หรือสูญหายของใบเสร็จรับเงินมาด้วย 2. ให้ผู้ประกันตนติดต่อโรงพยาบาลที่ทำการรักษาพยาบาลเพื่อขอสำเนาใบเสร็จรับเงิน พร้อมรับรองสำเนา โดยเจ้าหน้าที่การเงินผู้รับเงิน หรือหัวหน้างานฝ่ายการเงินของโรงพยาบาลผู้ออกใบเสร็จรับเงิน โดยต้องมีลายมือชื่อพร้อมระบุ ชื่อ – สกุล และตำแหน่ง พร้อมทั้งประทับตราของโรงพยาบาล ในสำเนาใบเสร็จรับเงิน	
2	กรณีเจ็บป่วย/ฉุกเฉิน	- หากเป็นโรคไตก่อนเป็นผู้ประกันตนสามารถใช้สิทธิประกันสังคมในการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมได้หรือไม่	- ผู้ประกันตนสามารถใช้สิทธิได้ ต่อเนื่องไม่เกิน 3 เดือน ภายในระยะเวลา 15 เดือน หากผู้ประกันตนเคยได้รับเงินเป็นผู้ป่วยโรคไตวายเรื้อรังระยะสุดท้ายก่อนสิทธิขึ้นสามารถใช้สิทธิกับสำนักงานประกันสังคมได้ต่อเนื่อง การฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในอัตราไม่เกิน 1,900 บาท ต่อครั้งฉายไม่เกิน 4,500 บาทต่อสัปดาห์ ใช้เอกสาร ดังนี้ 1. แบบคำขอรับค่าบริการทางการแพทย์ (สปส.2-18) 2. สำเนาบัตรประชาชนในส่วนที่เกี่ยวข้อง 3. ผลการตรวจโลหิตตามหลักเกณฑ์เรื่องหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนกรณีการแพทย์เรื่องหลักเกณฑ์ และอัตราสำหรับประโยชน์ทดแทน 4. หนังสือรับรองจากสมุดแพทย์โรคไตหรือจากสมุดแพทย์รักษา	


ประกันสังคมให้บริการ
SMS
แจ้งผู้ประกันตนมาตรา 39
ประกันสังคม SMS
"แจ้งเตือน เพื่อความอุ่นใจ
รู้ทันก่อนขาดสิทธิ"
15:06 PM
SSO_1506
แจ้งขาดส่งเงินสมทบ 1 เดือน
SSO_1506
แจ้งขาดส่งเงินสมทบ 2 เดือน
SSO_1506
แจ้งผลการชำระเงิน
ประเภทหักบัญชีธนาคาร
SSO_1506
แจ้งเปลี่ยนแปลง
สถานพยาบาล
ผู้ประกันตนมาตรา 39 หากขาดส่งเงินสมทบ 3 เดือนติดต่อกัน
หรือภายในระยะเวลา 12 เดือนส่งเงินสมทบมาแล้วไม่ครบ 9 เดือน
สิ้นสภาพการเป็นผู้ประกันตนทันที
สอบถามรายละเอียดได้ที่สำนักงานประกันสังคม
โทรสายด่วน1506
www.sso.go.th

ที่ พร ๐๖๐๑/๒๖๒๗

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา
๑๐/๒ ถนนพหลโยธิน ตำบลแม่กา
อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ๕๖๐๐๐

วันที่ ๑ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๒

เรื่อง เตือนให้นำส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคม
เรียน คุณศรวงใจ เจียมตน เลขที่บัตรประกันสังคม ๑-๕๖๐๗-๐๐๑๕๕-๐๕-๑

ตามที่สำนักงานประกันสังคมได้พิจารณาให้ท่านเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๙ ซึ่งมีหน้าที่นำส่งเงินสมทบให้สำนักงานประกันสังคมภายในวันที่ ๑๕ ของทุกเดือน นั้น

สำนักงานประกันสังคมได้ตรวจสอบพบว่าท่านมิได้นำส่งเงินสมทบประจำเดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๖๒ ในการนี้เห็นมาตรา ๓๙ แห่งพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.๒๕๕๘ ให้สำนักงานมีหน้าที่นำส่งเงินสมทบและเงินเพิ่มในอัตราร้อยละสอง ต่อเดือน ของจำนวนเงินสมทบที่ยังมิได้นำส่ง ทั้งนี้การไม่นำส่งเงินสมทบจะมีผลต่อการรับประโยชน์ทดแทน ดังนั้นจึงขอให้ท่านนำส่ง

เงินสมทบจำนวน ๔๓๒.๐๐ บาท (สี่ร้อยสามสิบสองบาทถ้วน) และ
เงินเพิ่มจำนวน ๒๕.๙๒ บาท (ยี่สิบห้าบาทเก้าสิบสองสตางค์)
ตั้งแต่วันที่ ๑๕ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๒
รวมเป็นเงินทั้งสิ้น ๔๕๗.๙๒ บาท (สี่ร้อยห้าสิบเจ็ดบาทเก้าสิบสองสตางค์)
ภายในวันที่ ๑๕ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๒

อนึ่ง หากท่านนำส่งเงินสมทบเรียบร้อยแล้ว สำนักงานประกันสังคมขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นางอรุณี รามอินทร์)
หัวหน้าสำนักงานประกันสังคม
ปฏิบัติราชการแทน
ผู้อำนวยการสำนักงานประกันสังคม

ส่วนเงินสมทบ กลุ่มการตรวจสอบ
โทร. ๐-๕๕๕๑-๒๑๕๐-๑

เรียน คุณศรวงใจ เจียมตน
๑/๑๑๒ ถ.พหลโยธิน ตำบลแม่กา
อ.เมืองพะเยา จ.พะเยา ๕๖๐๐๐

โปรดสังเกตเงินเพิ่ม

ข้อพึงระวัง หากไม่ชำระภายในกำหนดเวลา อาจทำให้ท่านไม่ได้รับเงินกรณีชราภาพ

แนวปฏิบัติการติดตามเร่งรัดเงินสมทบค้างชำระของผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๙

๑. <u>เงินสมทบค้างชำระของผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๙ ที่ถือว่าเป็นหนี้ที่ต้องติดตาม</u>

เงินสมทบค้างชำระของผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๙ ที่ถือว่าเป็นหนี้ที่ต้องติดตาม มีดังนี้

๑.๑ กรณีผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๙ ไม่นำส่งเงินสมทบหรือส่งไม่ครบจำนวนภายในเวลาที่กฎหมายกำหนด เป็นบางงวด

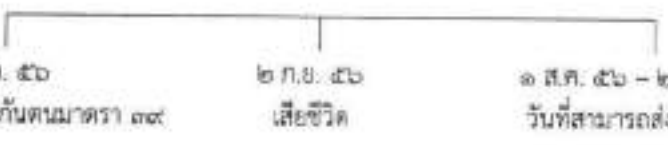
ถือว่าเป็นหนี้ และสำนักงานประกันสังคมมีหน้าที่ดำเนินการติดตามเพื่อให้ผู้ประกันตนชำระเงินสมทบ

๑.๒ กรณีได้รับการอนุมัติให้เป็นผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๙ แล้ว แต่ถึงแก่ความตายก่อนนำส่งเงินสมทบ หรือถึงแก่ความตายระหว่างเดือน

๑.๒.๑ <u>กรณีถึงแก่ความตายก่อนนำส่งเงินสมทบ</u>

สถานะความเป็นผู้ประกันตนยังมีอยู่ ผู้ประกันตนย่อมมีหน้าที่ในการส่งเงินสมทบเพื่อได้รับสิทธิประโยชน์ทดแทน เมื่อมีหน้าที่แต่ไม่ได้นำส่งเงินสมทบย่อมถือว่าเป็นหนี้ ทายาทต้องรับไปทั้งสิทธิและหน้าที่ของผู้ประกันตน ในกรณีทายาทผู้ประกันตนมาขอรับสิทธิประโยชน์อันพึงจะได้รับ หากมีหนี้เงินสมทบให้ใช้การหักกลบลบหนี้ระหว่างหนี้เงินสมทบกับประโยชน์ทดแทน

<u>กรณีตัวอย่างที่ ๑</u>



เนื่องจากวันที่ ๒ กันยายน ๒๕๕๖ ซึ่งเป็นวันที่ผู้ประกันตนถึงแก่ความตาย สถานะความเป็นผู้ประกันตนยังมีอยู่ ผู้ประกันตนย่อมมีหน้าที่ในการส่งเงินสมทบนับแต่วันยื่นคำขอเพื่อได้รับการคุ้มครองจากสิทธิประโยชน์ทดแทน เมื่อสิทธิและหน้าที่ในเดือนสิงหาคม – กันยายน ๒๕๕๖ มีอยู่แต่ยังมิได้นำส่งเงินสมทบ ทายาทย่อมมีหน้าที่ในการชำระหนี้เงินสมทบแม้ภายหลังผู้ประกันตนถึงแก่ความตายแล้วก็ตาม

ในกรณีทายาทผู้ประกันตน มาขอรับสิทธิประโยชน์อันพึงจะได้รับ หากมีหนี้เงินสมทบให้ใช้การหักกลบลบหนี้ ระหว่างหนี้เงินสมทบกับประโยชน์ทดแทน

๑.๒.๒ <u>กรณีถึงแก่ความตายในระหว่างเดือน</u>

ก่อนถึงแก่ความตายผู้ประกันตนต้องมีหน้าที่นำส่งเงินสมทบแล้ว เมื่อมีหน้าที่แต่มิได้นำส่งเงินสมทบ ย่อมถือว่าเป็นหนี้ ทายาทจึงต้องรับไปทั้งสิทธิและหน้าที่ของผู้ประกันตน คือ ต้องส่งเงินสมทบที่ค้างชำระแก่สำนักงานประกันสังคม โดยใช้การหักกลบลบหนี้ระหว่างหนี้เงินสมทบกับประโยชน์ทดแทน

<u>กรณีตัวอย่างที่ ๒</u>

นาย ก ส่งเงินสมทบมาโดยตลอด ถึงแก่ความตายเดือนสิงหาคม ๒๕๕๖

ก่อนถึงแก่ความตาย นาย ก มีหน้าที่ทำส่งเงินสมทบตามมาตรา ๓๙ ต่อมา นาย ก ถึงแก่ความตายในเดือนสิงหาคม ๒๕๕๖ เมื่อสิทธิและหน้าที่ในเดือนสิงหาคม ๒๕๕๖ มีอยู่แต่มิได้นำส่งเงินสมทบ ทายาทย่อมมีหน้าที่ในการชำระหนี้เงินสมทบแม้ผู้ประกันตนถึงแก่ความตายแล้วก็ตาม

/ในกรณี...

ในกรณีทายาทผู้ประกันตน มาขอรับสิทธิประโยชน์อันพึงจะได้รับ หากมีหนี้เงินสมทบให้ใช้การหักกลบลบหนี้ ระหว่างหนี้เงินสมทบกับประโยชน์ทดแทน

๑.๓ กรณีความเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๙ สิ้นสุดลงด้วยสาเหตุได้กลับเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๓

เมื่อมีหนี้ค้างชำระขณะเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๙ ก็ยังต้องดำเนินการติดตามหนี้ต่อไป

๑.๔ กรณีความเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๙ สิ้นสุดลงด้วยสาเหตุผู้ประกันตนลาออก

ผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๙ จะได้รับความคุ้มครองต่อไปอีก ๖ เดือน ในระหว่างคุ้มครองผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๙ ถึงแก่ความตาย ทายาทมีสิทธิได้รับค่าทำศพ หากมีหนี้เงินสมทบค้างชำระก่อนตาย เมื่อทายาทจ่ายเงินสมทบที่ค้างชำระแล้วสามารถได้สิทธิประโยชน์ เงินสงเคราะห์กรณีผู้ประกันตนเสียชีวิต หากระยะเวลาที่ได้นำส่งเงินสมทบตั้งแต่สามสิบหกเดือนขึ้นไปหรือสิบปีขึ้นไป

๑.๕ กรณีกลับมาเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๙ และมีการค้างชำระเงินสมทบในคราวเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๙ ครั้งก่อน

หากมีการค้างชำระเงินสมทบต้องติดตามเงินสมทบค้างชำระ เว้นแต่กรณีผู้ประกันตนขาดส่งเงินสมทบ ๓ เดือนติดต่อกัน หรือภายในระยะเวลา ๑๒ เดือน ส่งเงินสมทบไม่ครบ ๙ เดือน จึงไม่ต้องติดตาม

๒. <u>แนวปฏิบัติการติดตามหนี้ผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๙</u>

แนวปฏิบัติการติดตามหนี้ผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๙ มีดังนี้

๒.๑ กรณียังเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๙

๑) สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ / จังหวัด / สาขา ออกหนังสือเตือนให้ชำระเงินสมทบเดือนละ ๑ ครั้ง โดยสั่ง Job จากรายงานพิมพ์หนังสือเตือนให้ชำระเงิน ม.๓๙ (CN239170) ในระบบ TSO Options ซึ่งสามารถระบุงวดเดือนที่ต้องการติดตามเร่งรัดหนี้ได้ พร้อมทั้งสั่งพิมพ์รายงานผู้ประกันตน ม.๓๙ ค้างชำระ และหนังสือเตือน (CN2370xxxx ตามด้วยรหัสจังหวัด ๔ หลัก) จากการส่ง Job ดังกล่าว ในระบบ VDR พร้อมทั้งเก็บสำเนาหนังสือเตือนให้ชำระเงินเพื่อเป็นเอกสารหลักฐานในการติดตามเร่งรัดหนี้

๒) หากไม่มาชำระตามกำหนด ให้พิจารณาเพิ่มมาตรการเร่งรัดหนี้โดย การออกตรวจติดตาม ณ ที่อยู่ของผู้ประกันตนควบคู่กับการส่งหนังสือเตือน โดยสามารถตรวจสอบผู้ประกันตนค้างชำระได้จากรายงานสรุปข้อมูลการค้างชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม มาตรา ๓๙ ตามผู้ประกันตน (CN239090)

๓) หากหนังสือไม่มีผู้รับ ให้ตรวจสอบสถานะ และที่อยู่ปัจจุบันของผู้ประกันตนให้ถูกต้องก่อนติดตามหนี้ต่อไป

๔) ติดตามหนี้จนกว่าจะได้รับเงินสมทบและเงินเพิ่ม

๕) เรียกเก็บเมื่อผู้ประกันตนมาขอรับเงินประโยชน์ทดแทน โดยหักกลบลบหนี้กับประโยชน์ทดแทนที่ขอรับ

๒.๒ กรณีสิ้นสุดความเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๙

๑) ติดตามหนี้ตามขั้นตอนในกรณียังเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๙ ข้อ ๑) – ๔)

๒) หากไม่สามารถติดตามหนี้ได้ภายใน ๓ ปี นับจากวันสิ้นสภาพการเป็นผู้ประกันตน ให้พิมพ์รายงานการค้างชำระเงินสมทบผู้ประกันตนมาตรา ๓๙ ที่สิ้นสภาพเกิน ๑๒ เดือน (CN239210) เพื่อดำเนินการติดตามเร่งรัดหนี้อย่างต่อเนื่องและครบถ้วน

/๓) เรียกเก็บ...

๓) เรียกเก็บเงินสมทบเมื่อผู้ประกันตน หรือผู้มีสิทธิมาขอรับเงินประโยชน์ทดแทน กรณีผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๙ ยังคงมีเงินสมทบค้างชำระ ให้ดำเนินการตรวจสอบการค้างชำระเพื่อดำเนินการหักกลบลบหนี้ กับประโยชน์ทดแทนที่ขอรับต่อไป

หมายเหตุ

๑) การติดตามหนี้ตามทะเบียนลูกหนี้ ให้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยวิธีการใด ๆ ให้เป็นดุลยพินิจของผู้อำนวยการสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ / ประกันสังคมจังหวัด / หัวหน้าสำนักงานประกันสังคมจังหวัด สาขา ทั้งนี้ ให้มีการออกหนังสือเตือนให้ชำระเงินสมทบเดือนละ ๑ ครั้ง

๒) การเรียกเก็บเงินสมทบหรือการหักกลบลบหนี้เมื่อผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๙ ขอรับเงินประโยชน์ทดแทน พนักงานเจ้าหน้าที่จะต้องแสดงสำเนาหนังสือเตือนให้ชำระเงินสมทบต่อผู้ประกันตน

๓. การตั้งหนี้ค้างชำระ ณ วันสิ้นปี

การตั้งหนี้ค้างชำระ ณ วันสิ้นปี สำนักเงินสมทบจะเรียกข้อมูลรายละเอียดลูกหนี้ทั้งหมดจากรายงานการตั้งหนี้เงินเพิ่มและตั้งค่าเผื่อของผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๙ (CN239120) ให้สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่/จังหวัด/สาขา ต้องจัดพิมพ์รายงาน และตรวจสอบรายละเอียดลูกหนี้ให้ถูกต้องก่อนส่งให้ฝ่ายการเงินและบัญชีของสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่/จังหวัด/สาขา เพื่อตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ

หมายเหตุ ทุกเดือนควรมีการตรวจสอบข้อมูลรายละเอียดลูกหนี้ระหว่างงานเงินสมทบและงานการเงินและบัญชีให้ถูกต้องตรงกัน

รายงานประกอบการติดตามเร่งรัดเงินสมทบค้างชำระผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๙

CN239170	รายงานพิมพ์หนังสือเตือนในชำระเงิน ม. ๓๙ (ระบบ TSO Options)
CN2370xxxx	รายงานผู้ประกันตน ม. ๓๙ ค้างชำระ และหนังสือเตือน
CN239090	สรุปข้อมูลการค้างชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ม. ๓๙ ตามผปต.
CN239210	รง.การค้างชำระเงินสมทบผู้ประกันตน ม. ๓๙ ที่สิ้นสภาพเกิน ๑๒ เดือน
CN239120	รายงานการตั้งหนี้เงินเพิ่มและตั้งค่าเผื่อหนี้ของ ผปต. ม. ๓๙

<u>เอกสารประกอบ ข้อ ๔.๖</u>

สปส. ชุมชน จังหวัดตาก (105)

สปส. วัด จังหวัดตาก (16)

สปส. โรงเรียน จังหวัดตาก (23)

สปส.ตาก (23)

สปส.สปก. จังหวัดตาก (222)

สปส. งานเงินสมทบฯ จังหวัดตาก (33)






การใช้งานระบบสมาชิก
ประกันสังคม
ขั้นตอนลงทะเบียน
SSO
E-SERVICE

สปส 2-01

สำนักงานประกันสังคม

แบบขอรับประโยชน์ทดแทน
กองทุนประกันสังคม

สำหรับเจ้าหน้าที่
เลขที่รับ.....
วันที่รับ 1 กุมภาพันธ์ 2563
ผู้รับ.....

โปรดอ่านคำแนะนำในการกรอกแบบก่อนการนำส่งคำขอด้านหลัง

1. ข้าพเจ้า น.ส.แววดา จายินดี เลขประจำตัวประชาชน 3-6301-00401-84-7
ที่อยู่ปัจจุบันที่สามารถติดต่อได้ บ้านเลขที่ 399/113 หมู่ที่ 10 ตำบลน้ำริม อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก
รหัสไปรษณีย์ 63000 โทรศัพท์บ้าน 0882859951 มือถือ ..... อีเมล .....
2. ยื่นคำขอในฐานะ ☑ ผู้ประกันตน
☐ ผู้มีสิทธิ ระบุชื่อผู้ประกันตน ..... เลขประจำตัวประชาชนผู้ประกันตน .....
3. สถานประกอบการที่ผู้ประกันตนทำงานชื่อ ..... สาขา .....
4. ขอรับเงิน ☐ ที่สำนักงานประกันสังคม ☐ ธนาณัติสั่งจ่าย ปณ ..... ☑ ธนาคาร กรุงไทย
(กรณีรับเงินทางธนาคารให้แนบสำเนาสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารประเภทออมทรัพย์หน้าแรกที่มีชื่อ และเลขที่บัญชีของผู้ยื่นคำขอ)

5. ขอรับประโยชน์ทดแทนกรณี (ให้กรอกเฉพาะช่องที่ต้องการเท่านั้น)
☐ ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ◯ ค่ารักษาพยาบาลจำนวนเงินตามใบเสร็จรับเงิน ..... บาท
เหตุที่ไม่เข้ารับการรักษาในสถานพยาบาลตามบัตรรับรองสิทธิฯ .....
◯ ค่าอวัยวะเทียม/อุปกรณ์ฯ ชนิด/ประเภท ..... จำนวนเงินตามใบเสร็จรับเงิน ..... บาท
◯ เงินทดแทนการขาดรายได้ ตั้งแต่วันที่ ..... ถึงวันที่ ..... กลับเข้าทำงานวันที่ .....
☐ คลอดบุตร
☐ สงเคราะห์บุตร เลขประจำตัวประชาชนบุตรที่ขอรับประโยชน์ทดแทนในครั้งนี้ .....
☑ ทุพพลภาพ ◯ เงินทดแทนการขาดรายได้
◯ ค่ารักษาพยาบาลจำนวนเงินที่ขอรับตามใบเสร็จรับเงิน ..... บาท ◉ ค่าพาหนะ
◯ ค่าอวัยวะเทียม/อุปกรณ์ ชนิด/ประเภท ..... จำนวนเงินที่ขอรับตามใบเสร็จรับเงิน ..... บาท
☐ ตาย ◯ ค่าทำศพ ◯ เงินสงเคราะห์กรณีตาย
☐ ชรภาพ

6. หากข้าพเจ้ามีสิทธิได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย และกรณีทุพพลภาพในช่วงเวลาเดียวกัน
ข้าพเจ้าขอเลือกรับกรณี ☐ ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ☐ ทุพพลภาพเพียงกรณีเดียว

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความข้างต้นถูกต้องตามความจริงทุกประการ หากปรากฏภายหลังว่าข้าฯ รับเงินโดยไม่มีสิทธิ หรือมีเงินประโยชน์ทดแทนที่รับไปเกินสิทธิ ข้าฯ ยินยอมชดใช้เงินที่ได้รับไปโดยไม่มีสิทธิดังกล่าวตลอดจนค่าเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้แก่สำนักงานประกันสังคม และข้าฯ ยินยอมให้สำนักงานฯ แจ้งให้ธนาคารตามที่ข้าฯ ขอให้สำนักงานฯ โอนเงินประโยชน์ทดแทนเข้าบัญชีเงินฝาก ห้ามเงินในบัญชีของข้าฯ เพื่อส่งคืนแก่สำนักงานฯ จึงลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำขอ
(น.ส.แววดา จายินดี)
วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2563

คำเตือน : ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอรับประโยชน์ทดแทนระบุข้อเท็จจริงอันเป็นเท็จ อาจมีความผิดฐานฉ้อโกง ตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 341 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปีหรือปรับไม่เกินหกพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ หรือมีความผิดฐานแจ้งข้อความอันเป็นเท็จแก่เจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 137 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือนหรือปรับไม่เกินหนึ่งพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

สำหรับเจ้าหน้าที่พิมพ์คำสั่งประโยชน์ทดแทนและใบสั่งจ่าย

๒๕๕๙
๒ ต.ค.๖๒

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก ฝ่ายบริหารทั่วไป โทรศัพท์ ๐ ๕๕๕๓ ๒๔๕๐ ต่อ ๖๐๔

ที่ ตก ๐๐๓๐/๔๔๒๗ **วันที่** ๓ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง การย้ายพนักงานประกันสังคม

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดตาก

๑. ต้นเรื่อง

ตามที่สำนักงานประกันสังคม มีคำสั่ง ที่ ๑๑๖๐๗/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๒ เรื่อง ย้ายพนักงานประกันสังคมรายนางสาววิยะดา สีข้าว ตำแหน่งนักวิชาการประกันสังคม สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสาขาแม่สอด สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก มาดำรงตำแหน่งนักวิชาการประกันสังคม กลุ่มงานการเงินและบัญชี สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก โดยกำหนดให้เดินทางเพื่อปฏิบัติราชการตามคำสั่งที่ได้รับแต่งตั้ง ภายในวันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๒ นั้น (เอกสารหมายเลข ๑)

๒. ข้อเท็จจริง

นางสาววิยะดา สีข้าว ตำแหน่งนักวิชาการประกันสังคม ได้เดินทางมาปฏิบัติราชการตามคำสั่งที่ได้รับการแต่งตั้ง และได้รายงานตัวแล้วในวันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๒

๓. ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ หากเห็นชอบโปรดลงนามในหนังสือถึงเลขาธิการสำนักงานประกันสังคม ตามที่เสนอมาพร้อมนี้

(นางณัฐชนน ชัยถาวรพงศ์)
ประกันสังคมจังหวัดตาก

ที่ รง ๐๖๐๗/๑๑๐๗๘๐

สำนักงานประกันสังคม
ถนนติวานนท์ จังหวัดนนทบุรี
๑๑๐๐๐

๖ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง การย้ายพนักงานประกันสังคม

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ตาก

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาคำสั่งสำนักงานประกันสังคม ที่ ๑๑๖๐๗/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๖ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๒

ด้วยมีคำสั่งสำนักงานประกันสังคม ที่ ๑๑๖๐๗/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๖ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๒ เรื่อง การย้ายพนักงานประกันสังคม รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

สำนักงานประกันสังคมขอให้ท่านแจ้งพนักงานประกันสังคมที่มีรายชื่อรับทราบคำสั่ง พร้อมมอบหมายงานในหน้าที่เพื่อให้ปฏิบัติราชการตามคำสั่งที่ได้รับการแต่งตั้งภายในวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

ขอแสดงความนับถือ

(นายอนันต์ชัย อุทัยพัฒนาชีพ)
เลขาธิการสำนักงานประกันสังคม

กองบริหารทรัพยากรบุคคล
โทรศัพท์ ๐ ๒๗๕๖ ๒๑๑๔
โทรสาร ๐ ๒๙๖๘ ๑๕๖๑



คำสั่งสำนักงานประกันสังคม
ที่ ๙๑๖๐๗ /๒๕๖๒
เรื่อง การย้ายพนักงานประกันสังคม

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๑๖ และข้อ ๗๗ ระเบียบสำนักงานประกันสังคมว่าด้วยการบริหารและจัดการพนักงาน พ.ศ. ๒๕๔๐ ประกาศสำนักงานประกันสังคม ลงวันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๒ เรื่อง หลักเกณฑ์การย้ายพนักงานประกันสังคม และมติคณะกรรมการกลั่นกรองบริหารงานบุคคล (ในส่วนของพนักงานประกันสังคมทุกประเภท) ครั้งที่ ๒/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๒ จึงให้ย้ายพนักงานประกันสังคม จำนวน ๙๘ ราย ดังบัญชีรายละเอียดแนบท้ายคำสั่งนี้

สั่ง ณ วันที่ ๖ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายอนันต์ชัย อุทัยพัฒนาชีพ)
เลขาธิการสำนักงานประกันสังคม

บัญชีรายละเอียดการย้ายพนักงานประกันสังคม แนบท้ายคำสั่งสำนักงานประกันสังคม ที่ ๑๑๖๔๗ / ๒๕๖๒ ลงวันที่ ๖ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๒

ที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่งและส่วนราชการเดิม			ตำแหน่งและส่วนราชการที่ย้าย			ค่าจ้าง	ค่าตอบแทนพิเศษ	เงินเพิ่มการครองชีพชั่วคราว	ตั้งแต่วันที่	หมายเหตุ
		ตำแหน่ง/สังกัด	ระดับ	เลขที่ตำแหน่ง	ตำแหน่ง/สังกัด	ระดับ	เลขที่ตำแหน่ง					
๔๔	นางสาววัชราภรณ์ บุญคำมูล	นักวิชาการประกันสังคม กลุ่มงานการเงินและบัญชี สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก	ชำนาญการ	๒๔๘๖	นักวิชาการประกันสังคม กลุ่มงานประกันสังคม สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำปาง	ชำนาญการ	๓๖๐๖	๒๔,๓๕๐	-	-	๑๖ ก.ย. ๖๒	
๔๕	นางสาววิยะดา สิข้าว	นักวิชาการประกันสังคม สาขาแม่สอด สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก	ชำนาญการ	๒๔๘๔	นักวิชาการประกันสังคม กลุ่มงานการเงินและบัญชี สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก	ชำนาญการ	๒๔๘๖	๒๖,๗๘๐	-	-	๑๖ ก.ย. ๖๒	

สำเนาถูกต้อง

๖ ก.ย. ๒๕๖๒

หมายเหตุ เส้นทางไปปฏิบัติราชการตามคำสั่งให้รับการแต่งตั้ง ภายในวันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๒ และหน่วยงานสามารถบริหารอัตรากำลังบุคคลภายในหน่วยงานได้ตามความเหมาะสมกับภารกิจ และประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ


สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก
TAK Provincial Social Security Office
10/2 ถนนพหลโยธิน ตาบลหนองหลวง
อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก 63000
โทร. 055 512450 - 1
เวลาทำการ
จันทร์ - ศุกร์ เวลา 08.30 - 16.30 น. (ไม่พักกลางวัน)
เวลารับบริการ
จันทร์ - ศุกร์ เวลา 16.30 - 17.30 น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก ฝ่ายบริหารทั่วไป โทรศัพท์ ๐ ๕๕๕๓ ๑๔๕๐ ต่อ ๖๐๔

ที่ ตก ๐๐๓๐/๓๗ **วันที่** ๒ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ

เรียน เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก

ด้วยสำนักงานประกันสังคมตาก มีภารกิจในการคุ้มครองดูแลสิทธิประโยชน์ให้บริการนายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน ซึ่งปัจจุบันมีผู้ทำงานในระบบประกันสังคมเพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน ที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงาน ของรัฐโดยเน้นเรื่อง "สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย" จึงขอมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ในช่วงเวลา ๑๒.๐๐ น. – ๑๓.๐๐ น. และเวลา ๑๖.๓๐ น. – ๑๗.๓๐ น. ตั้งแต่วันที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๓ เป็นต้นไปดังนี้

วันจันทร์	ส่วนงานการเงินและบัญชี
วันอังคาร	ส่วนงานสิทธิประโยชน์
วันพุธ	ส่วนงานเงินสมทบและการตรวจสอบ
วันพฤหัสบดี	ส่วนงานทะเบียนและประสานการแพทย์
วันศุกร์	ฝ่ายบริหารทั่วไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นางณัฐชนม ชัยถาวรพงศ์)
ประกันสังคมจังหวัดตาก

linusj



รายละเอียดการโอนเงินกองทุนเพื่อบริหารงานสำนักงานประกันสังคมปี ๒๕๖๒
สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก

งบรายจ่าย	อนุมัติ จำนวนเงิน	รายละเอียด
<u>ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การพัฒนาการบริหารจัดการ "ทุนมนุษย์" ได้อย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับทิศทางของโลกในปัจจุบันและอนาคต</u>		
<u>งบดำเนินงาน</u>		
<u>- ค่าตอบแทน</u>		
- ค่าตอบแทนกรณีพิเศษให้กับพนักงานสำนักงานประกันสังคม	391,200	อนุมัติตามคำสั่งสำนักงานประกันสังคม ที่ ๑๖๔๕๖/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๒ - เพื่อเป็นค่าตอบแทนพนักงานประกันสังคม ประจำปี ๒๕๖๒ จำนวน ๑๙ ราย เป็นเงิน 391,200 บาท
รวมเป็นเงิน (สามแสนเก้าหมื่นหนึ่งพันสองร้อยบาทถ้วน)	391,200	


BLUE



แบบฟอร์มขอใช้บริการ User

- แบบลงทะเบียนผู้ขอใช้ระบบงานจัดเก็บเอกสาร (eOffice - Drive) ดาวน์โหลด
- แบบลงทะเบียนผู้ขอใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (eOffice - Saraban) ดาวน์โหลด
- การขอใช้บริการระบบ Online/TSO/VDR (ขอผ่านระบบ SAM) คลิกที่นี่ รายละเอียดการกรอกข้อมูล
- การขอใช้บริการระบบ งานประกันสังคมมาตรา40 (ขอผ่านระบบ ม.40) คลิกที่นี่
- การขอใช้บริการระบบ งานกองทุนเงินทดแทน (ขอผ่านระบบ WCF) คลิกที่นี่
- แบบลงทะเบียนการใช้บริการระบบจัดการเอกสาร (Dm) ดาวน์โหลด
- แบบลงทะเบียนผู้ขอใช้บริการการจ่ายประโยชน์ทดแทนชราภาพกรณีบำเหน็จและบำนาญ ดาวน์โหลด
- แบบคำขอกู้เงินโครงการสวัสดิการสินเชื่อบจ.ธ.กรุงไทย และแบบขอรับความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ทุกกรณี ดาวน์โหลด
- แบบคำขอกู้เงินโครงการสวัสดิการ คำขอกู้เงิน (สวัสดิการไม่มีเงินฝาก)

โปรแกรมสามัญประจำเครื่อง

- E-Form (โปรแกรมอ่านบัตรประชาชน smart card) ดาวน์โหลด
- Everything (โปรแกรมค้นหาไฟล์) ดาวน์โหลด
- Java 6.0.310.5 (โปรแกรมจาวา สำหรับระบบสารสนเทศงานประกันสังคมมาตรา 40) ดาวน์โหลด
- Foxit Reader (โปรแกรมเปิดไฟล์ PDF) ดาวน์โหลด
- Firefox ESR (เบราว์เซอร์ สำหรับระบบสารสนเทศงานประกันสังคมมาตรา 40) ดาวน์โหลด
- Driver Printer Fujitsu (ไดรเวอร์ปริ้นเตอร์ ยี่ห้อฟูจิตสึ) ดาวน์โหลด
- Driver Scaner Fujitsu fi-6125 (ไดรเวอร์สแกนเนอร์ ยี่ห้อฟูจิตสึ) ดาวน์โหลด
- Driver Scanner (ไดรเวอร์สแกนเนอร์ ยี่ห้อฟูจิตสึ สำหรับระบบงานสารบรรณฯ) ดาวน์โหลด

สพร. (กรมการปกครอง)

- แบบฟอร์มขอใช้ระบบสพร. IKNO หรือ AMI และ Bora Authen ดาวน์โหลด
- หนังสือขอสิทธิ์การใช้โปรแกรม AMI และ Bora Authen ดาวน์โหลด
- โปรแกรม Ami 6.12.11 ดาวน์โหลด
- โปรแกรม Bora Authen 2.0 ดาวน์โหลด
- โปรแกรม scapi_ope.dll,scapi_ope.dll (**License ปี 2020**) ดาวน์โหลด

6.1
Pdm

โครงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสำนักงานประกันสังคมด้านคุณธรรม จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก
ระหว่างวันที่ ๙ – ๑๒ สิงหาคม ๒๕๖๒
ณ วัดวังก์วิเวการาม อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี และอนันตาริเวอร์ฮิลล์รีสอร์ท (เขื่อนศรีนครินทร์) อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

.....

๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงานประกันสังคมได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า "ก้าวสู่องค์กรประกันสังคมชั้นนำในภูมิภาคอาเซียน" เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าว สำนักงานประกันสังคมจึงต้องพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และทันสมัย โดยบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมต้องมีความรู้ ความสามารถ ทักษะภายใต้ค่านิยมองค์กร (Core Value) คือ CHANGEs

Creative	สร้างสรรค์
Helpful	เป็นห่วงเป็นใย มีใจบริการ
Accountability	สำนึกรับผิดชอบ
Notable Leadership	เป็นผู้นำที่โดดเด่น
Go forward into the Digital World	ก้าวทันโลก และการเปลี่ยนแปลงสู่โลกดิจิตอล
Expert & Ethics	เป็นมืออาชีพ ซื่อสัตย์สุจริต และมีจริยธรรม
Sacrifice	ทุ่มเท และ เสียสละ

การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก ดำเนินการตามแนวทางสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (กพ.) ซึ่งมีอยู่ทั้งหมด ๕ ด้าน ได้แก่ ๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation - ACH) ๒. การบริการที่ดี (Service Mind - SERV) ๓. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise - EXP) ๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม จริยธรรม (Integrity - ING) ๕. การทำงานเป็นทีม (Teamwork - TW)

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก ส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนมีความรับผิดชอบ ทุ่มเท เสียสละ ยึดมั่นหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มีจิตสำนึกพร้อมที่จะปฏิบัติงานเพื่อประชาชนและแผ่นดินสร้างภูมิคุ้มกันด้านจิตใจเพื่อให้มีพฤติกรรมในเชิงสร้างสรรค์ มีจิตสำนึกในการกระทำความดี รู้จักการให้ การเสียสละต่อสังคม เพื่อเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรมีจิตอาสาเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม ปลูกจิตสำนึกในการกระทำความดี และการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อให้การพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกระดับของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก ให้มีสมรรถนะของบุคคลากรที่พึงประสงค์ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก จึงได้จัดทำโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากรด้านคุณธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ มีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน มีจิตสำนึกในการให้บริการ การทำงานร่วมกันเป็นทีม เข้าใจถึงวิธีการแก้ปัญหาสามารถตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบได้ ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายและวิสัยทัศน์ได้

๒. วัตถุประสงค์..

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

๒.๑ มีความรู้ในด้าน Mind Set เทคนิคการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจ การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ รวมถึงการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ (Service mind) แก่นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน ประชาชนทั่วไป

๒.๒ บุคลากรมีความรู้ในการทำงานร่วมกัน รู้รักสามัคคี การแก้ปัญหาร่วมกัน เพื่อสามารถนำไปปฏิบัติในชีวิตประจำวัน

๒.๓ มีโอกาสทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์เพื่อสังคม และเกิดจิตสำนึกในการรับผิดชอบต่อสังคม

๒.๔ เพื่อสร้างบุคลากรให้เป็นต้นแบบในการขับเคลื่อนองค์กร ในการสร้างวัฒนธรรมองค์กร และปลูกฝังค่านิยมหลักให้เป็นรูปธรรม เกิดความยั่งยืน

๒.๕ ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจเรื่องแนวทางการสร้างวัฒนธรรมองค์กรในแนวทางเดียวกันและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรที่กำหนด

๓. หลักสูตรการฝึกอบรม

๓.๑ เทคนิคการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจ การสื่อสารกับผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ รวมถึงการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ (Service mind)

๓.๒ การส่งเสริมให้บุคลากรมีจิตอาสา เสียสละ เสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม ปลูกจิตสำนึกในการกระทำความดี

๓.๓ การทำงานเป็นทีม รู้รักสามัคคี การแก้ปัญหาร่วมกัน

๔. วิธีการดำเนินการ

๔.๑ กิจกรรมการบรรยาย การเล่าเรื่อง การสร้างแรงบันดาลใจ

๔.๒ กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์และการพัฒนาบุคลิกภาพ

๔.๓ กิจกรรมบำเพ็ญสาธารณประโยชน์เพื่อสังคม การเก็บขยะ การล้างห้องน้ำ การฟังพระธรรมเทศนาและฝึกสมาธิ

๕. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๙ – ๑๒ สิงหาคม ๒๕๖๒

๖. กลุ่มเป้าหมาย

ข้าราชการและเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก และสาขาแม่สอด จำนวน ๔๐ คน

๗. สถานที่ในการดำเนินการ

ณ วัดวังก์วิเวการาม อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี และยนันดาริเวอร์ฮิลล์รีสอร์ท (เขื่อนศรีนครินทร์) อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

๗. งบประมาณ...

๘. งบประมาณ

จากเงินกองทุนเพื่อบริหารสำนักงานประกันสังคม ประจำปี ๒๕๖๒ ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การพัฒนาการบริหารจัดการ "ทุนมนุษย์" ได้อย่างเป็นรูปธรรมและสอดคล้องกับทิศทางของโลกในปัจจุบันและอนาคต งบดำเนินงาน ค่าใช้สอย ค่าใช้จ่ายในการจัดประชุม อบรม สัมมนา และค่าอาหารว่าง โครงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสำนักงานประกันสังคม ด้านคุณธรรม จริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม จำนวนเงิน ๑๖๐,๐๐๐.๐๐ บาท (หนึ่งแสนหกหมื่นบาทถ้วน) สำหรับเป็นค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดอบรมโดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ค่าตอบแทนวิทยากร		๗,๒๐๐ บาท
วิทยากร (๖ ชั่วโมง x ๑,๒๐๐ บาท)	= ๗,๒๐๐ บาท	
๒. ค่าอาหาร		๖๔,๐๐๐ บาท
- วันแรก (๓ มื้อ)		
ผู้เข้ารับการอบรม (๔๐ คน x ๘๐๐ บาท)	= ๓๒,๐๐๐ บาท	
- วันที่สอง (๓ มื้อ)		
ผู้เข้ารับการอบรม (๔๐ คน x ๘๐๐ บาท)	= ๓๒,๐๐๐ บาท	
๓. ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม		๖,๐๐๐ บาท
ผู้เข้ารับการอบรม (๔๐ คน x ๕๐ บาท x ๓ มื้อ)	= ๖,๐๐๐ บาท	
๔. ค่าที่พัก		๓๖,๐๐๐ บาท
เข้ารับการอบรม (๔๐ คน x ๙๐๐ บาท)	= ๓๖,๐๐๐ บาท	
๕. ค่าป้าย		๘๐๐ บาท
ค่าป้าย (๑ ป้าย x ๘๐๐ บาท)	= ๘๐๐ บาท	
๖. ค่าเช่ารถปรับอากาศ		๔๖,๐๐๐ บาท
รถปรับอากาศ จำนวน ๑ คัน	= ๔๖,๐๐๐ บาท	

(ค่าใช้จ่ายสามารถถัวจ่ายได้ทุกรายการ)

<u>รวมเงินทั้งสิ้น ๑๖๐,๐๐๐ บาท</u>

๙. การประเมินผล

ประเมินผลโครงการภายหลังเสร็จสิ้นการอบรม และรายงานผลการจัดอบรมให้กองฝึกอบรม ภายใน ๑๕ วัน

๑๐. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑๐.๑ ผลผลิต (Output)

๑) จำนวนผู้เข้ารับการอบรม จำนวน ๔๐ คน

๒) ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ในเรื่อง Mind Set เทคนิคการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจ การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ รวมถึงการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ (Service mind) รู้รักสามัคคี และการทำงานร่วมกันเป็นทีม

๑๐.๒ ผลลัพธ์ (Outcome)

๑. ผู้รับบริการ นายจ้าง ลูกจ้างผู้ประกันตน และประชาชน ได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว และมีความยุติธรรม เกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

๒. ผู้เข้ารับการอบรมได้รับรู้ในเรื่องของจิตอาสา การเป็นผู้ให้โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน

๑๐.๓ ผลกระทบ...

๑๐.๓ ผลกระทบ (Impact)

๑. นายช้าง ลูกช้าง ผู้ประกันตนและประชาชนได้รับการบริการที่ดี

๒. เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

๑๑. ผู้รับผิดชอบโครงการ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก

(ลงชื่อ) ..... ผู้เสนอโครงการ

(นางอรวรรณ มาลีย์)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

(ลงชื่อ) ..... ผู้ให้ความเห็นชอบโครงการ

(นางพัชรีวัลย์ วรรณพงษ์)

นักวิชาการแรงงานชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ รักษาราชการแทน

ประกันสังคมจังหวัดตาก

(ลงชื่อ) ..... ผู้อนุมัติโครงการ

(นายธรรมนูญ ปิยะเลข)

รองผู้อำนวยการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก ปฏิบัติราชการแทน

ผู้อำนวยการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก

62

ด่วนที่สุด

ที่ ระ ๐๐๑๔/ว. ๒๙๘๕



สำนักงานประกันสังคม
ถนนติวานนท์ นบ ๑๑๐๐๐

๒๕ พฤษภาคม ๒๕๖๒

เรื่อง การอบรมโครงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ โครงการและกำหนดการ จำนวน ๑ ชุด
๒ รายชื่อหน่วยงาน จำนวน ๑ ชุด

ด้วยสำนักงานประกันสังคม กำหนดจัดฝึกอบรมโครงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ จำนวน ๑๔๐ คน ระหว่างวันที่ ๑๓-๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๒ ณ ห้องพิโนซ์ ๕๖ อาคารเล็กซิบิชั่น เมืองทองธานี จังหวัดนนทบุรี ให้แก่บุคลากรในสังกัดสำนักงานประกันสังคม ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพูน ความรู้ พัฒนาทักษะ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และให้สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งสร้างความตระหนักในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ และภัยคุกคามทางคอมพิวเตอร์ ตลอดจนสามารถยกระดับความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ภายในประเทศ รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

สำนักงานประกันสังคมขอความร่วมมือจังหวัด มอบหมายให้ประกันสังคมจังหวัด และสาขาพิจารณาส่งข้าราชการ พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ รายชื่อหน่วยงานตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒ เข้ารับการฝึกอบรมตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนดโดยสำนักงานประกันสังคมจะรับผิดชอบค่าที่พัก ค่าอาหาร ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่มระหว่างการฝึกอบรม สำหรับค่าใช้จ่ายในการเดินทางและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ก่อนและหลังการฝึกอบรมให้เบิกจากต้นสังกัด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นา[illegible])
ผู้อำนวยการ[illegible]
ปฏิบัติราชการแทนเลขาธิการสำนักงานประกันสังคม

กองฝึกอบรม
โทรศัพท์ ๐ ๒๙๕๖ ๒๗๓๓
โทรสาร ๐ ๒๙๕๖ ๒๗๑๕ และ ๐ ๒๙๖๘ ๗๕๖๖

วันที่ 14 มิถุนายน 2562

	ชื่อ - สกุล		ตำแหน่ง	สปอ พื้นที่ / จังหวัด	☑เข้า / ☐ออก
	ภาคเหนือ				
134	นายณัฐพงษ์	ศิริสม	นักวิชาการประกันสังคม	สปจ เชียงใหม่	
135	นายศราวุธ	กองเขียว	นักวิชาการแรงงานชำนาญการ	>> สาขาฝาง	
136	นางสาวกรณิการ์	ช่างทอง	นักวิชาการแรงงาน	สปจ ตาก	
137	นางสาวปิญญาภร	วงศ์ษายา	นักวิชาการแรงงาน	>> สาขาแม่สอด	
138	นายชัยเดช	มูลพิมพ์	เจ้าหน้าที่ประกันสังคม	สปจ น่าน	
139	นายบวรอง	ทิพย์ปัญญา	นักวิชาการประกันสังคม	>> สาขาปัว	
140	นายณฐนนท์	หาญจริง	นักวิชาการประกันสังคม	สปจ พะเยา	
1	นายวสิทธิ์	ศรีหิรัญ	นักวิชาการแรงงานชำนาญการ	สปจ พิจิตร	
142	นายณภคล	ยอดมาศ	นักวิชาการประกันสังคม	สปจ เพชรบูรณ์	
143	นางสาวพัชรี	นานหัน	เจ้าพนักงานประกันสังคม	>> สาขาหล่มสัก	
144	นางสาวศรุบนัย	ไฉเฉียงตรง	นักวิชาการแรงงานปฏิบัติการ	สปจ แพร่	
145	นายอดิศักดิ์	สุริยะ	นักวิชาการแรงงานปฏิบัติการ	>> สาขาลอง	
146	นายสาวเพียรชร	เชียงแก้ว	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	สปจ ลำปาง	
147	นางสาวพิมพ์พันธา	มีสมบูรณ์	เจ้าหน้าที่ประกันสังคม	>> สาขาเมือง	
148	นายเสกสรร	เลิกประดิษฐ์	พนักงานธุรการ	สปจ ลำพูน	
149	นายณรงค์	นะวัน	นักวิชาการประกันสังคม	>> สาขาบ้านโฮ่ง	
150	นายสัญญา	จันทร์วงค์	นักวิชาการแรงงานชำนาญการ	สปจ อุตรดิตถ์	
151	นายพรชัย	มัคคยุทัย	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	สปจ สุโขทัย	
152	นายเดชนิติ	สุวรรณไกรคล	พนักงานธุรการ	สปจ กำแพงเพชร	
153	นางสาวนิตา	พิ้วพวง	นักวิชาการประกันสังคม	สปจ พิษณุโลก	
154	นายสายณ	สุขจันทร์	นักวิชาการประกันสังคม	>> สาขาวิเชียร	
155	นายพนุสรณ์	รัชตศิริ	นักวิชาการแรงงานปฏิบัติการ	สปจ แม่ฮ่องสอน	
156	นางนิตยา	คีอยู่	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ	สปจ เชียงราย	
157	นางสาวศศิภา	บรรจงปั้น	นักวิชาการแรงงาน	สปจ นครสวรรค์	
158	นางสาวสุธาสินี	รุ่งเรือง	เจ้าหน้าที่ประกันสังคม	>> สาขาตาคลี	

ภาคเหนือ

ลำดับ	สถานที่	อุปกรณ์	SN	IP ADDRESS	เมื่อวันที่ติดตั้ง	ชื่อผู้ประสานงาน	เบอร์โทรศัพท์	หมายเหตุ
1	พิษณุโลก	Cisco TelePresence PrecisionHD USB	A1AP18F00178	10.15.44.185	25-29 พฤศจิกายน 2562	ปรีชา ดีดำ	08-9638-5488	
2	พิษณุโลก สาขาวังทอง	Cisco TelePresence PrecisionHD USB	A1AP18F00179	10.11.15.21	25-29 พฤศจิกายน 2562	ปรีชา ดีดำ	08-9638-5488	
3	อุใทัย	Cisco TelePresence PrecisionHD USB	A1AP18F00169	10.15.68.34	25-29 พฤศจิกายน 2562	ปรีชา ดีดำ	08-9638-5488	
4	อุตรดิตถ์	Cisco TelePresence PrecisionHD USB	A1AP18F00150	10.15.72.45	25-29 พฤศจิกายน 2562	ปรีชา ดีดำ	08-9638-5488	
5	เชียงราย	Cisco TelePresence PrecisionHD USB	A1AP18F00145	10.15.4.248	9 ,11-13 ธันวาคม 2562	เสนาะ โป่นพรายบุตร	08-3085-5548	
6	เชียงใหม่	Cisco Telepresence Codo C60	FTT171500VZ	10.15.10.10	18-22 พฤศจิกายน 2562	คุณณัฐพล ศิริชาคำ	09-8256-6117	
7	เชียงใหม่ สาขาฝาง	Cisco TelePresence PrecisionHD USB	A1AP18F00147	10.11.27.12	18-22 พฤศจิกายน 2562	คุณณัฐพล ศิริชาคำ	09-8256-6117	
8	พะเยา	Cisco TelePresence PrecisionHD USB	A1AP18F00171	10.15.36.211	2-4 ,6 ธันวาคม 2562	คุณกัต แสงเจริญนิรันดร์	08-6730-6599	
9	แม่ฮ่องสอน	Cisco TelePresence PrecisionHD USB	A1AP18F00162	10.15.56.55	18-22 พฤศจิกายน 2562	ชนศักดิ์ สุขรส	08-9638-5488	
10	ตาก	Cisco Telepresence Codo C60	FTT171500VL	10.15.42.10	2-4 ,6 ธันวาคม 2562	ปรีชา ดีดำ	08-9638-5488	
11	เพชรบูรณ์	Cisco TelePresence PrecisionHD USB	A1AP2NH00365	10.15.48.60	2-4 ,6 ธันวาคม 2562	ปรีชา ดีดำ	08-9638-5488	
12	เชียงใหม่ ศูนย์คืนชีพ	Cisco TelePresence PrecisionHD USB	A1AP18F00148	10.15.16.101	18-22 พฤศจิกายน 2562	คุณณัฐพล ศิริชาคำ	09-8256-6117	
13	น่าน	Cisco TelePresence PrecisionHD USB	A1AP18F00183	10.15.32.40	9 ,11-13 ธันวาคม 2562	ปรีชา ดีดำ	08-9638-5488	
14	เลย	Cisco Telepresence Code C60	FTT171501GI	10.15.54.19	9 ,11-13 ธันวาคม 2562	ปรีชา ดีดำ	08-9638-5488	
15	ลำปาง	Cisco TelePresence PrecisionHD USB	A1AP18F00183	10.15.60.28	2-4 ,6 ธันวาคม 2562	เพ็ชรชลลิน	08-1961-8538	
16	ลำพูน	Cisco TelePresence PrecisionHD USB	A1AP18U00187	10.15.64.55	18-22 พฤศจิกายน 2562	คุณณัฐพล ศิริชาคำ	09-8256-6117	
17	แม่สะเรียง	Cisco TelePresence PrecisionHD USB	A1AP18F00162	10.15.28.252	9 ,11-13 ธันวาคม 2562	ปรีชา ดีดำ	08-9638-5488	
18	แม่สะเรียง สาขาแม่ลาน้อย	Cisco TelePresence PrecisionHD USB	A1AP18F00169	10.11.35.18	9 ,11-13 ธันวาคม 2562	ปรีชา ดีดำ	08-9638-5488	
19	พิษณุโลก	Cisco TelePresence PrecisionHD USB	A1AP18F00051	10.14.20.87	9 ,11-13 ธันวาคม 2562	ปรีชา ดีดำ	08-9638-5488	
20	อุทัยธานี	Cisco TelePresence PrecisionHD USB	A1AP18F00060	10.14.932.1	9 ,11-13 ธันวาคม 2562	ปรีชา ดีดำ	08-9638-5488	
21	กำแพงเพชร	Cisco TelePresence PrecisionHD USB	A1AP18F00143	10.15.1.22	25-29 พฤศจิกายน 2562	ปรีชา ดีดำ	08-9638-5488	
22	ตาก	Cisco TelePresence PrecisionHD USB	A1AP18F00152	10.15.20.226	2-4 ,6 ธันวาคม 2562	ปรีชา ดีดำ	08-9638-5488	
23	ตาก สาขแม่สอด	Cisco TelePresence PrecisionHD USB	A1AP18F00159	10.11.28.40	2-4 ,6 ธันวาคม 2562	ปรีชา ดีดำ	08-9638-5488	

๔.๑



ประกาศจังหวัดตาก
เรื่อง กำหนดวันและสถานที่จัดตั้งศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ
(One Stop Service: OSS) จังหวัดตาก

ด้วยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๑ เห็นชอบให้บริหารจัดการการทำงานของแรงงานต่างด้าวในประเทศไทย โดยจัดตั้งศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service: OSS) ทุกจังหวัด โดยให้ดำเนินการกับแรงงานต่างด้าว ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มบัตรสีชมพู/ใบจับคู่ ที่พิสูจน์สัญชาติแล้ว และกลุ่มบัตรสีชมพู/ใบจับคู่ที่ยังไม่พิสูจน์สัญชาติ โดยกลุ่มบัตรสีชมพู/ใบจับคู่ที่พิสูจน์สัญชาติแล้ว เมื่อมารับบริการที่ศูนย์ OSS จะได้รับการตรวจลงตราวีซ่าให้ ๒ ปี และขออนุญาตทำงานได้ ๒ ปี จนถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ สำหรับกลุ่มบัตรสีชมพูที่ยังไม่ได้พิสูจน์สัญชาติให้ไปดำเนินการพิสูจน์สัญชาติที่ศูนย์ CI และกลับเข้ามาศูนย์ OSS เพื่อตรวจลงตราวีซ่าถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๐๓ และขออนุญาตทำงานถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ สำหรับกลุ่มใบจับคู่ ที่ยังไม่ได้พิสูจน์สัญชาติให้มาจัดทำประวัติที่ศูนย์ OSS และขออนุญาตทำงานถึงวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๑ จะได้บัตรสีชมพู จากนั้นต้องไปพิสูจน์สัญชาติที่ศูนย์ CI และกลับเข้ามาศูนย์ OSS ภายในวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑ เพื่อตรวจลงตราวีซ่าและขออนุญาตทำงานถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓

เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นายจ้างและแรงงานต่างด้าว จังหวัดตากจึงกำหนดจุดให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) รวม ๒ ศูนย์ ดังนี้

๑. ศูนย์ที่ ๑ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองตาก
๒. ศูนย์ที่ ๒ ณ ที่ว่าการอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

โดยเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ ไม่เว้นวันหยุดราชการ

ขั้นตอนการดำเนินการ
กลุ่มบัตรสีชมพู/ใบจับคู่ ที่พิสูจน์สัญชาติแล้ว

๑. เข้าศูนย์ OSS
๒. ปรับปรุงทะเบียนประวัติ
๓. ประกันสังคมตรวจสอบสิทธิประกันสังคม
๔. โรงพยาบาล ตรวจสอบใบรับรองแพทย์ (ต้องตรวจสุขภาพก่อนรับบริการที่ศูนย์ OSS)
๕. ตรวจคนเข้าเมืองตรวจลงตรา (Visa) ถึงวันที่ ๓๓ มีนาคม ๒๕๖๓
๖. สำนักงานจัดหางานอนุญาตให้ทำงาน ถึงวันที่ ๓๓ มีนาคม ๒๕๖๓

/กลุ่มบัตรสีชมพู...

กลุ่มบัตรสีชมพู/ใบจับคู่ ที่ยังไม่พิสูจน์สัญชาติแล้ว

๑. เข้าศูนย์ OSS

๒. ทำทะเบียนประวัติ

๓. ประกันสังคมตรวจสอบสิทธิประกันสังคม

๔. โรงพยาบาล ตรวจสอบใบรับรองแพทย์ (ต้องตรวจสุขภาพก่อนรับบริการที่ศูนย์ OSS)

๕. สำนักงานจัดหางานอนุญาตให้ทำงาน ถึงวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๑

๖. ไปพิสูจน์สัญชาติที่ศูนย์พิสูจน์สัญชาติ

๗. กลับมาเข้าศูนย์ OSS ภายในวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑

๘. ปรับปรุงทะเบียนประวัติ

๙. ตรวจคนเข้าเมืองตรวจลงตรา (Visa) ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓

๑๐. สำนักงานจัดหางานอนุญาตให้ทำงาน ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓

ทั้งนี้ ให้นายจ้างที่จ้างแรงงานต่างด้าวที่มีคุณสมบัติตามเงื่อนไข นำแรงงานต่างด้าวไปดำเนินการตามขั้นตอนในวันเวลาและสถานที่ดังกล่าวข้างต้น

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายสุวพงศ์ กิติภัทย์ทิบูลย์)
รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดตาก



ประกาศจังหวัดตาก

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) จังหวัดตากตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๒

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๒ เห็นชอบแนวทางการบริหารจัดการการทำงานของแรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา กลุ่มที่มีใบอนุญาตทำงาน (Work Permit) จะสิ้นสุดวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒ ,วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ ,วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๓,วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ และวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๓ (ไม่รวมกลุ่มที่นำเข้าตามระบบ MOU) สามารถดำเนินการในลักษณะนำเข้า MOU โดยไม่ต้องเดินทางออกไปนอกราชอาณาจักร

เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นายจ้างและแรงงานต่างด้าวจังหวัดตาก จึงเปิดศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดตากสาขาอำเภอแม่สอด ตั้งอยู่เลขที่ ๓๔๘ หมู่ ๒ ตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก เพื่อให้บริการนายจ้างและแรงงานต่างด้าวในการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๒ ตั้งแต่วันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ โดยดำเนินการในวัน เวลาราชการ

ประกาศ ณ วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๒

(นายอารชิวฐ์ สัมพันธรัตน์)
ผู้ว่าราชการจังหวัดตาก

เอกสารประกอบ ข้อ 6.4



คำสั่งสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก
ที่ ๑๘/๒๕๖๑
เรื่อง มอบหมายให้ข้าราชการ และพนักงานปฏิบัติราชการ
ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก

ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน พ.ศ. ๒๕๕๙ ได้กำหนดโครงสร้างการแบ่งงานภายในและหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก ออกเป็น ๑ ฝ่าย และ ๒ กลุ่มงาน รวมทั้งมีสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก สาขาแม่สอด เพื่อช่วยเหลือการปฏิบัติงานของสำนักงานประกันสังคมจังหวัด ประกอบกับมีการปรับเปลี่ยนอัตรากำลัง เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีระบบควบคุมภายในที่เหมาะสมเห็นควร ยกเลิกคำสั่งสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก ที่ ๒๗/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๓๒ ธันวาคม ๒๕๖๐ จึงกำหนดหน้าที่และมอบหมายความรับผิดชอบให้ข้าราชการ และพนักงานปฏิบัติงานตามรายละเอียดแนบท้ายคำสั่งนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๗ สิงหาคม ๒๕๖๑ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(นางสุนาลี คำประยูร)
ประกันสังคมจังหวัดตาก

๔. นางสาววรรณา ประดิษฐ์พุ่ม ตำแหน่ง นักวิชาการประกันสังคม รับผิดชอบงาน ดังนี้

(๑) การขึ้นทะเบียนลูกจ้าง ผู้ประกันตน และให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการนำส่งเงินสมทบ และสิทธิประโยชน์ต่างๆ

(๒) การจัดการฐานข้อมูลทะเบียนลูกจ้าง ผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๓ มาตรา ๓๘ และมาตรา ๓๙ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริงผู้ประกันตน

(๓) การตรวจสอบ บันทึกและแก้ไขการขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนคนพิการแรงงานต่างด้าวและเลขชั่วคราว

(๔) การจัดการฐานข้อมูลเงินสมทบ บันทึกข้อมูลเงินสมทบ การตรวจสอบแก้ไขแบบชำระเงินสมทบกรณีที่มีการบันทึกผิดพลาดทุกช่องทาง

(๕) การจัดการฐานข้อมูลระบบบริการทางการแพทย์ และการประสานสถานพยาบาล

(๖) งานออกบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล และการเปลี่ยนแปลงสิทธิทุกกรณี

(๗) จัดทำแผน/โครงการรณรงค์ส่งข้อมูลประกันสังคมด้วย e-Service

(๘) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย



คำสั่งสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก
ที่ ๒๘/๒๕๖๒
เรื่อง มอบหมายให้ข้าราชการ และพนักงานปฏิบัติราชการ
ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก

ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน พ.ศ. ๒๕๕๙ ได้กำหนดโครงสร้างการแบ่งงานภายในและหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก ออกเป็น ๑ ฝ่าย และ ๒ กลุ่มงาน รวมทั้งมีสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก สาขาแม่สอด เพื่อช่วยเหลือการปฏิบัติงานของสำนักงานประกันสังคมจังหวัด ประกอบกับมีการปรับเปลี่ยนอัตรากำลัง เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีระบบควบคุมภายในที่เหมาะสมเห็นควร ยกเลิกคำสั่งสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก ที่ ๔/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๒ จึงกำหนดหน้าที่และมอบหมายความรับผิดชอบให้ข้าราชการ และพนักงานปฏิบัติงานตามรายละเอียดแนบท้ายคำสั่งนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๒ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นางณัฐชนน ชัยถาวรพงศ์)
ประกันสังคมจังหวัดตาก

๔. นางสาววรรณา ประดิษฐ์พุ่ม ตำแหน่ง นักวิชาการประกันสังคม กลุ่มงานการเงินและบัญชี มีหน้าที่รับผิดชอบงาน ดังนี้

(๑) รับผิดชอบการรับเงินกองทุนประกันสังคมมาตรา ๔๐

- รับชำระเงิน ณ สำนักงาน รับผ่านธนาคาร รับทางไปรษณีย์ และอื่นๆ
- รับผิดชอบการปิดเงินประจำวันและนำส่งผู้รับผิดชอบรวบรวมเงินที่ปิดประจำวันเพื่อนำฝาก KGS
- รับผิดชอบการบันทึกบัญชีประจำวันในส่วนที่เกี่ยวข้อง
- ตรวจสอบความถูกต้องการรับชำระเงินผ่านหน่วยบริการอื่นทุกช่องทาง (เอกสารกับรายงาน)
- แก้ไขข้อผิดพลาดการรับชำระเงินทุกช่องทาง
- จัดพิมพ์รายงานทุกประเภทที่เกี่ยวข้องในหน้าที่ที่รับผิดชอบ
- จัดทำทะเบียนคุมการเบิก-จ่ายใบเสร็จรับเงินจากคลังพัสดุ ดำเนินการบันทึกและตรวจสอบใบเสร็จรับเงิน ในระบบจัดการเอกสารในส่วนของการรับเงินกองทุนประกันสังคมมาตรา ๔๐
- จัดเก็บเอกสาร...

- จัดเก็บเอกสารใบความรับผิดชอบ พร้อมจัดทำรายการเอกสารที่ครบกำหนดอายุการทำลายเอกสารและส่งมอบเอกสารเมื่อได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำลาย
- ติดตามและปฏิบัติตามหนังสือ แจ้งแนวปฏิบัติการปฏิบัติงานของประกันสังคมในส่วนที่เกี่ยวข้องให้เป็นตามแนวปฏิบัติที่เป็นปัจจุบัน
- งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับเงินกองทุนประกันสังคมมาตรา ๔๐

(๒) รับผิดชอบการจัดทำบัญชีกองทุนเงินทดแทน

- จัดทำงบการเงินประจำเดือนและประจำปี
- ตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกบัญชี การรับเงิน – จ่ายเงิน และการปรับปรุงบัญชี
- จัดพิมพ์เอกสารและรายงานพร้อมตรวจสอบความถูกต้อง แบบใบสำคัญการลงบัญชี ด้านรับ ด้านจ่าย และใบโอน ให้ครบถ้วนถูกต้องตามแนวปฏิบัติการปฏิบัติงานของประกันสังคม
- แก้ไขข้อผิดพลาดและดำเนินการปรับปรุงบัญชีเกี่ยวข้องให้ถูกต้องเป็นไปตามระเบียบและข้อบังคับ
- ติดตามและปฏิบัติตามหนังสือ แจ้งแนวปฏิบัติการปฏิบัติงานของประกันสังคมในส่วนที่เกี่ยวข้องให้เป็นตามแนวปฏิบัติที่เป็นปัจจุบัน
- งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีกองทุนเงินทดแทน

(๓) งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

เอกสารประกอบ ข้อ 6.5



เมื่อวันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๓ เวลาประมาณ ๑๔.๐๐ น. ได้รับแจ้งจากอาสาสมัครแรงงานตำบลแม่สลิด รถเก็บขยะองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สลิด ลื่นไถล ทำให้ลูกจ้างตกจากรถและถูกรถทับ เสียชีวิต ๑ ราย นายวิโรจน์ เสื้อสีนาค

นางณัฐชนน ชัยถาวรพงศ์ ประกันสังคมจังหวัดตาก ได้สั่งการให้ นางสาวปัทมพร จาอินต๊ะ นักวิชาการแรงงานชำนาญการ ลงพื้นที่ตรวจสอบและดำเนินการให้ความช่วยเหลือทายาทของลูกจ้างที่เสียชีวิต เป็นการด่วน

ทั้งนี้เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก พร้อมด้วยอาสาสมัครแรงงานตำบลแม่สลิด เข้าพบนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สลิด และทายาทของผู้เสียชีวิต เพื่อให้คำแนะนำสิทธิประโยชน์กองทุนเงินทดแทนจากสำนักงานประกันสังคม เรียบร้อยแล้ว



ที่ตั้ง ๑๐/๒ ถนนพหลโยธิน ตำบลหนองหลวง อำเภอเมือง จังหวัดตาก ๖๓๐๐๐
โทรศัพท์ ๐ ๕๕๕๑ ๖๔๕๐ WWW.SSO.GO.TH/TAK



สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก

วันที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๖๓ นางณัฐชนน ชัยถาวรพงศ์ ประกันสังคมจังหวัดตาก และเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก ร่วมเดินรณรงค์มอบความห่วงใย แรงงานไทย ต้องมีหลักประกัน (ชินเจียอู่อี่ ชินนี้ขวดใช้) ณ ตลาดวังหิน อำเภอเมือง จังหวัดตาก







ที่ตั้ง ๑๐/๒ ถนนพหลโยธิน ตำบลหนองหลวง อำเภอเมือง จังหวัดตาก ๖๓๐๐๐
โทรศัพท์ ๐ ๕๕๕๑ ๒๔๕๖ www.sso.go.th/tak

เอกสารประกอบ ข้อ 6.6

Overview

วันที่ 2019-10-01 ถึง 2019-10-31

วันที่	ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวน	X-Bar
2019-10-01 08:48:32 - 2019-10-31 16:23:00	NUTTIDA	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	446 (100.00%)	446 (100%)	1.00
2019-10-08 10:20:01 - 2019-10-28 15:16:37	WIYADA	1 (11.11%)	1 (11.11%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	7 (77.78%)	9 (100%)	1.78
2019-10-01 10:29:05 - 2019-10-07 10:21:12	ARUNEE	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	2 (100.00%)	2 (100%)	1.00
2019-10-07 09:35:58 - 2019-10-31 15:06:06	WANNA	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	18 (100.00%)	18 (100%)	1.00
2019-10-01 08:36:05 - 2019-10-31 13:42:29	PATCHARIN	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	131 (100.00%)	131 (100%)	1.00
2019-10-02 16:35:50 - 2019-10-31 16:28:04	KORNNIKA	0 (0.00%)	1 (6.25%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	15 (93.75%)	16 (100%)	1.19
2019-10-10 16:11:07 - 2019-10-31 14:34:55	SIRADA	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	2 (100.00%)	2 (100%)	1.00
2019-10-09 10:56:41 - 2019-10-31 10:33:50	WEERACHAT	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	16 (100.00%)	16 (100%)	1.00
2019-10-01 09:12:15 - 2019-10-31 15:58:47	KANJANA	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	4 (1.75%)	224 (98.25%)	228 (100%)	1.02
2019-10-01 14:28:39 - 2019-10-24 15:47:01	RUTTIKA	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	4 (100.00%)	4 (100%)	1.00
2019-10-30 10:33:15 - 2019-10-30 10:33:15	PATTAMAPRON	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	1 (100.00%)	0 (0.00%)	1 (100%)	2.00
2019-10-02 13:51:02 - 2019-10-31 13:48:19	KEASON	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	42 (100.00%)	42 (100%)	1.00

วันที่	ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวนผล	X-Bar
2019-10-03 15:59:44 - 2019-10-28 11:58:46	SUNSUNEE	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	3 (100.00%)	3 (100%)	1.00
ทั้งหมด	13	1.00 (0.11%)	2.00 (0.22%)	0.00 (0%)	5.00 (0.54%)	910.00 (99.13%)	918.00 (100%)	14.99
เฉลี่ย		0.08	0.15	0.00	0.38	70.00	70.62	1.02
สูงสุด		1.00	1.00	0.00	4.00	446.00	446.00	2.00

Top 10 Best Performer

วันที่ 2019-10-01 ถึง 2019-10-31

วันที่	ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวนผล	X-Bar
2019-10-30 10:33:15 - 2019-10-30 10:33:15	PATTAMAPRON	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	1 (100.00%)	0 (0.00%)	1 (100%)	2.00
2019-10-08 10:20:01 - 2019-10-28 15:16:37	WIYADA	1 (11.11%)	1 (11.11%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	7 (77.78%)	9 (100%)	1.78
2019-10-02 16:35:50 - 2019-10-31 16:28:04	KORNNIKA	0 (0.00%)	1 (6.25%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	15 (93.75%)	16 (100%)	1.19
2019-10-01 09:12:15 - 2019-10-31 15:58:47	KANJANA	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	4 (1.75%)	224 (98.25%)	228 (100%)	1.02
2019-10-01 08:36:05 - 2019-10-31 13:42:29	PATCHARIN	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	131 (100.00%)	131 (100%)	1.00
2019-10-01 08:48:32 - 2019-10-31 16:23:00	NUTTIDA	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	446 (100.00%)	446 (100%)	1.00
2019-10-01 10:29:05 - 2019-10-07 10:21:12	ARUNEE	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	2 (100.00%)	2 (100%)	1.00
2019-10-01 14:28:39 - 2019-10-24 15:47:03	RUTTIKA	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	4 (100.00%)	4 (100%)	1.00
2019-10-02 13:51:02 - 2019-10-31 13:48:19	KEASON	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	42 (100.00%)	42 (100%)	1.00

วันที่	ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวนครั้ง	X-Bar
2019-10-03 15:59:44 - 2019-10-28 11:58:46	SUNSUNEE	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	3 (100.00%)	3 (100%)	1.00
2019-10-07 09:35:58 - 2019-10-31 15:06:06	WANNA	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	18 (100.00%)	18 (100%)	1.00
2019-10-09 10:56:41 - 2019-10-31 10:33:50	WEERACHAT	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	16 (100.00%)	16 (100%)	1.00
2019-10-10 16:11:07 - 2019-10-31 14:34:55	SIRADA	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	2 (100.00%)	2 (100%)	1.00
ทั้งหมด	13	**1.00 (0.11%)**	**2.00 (0.22%)**	**0.00 (0%)**	**5.00 (0.54%)**	**910.00 (99.13%)**	**918.00 (100%)**	**14.99**
เฉลี่ย		**0.08**	**0.15**	**0.00**	**0.38**	**70.00**	**70.62**	**1.02**
สูงสุด		**1.00**	**1.00**	**0.00**	**4.00**	**446.00**	**446.00**	**2.00**

Top 10 Worst Performer

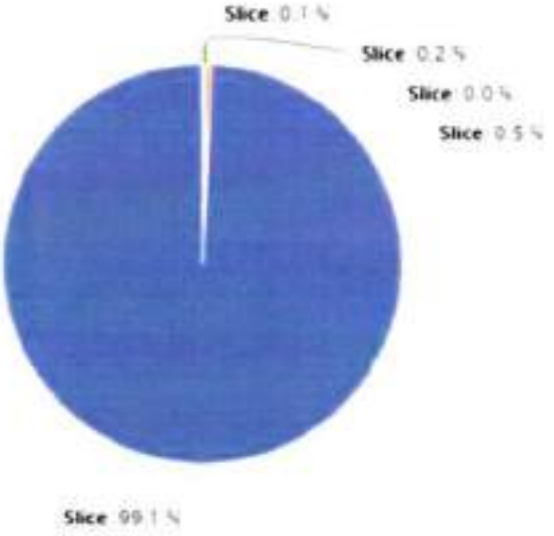
วันที่ 2019-10-01 ถึง 2019-10-31

วันที่	ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวมจำนวนครั้ง	X-Bar
2019-10-01 08:36:05 - 2019-10-31 13:42:29	PATCHARIN	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	131 (100.00%)	131 (100%)	1.00
2019-10-01 08:48:32 - 2019-10-31 16:23:00	NUTTIDA	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	446 (100.00%)	446 (100%)	1.00
2019-10-01 10:29:05 - 2019-10-07 10:21:12	ARUNEE	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	2 (100.00%)	2 (100%)	1.00
2019-10-01 14:28:39 - 2019-10-24 15:47:03	RUTTIKA	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	4 (100.00%)	4 (100%)	1.00
2019-10-02 13:51:02 - 2019-10-31 13:48:19	KEASON	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	42 (100.00%)	42 (100%)	1.00
2019-10-03 15:59:44 - 2019-10-28 11:58:46	SUNSUNEE	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	3 (100.00%)	3 (100%)	1.00

วันที่	ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวนครั้ง	X-Bar
2019-10-07 09:35:58 - 2019-10-31 15:06:06	WANNA	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	18 (100.00%)	18 (100%)	1.00
2019-10-09 10:56:41 - 2019-10-31 10:33:50	WEERACHAT	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	16 (100.00%)	16 (100%)	1.00
2019-10-10 16:11:07 - 2019-10-31 14:34:55	SIRADA	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	2 (100.00%)	2 (100%)	1.00
2019-10-01 09:12:15 - 2019-10-31 15:58:47	KANJANA	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	4 (1.75%)	224 (98.25%)	228 (100%)	1.02
2019-10-02 16:35:50 - 2019-10-31 16:28:04	KORNNIKA	0 (0.00%)	1 (6.25%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	15 (93.75%)	16 (100%)	1.19
2019-10-08 10:20:01 - 2019-10-28 15:16:37	WIYADA	1 (11.11%)	1 (11.11%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	7 (77.78%)	9 (100%)	1.78
2019-10-30 10:33:15 - 2019-10-30 10:33:15	PATTAMAPRON	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	1 (100.00%)	0 (0.00%)	1 (100%)	2.00
ทั้งหมด	13	**1.00 (0.11%)**	**2.00 (0.22%)**	**0.00 (0%)**	**5.00 (0.54%)**	**910.00 (99.13%)**	**918.00 (100%)**	**14.99**
เฉลี่ย		**0.08**	**0.15**	**0.00**	**0.38**	**70.00**	**70.62**	**1.02**
สูงสุด		**1.00**	**1.00**	**0.00**	**4.00**	**446.00**	**446.00**	**2.00**

Total satisfaction scores in this month

วันที่ 2019-10-01 ถึง 2019-10-31



แสดงหน้าละ 50

Queue Management System
© 2014 - 2020 DEP Solution co. ltd

เอกสารประกอบ ข้อ 7.1

สำนักงานประกันสังคม

กระบวนงานให้บริการคู่มือสำหรับประชาชนของสำนักงานประกันสังคม

ตามพระราชกฤษฎีกาการอำนวยการความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

งานบริการ จำนวน 36 กระบวนงาน — ระยะเวลาแล้วเสร็จ

หมวดการขึ้นทะเบียน

1.การขึ้นทะเบียนลูกจ้างตามมาตรา 33 และหรือการขึ้นทะเบียนนายจ้างเป็นผู้ประกันตน	20 นาที
2.การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนตามมาตรา 39	20 นาที
3.การขึ้นทะเบียนเข้าเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 40	15 นาที

หมวดการเปลี่ยนแปลงข้อมูลทั่วไป

4.การเปลี่ยนแปลงข้อมูลทั่วไปของลูกจ้าง	20 นาที
5.การเปลี่ยนแปลงข้อมูลทั่วไปผู้ประกันตนตามมาตรา 33 และมาตรา 39	5 นาที
6.การเปลี่ยนแปลงข้อมูลทั่วไปผู้ประกันตนตามมาตรา 40	5 นาที

หมวดการสำระเงินสมทบ

7.การชำระเงินสมทบของลูกจ้างตามมาตรา 33	10 นาที/ราย
8.การชำระเงินสมทบของผู้ประกันตนตามมาตรา 39	0 นาที/ราย
9.การชำระเงินสมทบของผู้ประกันตนตามมาตรา 39	10 นาที/ราย
10.การชำระเงินสมทบของผู้ประกันตนตามมาตรา 40	10 นาที/ราย

หมวดการขอรับเงินสมทบ

11.การขอรับเงินสมทบกรณีนายจ้าง กองทุนประกันสังคม	70 นาที
12.การขอรับเงินสมทบกรณีผู้ประกันตน กองทุนประกันสังคม	25 นาที
13.การขอรับเงินสมทบกรณีชราภาพของผู้ประกันตนตามมาตรา 40 กรณีผู้ประกันตนยังมีชีวิต	40 นาที
14.การขอรับเงินสมทบกรณีชราภาพของผู้ประกันตนตามมาตรา 40 กรณีผู้ประกันตนเสียชีวิต	40 นาที

หมวดการขอรับประโยชน์ทดแทนของกองทุนประกันสังคม

15.การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย	35 นาที
16.การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม กรณีทันตกรรม	25 นาที
17.การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม กรณีคลอดบุตร	15 นาที
18.การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม กรณีทุพพลภาพ	25 นาที
19.การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม กรณีทุพพลภาพ	35 นาที
20.การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม กรณีการส่งเสริมสุขภาพ ฟื้นฟูสมรรถภาพ	45 นาที

หมวดการขอรับประโยชน์ทดแทนของกองทุนประกันสังคม

21.การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม กรณีทุพพลภาพ ตาย	30 นาที
22.การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม กรณีสงเคราะห์	35 นาที
23.การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม กรณีว่างงาน	30 นาที
24.การขอรับประโยชน์ทดแทนผู้ประกันตนตามมาตรา 40 กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย	45 นาที
25.การขอรับประโยชน์ทดแทนผู้ประกันตนตามมาตรา 40 กรณีทุพพลภาพ	25 นาที
26.การขอรับประโยชน์ทดแทนผู้ประกันตนตามมาตรา 40 กรณีตาย	40 นาที
27.การขอรับประโยชน์ทดแทนผู้ประกันตนตามมาตรา 40 กรณีสงเคราะห์	25 นาที
28.การขอรับประโยชน์ทดแทนผู้ประกันตนตามมาตรา 40 กรณีส่งเสริมสุขภาพ ฟื้นฟูสมรรถภาพ	40 นาที

หมวดการขอรับเงินกองทุนเงินทดแทน

29.การขอรับเงินทดแทนของกองทุนเงินทดแทน (กรณีเจ็บป่วย)	30 นาที
30.การขอรับเงินทดแทนของกองทุนเงินทดแทน (กรณีฟื้นฟูสมรรถภาพด้านการทำงาน)	30 นาที
31.การขอรับเงินทดแทนของกองทุนเงินทดแทน (กรณีทุพพลภาพ)	25 นาที
32.การขอรับเงินทดแทนของกองทุนเงินทดแทน (กรณีทุพพลภาพมีเงินทดแทนรายเดือน)	40 นาที
33.การขอรับเงินทดแทนของกองทุนเงินทดแทน (กรณีทุพพลภาพมีผู้ดูแลตลอดเวลาเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านการทำงานของอวัยวะ)	30 นาที
34.การขอรับเงินทดแทนของกองทุนเงินทดแทน (กรณีทุพพลภาพ)	35 นาที
35.การขอรับเงินทดแทนของกองทุนเงินทดแทน (กรณีตาย หรือสูญหาย)	60 นาที

หมวดการให้บริการเบ็ดเตล็ดและพิเศษ

36.การกำหนดหลักเกณฑ์การเป็นสถานพยาบาลคู่สัญญาของสำนักงานประกันสังคม	1 นาที











สรุปผลสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคม ปี 2562

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก

ตารางที่ 1 คะแนนความพึงพอใจในบริการและร้อยละความพึงพอใจ

รายการ	คะแนน	Top 2 Box	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.250	84.79	45.06	39.73	10.33	4.87	0.00
ความพึงพอใจในบริการที่สำนักงาน	4.209	83.49	42.72	40.77	11.21	5.30	0.00
การให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.177	80.71	39.86	40.86	16.43	2.86	0.00
การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในบริการ	4.171	80.00	40.00	40.00	17.14	2.86	0.00
ความสุภาพ พูดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.200	81.43	40.00	41.43	17.14	1.43	0.00
ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.150	77.86	40.00	37.86	19.29	2.86	0.00
การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	4.257	89.29	40.00	49.29	7.14	3.57	0.00
ความสุภาพของการแต่งกาย	4.107	75.00	39.29	35.71	21.43	3.57	0.00
กระบวนการและขั้นตอนให้บริการ	4.207	82.62	41.43	41.19	14.05	3.33	0.00
การให้บริการตามลำดับคิว	4.236	87.14	40.00	47.14	9.29	3.57	0.00
ความสะดวกของขั้นตอนการให้บริการ	4.121	75.00	40.71	34.29	21.43	3.57	0.00
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.257	87.86	41.43	46.43	8.57	3.57	0.00
การแสดงแผนผัง/แจ้งข้อมูลขั้นตอนการบริการ	4.207	82.86	41.43	41.43	13.57	3.57	0.00
ความถูกต้องและครบถ้วนของบริการที่ได้รับ	4.164	76.43	42.86	33.57	20.71	2.86	0.00
วันและเวลาเปิดให้บริการ	4.257	86.43	42.14	44.29	10.71	2.86	0.00
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.353	93.57	45.29	48.29	2.86	3.57	0.00
ความสะอาดของสถานที่	4.343	95.00	42.14	52.86	2.14	2.86	0.00
ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	4.350	95.71	42.14	53.57	1.43	2.86	0.00
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคาร เช่น เก้าอี้นั่งรอ น้ำดื่ม	4.529	94.29	61.43	32.86	2.86	2.86	0.00

รายการ	คะแนน	Top 2 Box	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเพียงพอของการจัดเตรียมเอกสารรับบริการ	4.293	91.43	40.71	50.71	5.71	2.86	0.00
การแสดงป้ายแนะนำบริการ/ประชาสัมพันธ์	4.250	91.43	40.00	51.43	2.14	6.43	0.00
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	**4.063**	**74.14**	**41.86**	**32.29**	**16.14**	**9.71**	**0.00**
การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยสะดวก	4.064	74.29	40.00	34.29	17.86	7.86	0.00
เนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจน	4.100	75.71	42.14	33.57	16.43	7.86	0.00
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ	4.000	71.43	41.43	30.00	15.71	12.86	0.00
ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับถูกต้องไม่ล้าสมัย	4.093	75.71	42.86	32.86	15.00	9.29	0.00
มีความหลากหลายของช่องทางสื่อสาร	4.057	73.57	42.86	30.71	15.71	10.71	0.00
คุณภาพของการให้บริการ	**4.246**	**86.57**	**45.43**	**41.14**	**6.00**	**7.43**	**0.00**
มีความเสมอภาคของการให้บริการ	4.207	83.57	47.14	36.43	6.43	10.00	0.00
การให้บริการถูกต้องครบถ้วน	4.186	81.43	47.14	34.29	8.57	10.00	0.00
การให้บริการอยู่ในระยะเวลาที่เหมาะสม	4.321	91.43	46.43	45.00	2.86	5.71	0.00
การให้บริการมีความโปร่งใส	4.250	87.14	43.57	43.57	7.14	5.71	0.00
ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์จากการใช้บริการ	4.264	89.29	42.86	46.43	5.00	5.71	0.00
การพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	**4.718**	**99.69**	**72.14**	**27.55**	**0.31**	**0.00**	**0.00**
การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน/การส่งข้อมูลเงินสมทบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.050	100.00	5.00	95.00	0.00	0.00	0.00
การชำระเงินสมทบผ่านระบบ e-Payment	4.800	100.00	80.00	20.00	0.00	0.00	0.00

รายการ	คะแนน	Top 2 Box	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การพิมพ์ใบเสร็จรับเงินผ่านระบบ e-Receipt	5.000	100.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
การใช้บริการผ่าน SSO Connect Mobile	4.848	100.00	84.76	15.24	0.00	0.00	0.00
การใช้งานระบบสมาชิกเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม (รูปแบบใหม่)	4.500	99.04	50.96	48.08	0.96	0.00	0.00
การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน มาตรา 40 (บริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส)	5.000	100.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00

ตารางที่ 2 คะแนนความพึงพอใจในบริการช่องทางสื่อสารต่างๆ

รายการ	คะแนน	Top 2 Box	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การใช้บริการผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ	**4.006**	**63.87**	**53.88**	**9.99**	**27.10**	**0.96**	**8.08**
เว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม	4.457	100.00	45.71	54.29	0.00	0.00	0.00
Facebook ของสำนักงานประกันสังคม	3.664	47.86	47.86	0.00	36.43	2.14	13.57
Mobile Application	3.650	47.86	46.43	1.43	36.43	2.14	13.57
ศูนย์บริการข้อมูล Call Center 1506	3.921	47.14	45.00	2.14	52.86	0.00	0.00
เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม	4.671	83.57	83.57	0.00	16.43	0.00	0.00
เครือข่ายประกันสังคมมาตรา 40	4.020	76.24	63.37	12.87	4.95	0.00	18.81
ปฏิทินสำนักงานประกันสังคม	3.664	47.86	47.86	0.00	36.43	2.14	13.57

ตารางที่ 3 คะแนนความเชื่อมั่นในคุณธรรมและความโปร่งใส

รายการ	คะแนน	Top 2 Box	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเชื่อมั่นในคุณธรรมและความโปร่งใส	3.542	60.80	2.37	58.44	30.25	8.95	0.00
เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ประชาชนเข้าถึงได้โดยง่าย (หลักนิติธรรม)	3.603	65.44	2.94	62.50	26.47	8.09	0.00
มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป (หลักความมีส่วนร่วม)	3.449	51.47	1.47	50.00	40.44	8.09	0.00
ให้บริการทั่วถึงเสมอภาคเท่าเทียมและยุติธรรม (หลักนิติธรรม)	3.579	64.29	2.86	61.43	26.43	9.29	0.00
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต (หลักคุณธรรม)	3.543	60.71	2.86	57.86	30.00	9.29	0.00
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบได้ (หลักความโปร่งใส)	3.557	63.57	1.43	62.14	27.14	9.29	0.00
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ (หลักความคุ้มค่า)	3.500	57.86	1.43	56.43	32.86	9.29	0.00
เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี (หลักความรับผิดชอบ)	3.564	62.14	3.57	58.57	28.57	9.29	0.00

ตารางที่ 4 คะแนนความผูกพัน

รายการ	คะแนน	Top 2 Box	ร้อยละความพึงพอใจ 5 ระดับ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความผูกพันโดยรวม	4.078	80.86	31.22	49.64	15.31	3.35	0.48
ความผูกพันทางกาย	4.300	88.21	41.79	46.43	11.79	0.00	0.00
แม้ท่านมีสิทธิลาออกจากการเป็นผู้ประกันตน แต่ท่านยังต้องการเป็นผู้ประกันตนต่อไป	4.136	76.43	37.14	39.29	23.57	0.00	0.00
ท่านต้องการเป็นผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคมตลอดไปในระยะยาว	4.464	100.00	46.43	53.57	0.00	0.00	0.00
ความผูกพันทางวาจา	3.428	53.99	1.81	52.17	34.42	10.14	1.45
หากมีผู้สอบถามเกี่ยวกับสำนักงานประกันสังคม และท่านมีความรู้ในเรื่องดังกล่าว ท่านจะช่วยอธิบายข้อมูลให้ทราบ	3.057	30.00	1.43	28.57	47.14	20.00	2.86
หากมีผู้รับทราบข้อมูลสำนักงานประกันสังคมที่คลาดเคลื่อนและท่านทราบข้อมูลที่ถูกต้อง ท่านจะช่วยชี้แจงข้อมูลที่ถูกต้อง	3.809	78.68	2.21	76.47	21.32	0.00	0.00
ความผูกพันทางใจ	4.496	100.00	49.64	50.36	0.00	0.00	0.00
ท่านพร้อมให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะกับสำนักงานประกันสังคมเพื่อสำนักงานประกันสังคมจะนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น	4.486	100.00	48.57	51.43	0.00	0.00	0.00
ท่านปรารถนาให้ประชาชนคนไทยเป็นผู้ประกันตนกับสำนักงานประกันสังคม เพื่อให้คนไทยมีความมั่นคงในชีวิตและสำนักงานประกันสังคมเป็นองค์กรที่เข้มแข็ง	4.507	100.00	50.71	49.29	0.00	0.00	0.00

เอกสารประกอบ ข้อ 8.1

คู่มือระบบต่างๆ

คู่มือระบบต่างๆ

Last updated Feb 17, 2020 by Intranet's Admin

คู่มือ manual

Logged ir

ระบบสารสนเทศงานกองทุนประกันสังคม

- คู่มือการบันทึกระบบตรวจสอบ online ดาวน์โหลด
- คู่มือการปฏิบัติงานการติดตามเร่งรัดหนี้เงินสมทบค้างชำระกองทุนประกันสังคม ดาวน์โหลด
- แนวปฏิบัติการคานวณเงินเพิ่มตามมาตรา ๔๙ แห่งพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ๒๕๓๓ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๕๘ ดาวน์โหลด

ระบบสารสนเทศงานประกันสังคมมาตรา 40

- คู่มือการรับสมัคร มาตรา 40 ผ่านอินเตอร์เน็ต ดาวน์โหลด
- คู่มืองานการเงินจ่าย ดาวน์โหลด
- คู่มืองานการเงินรับ ดาวน์โหลด
- คู่มืองานคืนเงินสมทบ ดาวน์โหลด
- คู่มืองานทะเบียน ดาวน์โหลด
- คู่มืองานประโยชน์ทดแทน ดาวน์โหลด
- คู่มือแนวปฏิบัติการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ดาวน์โหลด
- คู่มือระบบประมวลผลรายงานรูปแบบต่าง ๆ ดาวน์โหลด
- คู่มือการคืนเงินสมทบกรณีเปลี่ยนแปลงทางเลือก ดาวน์โหลด
- คู่มือการใช้งานระบบการออกสมุดรับเงินสมทบ-สิทธิประโยชน์ ดาวน์โหลด
- คู่มือประมวลข้อกฎหมาย ระเบียบ แนวปฏิบัติ และข้อหารือ มาตรา 40 ดาวน์โหลด
- คู่มือท่าลายเอกสาร มาตรา 40 ดาวน์โหลด

ระบบใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt)

- คู่มือการใช้งานสำหรับเจ้าหน้าที่ ดาวน์โหลด
- คู่มือการใช้งานสำหรับนายจ้าง ดาวน์โหลด NEW
- คู่มือใช้งานระบบใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) สำหรับผู้ประกันตน มาตรา 39 ดาวน์โหลด

ระบบกองทุนเงินทดแทน WCF

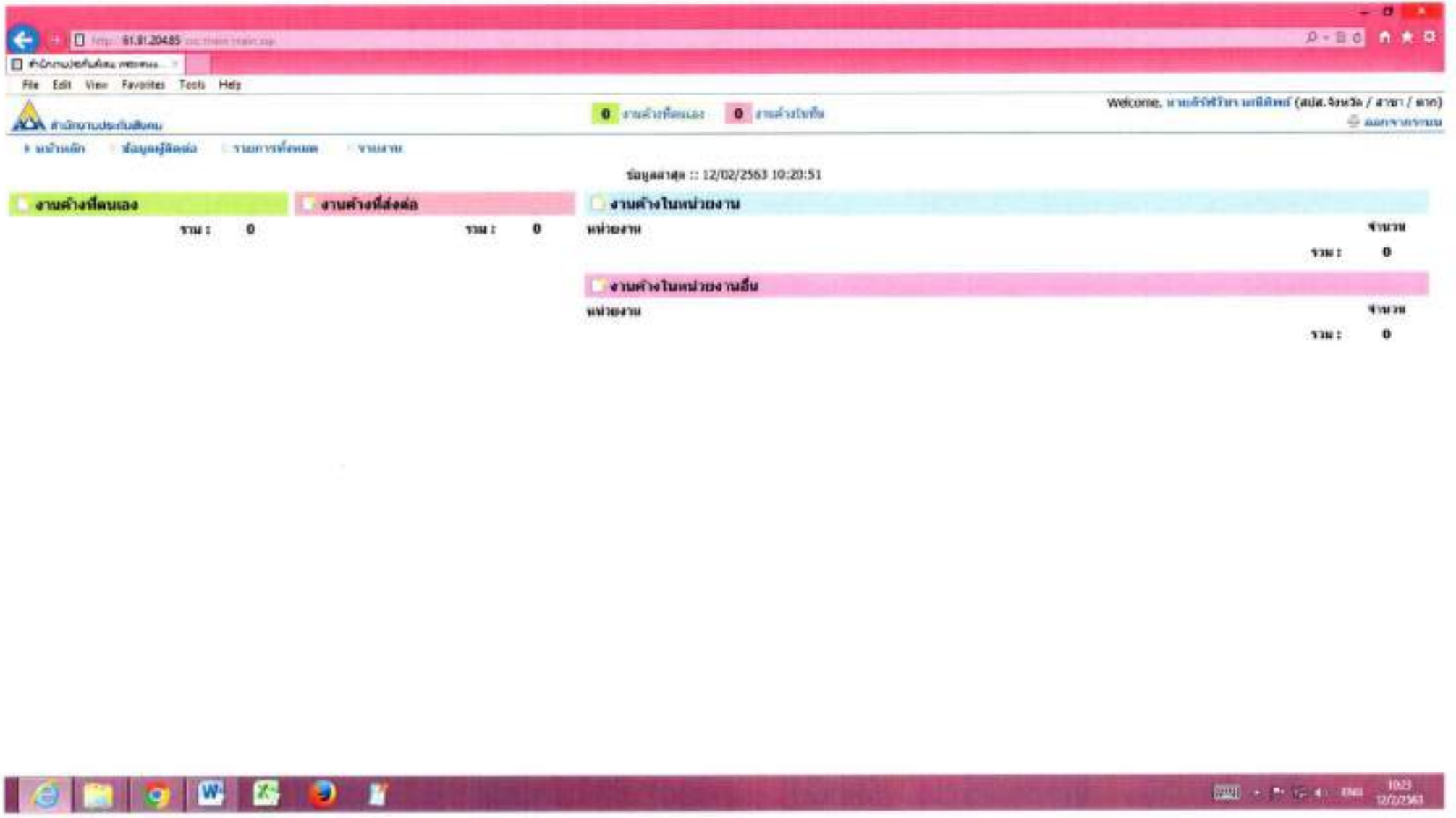
- บัญชีค่ารักษาพยาบาลของสถานพยาบาลของกองทุนฯ ดาวน์โหลด รายชื่อ รพ.ปี58 รายชื่อ รพ.ปี 59 รายชื่อ รพ ปี 60 รายชื่อ รพ. ปี 61
- คู่มือระบบงานสมทบเร่งรัดหนี้ เมนูเครื่องคำนวนเงินเพิ่มกรณีค้างชำระ ดาวน์โหลด NEW
- คู่มือระบบงานตรวจสอบ เมนูขอเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดาวน์โหลด
- คู่มือระบบงานสมทบเร่งรัดหนี้ เมนูบันทึกขั้นตอนติดตามหนี ดาวน์โหลด
- คู่มือระบบสมทบเร่งรัดหนี้ เมนูการยกเลิกใบแจ้งเงินเพิ่มค้างชำระ ดาวน์โหลด
- คู่มือระบบสมทบเรียกเก็บ เมนูประเมินเงินค่าจ้าง ดาวน์โหลด
- คู่มือระบบการเงิน เมนูการแก้ไขข้อมูลใบเสร็จรับเงิน ดาวน์โหลด
- คู่มือระบบงานสมทบ เมนูปรับปรุงการออกใบแจ้ง ดาวน์โหลด
- คู่มือระบบงานสมทบ เมนูกลุ่มใบแจ้งเงินเพิ่มค้างชำระ ดาวน์โหลด
- คู่มือการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ (รุ่นใหม่) สำหรับใช้งานระบบกองทุนเงินทดแทน ดาวน์โหลด
- คู่มือการใช้งานระบบจ่ายค่าตอบแทนแพทย์ ดาวน์โหลด
- คู่มือการใช้งานระบบเงินทดแทน (User Manual) ดาวน์โหลด
- คู่มือการใช้งานสำหรับผู้ปฏิบัติการ สปส.งานประโยชน์ทดแทน (กรณีค่าขอมรดก) ดาวน์โหลด
- คู่มือการใช้งานระบบบัญชีกองทุนฯ ระบบงานบัญชีกองทุนฯ และTemplate การบันทึกข้อมูลลูกหนี้ยกมา ดาวน์โหลด
- คู่มือการใช้งานระบบงานกองทุนเงินทดแทน ส่วนงานบัญชี (บันทึกปิดบัญชี) ดาวน์โหลด
- คู่มือการใช้งานเมนูกลุ่มใบแจ้งเงินเพิ่มค้างชำระ ดาวน์โหลด
- คู่มือระบบงานกองทุนเงินทดแทน คู่มือระบบงานทะเบียนและแนวปฏิบัติ,คู่มือระบบงานตรวจสอบและแนวปฏิบัติ
- คู่มือการแก้ไขข้อมูลใบเสร็จที่ไม่สามารถนำเข้าระบบได้ Version.10.4 ดาวน์โหลด
- การส่งเรื่องที่ปรึกษาคณะกรรมการการแพทย์ และคณะอนุกรรมการการแพทย์ ของกองทุนเงินทดแทน ดาวน์โหลด
- พ.ร.บ.เงินทดแทน พ.ศ.2537 และประมวลกฎกระทรวง ระเบียบ ประกาศ คำสั่งที่เกี่ยวข้อง ดาวน์โหลด
- แนวปฏิบัติงานวินิจฉัยเงินทดแทน ตาม พ.ร.บ.เงินทดแทน พ.ศ.2537 ฉบับปรับปรุง 2 ดาวน์โหลด
- แนวปฏิบัติสำหรับสถานพยาบาลในความตกลงของกองทุนเงินทดแทน ดาวน์โหลดหนังสือ

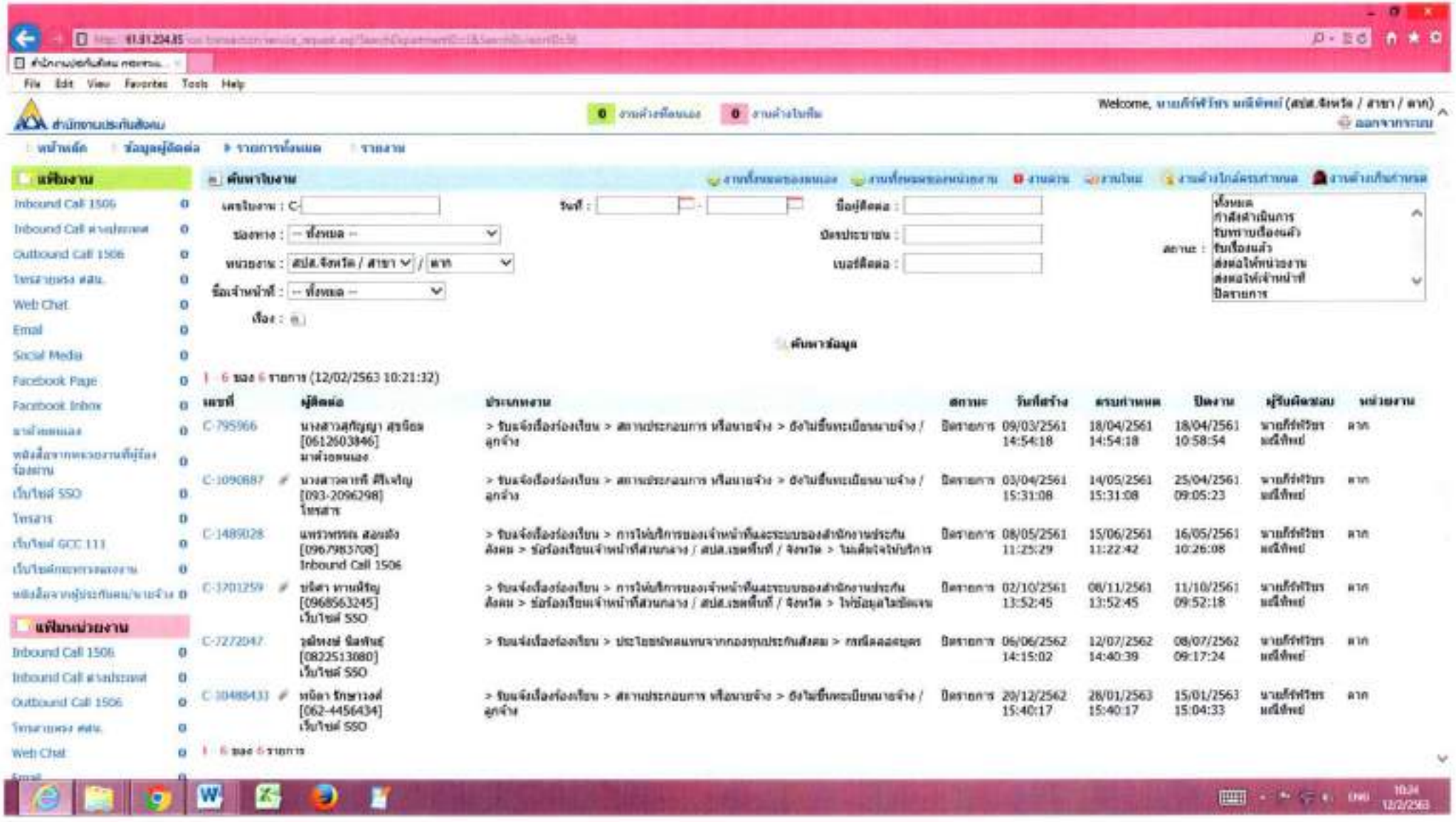
ลิขสิทธิ์©

ระบบต่างๆ

- คู่มือการใช้งานระบบงานจัดเก็บเอกสาร (eOffice - Drive) ดาวน์โหลด NEW!
- คู่มือการตรวจสอบรายงาน USRCICS ดาวน์โหลด
- คู่มือการใช้งานระบบบริหารจัดการบัญชีผู้ใช้งานสารสนเทศประกันสังคม (SAM) ดาวน์โหลด
- คู่มือการใช้งานระบบเครือข่ายและแบบแจ้งซ่อม (โครงการพัฒนาระบบโครงข่าย CAT) ดาวน์โหลด
- คู่มือการตรวจสอบบัญชีค่าจ้างกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคม ดาวน์โหลด
- คู่มือการจัดการไฟล์เอกสารประเมินค่าจ้าง ดาวน์โหลด คู่มือการจัดการไฟล์
- คู่มือการใช้งานระบบจัดการเอกสาร ดาวน์โหลด
- คู่มือการใช้ระบบอินทราเน็ตของสำนักงานประกันสังคม ดาวน์โหลด
- คู่มือการใช้งานเครือข่ายไร้สาย (Wireless LAN) ของศูนย์ฟื้นฟูฯ/สปส.เขตพื้นที่/จังหวัดและสาขา ดาวน์โหลด
- คู่มือการใช้ระบบงานประกันสังคมบนเครื่องคอมพิวเตอร์ Mainframe ดาวน์โหลด
- คู่มือการใช้งานโปรแกรม Report Distribution (VDR) ดาวน์โหลด
- คู่มือการใช้งานเครือข่ายไร้สาย Wireless LAN ดาวน์โหลด
- คู่มือการใช้งาน Web mail ของสำนักงานประกันสังคม ดาวน์โหลด
- วิธีแก้ไข กรณีที่ไม่สามารถเข้า Web mail ได้ ดาวน์โหลด
- คู่มือระบบ สลิปเงินเดือน ดาวน์โหลด
- คู่มือการใช้งานระบบบริหารจัดการเว็บไซต์จังหวัด ดาวน์โหลด
- คู่มือการใช้งานระบบ E-Service คู่มือการใช้งาน ESVA, Work Flow SSO e-Services
- คู่มือการบันทึก รับตั๋วแลกเงิน/ธนาณัติ ดาวน์โหลด
- คู่มือการตรวจสอบสถานประกอบการ ดาวน์โหลด NEW!
- คู่มือแนวทางการพิจารณาค่าจ้างตามกฎหมาย ดาวน์โหลด
- ระเบียบ คำสั่ง ที่เกี่ยวข้องกับการเงินและบัญชี ดาวน์โหลด
- คู่มือสำหรับประชาชนตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ ดาวน์โหลด NEW!
- แนวปฏิบัติงานเงินทดแทน และงานจ่ายค่าตอบแทนแพทย์ ดาวน์โหลด ๑ , ดาวน์โหลด ๒

เอกสารประกอบ ข้อ 8.2




File Edit View Favorites Tools Help
สำนักงานประกันสังคม
0 งานค้างที่ตนเอง
0 งานค้างในทีม
Welcome, นายภัทรวิโรจ มณีพิทยา (สปส.จังหวัด / สาขา / ตาก)
ออกจากระบบ
หน้าหลัก ข้อมูลผู้ติดต่อ รายการทั้งหมด รายงาน
แฟ้มงาน
Inbound Call 1506 0
Inbound Call ต่างประเทศ 0
Outbound Call 1506 0
โทรสายตรง สปส. 0
Web Chat 0
Email 0
Social Media 0
Facebook Page 0
Facebook Inbox 0
งานที่ตนเอง 0
หนังสือจากหน่วยงานที่ผู้ร้องร้องสถาน 0
เว็บไซต์ SSO 0
โทรสาร 0
เว็บไซต์ GCC 111 0
เว็บไซต์กรมการจัดหางาน 0
หนังสือจากผู้ประกันตน/นายจ้าง 0
แฟ้มหน่วยงาน
Inbound Call 1506 0
Inbound Call ต่างประเทศ 0
Outbound Call 1506 0
โทรสายตรง สปส. 0
Web Chat 0
ค้นหาใบงาน
งานทั้งหมดของตนเอง งานทั้งหมดของหน่วยงาน งานด่วน งานใหม่ งานค้างใกล้ครบกำหนด งานค้างเกินกำหนด
เลขใบงาน : C-
ช่องทาง : -- ทั้งหมด --
หน่วยงาน : สปส.จังหวัด / สาขา / ตาก
ชื่อเจ้าหน้าที่ : -- ทั้งหมด --
เรื่อง :
วันที่ :
ชื่อผู้ติดต่อ :
บัตรประชาชน :
เบอร์ติดต่อ :
สถานะ : ทั้งหมด กำลังดำเนินการ รับทราบเรื่องแล้ว รับเรื่องแล้ว ส่งต่อให้หน่วยงาน ส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ ปิดรายการ
ค้นหาข้อมูล
1 - 6 ของ 6 รายการ (12/02/2563 10:21:32)
เลขที่ ผู้ติดต่อ ประเภทงาน สถานะ วันที่สร้าง ครบกำหนด ปิดงาน ผู้รับผิดชอบ หน่วยงาน
C-795966 นางสาวสุกัญญา สุรชิต [0612603846] มาด้วยตนเอง > รับแจ้งเรื่องร้องเรียน > สถานประกอบการ หรือนายจ้าง > ยังไม่ขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง ปิดรายการ 09/03/2561 14:54:18 18/04/2561 14:54:18 18/04/2561 10:58:54 นายภัทรวิโรจ มณีพิทยา ตาก
C-1090887 นางสาวลาวรี ศิริเจริญ [093-2096298] โทรสาร > รับแจ้งเรื่องร้องเรียน > สถานประกอบการ หรือนายจ้าง > ยังไม่ขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง ปิดรายการ 03/04/2561 15:31:08 14/05/2561 15:31:08 25/04/2561 09:05:23 นายภัทรวิโรจ มณีพิทยา ตาก
C-1489028 แพรวพรรณ สอนสัง [0967983708] Inbound Call 1506 > รับแจ้งเรื่องร้องเรียน > การให้บริการของเจ้าหน้าที่และระบบของสำนักงานประกันสังคม > ข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง / สปส.เขตพื้นที่ / จังหวัด > ไม่เต็มใจให้บริการ ปิดรายการ 08/05/2561 11:25:29 15/06/2561 11:22:42 16/05/2561 10:26:08 นายภัทรวิโรจ มณีพิทยา ตาก
C-1701259 บริดา ทานมีรัญ [0968563245] เว็บไซต์ SSO > รับแจ้งเรื่องร้องเรียน > การให้บริการของเจ้าหน้าที่และระบบของสำนักงานประกันสังคม > ข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง / สปส.เขตพื้นที่ / จังหวัด > ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน ปิดรายการ 02/10/2561 13:52:45 08/11/2561 13:52:45 11/10/2561 09:52:18 นายภัทรวิโรจ มณีพิทยา ตาก
C-7272047 วุฒิพงษ์ ฉิมพันธุ์ [0822513080] เว็บไซต์ SSO > รับแจ้งเรื่องร้องเรียน > ประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม > กรณีคลอดบุตร ปิดรายการ 06/06/2562 14:15:02 12/07/2562 14:40:39 08/07/2562 09:17:24 นายภัทรวิโรจ มณีพิทยา ตาก
C-10488433 ทนิดา รักษาวงศ์ [062-4456434] เว็บไซต์ SSO > รับแจ้งเรื่องร้องเรียน > สถานประกอบการ หรือนายจ้าง > ยังไม่ขึ้นทะเบียนนายจ้าง / ลูกจ้าง ปิดรายการ 20/12/2562 15:40:17 28/01/2563 15:40:17 15/01/2563 15:04:33 นายภัทรวิโรจ มณีพิทยา ตาก
1 - 6 ของ 6 รายการ

8.3

ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์สารนิเทศ ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน โทรศัพท์ ๐ ๒๓๕๖ ๒๕๓๕ โทรสาร ๐ ๒๕๒๕ ๔๒๓๖

ที่ ระ ๐๖๐๕/๑.๕๔๔ **วันที่** ๙ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำรอบการประเมินที่ ๒ (ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๒ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒)

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ / ประกันสังคมจังหวัด

ตามหนังสือกองบริหารทรัพยากรบุคคล ด่วนที่สุด ที่ ระ ๐๖๐๗/ว ๒๔๐๔ ลงวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๒ ให้จัดส่งข้อมูลและแจ้งเวียนผลการปฏิบัติงานผ่านระบบ Intranet ของสำนักงานประกันสังคมด้วย นั้น

ศูนย์สารนิเทศขอแจ้งผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนของผู้ประกันตนในระบบประกันสังคมที่ได้รับการแก้ไขภายใน ๒๕ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง รอบการประเมินที่ ๒ (ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๒ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒) โดยประมวลผลการดำเนินงานสิ้นสุด ณ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๒ รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวมุทิตา ชูประดิษฐ์)
ผู้อำนวยการศูนย์สารนิเทศ

ลำดับ	กอง/ทุน/จังหวัด	ผลการดำเนินการ						ร้อยละของเรื่องใหม่ที่ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 25 วันทำการ (4)=(3)/(1)*100	ระดับคะแนน
		รวมจำนวนเรื่องใหม่ (1)	เรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 25 วันทำการ (2)	เรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 25 วันทำการ (3)	เรื่องที่ดำเนินการภายใน 25 วันทำการแต่ยังไม่แล้วเสร็จ	เรื่องที่ดำเนินการเกิน 25 วันทำการแต่ยังไม่แล้วเสร็จ	ยังไม่ได้ดำเนินการ ใดๆ		
11	**สุโขทัย**							**100.00**	**5**
12	**เชียงราย**							**100.00**	**5**
13	**เชียงใหม่**	11	11					**100.00**	**5**
	เชียงใหม่	11	11					100.00	5
	เชียงใหม่ (ฝาง)							100.00	5
14	**ตรัง**							**100.00**	**5**
	ตรัง							100.00	5
	ตรัง (ห้วยยอด)							100.00	5
15	**ตราด**							**100.00**	**5**
16	**ตาก**							**100.00**	**5**
	ตาก							100.00	5
	ตาก (แม่สอด)							100.00	5
17	**นครนายก**							**100.00**	**5**
18	**นครปฐม**							**100.00**	**5**
	นครปฐม							100.00	5
	นครปฐม (สามพราน)							100.00	5
19	**นครพนม**							**100.00**	**5**
20	**นครราชสีมา**							**100.00**	**5**
	นครราชสีมา							100.00	5
	นครราชสีมา (ปากช่อง)							100.00	5
	นครราชสีมา (โนนสูง)							100.00	5
21	**นครศรีธรรมราช**							**100.00**	**5**
	นครศรีธรรมราช							100.00	5
	นครศรีธรรมราช (หุ่งสง)							100.00	5
	นครศรีธรรมราช (ฉียง)							100.00	5
22	**นครสวรรค์**							**100.00**	**5**
	นครสวรรค์							100.00	5
	นครสวรรค์ (ตาคลี)							100.00	5
23	**นนทบุรี**	1	1					**100.00**	**5**
	นนทบุรี	1	1					100.00	5
	นนทบุรี (บางบัวทอง)							100.00	5
24	**นราธิวาส**							**100.00**	**5**
25	**น่าน**							**100.00**	**5**
	น่าน							100.00	5
	น่าน (ปัว)							100.00	5
26	**บุรีรัมย์**							**100.00**	**5**
	บุรีรัมย์							100.00	5
	บุรีรัมย์ (นางรอง)							100.00	5
27	**ปัตตานี**							**100.00**	**5**

เอกสารประกอบข้อ ๙.๑

๑. หมายเลขโทรศัพท์สำนักงาน : ๐๕๕-๕๑๒๔๕๐-๑

๒. สายด่วน Hot line : ๑๕๐๖

<u>การรับรู้</u>

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตากจะประชาสัมพันธ์หมายเลขโทรศัพท์ผ่านสื่อเช่น สถานวิทยุ สื่อสังคมต่างๆ ป้ายโฆษณาและแผ่นพับ

๓.สื่อสังคม Social Media คือ Facebook และ Line

<u>การรับรู้</u>

สำนักประกันสังคมประชาสัมพันธ์โดยการส่งจดหมายถึงสถานประกอบการ เครือข่ายสมาชิกเพื่อทำการเพิ่มเข้าร่วมเป็นสมาชิก นอกจากนี้ยังประชาสัมพันธ์โดยตรงจากเจ้าหน้าที่เมื่อปฏิบัติงานให้บริการตามโครงการนอกสถานที่

โดยใช้ QR CODE ดังนี้

๔. Website : www.sso.go.th

เมื่อเข้าสู่น้า Website ผู้ใช้บริการสามารถเลือกเมนู แจ้งเรื่องร้องเรียน และกรอกข้อมูลได้ทันที



แผนการดำเนินการติดตามผลศูนย์ราชการสะดวกของ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก

หัวข้อ	ปี 2562			ปี 2563							ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะ
	ส.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.		
1. วางแผนและเตรียมการ	← →										คณะทำงานขับเคลื่อนฯ	เสร็จเรียบร้อย
2. ออกแบบการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลและสรุปผลการวิจัย	← →										คณะทำงานขับเคลื่อนฯ	เสร็จเรียบร้อย
3. ปรับปรุงตามเกณฑ์ด้านกายภาพ 13 ข้อ		←	→								คณะทำงานขับเคลื่อนฯ	เสร็จเรียบร้อย
4. ปรับปรุงตามเกณฑ์คุณภาพ		←	→								คณะทำงานขับเคลื่อนฯ	เสร็จเรียบร้อย
5. ปรับปรุงตามเกณฑ์แต่ละด้าน			←	→							คณะทำงานขับเคลื่อนฯ	เสร็จเรียบร้อย
6. ทดสอบระบบตามเกณฑ์แต่ละด้าน				← →							คณะทำงานขับเคลื่อนฯ	เสร็จเรียบร้อย
7. รวบรวมข้อมูลและกรอกใบสมัครลงในระบบ					← →						คณะทำงานขับเคลื่อนฯ	เสร็จเรียบร้อย
8. เริ่มเก็บข้อมูลผลการดำเนินงาน				←						→	คณะทำงานขับเคลื่อนฯ	ระหว่างดำเนินการ

สำนักงานประกันสังคม

รายงาน ประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม 7 กรณี

ข้อมูลทั่วประเทศ เดือน มกราคม พ.ศ. 2563 ถึง เดือน มกราคม พ.ศ. 2563

รหัส จังหวัด	ประโยชน์ทดแทน															
	เจ็บป่วย		คลอดบุตร		ทุพพลภาพ		ตาย		สงเคราะห์บุตร		บำเหน็จชราภาพ		บำนาญชราภาพ		จำนวน	
	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
5401 [illegible]	103	44,758.10	12	282,472.50	4	24,692.00	0	0	368	222,600.00	24	813,668.37	98	205,784.91	903	1,289,893.40
5500 น่าน	82	3,029,820.95	72	1,705,725.00	52	169,277.50	6	445,965.00	4,053	2,524,200.00	96	3,249,451.59	691	1,495,153.13	554	1,744,240.60
5501 [illegible]	25	30,941.70	36	806,434.50	47	164,536.10	5	401,459.80	1,179	732,000.00	68	1,706,832.69	309	662,062.52	268	677,460.15
5600 พะเยา	201	3,848,732.50	111	2,635,342.50	127	554,847.50	16	1,167,903.60	6,001	3,681,600.00	183	5,665,466.35	807	1,606,757.01	716	2,335,825.50
5700 เชียงราย	220	14,384,498.10	296	6,834,652.50	219	1,094,013.25	42	2,751,968.40	13,166	8,365,400.00	241	9,441,771.45	2,306	4,160,740.62	1,960	6,576,330.55
5800 แม่ฮ่องสอน	37	1,299,981.25	42	889,503.00	19	73,951.70	1	137,198.60	2,112	1,334,400.00	35	962,607.20	154	397,007.12	333	698,404.30
5900 [illegible]	791	10,606,675.78	189	4,427,280.00	209	914,840.75	41	2,978,390.40	11,563	7,376,400.00	282	9,383,839.17	2,138	4,550,954.79	1,386	4,699,788.75
6001 [illegible]	42	40,187.50	26	605,133.50	61	232,367.50	4	353,999.40	1,288	816,000.00	50	2,072,662.55	401	886,224.81	0	0
6100 อุบลราชธานี	75	2,099,413.65	65	1,610,652.50	53	245,144.00	10	858,518.80	2,778	1,752,600.00	100	3,393,146.24	574	1,195,967.07	364	1,167,061.66
6200 [illegible]	325	5,110,305.05	152	3,390,795.50	135	568,902.00	20	1,363,658.80	7,165	4,527,400.00	207	6,962,020.56	950	2,085,390.65	1,050	3,702,802.20
6300 ตาก	150	5,870,163.25	59	1,347,072.50	69	364,292.75	5	270,600.00	2,227	1,397,600.00	47	2,136,951.26	667	1,702,930.52	446	1,339,622.30
6301 [illegible]	65	336,312.10	105	2,510,362.50	40	202,618.25	7	317,599.80	3,836	2,552,200.00	84	2,218,171.62	255	598,116.16	466	1,722,307.10
6400 สุโขทัย	442	4,106,344.69	119	3,380,400.00	131	731,553.30	20	1,332,238.00	5,866	3,512,000.00	141	5,548,093.98	937	1,972,835.01	756	2,429,922.80
6500 พิษณุโลก	542	12,330,434.38	224	5,534,820.50	184	1,082,038.80	27	1,933,573.40	11,795	7,365,600.00	272	12,157,642.32	2,110	4,662,266.60	1,628	5,511,950.80
6501 [illegible]	65	77,315.50	38	874,610.00	78	300,123.80	3	197,793.80	1,399	929,200.00	90	3,207,701.49	295	648,360.05	99	305,509.20
6600 พิจิตร	161	4,133,952.80	121	2,883,309.50	120	465,048.50	15	965,998.00	6,024	3,759,600.00	181	5,578,386.60	1,172	2,453,331.85	772	2,324,188.85
6700 เพชรบูรณ์	236	7,707,427.40	147	3,542,916.00	113	387,824.70	22	1,438,757.86	7,169	4,513,600.00	272	8,709,952.01	1,606	2,121,013.70	987	3,176,538.05
6701 [illegible]	191	222,465.55	64	1,491,963.50	41	158,844.00	9	583,873.80	1,811	1,161,000.00	67	2,600,629.50	243	497,482.59	125	385,100.90

SPDLR01014

รายงานค้างจ่าย กรณีบำเหน็จชราภาพ
จนถึงวันที่ 31/12/2562

สปส 6300 จังหวัดตาก

ลำดับที่	เลขที่คำสั่งจ่าย	เลขที่รับแจ้ง	เลขประจำตัวประชาชน ผู้ประกันตน	ชื่อผู้ประกันตน	วิธีการขอรับสิทธิ	เงินบำเหน็จ	ดอกผล
	ไม่พบข้อมูล						

รวม 0 ราย รวมเงิน 0.00 0.

ประโยชน์ทดแทนกรณีบำเหน็จชราภาพ 0.00 บาท

ดอกผลคืนบำเหน็จชราภาพ 0.00 บาท

☑ มี ☐ ไม่มี	10.2 มีระบบการติดตามการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งนี้ กรณีเกิดปัญหาอาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาตามความเหมาะสม สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก มีระบบการติดตามที่ชัดเจน โดยสามารถออกรายงานการติดตามการบริการทุกต้นเดือน เป็นผลงานของเดือนที่ผ่านมา 1. จำนวนสถานประกอบการ จำนวนลูกจ้าง/ผู้ประกันตน จำนวนการใช้บริการสิทธิประโยชน์ แยก 7 กรณี 2. จำนวนการตรวจสถานประกอบการ และจำนวนการตรวจค่าจ้างเปรียบเทียบกับเป้าหมาย 3. จำนวนสถานประกอบการ ส่งเงินสมทบผ่านระบบต่างๆ เปรียบเทียบกับเป้าหมาย 4. จำนวนค้างวินิจฉัย จำนวนครั้งจ่ายประโยชน์ทดแทน และจำนวนเงินประโยชน์ทดแทนเกินสิทธิต้องเรียนคืนจากผู้ประกันตน 5. ตรวจสอบความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละช่องการให้บริการที่เคาน์เตอร์

หัวข้อที่ 11. การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย

มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
☑ มี ☐ ไม่มี	11.1 มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้น และคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก มีการปรับปรุง ดังนี้ 1. การนำระบบ E-Forms มาใช้ทำให้ไม่ต้องเสียเวลากรอกแบบฟอร์ม และถ่ายสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน 2. การติดตั้งแผนผังระยะเวลา และกระบวนการทำงานตาม พรบ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุมัติของทางราชการ พ.ศ.2558 36 กระบวนงาน ให้เห็นชัดเจน 3. การจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง โดยปรับปรุงตู้บัตรคิวให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น 4. การปรับปรุงตามเกณฑ์มาตรฐานด้านกายภาพ และเกณฑ์ด้านคุณภาพปรับปรุงให้ครบอย่างน้อย 11 รายการ ของกฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคารสถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ.2555

หัวข้อที่ 12. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน

มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
☑ มี ☐ ไม่มี	12.1 มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก มีการปรับปรุง ดังนี้  

ลำดับที่	จังหวัด	บุคคลที่ต้องระวังเกี่ยวกับการพัฒนาธุรกิจ และอยู่ในขายหุ้นครอบครัวผู้ขาย (ด่านนักงานและผู้ลูกจ้าง) (A)						จำนวนสถานประกอบการที่ขึ้นทะเบียนใหม่			ร้อยละ	
		OBD (B)	ไม่ได้ดำเนินกิจการ (C)	ไม่มีการจ้างงาน (D)	หยุดกิจการ (E)	อยู่ระหว่างปิดปรับ (F)	เป็นหนี้ A+B+C+D+E+F	ตรวจสอบจากระบบ (G)	ติดตาม (H)	รวม (I=G+H)		
61	กำแพงเพชร	128	32	64	1	0	31	8	23	31	100.00	5.00
62	ตาก	114	5	56	1	31	21	9	8	17	80.95	3.10
	ตาก	20	5	8	1	1	5	1	4	5	100.00	5.00
	อำเภอแม่สอด	94	0	48	0	30	16	8	4	12	75.00	2.50
63	สุโขทัย	71	24	26	1	0	20	1	6	7	35.00	0.58
64	พิษณุโลก	215	23	143	4	0	45	18	27	45	100.00	5.00
	พิษณุโลก	186	14	129	3	0	38	15	23	38	100.00	5.00
	อำเภอวังทอง	31	9	14	1	0	7	3	4	7	100.00	5.00
65	พิจิตร	80	22	33	2	4	19	1	18	19	100.00	5.00
66	เพชรบูรณ์	159	48	59	0	0	52	16	23	39	75.00	2.50
	เพชรบูรณ์	108	39	28	0	0	41	9	19	28	68.29	1.83
	อำเภอหล่มสัก	51	9	31	0	0	11	7	4	11	100.00	5.00
67	ราชบุรี	262	21	168	0	0	73	23	41	64	87.67	3.77
	ราชบุรี	205	0	150	0	0	55	20	26	46	83.64	3.36
	อำเภอบ้านโป่ง	57	21	18	0	0	18	3	15	18	100.00	5.00
68	กาญจนบุรี	185	34	63	2	8	78	7	26	33	42.31	0.71
	กาญจนบุรี	122	30	58	2	8	24	2	21	23	95.83	4.58
	อำเภอท่ามะกา	63	4	5	0	0	54	5	5	10	18.52	0.31
69	สุพรรณบุรี	175	46	73	2	3	51	7	29	36	70.59	2.06
	สุพรรณบุรี	138	40	51	1	1	45	7	23	30	66.67	1.67
	อำเภอสามชุก	37	6	22	1	2	6	0	6	6	100.00	5.00
70	นครปฐม	522	112	217	3	3	187	38	71	109	58.29	0.97
	นครปฐม	271	106	97	3	3	62	21	41	62	100.00	5.00
	อำเภอสามพราน	251	6	120	0	0	125	17	30	47	37.60	0.63
71	สมุทรสาคร	610	68	383	6	3	150	37	106	143	95.33	4.53
	สมุทรสาคร	442	30	303	4	3	102	29	73	102	100.00	5.00
	อำเภอกระทุ่มแบน	168	38	80	2	0	48	8	33	41	85.42	3.54
72	สมุทรสงคราม	51	4	6	0	23	18	3	15	18	100.00	5.00
73	เพชรบุรี	98	38	30	0	2	28	7	16	23	82.14	3.21
	เพชรบุรี	73	30	24	0	1	18	4	14	18	100.00	5.00
	อำเภอชะอำ	25	8	6	0	1	10	3	2	5	50.00	0.83
74	ประจวบคีรีขันธ์	236	43	95	1	1	96	15	38	53	55.21	0.92
	ประจวบคีรีขันธ์	60	7	3	1	0	49	6	12	18	36.73	0.61
	อำเภอหัวหิน	176	36	92	0	1	47	9	26	35	74.47	2.45
75	นครศรีธรรมราช	259	2	216	1	0	40	14	25	39	97.50	4.75
	นครศรีธรรมราช	155	0	134	1	0	20	4	16	20	100.00	5.00
	อำเภอทุ่งสง	65	0	54	0	0	11	5	6	11	100.00	5.00
	อำเภอสิชล	39	2	28	0	0	9	5	3	8	88.89	3.89
76	กระบี่	148	54	40	1	0	53	12	41	53	100.00	5.00
	กระบี่	110	38	31	1	0	40	11	29	40	100.00	5.00
	อำเภอคลองท่อม	38	16	9	0	0	13	1	12	13	100.00	5.00

รหัส สนส.	ชื่อ สนส.	หน่วย 1-49							หน่วย 50 ขึ้นไป							รวมรวม
		เป้าหมาย %	ทุกช่องทาง	Equipment	ผลงาน %	คะแนน	น้ำหนัก %	คะแนนถ่วงน้ำหนัก	เป้าหมาย %	ทุกช่องทาง	Equipment	ผลงาน %	คะแนน	น้ำหนัก %	คะแนนถ่วงน้ำหนัก	
3300	ศรีสะเกษ	25%	7,042	1,377	19.55	3.91	10%	0.39	60%	455	236	51.85	4.71	90%	4.24	4.630
4500	โรงเหล็ก	25%	8,120	1,476	18.18	3.64	10%	0.36	60%	443	118	26.64	2.66	90%	2.40	2.760
	โรงเหล็ก	25%	6,773	1,231	18.18	3.64	10%	0.36	60%	379	106	27.97	2.80	90%	2.52	2.880
	สาขาโรงงาน	25%	1,347	245	18.19	3.64	10%	0.36	60%	64	12	18.75	1.91	90%	1.74	2.100
4300	ยาก	25%	7,462	1,921	25.74	5.00	10%	0.50	60%	433	188	44.44	4.22	90%	3.80	4.300
	ยาก	25%	3,150	825	26.22	5.00	10%	0.50	60%	138	86	62.32	5.00	90%	4.50	5.000
	สาขาเลย	25%	4,312	1,095	25.39	5.00	10%	0.50	60%	295	102	35.79	3.58	90%	3.22	3.720
6700	เพชรบูรณ์	25%	7,969	2,406	30.19	5.00	10%	0.50	60%	405	199	49.14	4.46	90%	4.01	4.510
	เพชรบูรณ์	25%	5,715	1,810	31.67	5.00	10%	0.50	60%	328	170	51.83	4.59	90%	4.13	4.630
	สาขาหล่มสัก	25%	2,254	596	26.44	5.00	10%	0.50	60%	77	29	37.66	3.77	90%	3.39	3.893
8200	พังงา	25%	4,693	1,000	21.31	4.26	10%	0.43	60%	944	170	38.25	3.83	90%	3.45	3.880
6200	กำแพงเพชร	25%	6,049	1,866	30.85	5.00	10%	0.50	60%	597	282	71.03	5.00	90%	4.50	5.000
4600	ภาษีเจริญ	25%	5,524	1,304	24.49	4.90	10%	0.49	80%	316	207	58.15	4.91	90%	4.42	4.910
3600	ชัยภูมิ	25%	6,831	1,271	18.61	3.72	10%	0.37	60%	308	181	66.97	4.25	90%	3.82	4.190
4400	มหาสารคาม	25%	4,501	1,871	28.01	5.00	10%	0.50	60%	347	133	38.33	3.83	90%	3.45	3.956

12

ที่ ตก ๐๐๓๐/ว ๑๖๔๖

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก
๑๐/๒ ตำบลหนองหลวง
อำเภอเมือง จังหวัดตาก ๖๓๐๐๐

๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๒

เรื่อง การส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคเชิงรุกในสถานประกอบการ

เรียน หัวหน้าหน่วยงาน/นายจ้าง/เจ้าของสถานประกอบการ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ประกาศคณะกรรมการการแพทย์ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบตอบรับการเข้าร่วมโครงการ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยสำนักงานประกันสังคม ได้มีประกาศคณะกรรมการการแพทย์ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม เรื่องหลักเกณฑ์ และอัตราค่าส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคสำหรับประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๒ โดยกำหนดให้สถานพยาบาลของรัฐ สถานพยาบาลของเอกชน สถานพยาบาลในเครือข่ายของสำนักงานประกันสังคม หรือสถานพยาบาลของรัฐหรือสถานพยาบาลเอกชนอื่นซึ่งได้รับอนุญาตและดำเนินการสถานพยาบาลตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาลและทำบันทึกข้อตกลงร่วมเป็นสถานพยาบาลในการให้บริการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคกับสำนักงานประกันสังคม สามารถตรวจสุขภาพให้กับผู้ประกันตนที่มีสิทธิ์ เงินค่าส่งเสริมสุขภาพสำนักงานประกันสังคมจะจ่ายให้แก่สถานพยาบาลที่สำนักงานประกันสังคมกำหนดตามหลักเกณฑ์และอัตราแนบท้ายประกาศฯ โดยสำนักงานประกันสังคมได้ตั้งเป้าหมายในการตรวจสุขภาพโดยการบูรณาการตรวจสุขภาพเชิงรุกในสถานประกอบการทั่วประเทศ จำนวน ๕,๐๐๐,๐๐๐ ราย นั้น

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก จึงใคร่ขอความร่วมมือ และเชิญชวนหน่วยงานของท่านร่วมส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคเชิงรุกในสถานประกอบการประจำปี ๒๕๖๒ ตั้งแต่วันนี้จนถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒ โดยกรอกแบบแสดงความจำนงค์เข้าร่วมโครงการส่งกลับมายังสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตากภายในวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๒ เพื่อสำนักงานฯ จักได้ประสานงานกับโรงพยาบาลในความตกลงจัดเตรียมเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสุขภาพเชิงรุกในสถานประกอบการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดีเช่นเคยและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางเกษร หารินทร์)
นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ รักษาราชการแทน
ประกันสังคมจังหวัดตาก

ส่วนงานประโยชน์ทดแทน
โทร. ๐ - ๕๕๕๑๒ - ๓๓๑๓
โทรสาร ๐ - ๕๕๕๑ - ๓๖๓๒

แบบตอบรับ

ร่วมการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคในสถานประกอบการ (ตรวจสุขภาพ)

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก

****

ชื่อหน่วยงาน /สถานประกอบการ/นายจ้าง.....

ที่อยู่.....

.....เบอร์โทรศัพท์ผู้ประสานงาน.....

จำนวนลูกจ้าง.....คน

☐ เข้าร่วม จำนวน.....คน

☐ ไม่เข้าร่วม จำนวน.....คน

เหตุผลเพราะ.....

รายชื่อลูกจ้างเข้าร่วมตรวจสุขภาพประจำปี 2562

ลำดับ	ชื่อ – สกุล	เลขบัตรประจำตัวประชาชน	อายุ

หมายเหตุ หากลูกจ้างมีจำนวนมาก ให้ท่านพิมพ์รายชื่อแนบท้ายได้

รพ.ในจังหวัดตากที่สามารถตรวจสุขภาพตามสิทธิประกันสังคมได้แก่

1. **รพ.สมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช**
2. **รพ.วังเจ้า**
3. **รพ.บ้านตาก**
4. **รพ.สามเงา**

ด่วนที่สุด **บันทึกข้อความ**

ส่วนราชการ สำนักจัดระบบบริการทางการแพทย์ สำนักงานประกันสังคม โทรศัพท์ ๐ ๒๘๕๖ ๒๕๐๒

ที่ รง ๐๖๒๖/ อ ๖๙ **วันที่** ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง ผลการปฏิบัติราชการ ประจำรอบการประเมินที่ ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓) ตัวชี้วัดร้อยละความสำเร็จของจำนวนการตรวจสุขภาพผู้ประกันตน

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่/จังหวัด

ด้วย สำนักจัดระบบบริการทางการแพทย์กำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ ประจำรอบการประเมินที่ ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓) ร้อยละความสำเร็จของจำนวนการตรวจสุขภาพผู้ประกันตน เพื่อให้สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่/จังหวัด ดำเนินการขับเคลื่อนนโยบายการตรวจสุขภาพเชิงรุกในสถานประกอบการ

สำนักจัดระบบบริการทางการแพทย์จัดทำข้อมูลผลการปฏิบัติราชการ ร้อยละความสำเร็จของจำนวนการตรวจสุขภาพผู้ประกันตน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายแพทย์ [illegible])

ผู้อำนวยการสำนัก[illegible]

19	ปทุมธานี	543,839	122,467	24,493	32,573	40,406	72,979	60
20	พิจิตร	27,365	6,162	1,232	546	3,016	3,562	58
21	กทม. พื้นที่ 10	343,521	77,357	15,471	23,487	21,210	44,697	58
22	สมุทรปราการ	919,634	207,092	41,418	84,758	30,461	115,219	56
23	กำแพงเพชร	37,858	8,525	1,705	901	3,731	4,632	54
24	ยโสธร	18,309	4,123	825	661	1,471	2,132	52
25	ตราด	20,997	4,728	946	1,444	928	2,372	50
26	นนทบุรี	423,037	95,263	19,053	26,249	20,175	46,424	49
27	ลำพูน	99,550	22,418	4,484	9,082	1,233	10,315	46
28	กาญจนบุรี	82,221	18,515	3,703	8,486		8,486	46
29	ชุมพร	42,409	9,550	1,910	658	3,565	4,223	44
30	ชลบุรี	861,536	194,009	38,802	38,171	43,505	81,676	42
31	กทม. พื้นที่ 8	406,644	91,572	18,314	28,094	10,186	38,280	42
32	ราชบุรี	139,512	31,417	6,283	9,896	3,157	13,053	42
33	สิงห์บุรี	24,249	5,461	1,092	886	1,358	2,244	41
34	กทม. พื้นที่ 5	176,901	39,836	7,967	11,057	5,079	16,136	41
35	ตาก	38,785	8,734	1,747	1,791	1,712	3,503	40
36	พัทลุง	25,701	5,788	1,158	1,049	1,266	2,315	40
37	กทม. พื้นที่ 11	294,639	66,350	13,270	15,086	11,146	26,232	40

เอกสารประกอบข้อ ๒.๔

รายงานผล

โครงการเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากรด้านคุณธรรมจริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม ประจำปี ๒๕๖๒







สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก

ระหว่างวันที่ ๙ – ๑๒ สิงหาคม ๒๕๖๒

ณ วัดวังก์วิเวการาม อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี

และอนันตาริเวอร์ฮิลล์รีสอร์ท อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี


จุดรวมพล









สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก

วันที่ 15 มกราคม 2563 นางณัฐชนน ชัยถาวรพงศ์ ประกันสังคมจังหวัดตาก มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ ออกหน่วยเคลื่อนที่ประชาสัมพันธ์ รณรงค์สร้างการรับรู้เรื่องการประกันสังคม มาตรา 40 และขยายผลให้เป็นเครือข่ายประกันสังคมตามนโยบาย "เครือข่ายประกันสังคมทั่วไทย" ร่วมกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดตาก สาขาวังเจ้า ณ ศาลาประชาคม หมู่ 1 และศาลาประชาคมบ้านแม่วิว หมู่ 4 ตำบลเชียงทอง อำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก

เครือข่ายประกันสังคมทั่วไทย












(e-Service)

ภาคผนวก								
ลำดับ	สถานที่	อุปกรณ์	SN	IP ADDRESS	ผลงานสำเร็จ	ชื่อผู้ส่ง	เบอร์โทร	หมายเหตุ
1	พิษณุโลก	Cisco TelePresence PrecisionHD USB	A1AP18F00178	10.15.44.185	25-29 พฤศจิกายน 2562	ปริชา ศิลำ	08-9638-5488	
2	พิษณุโลก สาขาวังทอง	Cisco TelePresence PrecisionHD USB	A1AP18F00179	10.11.15.21	25-29 พฤศจิกายน 2562	ปริชา ศิลำ	08-9638-5488	
3	อุบลฯ	Cisco TelePresence PrecisionHD USB	A1AP18F00189	10.15.68.34	25-29 พฤศจิกายน 2562	ปริชา ศิลำ	08-9638-5488	
4	อุบลฯ2	Cisco TelePresence PrecisionHD USB	A1AP18F00190	10.15.72.45	25-29 พฤศจิกายน 2562	ปริชา ศิลำ	08-9638-5488	
5	เชียงราย	Cisco TelePresence PrecisionHD USB	A1AP18F00145	10.15.4.243	3 ,11-13 ธันวาคม 2562	เอนก ปินพากุล	08-3265-1548	
6	เชียงใหม่	Cisco Telepresence Code C60	FTT171500V2	10.10.10.10	18-22 พฤศจิกายน 2562	คุณณัฐพี ศิริวงศ์	09-8256-6117	
7	เชียงใหม่ สาขาฝาง	Cisco TelePresence PrecisionHD USB	A1AP18F00147	10.11.27.12	18-22 พฤศจิกายน 2562	คุณณัฐพี ศิริวงศ์	09-8256-6117	
8	หนองคาย	Cisco TelePresence PrecisionHD USB	A1AP18F00174	10.15.36.211	2-4 ธันวาคม 2562	คุณกัล และทีมงานฯ	08-6730-6999	
9	นครพนม	Cisco TelePresence PrecisionHD USB	A1AP18F00082	10.15.36.55	18-22 พฤศจิกายน 2562	ธนกิตติ์ กรุดนา	08-9638-5488	
10	ตรัง	Cisco Telepresence Code C60	FTT171500M	10.15.42.10	2-4 ธันวาคม 2562	ปริชา ศิลำ	08-9638-5488	
11	เพชรบูรณ์	Cisco TelePresence PrecisionHD USB	A1AP28H00081	10.15.48.60	2-4 ธันวาคม 2562	ปริชา ศิลำ	08-9638-5488	
12	เชียงใหม่ ศูนย์ฯ	Cisco TelePresence PrecisionHD USB	A1AP18F00148	10.15.16.101	18-22 พฤศจิกายน 2562	คุณณัฐพี ศิริวงศ์	09-8256-6117	
13	น่าน	Cisco TelePresence PrecisionHD USB	A1AP18F00163	10.10.32.40	3 ,11-13 ธันวาคม 2562	ปริชา ศิลำ	08-9638-5488	
14	แพร่	Cisco Telepresence Code C60	FTT171501W	10.15.54.10	3 ,11-13 ธันวาคม 2562	ปริชา ศิลำ	08-9638-5488	
15	ตำบำบำ	Cisco TelePresence PrecisionHD USB	A1AP18F00183	10.15.60.08	2-4 ธันวาคม 2562	เสรี พรหมสิงห์	08-1961-8658	
16	ตำพูน	Cisco TelePresence PrecisionHD USB	A1AP18F00187	10.15.64.55	18-22 พฤศจิกายน 2562	คุณณัฐพี ศิริวงศ์	09-8256-6117	
17	นครราชสีมา	Cisco TelePresence PrecisionHD USB	A1AP18F00162	10.15.28.252	3 ,11-13 ธันวาคม 2562	ปริชา ศิลำ	08-9638-5488	
18	นครราชสีมา สาขาปากช่อง	Cisco TelePresence PrecisionHD USB	A1AP18F00169	10.11.18.18	3 ,11-13 ธันวาคม 2562	ปริชา ศิลำ	08-9638-5488	
19	ขอนแก่น	Cisco TelePresence PrecisionHD USB	A1AP18F00051	10.14.25.47	3 ,11-13 ธันวาคม 2562	ปริชา ศิลำ	08-9638-5488	
20	อุดรธานี	Cisco TelePresence PrecisionHD USB	A1AP18F00067	10.14.132.1	3 ,11-13 ธันวาคม 2562	ปริชา ศิลำ	08-9638-5488	
21	กำแพงเพชร	Cisco TelePresence PrecisionHD USB	A1AP18F00143	10.15.1.22	25-29 พฤศจิกายน 2562	ปริชา ศิลำ	08-9638-5488	
22	ตาก	Cisco TelePresence PrecisionHD USB	A1AP18F00152	10.15.20.206	2-4 ธันวาคม 2562	ปริชา ศิลำ	08-9638-5488	
23	ตาก ท่าสองยาง	Cisco TelePresence PrecisionHD USB	A1AP18F00159	10.11.28.40	2-4 ธันวาคม 2562	ปริชา ศิลำ	08-9638-5488	

แนวปฏิบัติด้านการรักษาความปลอดภัยในการพัฒนาระบบสารสนเทศ

แนวปฏิบัติด้านการรักษาความปลอดภัยในการพัฒนาระบบสารสนเทศนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ มีแนวการปฏิบัติงานในการพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีความมั่นคงปลอดภัย ลดความผิดพลาดในการพัฒนาระบบสารสนเทศ และควบคุมการพัฒนาระบบสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นการป้องกันการถูกโจมตีผ่านระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้น อันจะสร้างความเสียหายแก่ข้อมูลหรือการทำงานของระบบสารสนเทศ โดยมีข้อปฏิบัติ ดังนี้

๑. การควบคุมการเข้าถึงระบบสารสนเทศ

๑.๑. ควรกำหนดบัญชีผู้ใช้งาน ที่ระบุตัวตนได้และเป็นหนึ่งเดียว (Unique)

๑.๒. มีแบบฟอร์มการขอมีบัญชีผู้ใช้งาน ซึ่งต้องได้รับการอนุมัติการได้รับสิทธิจากผู้บริหารของหน่วยงานผู้ขออย่างชัดเจน

๑.๓. ผู้ใช้งานต้องลงนามในเอกสารหนังสือให้คำมั่นของพนักงานสำนักงานประกันสังคม และรับผิดชอบการทำงานใด ๆ ที่เกิดขึ้นภายใต้บัญชีผู้ใช้งานนั้น

๑.๔. ต้องกำหนดสิทธิการเข้าใช้งานให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ใช้งาน

๑.๕. การส่งรหัสผ่านให้กับผู้ใช้งาน ต้องปิดผนึกไปยังถึงผู้ใช้งานโดยตรง

๑.๖. ในกรณีที่ผู้ใช้งานลาออก หรือปรับเปลี่ยนตำแหน่งภายในสำนักงานประกันสังคม ผู้ดูแลระบบจะต้องเพิกถอนสิทธิจากทะเบียนผู้ใช้งานหรือปรับเปลี่ยนสิทธิจากระบบ

๑.๗. มีการตรวจสอบและเพิกถอนบัญชีผู้ใช้งาน ที่เข้าสู่ระบบพร้อมกันจากหลายจุด (Multiple Login) อย่างสม่ำเสมอ

๑.๘. มีทะเบียนผู้ใช้งาน เพื่อให้มั่นใจว่าบัญชีผู้ใช้งานจะไม่ถูกกำหนดซ้ำ

๑.๙. มีการกำหนดให้ผู้ใช้งานเปลี่ยนรหัสผ่าน ที่สอดคล้องกับนโยบายและข้อปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคม

๑.๑๐. มีการแจ้งผู้ใช้งานในเรื่องการดูแลรหัสผ่านของตนให้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น หลีกเลี่ยงการบันทึกรหัสผ่านลงบนกระดาษ และควรเปลี่ยนรหัสผ่านทุกครั้งที่มีสัญญาณบอกเหตุว่ารหัสผ่านอาจรั่วไหล

๑.๑๑. หลีกเลี่ยงการส่งบัญชีผู้ใช้งานและรหัสผ่าน ให้ผู้ใช้งานผ่านทางอีเมล์

๑.๑๒. ไม่ให้มีการบันทึกบัญชีผู้ใช้งานและรหัสผ่านไว้บนเครื่องคอมพิวเตอร์ในรูปแบบที่ไม่มีการป้องกัน

๑.๑๓. มีการทบทวนสิทธิของผู้ใช้งานอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยทุก ๒ เดือน หรือเมื่อมีการปรับปรุงระบบ ฯ

๑.๑๔. มีการแจ้งผู้ใช้งานเมื่อเลิกใช้งานระบบ ฯ ต้อง Log Out ออกจากระบบทุกครั้ง

๑.๑๕. มีการจำกัดจำนวนครั้งของการ Log In เข้าสู่ระบบ ฯ และส่งข้อความเตือนไปยังหน้าจอให้ผู้ใช้งานทราบ และกำหนดระยะเวลาทิ้งช่วงก่อนทำการ Log In ครั้งต่อไป ไว้ที่ ๕ – ๓๐ นาที

๑.๑๖. มีการกำหนดระยะเวลาการ Clear Session เมื่อไม่มีการใช้งาน (Time Out)

๑.๑๗. การกำหนด Time Out ต้องกำหนดให้เหมาะสมกับความเสี่ยงด้านข้อมูลหรือระบบสารสนเทศ ดังนี้

๑.๑๗.๑. ข้อมูลหรือระบบที่มีความเสี่ยงสูง ควรกำหนดไว้ที่ ๒ – ๕ นาที

๑.๑๗.๒. ข้อมูลหรือระบบที่มีความเสี่ยงปานกลาง ควรกำหนดไว้ที่ ๑๕ – ๓๐ นาที

๑.๑๘. การรับ-ส่งข้อมูลที่มีความเสี่ยง หรือข้อมูลมีความลับ ผ่านเครือข่ายสาธารณะต้องได้รับการเข้ารหัส (Encryption) ตามมาตรฐานสากล เช่น SSL ,VPN หรือ XML Encryption

๑.๑๙. การเข้าสู่ระบบจากระยะไกล (Remote Access) จะต้องได้รับการอนุญาตจากผู้มีอำนาจในการอนุมัติเท่านั้น โดยต้องมีการเข้าถึงและยืนยันตัวตนผ่านระบบ SSL VPN ของสำนักงานประกันสังคมเท่านั้น

๒. การพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างมั่นคงปลอดภัย (Secure Development)

ผู้พัฒนาระบบสารสนเทศ ต้องยึดหลักการความมั่นคงปลอดภัยในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ดังนี้

๒.๑ ข้อมูลที่เข้าสู่ระบบ (Input Validation) ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องตาม Format ,Type และ Length ที่กำหนดไว้เท่านั้น

๒.๒ ระบบที่พัฒนาขึ้นต้องสามารถป้องกันตามเอกสารการแจ้งเตือนขององค์กร OWASP (OWASP Top 10 2013 หรือเวอร์ชั่นล่าสุด)

๒.๓ ข้อมูลที่เป็นความลับ เช่น รหัสผ่าน จะต้องไม่ถูกจัดเก็บในรูปแบบ Plaintext (ทั้งในขณะที่มีการส่งข้อมูล และจัดเก็บลงในฐานข้อมูล)

๒.๔ Connection Strings ที่ใช้ในการเชื่อมต่อฐานข้อมูลที่มีข้อมูลที่เป็นความลับ จะต้องดำเนินการเข้ารหัสด้วย

๒.๕ ดำเนินการปิด Tracing และ Debugging ก่อนการนำระบบขึ้นใช้งานจริง

๒.๖ ต้องไม่เปิดเผยข้อมูล Display Error Code ที่แสดงบนหน้าจอเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย

๒.๗ กำหนดสิทธิให้น้อยที่สุดที่จะสามารถปฏิบัติงานที่กำหนดให้เท่านั้น (Least Privilege)

๒.๘ แสดงผลข้อมูลเฉพาะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเท่านั้น (Need to Know)

๒.๙ ออกแบบระบบให้สามารถป้องกันได้หลาย ๆ ชั้น ก่อนเข้าถึงตัวระบบ (Defense in-Depth)

๒.๑๐ การกระทำการใด ๆ กับรายการที่มีความสำคัญสูง ต้องไม่สามารถทำให้เสร็จได้เพียงบุคคลเดียว (Separate of Duties)

๒.๑๑ การออกแบบกรณีที่ระบบเกิดข้อผิดพลาด ว่าจะอนุญาตให้ระบบประมวลผลต่อ (Fail Safe) หรือจะไม่อนุญาตให้ระบบประมวลผลต่อ (Fail Secure) ให้คำนึงถึงสถานการณ์ไม่พึงประสงค์ที่อาจเกิดขึ้นให้ได้มากที่สุด

๒.๑๒ ตรวจสอบสิทธิทุกครั้งที่ผู้ใช้งานเข้าสู่ระบบ หรือเมนูต่าง ๆ (Complete Mediation)

๒.๑๓ มีการควบคุมเซสชั่น (Session Management) โดยดำเนินการดังนี้

๒.๑๓.๑. ตรวจสอบเซสชั่นทุกครั้งที่มีการเข้าถึงระบบในส่วนต่าง ๆ

๒.๑๓.๒. ไม่มีการแสดงตัวแปรเซสชั่นในหน้าจอผู้ใช้งานหรือส่วนอื่นใด

๒.๑๓.๓. บันทึกตัวแปรเซสชั่นไปไฟล์ Cookie

๒.๑๓.๔. ปิดการ Caching ในทุกเพจ

๒.๑๔ ไม่พัฒนาระบบ หรือฮาร์ดแวร์ใด ๆ ที่จะทำลายกลไกการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบ รวมทั้งการกระทำในลักษณะเป็นการลักลอบใช้บัญชีผู้ใช้งาน และรหัสผ่าน ลักลอบทำสำเนาข้อมูลบุคคลอื่น

๒.๑๕ ไม่พัฒนาระบบ หรือฮาร์ดแวร์ใด ๆ ซึ่งทำให้ผู้ใช้งานมีสิทธิ และลำดับความสำคัญในการครอบครองทรัพยากรระบบมากกว่าผู้ใช้งานอื่น

๒.๑๖ ไม่พัฒนาระบบ หรือฮาร์ดแวร์ใด ๆ ที่จะทำซ้ำตัวระบบหรือแฝงตัวไปกับระบบอื่นในลักษณะเช่นเดียวกับหนอนหรือไวรัสคอมพิวเตอร์

๒.๑๗ ไม่พัฒนาระบบ หรือฮาร์ดแวร์ใด ๆ ที่จะทำลายสิทธิการใช้งานซอฟต์แวร์ (Software License)

๒.๑๘ ไม่นำเสนอข้อมูลที่ผิดกฎหมาย ละเมิดลิขสิทธิ์ แสดงข้อความ รูปภาพที่ไม่เหมาะสม หรือขัดต่อศีลธรรมประเพณีอันดีงามของประเทศไทย ไม่ว่าจากช่องทางการสื่อสารใด ๆ ก็ตาม

๓. การควบคุมผู้รับจ้างพัฒนาระบบสารสนเทศ (Outsource)

ผู้รับจ้างพัฒนาระบบสารสนเทศ (Outsource) ต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขดังนี้

๓.๑ ผู้รับจ้างจะไม่นำข้อมูล เอกสารรายงานต่าง ๆ รวมทั้งเอกสารประกอบการฝึกอบรมไปเผยแพร่หรือใช้ในกิจการที่ไม่เกี่ยวกับงานตามสัญญา โดยไม่ได้รับความยินยอมจากสำนักงานประกันสังคม (Confidential Agreement)

๓.๒ ผลงานที่เกิดขึ้นทั้งหมดต้องตกเป็นกรรมสิทธิ์และสิทธิ์ในทรัพย์สินทางปัญญาของสำนักงานประกันสังคมทั้งสิ้น (Property Right/Copy Right)

๓.๓ กรณีการเกิดละเมิดสิทธิ์ หรือทรัพย์สินทางปัญญาของผลงานที่ผู้รับจ้างส่งมอบให้สำนักงานประกันสังคม หากมีการฟ้องร้องสำนักงานประกันสังคม ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมด

๓.๔ การทดสอบการรักษาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ (Application Security Test) ตามข้อ ๒ ให้เป็นหน้าที่ที่ผู้รับจ้างจะต้องทดสอบความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศให้สำนักงานประกันสังคมก่อนส่งมอบ

๔. การป้องกันสภาพแวดล้อมบนระบบงานจริง (Protection of the Production Environment)

๔.๑ สภาพแวดล้อมระบบงานจริง (Production) จะต้องถูกแบ่งแยกออกจากสภาพแวดล้อมสำหรับการทดสอบ (UAT) และพัฒนา (Develop)

๔.๒ สภาพแวดล้อมระบบงานจริง (Production) สภาพแวดล้อมสำหรับการทดสอบ (UAT) และสภาพแวดล้อมสำหรับการพัฒนา (Develop) จะต้องถูกควบคุมการเข้าถึงทั้งทางกายภาพ (Physical) และทางตรรกะ (Logical) ที่แยกออกจากกัน

๔.๓ มีการแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างบุคคลที่ได้รับหน้าที่ให้พัฒนาระบบ และบุคคลที่ได้รับหน้าที่ในการนำระบบขึ้นสู่สภาพแวดล้อมระบบงานจริง (Production)

๔.๔ การควบคุมข้อมูลที่ใช้ในการทดสอบ ควรดำเนินการดังนี้

๔.๔.๑ ข้อมูลที่ใช้ในการทดสอบควรเป็นข้อมูลที่จำลองขึ้นมา ไม่ควรนำข้อมูลจากระบบงานจริงมาใช้สำหรับทดสอบ

๔.๔.๒ หากมีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลจากระบบงานจริงมาใช้ในการทดสอบ ควรทำเครื่องหมายหรือแทนที่ข้อมูล เพื่อไม่ให้สามารถอ้างอิงข้อมูลตัวตนของบุคคลได้ หรือควรคัดกรองเฉพาะข้อมูลเก่าที่มีระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๕ ปีขึ้นไปมาใช้ในการทดสอบ

๔.๔.๓ ต้องมีการกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลที่ใช้ในการทดสอบ โดยกำหนดสิทธิเป็นรายบุคคลเพื่อให้สามารถระบุตัวตนได้

๔.๕ บัญชีผู้ใช้งานที่ใช้ในการทดสอบซึ่งไม่มีความเคลื่อนไหว หรือไม่ได้ใช้งานนานเกิน ๙๐ วัน ควรจะดำเนินการลบออกจากระบบ หรือปิดการใช้งาน (Disabled)

๕. การทบทวนซอร์สโค้ด (Code Review Requirement)

๕.๑. ควรมีการทบทวนซอร์สโค้ดก่อนนำขึ้นระบบงานจริง (Production) เพื่อระบุช่องโหว่จากการพัฒนาระบบที่อาจเกิดขึ้น

๕.๒. การทบทวนซอร์สโค้ดควรจะดำเนินการโดยบุคคลอื่น (Third Party) ที่ไม่ใช่ผู้พัฒนาระบบ

๖. การเชื่อมต่อระบบสารสนเทศภายในสำนักงานประกันสังคมจากภายนอก (External Connection)

๖.๑. เมื่อมีการเชื่อมต่อระบบสารสนเทศภายในสำนักงานประกันสังคม เข้ากับระบบสารสนเทศของหน่วยงานภายนอก ต้องมีการระบุความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น และให้จัดหามาตรการควบคุมความเสี่ยงร่วมกัน ระหว่างกลุ่มงาน ดังนี้

๖.๑.๑. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ

๖.๑.๒. กลุ่มงานบริหารจัดการระบบคอมพิวเตอร์และประมวลผล

๖.๑.๓. กลุ่มงานบริหารเครือข่ายสื่อสารและความมั่นคงคอมพิวเตอร์

๖.๑.๔. กลุ่มงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

๖.๒. ต้องจัดให้มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของเครือข่ายที่เชื่อมต่อระหว่างเครือข่ายภายนอกกับระบบสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคม เช่น การติดตั้ง Firewall เป็นต้น

๖.๓. มี Network and System's Data Flow Diagrams และการเชื่อมต่อกับหน่วยงานภายนอกอย่างชัดเจน

๖.๔. ทบทวนและปรับปรุง Network and System's Data Flow Diagrams เชื่อมต่อกับหน่วยงานภายนอก ให้เป็นปัจจุบันทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง หรืออย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

๖.๕. จัดเก็บ Network and System's Data Flow Diagrams เชื่อมต่อกับหน่วยงานภายนอกไว้เป็นความลับโดยจัดเก็บไว้ในที่มิดชิด และสามารถป้องกันการเข้าถึงของบุคคลอื่น เช่น การใส่กุญแจเมื่อไม่ได้ใช้งาน

๖.๖. ควบคุมและติดตามประสิทธิภาพของการเชื่อมต่อหลักและการเชื่อมต่อสำรองกับหน่วยงานภายนอกทุกรายเป็นประจำ

๖.๗. กำหนด Security Control และมีการสอบทานความถูกต้อง เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถใช้ตรวจจับและป้องกันภัยทางไซเบอร์ที่เกิดจากการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายหน่วยงานภายนอกได้อย่างรัดกุมเพียงพอ

๖.๘. ประเมินความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยไว้เป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้งก่อนการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญต่อการเชื่อมต่อกับภายนอก และตรวจสอบความถูกต้องหลังจากเปลี่ยนแปลง

๖.๙. ร่วมดำเนินการกับหน่วยงานภายนอกเพื่อบำรุงรักษาและปรับปรุงการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในการเชื่อมต่อกับหน่วยงานภายนอก เช่น end-to-end encryption สำหรับการรับส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย

เอกสารประกอบ ข้อ ๑๖.๒






Helpdesk
Computer Security Incident Response Team (CSIRT)


Helpdesk
Computer Security Incident Response Team (CSIRT)


ลูกจ้างลาออก-เลิกจ้าง
ประกันสังคมพร้อมดูแล
เมื่อผู้ประกันตนสิ้นสุดความเป็นผู้ประกันตน
(โดยไม่มีความผิดตามกฎหมาย)
สามารถใช้สิทธิประกันสังคมต่อได้อีก 6 เดือน
โดยยังต้องเสียค่าใช้จ่าย ได้ 4 กรณี ได้แก่
เจ็บป่วย
ทุพพลภาพ
เสียชีวิต
เมื่อผู้ประกันตนจ่ายเงินสมทบมาแล้ว
ไม่น้อยกว่า
6 เดือน
ภายในระยะเวลา
15 เดือน
ก่อนการว่างงาน
ว่างงานก็มีเงินใช้
กรณีถูกเลิกจ้าง
ได้รับเงินทดแทนระหว่างการว่างงาน
ไม่เกิน 180 วัน
ในอัตราร้อยละ 50
ของค่าจ้างเฉลี่ย
เช่น ผู้ประกันตนมีเงินเดือนเฉลี่ย 10,000 บาท
จะได้รับเดือนละ 5,000 บาท
กรณีลาออก/สิ้นสุดสัญญาจ้าง
ได้รับเงินทดแทนระหว่างการว่างงาน
ไม่เกิน 90 วัน
ในอัตราร้อยละ 30
ของค่าจ้างเฉลี่ย
เช่น ผู้ประกันตนมีเงินเดือนเฉลี่ย 10,000 บาท
จะได้รับเดือนละ 3,000 บาท
ขั้นตอน
ลูกจ้างต้องไปขึ้นทะเบียนผู้ว่างงานที่สำนักงานจัดหางานของรัฐหรือทางเว็บไซต์
https://empui.doe.go.th/auth/register_member/1
ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ว่างงาน
ผู้ประกันตนยื่นแบบ (สปส. 2-01/7)
พร้อมเอกสารประกอบการยื่นแบบคำขอได้แก่ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
สำเนาสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารประเภทออมทรัพย์ ณ สำนักงานประกันสังคม
รายงานตัวเดือนละ 1 ครั้ง ผ่านทางระบบ หรือสำนักงานจัดหางาน
***ว่างงานแล้วหากต้องการสมัคร เป็นผู้ประกันตนโดยสมัครใจ
มาตรา 38 ต้องสมัคร ภายใน 6 เดือนนับแต่วันที่ออกจากงาน
CONTACT CENTER 1506
www.sso.go.th

สมัครขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน มาตรา 40 ผ่านระบบอินเตอร์เน็ต ได้แล้ววันนี้

สำนักงานประกันสังคม ได้พัฒนาระบบการขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนตามมาตรา 40 ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ให้กับแรงงานภาคอิสระ สามารถสมัครขึ้นทะเบียนได้ทาง https://www.sso.go.th/section40_regist/ หรือ ทาง QR code ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป



เอกสารประกอบข้อ ๑๘

๑. การร้องเรียนผ่านโทรศัพท์หมายเลข ๐๕๕-๕๑๒๔๕๐-๑ Hotline: ๑๕๐๖ และWebsite เมื่อได้รับเรื่องจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒๕ วันทำการ ซึ่งกำหนดเป็นตัวชี้วัดในการปฏิบัติราชการประจำรอบ

๒ สื่อ Social Media คือ Facebook และ Line เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการภายใน ๑๕-๓๐ นาที เมื่อพบเห็นข้อความที่ผู้ใช้บริการสอบถาม






สปส.สปก. จังหวัด... (222)
ผู้ทำประกัน มาตรา 39 ขอตรวจสุขภาพที่ รพ.ได้ไหมค่ะ
kitiya kity
ได้คะ ได้ทุกรพ.คะ ผู้ประกันตนอยู่ในเขตพื้นที่ รพ.ไหนคะ
ตากคะ
kitiya kity
โรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าตากสิน แจ้งเจ้าหน้าที่ขอตรวจสุขภาพโดยใช้สิทธิประกันสังคมคะ
THANK YOU
ส.29 น.ค.
ข่าวสำนักงานประกันสังคมและที่เกี่ยวข้อง ประจำวันอังคาร ที่ 28 มกราคม 2563 มีดังนี้


สปส.สปก. จังหวัด... (222)
8. เข้า กัก ขัง
ค้ายาย ร่ำรวย
ธุระกิจ มั่งมี
07:55 น.
JAN-JAO ออกจากกลุ่ม
ขออนุญาตสอบถาม กรณีผู้ประกันตนมาตรา 40 เข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าตากสิน จะได้รับสิทธิอะไรบ้าง ผู้ประกันตนแอดมิดด้วยค่ะ
ได้รับกรณีทดแทนขาดรายได้เมื่อหยุดพักรักษาตัวในสถานพยาบาลวันละ 300 บาท แพทย์ให้หยุดพักรักษาตัว ต่อที่บ้านตั้งแต่ 3 วันขึ้นไป ได้รับค่าทดแทนขาดรายได้วันละ 200 บาท รวมกันในหนึ่งปี ปฏิทิน ได้สูงสุด 30 วันค่ะ
อย่างเราขาดส่งจะส่งต่อได้ไหม

ปค.๑

19.1

แบบประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน

รอบการประเมิน ☑ รอบที่ ๑ ☐ รอบที่ ๒

ชื่อผู้รับการประเมิน	นางสาวปัทมพร จาอินต๊ะ	นักวิชาการแรงงานชำนาญการ	ลงนาม _____
ชื่อผู้ประเมินเบื้องต้น / ผู้ให้ข้อมูล	นางณัฐชนน ชัยถาวรพงศ์	ประกันสังคมจังหวัดตาก	ลงนาม _____
ชื่อผู้บังคับบัญชา / ผู้ประเมิน	นางณัฐชนน ชัยถาวรพงศ์	ประกันสังคมจังหวัดตาก	ลงนาม _____

ตัวชี้วัดผลงาน	คะแนนตามระดับค่าเป้าหมาย					คะแนน (ก)	น้ำหนัก (ข)	คะแนนรวม (ค) (ค = ก x ข)
	๑	๒	๓	๔	๕			
๑. ร้อยละของความสำเร็จในการวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน	๗๕	๘๐	๘๕	๙๐	๙๕ ขึ้นไป		๒๕	๐.๐๐
๒. ร้อยละความสำเร็จในการวินิจฉัยเงินทดแทน เมื่อเทียบกับคำขอรับเงินทดแทนทั้งหมด	๘๖	๘๘.๐๐	๙๐	๙๒.๐๐	๙๔		๑๕	๐.๐๐
๓. ร้อยละของผู้ประกันตนที่ใช้บริการทันตกรรม ณ สถานพยาบาลในความตกลง	น้อยกว่า ๗๕	๗๕-๗๗.๙๙	๗๘-๘๑.๙๙	๘๒ ๘๔.๙๙	๘๖ ขึ้นไป		๑๕	๐.๐๐
๔. ร้อยละของงานค้างวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้แก่สถานพยาบาล (อุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน)	> ๑.๒๐	๑.๐๐ - ๑.๑๙	๐.๘๐ - ๐.๙๙	๐.๖๐ ๐.๗๙	< ๐.๖๐		๑๐	๐.๐๐
๕. ร้อยละของงานค้างวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน กรณีจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้แก่สถานพยาบาล (ผู้ทุพพลภาพ)	> ๑.๒๐	๑.๐๐ - ๑.๑๙	๐.๘๐ - ๐.๙๙	๐.๖๐ ๐.๗๙	< ๐.๖๐		๑๐	๐.๐๐
๖. จำนวนผู้ประกันตนมาตรา ๔๐ ที่ขึ้นทะเบียนใหม่	น้อยกว่า ๒๐	๓๐	๔๐	๕๐	๖๐ ขึ้นไป		๕	๐.๐๐
๗. ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายเงินนอกงบประมาณ (ดำเนินโครงการตามแผน)	๘๐	๘๕	๙๐	๙๕	๑๐๐		๕	๐.๐๐
๘. จำนวนครั้งของระยะเวลาการส่งใบสำคัญในการไปราชการและโครงการ ภายในระยะเวลา ๗ วัน	๔	๓	๒	๑	๐		๕	๐.๐๐
๙. จำนวนครั้งที่มีข้อร้องเรียนการปฏิบัติงาน	๔	๓	๒	๑	๐		๕	๐.๐๐
๑๐. ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนของผู้ประกันในระบบประกันสังคมที่ได้รับการแก้ไขภายใน ๒๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง	๔	๓	๒	๑	๐		๕	๐.๐๐
							รวม (ร้อยละ) = ๑๐๐%	๐
แปลงคะแนนรวม (ก) ข้างต้น เป็นคะแนนการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานที่มีฐานคะแนนเต็มเป็น ๑๐๐ คะแนน (โดยนำ ๒๐ มาคูณ)							⟶	๑๐๐

แบบประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน

รอบการประเมิน ☐ รอบที่ ๑ ☐ รอบที่ ๒

ชื่อผู้รับการประเมิน	นางสาวสันต์คุนีย์ แสงสี	นักวิชาการประกันสังคม	ลงนาม _____
ชื่อผู้ประเมินเบื้องต้น / ผู้ให้ข้อมูล	นางสาวปัทมพร จาอินคะ	นักวิชาการแรงงานชำนาญการ	ลงนาม _____
ชื่อผู้บังคับบัญชา / ผู้ประเมิน	นางณัฐชนน ช้อถาวรพงศ์	ประกันสังคมจังหวัดตาก	ลงนาม _____

ตัวชี้วัดผลงาน	คะแนนตามระดับค่าเป้าหมาย					คะแนน (ก)	น้ำหนัก (ข)	คะแนนรวม (ค) (ค = ก x ข)
	๑	๒	๓	๔	๕			
๑. ร้อยละของความสำเร็จในการวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน	๗๕	๘๐	๘๕	๙๐	๙๕ ขึ้นไป		๓๐	
๒. ร้อยละของผู้ประกันตนที่ใช้บริการทันตกรรม ณ สถานพยาบาลในความตกลง	น้อยกว่า ๗๕	๗๕-๗๗.๙๙	๘๐-๘๔.๙๙	๘๕-๘๙.๙๙	๙๐ ขึ้นไป		๓๐	
๓. ร้อยละของงานค้างวินิจฉัยประโยชน์ทดแทนกรณีจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้แก่สถานพยาบาล (อุบัติเหตุ ฉุกเฉิน)	> ๑.๒๐	๑.๐๐ - ๑.๑๙	๐.๘๐ - ๐.๙๙	๐.๖๐ ๐.๗๙	< ๐.๖๐		๑๕	
๔. จำนวนผู้ประกันตามมาตรา ๔๐ ที่ขึ้นทะเบียนใหม่	น้อยกว่า ๒๐	๓๐	๔๐	๕๐	๖๐ ขึ้นไป		๕	
๕. จำนวนครั้งของระยะเวลาการส่งใบสำคัญในการไปราชการและโครงการ ภายในระยะเวลา ๗ วัน	๔	๓	๒	๑	๐		๑๐	
๖. จำนวนครั้งที่มีข้อร้องเรียนการปฏิบัติงาน	๔	๓	๒	๑	๐		๑๐	
						รวม (ข) = ๑๐๐%		
แปลงคะแนนรวม (ค) ข้างต้น เป็นคะแนนการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานที่มีฐานคะแนนเต็มเป็น ๑๐๐ คะแนน (โดยนำ ๒๐ มาคูณ)						→		๑๐๐

๔๒๕

แบบประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน

รอบการประเมิน ☑ รอบที่ ๑ ☐ รอบที่ ๒

ชื่อผู้รับการประเมิน	นางสาววัยอะหา สีข้าว	นักวิชาการประกันสังคม	ลงนาม _____
ชื่อผู้ประเมินเบื้องต้น / ผู้ให้ข้อมูล	นางสาวนิหมพร จาสินดิ	นักวิชาการแรงงานชำนาญการ	ลงนาม _____
ชื่อผู้บังคับบัญชา / ผู้ประเมิน	นางณัฐชนน ชัยสาวรพงศ์	ประกันสังคมจังหวัดตาก	ลงนาม _____

ตัวชี้วัดผลงาน	คะแนนตามระดับค่าเป้าหมาย					คะแนน (ก)	น้ำหนัก (ข)	คะแนนรวม (ค) (ค = ก x ข)
	๑	๒	๓	๔	๕			
๑. ร้อยละของความสำเร็จในการวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน	๗๕	๘๐	๘๕	๙๐	๙๕ ขึ้นไป		๓๐	
๒. ร้อยละของผู้ประกันตนที่ใช้บริการทันตกรรม ณ สถานพยาบาลในความตกลง	น้อยกว่า ๓๕	๓๕-๓๙.๙๙	๔๐-๔๔.๙๙	๔๕-๔๙.๙๙	๕๐ ขึ้นไป		๓๐	
๓. ร้อยละของงานค้างที่นิจฉัยประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงาน	> ๑.๒๐	๑.๐๐ - ๑.๑๙	๐.๘๐ - ๐.๙๙	๐.๖๐ ๐.๗๙	< ๐.๖๐		๑๕	
๔. จำนวนผู้ประกันตนมาตรา ๔๐ ที่ขึ้นทะเบียนใหม่	น้อยกว่า ๒๐	๓๐	๔๐	๕๐	๖๐ ขึ้นไป		๕	
๕. จำนวนครั้งของงบเวลาการส่งใบสำคัญในการไปราชการและโครงการ ภายในระยะเวลา ๗ วัน	๔	๓	๒	๑	๐		๑๐	
๖. จำนวนครั้งที่มีข้อร้องเรียนการปฏิบัติงาน	๔	๓	๒	๑	๐		๑๐	
						รวม (ข) = ๑๐๐%		
แปลงคะแนนรวม (ก) ข้างต้น เป็นคะแนนการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานที่มีฐานคะแนนเต็มเป็น ๑๐๐ คะแนน (โดยนำ ๒๐ มาคูณ)						⟶		๑๐๐

ระบบ Contact Center 1506 ประกันสังคม มีการพัฒนาการให้บริการเป็นรูปแบบ Multi Channel ให้บริการหลายช่องทาง โดยในปี 2561 มีการพัฒนาเป็น Omni Channel ให้บริการทั้งทางระบบโทรศัพท์ และ Social Media และได้พัฒนาระบบเพื่อบันทึกการติดต่อ ไม่ว่าผู้ใช้บริการจะติดต่อผ่านเครื่องมือสื่อสารใด เจ้าหน้าที่ให้บริการจะสามารถเห็นประวัติการติดต่อ โดยผู้ใช้บริการไม่ต้องบอกเล่าซ้ำ นอกจากนั้นมีการนำนวัตกรรมใหม่ๆ ที่สร้างความสะดวกในการสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์มาให้บริการ เช่น Chat Bot , Speech Recognition, ระบบรับเรื่องร้องเรียน

Contact Center 1506 มีระบบช่วยในการให้บริการ ดังนี้

1 ระบบที่ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกันตน

(1) Speech Recognition ระบบจดจำเสียง เพื่อรองรับการแจ้งเลขที่บัตรประจำตัวประชาชนโดยการพูด แทนการพิมพ์ เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกันตน

(2) Chat Bot เป็นโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นเพื่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการในเบื้องต้น สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่สอบถามทาง facebook (Inbox) ได้อย่างรวดเร็ว โดยสำนักงานประกันสังคมมีการพัฒนาข้อมูลในระบบ Chat Bot อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ฐานข้อมูลเป็นปัจจุบัน และพัฒนาการเรียนรู้ภาษาคำพูดของมนุษย์

2 เครื่องมือช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว

(1) War room ระบบบริหารจัดการข้อสอบถามของผู้ใช้บริการจาก Social Media เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสอบถามได้รวดเร็ว โดยไม่ต้องเข้า Log in ใน Facebook และสามารถเก็บสถิติการให้บริการได้ รวมทั้งมีการแจ้งเตือนเพื่อให้สามารถจัดการได้ทันที

(2) Social Eye เป็นโปรแกรมที่ช่วยตรวจสอบ และวิเคราะห์การพูดถึงทางโลก Social ช่วยให้สำนักงานประกันสังคมทราบและสามารถเตรียมข้อมูลการตอบรวมทั้งวางแผนสื่อสื่อ เพื่อประชาสัมพันธ์ และชี้แจงทำความเข้าใจได้ตรงจุด

(3) ระบบรับเรื่องร้องเรียน ใช้บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โดยสามารถส่ง Case ร้องเรียนไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง เช่น สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่/จังหวัด มีการบันทึกเรื่องร้องเรียนในระบบ ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามความคืบหน้าในการดำเนินงานผ่านสายด่วน 1506 ได้ และระบบสามารถรวบรวมสถิติการจัดการเรื่องร้องเรียน

การให้บริการตอบข้อสอบถามและรับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทาง ดังนี้

(1) สายด่วน 1506 ให้บริการทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง

(2) เว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม ให้บริการผ่าน e-mail และ Web Chat

(3) Facebook สำนักงานประกันสังคม ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็น และส่งข้อความสอบถาม/ร้องเรียน

1. การให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการจากทุกช่องทาง โดยใช้ฐานข้อมูลของศูนย์บริการข้อมูล 1506 เดียวกันซึ่งมีทีมงาน update ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ สำหรับการรับเรื่องร้องเรียนจะส่งข้อมูลผ่านระบบบริหารจัดการ

เรื่องร้องเรียนภายใต้ศูนย์บริการข้อมูล 1506 ไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง เช่น สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่/จังหวัด ทั้งการตอบข้อสอบถามและรับเรื่องร้องเรียน จะมีทำการบันทึกข้อมูลในระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) เพื่อเป็นหลักฐาน และสามารถติดตามเรื่องได้

2. ประสานงาน/แก้ไขปัญหาให้ผู้สอบถาม/ร้องเรียน กรณีที่มีประเด็นคำถามที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบได้จากฐานข้อมูล จำเป็นต้องประสานงานไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง เจ้าหน้าที่จะรับเรื่องประสานงานเพื่อติดต่อกลับ และทำการประสานข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการภายในเวลาที่กำหนด (24 ชั่วโมง) โดยหากเป็นช่องทาง Social Media จะมีการตอบกลับเบื้องต้นภายใน 1 ชั่วโมง และปิดเรื่องได้ ภายใน 24 ชั่วโมง

กรณีมีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะตอบรับในเบื้องต้น และส่งเรื่องให้หน่วยงานเจ้าของเรื่อง คือ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่/จังหวัด ผ่านระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน หน่วยงานเจ้าของเรื่องจะดำเนินการและบันทึกผลในระบบ CRM ของสายด่วน 1506 ซึ่งผู้ร้องเรียนสามารถติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการได้ทางสายด่วน 1506 หรือช่องทาง Website , Facebook

กระบวนการในการให้บริการ

(1) ผู้ใช้บริการสายด่วน 1506 เว็บไซต์ และ Social Media ได้แก่ นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน โรงพยาบาล และประชาชน

(2) หน่วยงานของสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศ เกี่ยวข้องในฐานะที่เป็นหน่วยงานเจ้าของเรื่อง โดย Contact Center 1506 ต้องประสานงานในเรื่องที่เกี่ยวข้อง และประสานงานเรื่องร้องเรียน

(3) หน่วยงานที่ส่งต่อข้อมูลเรื่องร้องเรียน ในการรับเรื่องร้องเรียนนอกจากการรับเรื่องโดยตรงสำนักงานประกันสังคมยังมีการประสานงานกับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC1111) และกระทรวงแรงงาน เพื่อรับส่งเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง นอกจากนั้น สำนักงานประกันสังคมยังรับเรื่องร้องเรียน ของประชาชนที่ร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่นๆ เช่น สำนักผู้ตรวจการแผ่นดิน ศูนย์ดำรงธรรม ฯลฯ

(4) หน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ได้แก่ กรมการจัดหางาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน โดยสายด่วน 1506 สำนักงานประกันสังคมเสมือนเป็นศูนย์กลาง และมีการเชื่อมโยงระบบไปยังทุกกรมในสังกัดกระทรวงแรงงาน

การวัดคุณภาพในการให้บริการ

ศูนย์บริการข้อมูล 1506 มีระบบตรวจสอบคุณภาพในการให้บริการ โดยทำการ monitor การให้บริการ ในปี 2561 ทั้งในช่องทาง Voice และ Non-Voice สรุปดังนี้

คุณภาพการให้บริการในช่องทาง Voice

- เกรด A+ ร้อยละ 0.07
- เกรด A ร้อยละ 6.44
- เกรด B ร้อยละ 91.03
- เกรด C ร้อยละ 2.46

คุณภาพการให้บริการในช่องทาง Non- Voice

- เกรด A ร้อยละ 47.44
- เกรด B ร้อยละ 41.66
- เกรด C ร้อยละ 10.90

การประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการ

ในการดำเนินงานมีการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการ หลังจบสายสนทนา โดยผู้ใช้บริการสามารถกดให้คะแนนความพึงพอใจ ซึ่งในปี 2562 มีผู้กดให้คะแนน จำนวน 98.34%

มาตรฐานการรับโทรศัพท์

1. รับสายทันทีไม่เกิน 20 วินาที หลังจากสายเข้า	
2. พูดต้อนรับ/แนะนำตัว (คำขึ้นต้นการสนทนา) **2.1 โอกาสปกติ** "สวัสดีค่ะ ดิฉัน.....(ชื่อผู้รับสาย) รับสาย มีอะไรให้ช่วยเหลือคะ"	**4. กรณีพักสายไปตรวจสอบข้อมูล** "คุณ.....(ชื่อนักศึกษา) คะ ดิฉันขออนุญาตตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นให้กับนะคะ กรุณารอสายสักครู่ค่ะ" **เมื่อกลับมารับสาย** ต้องพูดว่า "คุณ.....(ชื่อนักศึกษา) คะ ขออภัยที่ให้คอยสายนะคะ จากการตรวจสอบข้อมูลแล้ว พบว่า.....
2.2 โอกาสเทศกาล "สวัสดีปีใหม่ค่ะ ดิฉัน.....(ชื่อผู้รับสาย) รับสาย มีอะไรให้ช่วยเหลือคะ"	**5. จบการสนทนา** "คุณ.....(ชื่อนักศึกษา) คะ มีอะไรจะสอบถามเพิ่มเติมไหมคะ หากนักศึกษาไม่มีให้พูดจบการสนทนาด้วยคำลงท้ายว่า "ศูนย์วางสนเทศ ยินดีให้บริการค่ะ"
2.3 โอกาสวันเกิด "สุขสันต์วันเกิดค่ะ คุณ.....(ชื่อนักศึกษา) ดิฉัน.....(ชื่อผู้รับสาย) รับสาย มีอะไรให้ช่วยเหลือคะ"	
3. กรณีต้องมีการโอนสาย คุณ.....(ชื่อนักศึกษา) คะ ดิฉันขออนุญาตโอนสายให้คุณ..... (ชื่อหน่วยงาน) ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงเพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจนนะคะ หากสายหลุด กรุณาติดต่อมาใหม่ที่หมายเลข.....(เบอร์โทรศัพท์ของบุคคลหรือหน่วยงานนั้น) นะคะ	

ออกให้บริการด้วยระบบ VPN ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก

ตั้งแต่ มกราคม 2562 – ธันวาคม 2562

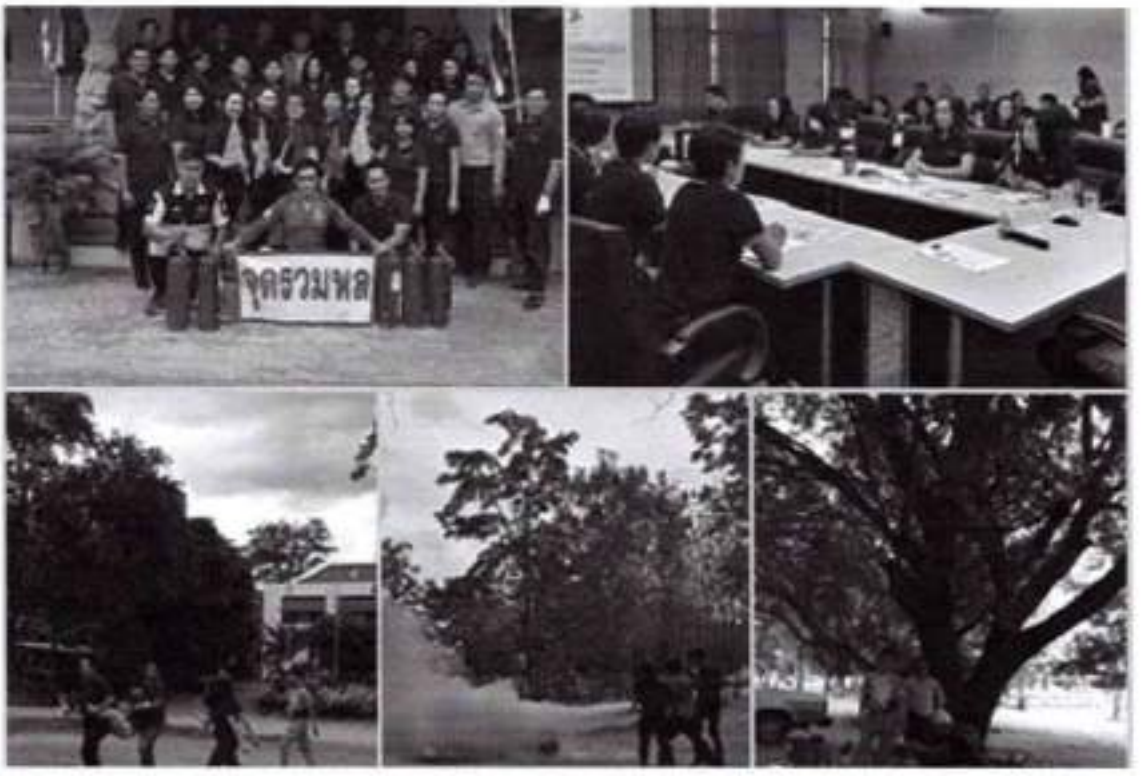
เดือน	การออกให้บริการ vpn / ราย	ออกให้บริการทั้งหมด / ราย
มกราคม 2562	1,554	2,214
กุมภาพันธ์ 2562	1,461	2,176
มีนาคม 2562	1,004	2,141
เมษายน 2562	1,419	2,260
พฤษภาคม 2562	1,264	2,173
มิถุนายน 2562	1,872	2,639
กรกฎาคม 2562	1,749	2,663
สิงหาคม 2562	1,535	2,523
กันยายน 2562	1,446	2,452
ตุลาคม 2562	1,478	2,437
พฤศจิกายน 2562	1,249	2,360
ธันวาคม 2562	1,208	2,049
รวม	17,239	28,087

ข้อมูลจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก

ณ 31 ธ.ค. 62

ข้อมูลผู้ประกันตน 33 39 และ 40 ณ 31 ธ.ค. 62 จำนวน 39,658 ราย

คิดเป็นร้อยละ 61.37


จุฬาวิมพล



ใบสมัครขอรับการรับรองมาตรฐาน
การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
(Government Easy Contact Center : GECC)
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์

รองผวจ.บร.
รับ 909
ส่ง
วันที่ 24 ก.พ. 2563

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ฝ่ายบริหารทั่วไป โทรศัพท์ ๐ ๔๔๖๓ ๔๘๘๐ ต่อ ๕๐๔

ที่ บร ๐๐๑๓๑/๕๐๕๔ **วันที่** ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

ผู้ว่าราชการจังหวัดบุรีรัมย์
รับที่ 3090
25 ก.พ. 2563

เรื่อง การสมัครขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี ๒๕๖๓

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดบุรีรัมย์

๑. <u>เรื่องเดิม</u>

หนังสือศาลากลางจังหวัดบุรีรัมย์ ที่ บร ๐๐๑๗.๑/ว ๑๑๒ เรื่อง ขอเชิญสมัครเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ จังหวัดบุรีรัมย์ แจ้งว่าสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีว่า ได้กำหนดเปิดรับสมัครขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ และขอเชิญชวนส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจที่มีความพร้อมสมัครเข้ารับรองมาตรฐานการเป็นศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) โดยสามารถดูรายละเอียดและดาวน์โหลดแบบฟอร์มใบสมัคร ข้อมูลคู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ที่เว็บไซต์ www.psc.opm.go.th โดยเริ่มรับสมัครทางเว็บไซต์ ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ทั้งนี้ ให้หน่วยงานขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ให้จัดทำแบบประเมินความพร้อม (ตามแบบประเมินความพร้อมฯ) แล้วจัดส่งให้จังหวัดเพื่อให้ผู้ว่าราชการจังหวัดให้การรับรอง (หน่วยบริการประชาชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัด ให้เสนอผู้ว่าราชการจังหวัด) ก่อนเสนอสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีต่อไป

๒. <u>ข้อเท็จจริง</u>

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ มีความประสงค์สมัครเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ และได้เนินการจัดทำข้อมูลตามเงื่อนไขการพิจารณาเกณฑ์แต่ละด้าน ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

๓. <u>ข้อพิจารณา</u>

เพื่อให้เป็นไปตามวิธีการสมัครขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ เห็นควรเสนอผู้ว่าราชการจังหวัด หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัด ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้ลงนามในแบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

๔. <u>ข้อเสนอ</u>

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในแบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ตามที่แนบเสนอมาพร้อมนี้

ลงนามแล้ว
นำเรียน ผวจ.บร.เพื่อโปรดทราบ

(นายประธาน ถาวร)
ประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์

(นายอนุพงศ์ สุขสมนิตย์)
รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดบุรีรัมย์

(นายธัชกร หัตถายอดชาย)
ผู้ว่าราชการจังหวัดบุรีรัมย์

หัวหน้างาน/ฝ่าย.....
เจ้าของเรื่อง.....
ผู้พิมพ์/ทาน.....

แบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

ของหน่วยบริการประชาชน ชื่อ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์

ตามที่คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกได้เชิญชวนหน่วยงานของรัฐสมัครเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ นั้น

จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ร่วมกับภาคประชาชนที่เกี่ยวข้องประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐาน GECC จากเอกสารใบสมัครของ สำนักงานประกันประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ เลขที่ ๒๓๓ หมู่ที่ ๙ ตำบลอิสาณ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐ แล้ว เห็นว่า

ข้อ	หลักเกณฑ์	เงื่อนไขผ่านการประเมินความพร้อม	ผลการประเมิน	
			พร้อม (✓)	ไม่พร้อม (✗)
๑	เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ (Self-Checklist)	มีครบถ้วน ๑๓ ข้อ	✓	
๒	เกณฑ์ที่ ๒ ด้านคุณภาพ เฉพาะเกณฑ์พื้นฐาน (สัญลักษณ์ : ●)	มีครบถ้วน ๓๔ ข้อ	✓	
หมายเหตุ : ผลการประเมินต้องพร้อมทั้ง ๒ ข้อ จึงจะได้รับการพิจารณาเอกสารสมัครขอรับรองมาตรฐานต่อไป				

ลงชื่อ .....ผู้ประเมิน
(นายอนุพงศ์ สุขสมนิตย์)
รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ตำแหน่ง .....ผู้ว่าราชการจังหวัดบุรีรัมย์.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ๒๕๖๓
25 ก.พ. 2563

ผู้ประเมิน :

๑. หน่วยบริการประชาชนที่**ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัด** ให้เสนอ ผวจ./ร.ผวจ. ที่ได้รับมอบหมาย

๒. หน่วยบริการประชาชนที่**ตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร** ให้เสนอดังนี้

๒.๑ หน่วยงานราชการ ให้เสนออธิบดี/รองอธิบดีขึ้นไป

๒.๒ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ ให้เสนอผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน

ชื่อศูนย์ราชการสะดวก : สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์
สถานที่ตั้ง/ให้บริการ : 231 หมู่ที่ 9
จังหวัด : บุรีรัมย์
เขต/อำเภอ : เมืองบุรีรัมย์
แขวง/ตำบล : อิสาณ
การบริหารราชการ : ส่วนภูมิภาค
ชื่อส่วนราชการ (เจ้าภาพหลัก) :
กระทรวงแรงงาน
สำนักงานประกันสังคม
ชื่อหน่วยงาน/สาขา : สำนักงานประกันสังคมจังหวัด
ชื่อผู้ประสานงานหลัก : นางศรินภัสร์ รุจิรตินันท์
ตำแหน่ง : เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
ผู้ประสานงานสำรอง : นางสาวละมัย ลวดเงิน
ตำแหน่ง : เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล
สำนัก/กอง : สำนักงานประกันสังคมจังหวัด
เบอร์โทรศัพท์ 1 : 044-634881-5
ต่อ : 501
เบอร์โทรศัพท์ 2 : 044-634881-5
ต่อ : 503
เบอร์โทรสาร : 044-634886
เบอร์มือถือ : 088-623549
อีเมล์ : lamai0212@gmail.com

ใบสมัครเลขที่ G632019 อยู่ระหว่างการกรอกข้อมูล ยังไม่ได้ส่งใบสมัคร

ชื่อศูนย์ราชการสะดวก: สำนักงานประกันสังคมจังหวัด
สถานที่ตั้ง/ให้บริการ: 231 หมู่ที่ 9
จังหวัด: บุรีรัมย์
เขต/อำเภอ: เมืองบุรีรัมย์
แขวง/ตำบล: อิสาณ
การบริหารราชการ: ส่วนภูมิภาค
ชื่อส่วนราชการ (เจ้าภาพหลัก):
กระทรวงแรงงาน
สำนักงานประกันสังคม
ชื่อหน่วยงาน/สาขา: สำนักงานประกันสังคมจังหวัด
ชื่อผู้ประสานงานหลัก: นางศรินภัสร์ รุจิรตินันท์
ตำแหน่ง: เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงา
ชื่อผู้ประสานงานสำรอง: นางสาวละมัย ลวดเงิน
ตำแหน่ง: เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล
สำนัก/กอง: สำนักงานประกันสังคมจังหวัด
เบอร์โทรศัพท์ 1: 044634881
ต่อ: 501
เบอร์โทรศัพท์ 2: 044634881
ต่อ: 503
เบอร์โทรสาร: 044634886
เบอร์มือถือ: 088623549
อีเมล์: lamai0212@gmail.com

เงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน

ข้อที่	การดำเนินการ	มี/ไม่มี
1.	เวลาเปิดให้บริการ: มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา 17.00 – 19.00 น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 09.00 - 12.00 น. เป็นต้น	มี ไม่มี
2.	สถานที่บริการ: มีระบบการขนส่งที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง	มี ไม่มี
3.	สถานที่บริการ: มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน	มี ไม่มี
4.	สถานที่บริการ: มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น 1 (กรณีไม่มีลิฟท์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น	มี ไม่มี
5.	พื้นที่ให้บริการ: มีการออกแบบผังงานและระบบการให้บริการระหว่าง "จุดก่อนเข้าสู่บริการ" และ "จุดให้บริการ" ที่อำนวยความสะดวก ทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ	มี ไม่มี
6.	พื้นที่ให้บริการ: มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	มี ไม่มี

7.	พื้นที่ให้บริการ: ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากลทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน	◉ มี ○ ไม่มี
8.	พื้นที่ให้บริการ: มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ	◉ มี ○ ไม่มี
9.	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ : มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น	◉ มี ○ ไม่มี
10.	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ: มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ	◉ มี ○ ไม่มี
11.	ระบบคิว/จุดแรกรับ: มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม	◉ มี ○ ไม่มี
12.	ระบบคิว/จุดแรกรับ: มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย	◉ มี ○ ไม่มี
13.	ระบบการประเมินความพึงพอใจ : มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	◉ มี ○ ไม่มี

1. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ

หัวข้อที่ 1. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
👍	◉ มี ○ ไม่มี	1.1 มีการสำรวจเพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ ซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ การสำรวจความต้องการของนายจ้าง ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน และผู้มีสิทธิที่มารับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความต้องการของนายจ้าง ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน และผู้มีสิทธิด้านต่างๆ คือ (1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการใช้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ด้านคุณภาพการใช้ การออกแบบวิจัยเป็นประเภทเชิงปริมาณ การสุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ จำนวน 500 ราย การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบบ Likert Scale **ที่ | รายการไฟล์แนบ | วันที่บันทึก** 1 ข้อ 1.1ผลสรุปวิจัยความพึงพอใจ.pdf 25/2/2563 18:38:21
👍	◉ มี ○ ไม่มี	1.2 มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรม SPSS ผลสรุป คือผู้ใช้บริการจำนวน 500 ราย ประกอบด้วย นายจ้างจำนวน 10 ราย ลูกจ้าง/ผู้ประกัน

ตนจำนวน 262 ราย ผู้มีสิทธิจำนวน 184 ราย และผู้ติดตามจำนวน 44 ราย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคะแนนเต็ม 5 คะแนน
2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการใช้บริการได้ 4.49
- มีประกาศหรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนได้ 4.49
- ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากได้ 4.48
- มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลาได้ 4.40
- ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง ได้4.58
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ 4.61
- ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง ได้4.60
- แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพได้4.64
- มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการได้ 4.53
- มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนได้ 4.67
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้ 4.51
- สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมาใช้บริการ ได้ 4.42
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องน้ำ น้ำดื่ม เป็นต้น ได้ 4.52
- คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ เช่น คอมพิวเตอร์ ได้ 4.57
- ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้ 4.45
- ความสะอาด/ความปลอดภัย ของสถานที่โดยรวม ได้ 4.62
- การเปิดฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น ได้ 4.48
- มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ ได้ 4.54
ด้านคุณภาพใช้บริการได้ 4.60
- ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ได้ 4.58
- ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ได้ 4.56
- ผลการให้บริการในภาพรวม ได้ 4.59
- วันและเวลาเปิดให้บริการ (08.00-17.00 น. ไม่หยุดพักเที่ยง) ได้ 4.65
ดังนั้น สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ได้นำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการใช้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	ข้อ 1.1ผลสรุปวิจัยความพึงพอใจ.pdf	25/2/2563 18:41:54

หัวข้อที่ 2. งานบริการ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	◉ มี ○ ไม่มี	2.1 มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ 1.งานตามภารกิจของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ตามพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 จำนวน 36 กระบวนงาน 2.ข้อมูลข่าวสารของทุกหน่วยงานสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์จะนำไปติดที่บอร์ดประชาสัมพันธ์และมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน 3.สำนักงานปประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์มีกล่องแสดงความคิดเห็นวางไว้ในที่เห็นเด่นชัด และมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประกันสังคม 4 ขั้นตอน คือ

		1.รับเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง 2.พิจารณาเรื่องร้องเรียน 3.การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและแจ้งผล/ชี้แจงทำความเข้าใจ 4.รายงานผลการดำเนินงาน/ติดตาม **ที่ / รายการไฟล์แนบ / วันที่บันทึก** 1 / 2.1.pdf / 25/2/2563 19:01:49
	◉ มี ○ ไม่มี	2.2 มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ มีระบบสนับสนุนการให้บริการ โดยมีขั้นตอนดังนี้ 1.นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน/ผู้มีสิทธิ กดบัตรคิวเลือกบริการจากตู้บัตรคิวอัตโนมัติ 2.เมื่อระบบบัตรคิวอัตโนมัติเรียกนายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน/ผู้มีสิทธิ เจ้าหน้าที่จะขอบัตรประชาชนเสียบเครื่องสแกน ระบบจะดึงข้อมูลในชิปบัตรประชาชนบันทึกลงในแบบฟอร์ม และสำเนาบัตรประชาชนเพื่อให้นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน/ผู้มีสิทธิ ลงนาม 3.นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน/ผู้มีสิทธิ เลือกแสดงความเห็น ความพึงพอใจในการบริการโดยมีระดับความพึงใจให้เลือก 5 ระดับดังนี้ ระดับ 1 คือ Very Poor ไม่พอใจมาก ระดับ 2 คือ Poor พอใจ ระดับ 3 คือ Fair ปานกลาง ระดับ 4 คือ Good พอใจ ระดับ 5 คือ Very Good พอใจมาก 4. ระบบจะประมวลผลความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่แต่ละราย **ที่ / รายการไฟล์แนบ / วันที่บันทึก** 1 / ข้อ 2.2 เครื่องความพึงพอใจ.jpg / 25/2/2563 19:04:06
	◉ มี ○ ไม่มี	2.3 งานบริการที่เหมาะสม หรืองานบริการอื่นๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ นำระบบ e-Forms มาใช้ทำให้ ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน ไม่ต้องกรอกแบบฟอร์มส่งผลให้มีพื้นที่นั่งคอยว่างเพิ่มขึ้นและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้นำที่นั่งพักคอยเพิ่มขึ้นอีก 10 ที่นั่ง มีกล่องรับความคิดเห็นและติดตั้งป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจน **ที่ / รายการไฟล์แนบ / วันที่บันทึก** 1 / ข้อ 4.7 e-Forms.jpeg / 25/2/2563 19:08:05

หัวข้อที่ 3. สถานที่บริการ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	◉ มี ○ ไม่มี	3.1 มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย 11 รายการ ตามข้อ 5 ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับคนพิการที่มาติดต่อรับบริการ ได้แก่ 1.ที่นั่งสำหรับคนพิการหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการ 2.ทางลาดคนพิการ

3.ราวกันตก
4.สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ
5.จุดบริการน้ำดื่มสำหรับคนพิการ
6.ประตูสำหรับคนพิการ
7.ห้องน้ำสำหรับคนพิการ
8.ที่จอดรถสำหรับคนพิการ
9.ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ
10.ทางสัญจรสำหรับคนพิการ
11.สัญญาณเสียงและสัญญาณแสดงขอความช่วยเหลือสำหรับคนพิการ

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	ข้อ 3.1 (1).jpg	25/2/2563 19:10:18
2	ข้อ 3.1 (2).jpg	25/2/2563 19:10:43
3	ข้อ 3.1 (3).jpeg	25/2/2563 19:11:15
4	ข้อ 3.1 (4).jpg	25/2/2563 19:12:16
5	ข้อ 3.1 (5).jpeg	25/2/2563 19:12:31
6	ข้อ 3.1 (6).jpeg	25/2/2563 19:18:19
7	ข้อ 3.1 (7).jpeg	25/2/2563 19:18:59
8	ข้อ 3.1 (8).jpeg	25/2/2563 19:19:37
9	ข้อ 3.1 (9).jpg	25/2/2563 19:20:26
10	ข้อ 3.1 (10).jpeg	25/2/2563 19:20:53
11	ข้อ 3.1 (11).jpg	25/2/2563 19:21:28

หัวข้อที่ 4. การออกแบบระบบงาน

<table>
<tr><th>สัญลักษณ์</th><th>มีการดำเนินการหรือไม่</th><th>แนวทางการดำเนินงาน</th></tr>
<tr><td>👍</td><td>◉ มี
○ ไม่มี</td><td>4.1 มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์มีผังกำหนดระยะเวลาการให้บริการทั้งหมด จำนวน 36 กระบวนงาน เพื่อแสดงให้เห็นระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงานและมีจุดประชาสัมพันธ์เพื่อคัดแยกประเภทความยาก ง่าย ของงานให้บริการเพื่อไม่ให้ผู้รับบริการรอคอยนาน
<table>
<tr><th>ที่</th><th>รายการไฟล์แนบ</th><th>วันที่บันทึก</th></tr>
<tr><td>1</td><td>ข้อ 4.1.jpeg</td><td>25/2/2563 19:26:53</td></tr>
<tr><td>2</td><td>12.jpg</td><td>25/2/2563 19:29:04</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>👍</td><td>◉ มี
○ ไม่มี</td><td>4.2 มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์มีป้ายตั้งโต๊ะ แสดงชื่อเจ้าหน้าที่ เบอร์โทรติดต่อ ประจำโต๊ะทำงานอย่างชัดเจน
<table>
<tr><th>ที่</th><th>รายการไฟล์แนบ</th><th>วันที่บันทึก</th></tr>
<tr><td>1</td><td>ข้อ 4.2 รวมรูปตั้งโต๊ะพนักงาน.pdf</td><td>26/2/2563 15:56:43</td></tr>
<tr><td>2</td><td>IMG_6387.jpeg</td><td>26/2/2563 15:57:18</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>👍</td><td>◉ มี
○ ไม่มี</td><td>4.3 มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการ</td></tr>
</table>

		ปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน สำนักงานประกันสังคมส่วนกลางได้จัดทำคู่มือการทำงานของทุกส่วนงานในเว็บไซต์ www.intranet.sso.go.th ไว้อย่างชัดเจน ที่ | รายการไฟล์แนบ | วันที่บันทึก 1 | ข้อ 4.3 คู่มือการปฏิบัติงาน.pdf | 26/2/2563 17:25:59
	◉ มี ○ ไม่มี	4.4 การให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบการบริการของแต่ละจุด เป็นต้น สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) มีแนวคำถาม – คำตอบ ที่เกี่ยวกับการดำเนินการในการสื่อสาร ชี้แจง รวมถึงเตรียมการ ด้านข้อมูลเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง (สำหรับนายจ้าง ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน ผู้มีสิทธิ) ที่ | รายการไฟล์แนบ | วันที่บันทึก 1 | ข้อ 4.4 คำถาม1506.pdf | 26/2/2563 17:38:23 2 | 4.4.pdf | 26/2/2563 17:43:41
	◉ มี ○ ไม่มี	4.5 มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะการรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ มีการติดตามแจ้งเตือน ดังนี้ 1.แจ้งเตือนให้ชำระเงินสมทบมาตรา 39 ผ่านระบบ SMS 2.มีหนังสือแจ้งเตือนให้นายจ้างชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทนตามกำหนดระยะเวลา 3.มีหนังสือแจ้งเตือนไปยังผู้ประกันตน กรณีขอรับประโยชน์ทดแทนที่มีการวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน โดยมีการอนุมัติสั่งจ่ายเงินแล้วแต่ยังไม่ได้มีการอนุมัติจ่ายเงิน รวมทั้ง กรณีที่มีการอนุมัติจ่ายเงินแล้วแต่เงินไม่สามารถโอนเข้าบัญชีธนาคารของผู้ประกันตน/ผู้มีสิทธิได้ ทำให้เงินยังอยู่ในระบบไม่ถึงมือผู้ประกันตน/ผู้มีสิทธิ ที่ | รายการไฟล์แนบ | วันที่บันทึก 1 | ข้อ 4.5 (1).pdf | 26/2/2563 17:48:47 2 | ข้อ 4.5(2).jpeg | 26/2/2563 17:49:40 3 | ข้อ 4.5 (3).jpeg | 26/2/2563 17:53:49
	◉ มี ○ ไม่มี	4.6 มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ เพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชน โดยการพัฒนาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) 1.สถานประกอบการที่ชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบ e-Payment อำนวยความสะดวกให้สถานประกอบการสามารถชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมรายเดือนผ่านระบบ e-Payment 2.สถานประกอบการนำส่งข้อมูลเงินสมทบผู้ประกันตนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Filing) อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการโดยพัฒนาระบบให้แก่นายจ้างในการยื่นแบบ เงินสมทบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Filing) ให้กับผู้ประกันตน 3.พัฒนาระบบใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-receipt) ทำให้นายจ้างได้รับใบเสร็จรับเงินผ่านระบบออนไลน์ เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับนายจ้าง 4.ตรวจสอบข้อมูลผู้ประกันตนผ่าน Application บนมือถือ “SSO Connect Mobile”ผู้ประกันตนดาวน์โหลด Application บนมือถือ “SSO Connect Mobile” สามารถตรวจสอบข้อมูล ได้แก่ ยอดเงินสะสม กรณีชราภาพ ตรวจสอบเงินสมทบ

		ตรวจสอบการเบิกจ่าย สิทธิประโยชน์และเปลี่ยนสถานพยาบาล 5.พัฒนาระบบฐานข้อมูลสถานประกอบการ เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าทำให้นายจ้างนิติบุคคลที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าสามารถขึ้นทะเบียนประกันสังคมและเปลี่ยนแปลงข้อมูลนายจ้างโดยอัตโนมัติ **ที่ / รายการไฟล์แนบ / วันที่บันทึก** 1 ข้อ 4.6 การขอรับใบเสร็จผ่านระบบอิเล็คทรอนิกส์.pdf — 26/2/2563 17:57:52
	◉ มี ○ ไม่มี	4.7 มีแบบฟอร์มการขอรับบริการต่างๆ ที่ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน หรือใช้แบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ มีระบบบัตรคิวอัตโนมัติเรียกหมายเลขผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่จะขอบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับบริการเสียบเข้าเครื่องสแกนระบบจะดึงข้อมูลในชิปบัตรประจำตัวประชาชนบันทึกลงในแบบฟอร์ม และเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม จากนั้นเจ้าหน้าที่สั่งพิมพ์แบบฟอร์มให้ผู้รับบริการลงลายมือชื่อในแบบ โดยผู้รับบริการไม่ต้องกรอกข้อความ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ **ที่ / รายการไฟล์แนบ / วันที่บันทึก** 1 ข้อ 4.7 e-Forms.jpeg — 26/2/2563 17:59:48 2 23.jpg — 26/2/2563 18:15:38

หัวข้อที่ 5. การจัดสรรบุคลากร

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	◉ มี ○ ไม่มี	5.1 มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น กลุ่มงานอัตรากำลังและระบบงาน กองทรัพยากรบุคคล สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) มีหน้าที่วิเคราะห์และประเมินความต้องการด้านอัตรากำลังของสำนักงานประกันสังคมจังหวัด/สาขา เขตพื้นที่ เพื่อให้มีอัตรากำลังที่เหมาะสมกับปริมาณงาน โดยจัดทำแผนปฏิบัติราชการบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานประกันสังคม **ที่ / รายการไฟล์แนบ / วันที่บันทึก** 1 ข้อ 5.1.pdf — 27/2/2563 21:26:20
	◉ มี ○ ไม่มี	5.2 มีการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ได้แบ่งช่วงเวลาพักเที่ยงให้มีเจ้าหน้าที่ของแต่ละส่วนงานคอยให้บริการช่วงพักเที่ยง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ **ที่ / รายการไฟล์แนบ / วันที่บันทึก** 1 ข้อ 5.2 ไม่พักเที่ยง.pdf — 26/2/2563 18:06:03
	◉ มี ○ ไม่มี	5.3 มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ได้ทำตัวชี้วัดความพึงพอใจเพื่อพิจารณาในการเลื่อนขั้นเงินเดือนโดยประมวลผลจากระบบประเมินความพึงพอใจ **ที่ / รายการไฟล์แนบ / วันที่บันทึก** 1 ข้อ 5.3.jpg — 26/2/2563 18:21:53

2. ระบบจุดให้บริการ

หัวข้อที่ 6. บุคลากรด้านการบริการ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	◉ มี ○ ไม่มี	6.1 มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ 1. สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) มีแผนปฏิบัติการโครงการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรสำนักงานประกันสังคม ประจำปี 2563 (รายละเอียดแนบ) 2.สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ มีโครงการสร้างเสริมสมรรถนะบุคลากรด้านคุณธรรม จริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม โดยอบรมธรรมเทศนาเรื่องจิตบริการด้วยธรรมะโดย พระเทพปริยัติมุณี เจ้าอาวาสวัดหงส์รัตนาราม เลี้ยงพระเณรและทำความสะอาดวัด **ที่ / รายการไฟล์แนบ / วันที่บันทึก** 1 ข้อ 6.1 แผนปฏิบัติการพัฒนาบุคลากร.pdf — 26/2/2563 19:32:30 2 6.1 (1).jpeg — 26/2/2563 19:32:41 3 6.1 (2).jpg — 26/2/2563 19:32:53 4 6.1 (3).jpeg — 26/2/2563 19:33:06 5 6.1 (4).jpeg — 26/2/2563 19:33:24
	◉ มี ○ ไม่มี	6.2 เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบซอฟท์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) มีแผนปฏิบัติการอบรมพัฒนาบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ให้แก่เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศ ดังนี้ ข้อ 26. โครงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ (รายละเอียดแนบ) ข้อ 29. โครงการพัฒนาศักยภาพบุคคลต้นแบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกันสังคมมาตรา 40 สู่ความเป็นเลิศ (Smart Stars M 40) (รายละเอียดแนบ) **ที่ / รายการไฟล์แนบ / วันที่บันทึก** 1 ข้อ 6.2 แผนการฝึกอบรม ข้อ 26 ข้อ 29.pdf — 26/2/2563 19:40:48
	◉ มี ○ ไม่มี	6.3 เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ พัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่ โดยวิธีหมุนเวียน (Job Rotation) **ที่ / รายการไฟล์แนบ / วันที่บันทึก** 1 ข้อ 6.3 (1).jpeg — 26/2/2563 19:42:15 2 ข้อ 6.3 (2).jpeg — 26/2/2563 19:43:08
	◉ มี ○ ไม่มี	6.4 เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ มีการพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่ ดังนี้ 1. ใช้วิธีหมุนเวียนงาน (Job Rotation) เพื่อจะได้เรียนรู้งานอื่น ๆ และสามารถตอบ

		คำถามนายจ้าง ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน ผู้มีสิทธิ ได้อย่างถูกต้อง 2. สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) มีโครงการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศ ตลอดทั้งปี 3.สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) จัดสรรงบประมาณการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร ซึ่งหน่วยงานภายนอกเป็นผู้จัด **ที่ / รายการไฟล์แนบ / วันที่บันทึก** 1 ข้อ 6.4 แผนปฏิบัติการพัฒนาบุคลากร.pdf — 27/2/2563 21:28:38 2 ข้อ 6.4.pdf — 27/2/2563 21:29:59
	◉ มี ○ ไม่มี	**6.5 เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ได้มีจุดบริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จกรณีว่างงาน โดยบูรณาการร่วมคือ จุดบริการลงทะเบียนว่างงานผ่านระบบออนไลน์และแนะนำวิธีการรายงานตัวผ่านระบบออนไลน์ผ่านอินเตอร์เน็ตหรือมือถือ พร้อมรับคำขอประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานผ่านบัญชีธนาคารถือเป็นการพัฒนาการให้บริการให้เกิดความประทับใจผู้มารับบริการกรณีว่างงานเนื่องจากลดขั้นตอนอำนวยความสะดวก ที่สำคัญคือช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ในการไปติดต่อสถานที่ราชการ ตามแนวคิดศูนย์ราชการสะดวก GECC **ที่ / รายการไฟล์แนบ / วันที่บันทึก** 1 ข้อ 6.5 (1).jpeg — 27/2/2563 21:32:35 2 ข้อ 6.5 (2).jpeg — 27/2/2563 21:33:59
	◉ มี ○ ไม่มี	**6.6 เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ สามารถออกรายงานความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่เทียบกับเป้าหมายทุกเดือน และเชิญเจ้าหน้าที่แต่ละส่วนงานเข้าประชุมทุกเดือนเพื่อทราบปัญหาและสาเหตุเพื่อนำไปแก้ไขให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ **ที่ / รายการไฟล์แนบ / วันที่บันทึก** 1 ข้อ 6.6.xls — 26/2/2563 19:51:50

หัวข้อที่ 7. ระบบการประเมินความพึงพอใจ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	◉ มี ○ ไม่มี	7.1 มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง 7.1.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการใช้บริการได้ 4.49 - มีประกาศหรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนได้ 4.49 - ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากได้ 4.48 - มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลาได้ 4.40 - ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง ได้4.58 การปรับปรุง - ติดตั้งแผนผังและกำหนดเวลาเสร็จแต่ละขั้นตอนการให้บริการตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 จำนวน 36 กระบวนงาน - ปรับปรุงระบบเครื่องบัตรคิวให้ทันสมัย 7.1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ 4.61

- ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง ได้4.60
- แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพได้4.64
- มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการได้ 4.53
- มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนได้ 4.67

การปรับปรุง
- อบรมเรื่องการบริการด้วยธรรมะโดย พระเทพ ปริยติมุนี เจ้าอาวาสวัดหงส์รัตนาราม
- ส่งเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์อบรมเรื่องทักษะการสื่อสารและการให้บริการที่ประทับใจ Call Center

7.1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้ 4.51
- สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมาใช้บริการ ได้ 4.42
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องน้ำ น้ำดื่ม เป็นต้น ได้ 4.52
- คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ เช่น คอมพิวเตอร์ ได้ 4.57
- ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้ 4.45
- ความสะอาด/ความปลอดภัย ของสถานที่โดยรวม ได้ 4.62
- การเปิดฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น ได้ 4.48
- มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ ได้ 4.54

การปรับปรุง
- กำหนดจุดที่ตั้ง สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ในระบบ G-Citizen Infra และ Google Map
- เพิ่มที่พักคอยและที่นั่งคนพิการ เด็กคนชรา
- จัดตั้งป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการให้ชัดเจน
- มีกล่องแสดงความคิดเห็น
- ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการครบ 11 รายการ

7.1.4 ด้านคุณภาพใช้บริการได้ 4.60
- ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ได้ 4.58
- ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ได้ 4.56
- ผลการให้บริการในภาพรวม ได้ 4.59
- วันและเวลาเปิดให้บริการ (08.00-17.00 น. ไม่หยุดพักเที่ยง) ได้ 4.65

การปรับปรุง
- ติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแต่ละช่องไฟบริการจำนวน 16 ช่อง
- ขยายเวลาให้บริการถึง 17.30 น.

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	ข้อ 7.1.pdf	27/2/2563 23:06:53

◉ มี
○ ไม่มี

7.2 เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ดึงรายงานจากระบบความพึงพอใจเมื่อประมวลผลความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบเกิดผลลัพท์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก

		1	ข้อ 7.2.pdf	26/2/2563 20:12:25

หัวข้อที่ 8. คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	◉ มี ○ ไม่มี	8.1 วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน) 8.1.1 สำนักงานประกันสังคม มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ สามารถดาวน์โหลดในระบบอินทราเน็ตของสำนักงานประกันสังคม จำนวน 42 รายการ 8.1.2 ผู้ตรวจราชการกรม จะมาตรวจราชการโดยมีแบบการตรวจราชการ ที่มีความละเอียดในแต่ละส่วนงาน **ที่ | รายการไฟล์แนบ | วันที่บันทึก** 1 | ข้อ 4.3 คู่มือการปฏิบัติงาน.pdf | 26/2/2563 20:21:55
	◉ มี ○ ไม่มี	8.2 มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน สำนักงานประกันสังคม มีแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน 4 ขั้นตอน ขั้นตอนที่ 1 รับเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง ขั้นตอนที่ 2 พิจารณาเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนที่ 3 การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนแจ้งผล / ชี้แจงทำความเข้าใจ ขั้นตอนที่ 4 รายงานผลการดำเนินงาน / ติดตาม **ที่ | รายการไฟล์แนบ | วันที่บันทึก** 1 | ข้อ 8.2 ข้อร้องเรียน.jpg | 26/2/2563 20:24:42
	◉ มี ○ ไม่มี	8.3 กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ มีตัวชี้วัดร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนของผู้ประกันตนในระบบประกันสังคมที่ได้รับการแก้ไขภายใน 25 วันการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง ค่าเป้าหมายร้อยละ 96 ได้ 5 คะแนน **ที่ | รายการไฟล์แนบ | วันที่บันทึก** 1 | ข้อ 8.3.xlsx | 26/2/2563 20:26:08

หัวข้อที่ 9. ช่องทางการให้บริการ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	◉ มี ○ ไม่มี	9.1 มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ มีการพัฒนาการให้บริการ ดังนี้ 1.Facebook ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ 2.จัดตั้งสมาชิก Line ของสถานประกอบการ ผู้ใหญ่บ้านแต่ละหมู่บ้าน ผู้อำนวยการโรงเรียน 3.ปรับปรุงระบบโทรศัพท์ 5 หมายเลข คือ 044-634881-5 4.ออกหน่วยเคลื่อนที่ประชาสัมพันธ์ประกันสังคมมาตรา 40 ในแต่ละหมู่บ้าน ให้

		คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียน 5.www.sso.go.th ของสำนักงานประกันสังคม มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและ Live chat **ที่ / รายการไฟล์แนบ / วันที่บันทึก** 1 ข้อ 9.1 (1).pdf 27/2/2563 23:09:03 2 ข้อ 9.1 (2).pdf 27/2/2563 23:11:06 3 ข่อ 9.1 (3).pdf 27/2/2563 23:12:30 4 ข้อ 9.1 (4).jpg 27/2/2563 23:13:23

3. ระบบสนับสนุนการให้บริการ

หัวข้อที่ 10. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	◉ มี ○ ไม่มี	10.1 มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการผล ดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์มีแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน **ที่ / รายการไฟล์แนบ / วันที่บันทึก** 1 ข้อ 10.1 แผนติดตาม GECC..xlsx 26/2/2563 20:28:09
	◉ มี ○ ไม่มี	10.2 มีระบบการติดตามการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งนี้ กรณีเกิดปัญหาอาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาตามความเหมาะสม สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ มีระบบการติดตามที่ชัดเจน โดยสามารถออกรายงานการติดตามการบริการทุกต้นเดือนเป็นผลงานของเดือนที่ผ่านมา 1.จำนวนสถานประกอบการ จำนวนลูกจ้าง/ผู้ประกันตน จำนวนการใช้บริการสิทธิประโยชน์แยก 7 กรณี 2.จำนวนการตรวจสถานประกอบการ และจำนวนการตราจค่าจ้างเปรียบเทียบกับเป้าหมาย 3.จำนวนสถานประกอบการ ส่งเงินสมทบผ่านระบบต่างๆ เปรียบเทียบกับเป้าหมาย 4.จำนวนค้างวินิจฉัย จำนานครั้งจ่ายประโยชน์ทดแทนและจำนวนเงินประโยชน์ทดแทน เกินสิทธิต้องเรียกคืนจากผู้ประกันตน 5.ตรวจสอบความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละช่องการให้บริการที่เคาน์เตอร์ **ที่ / รายการไฟล์แนบ / วันที่บันทึก** 1 ข้อ 10.2.xlsx 27/2/2563 23:20:42

หัวข้อที่ 11. การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	◉ มี ○ ไม่มี	11.1 มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น - สำรวจความต้องการของนายจ้าง ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน และผู้มีสิทธิที่มารับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ โดยสุ่มตัวอย่าง 500 ราย พบว่า

มีปัญหาอุปสรรคที่ต้องนำไปปรับปรุงได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการได้ 4.49 คะแนน ปรับปรุงโดยนำระบบ e-Forms มาใช้ทำให้ไม่ต้องเสียเวลากรอกแบบฟอร์มและถ่ายสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
- ติดตั้งแผนผังระยะเวลาและกระบวนการทำงานตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุมัติของทางราชการ พ.ศ.2558 36 กระบวนงาน ให้เห็นชัดเจน
- จัดลำดับการให้บริการก่อน- หลัง โดยปรับปรุงตู้บัตรคิวให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปรับปรุงโดย ปรับปรุงตามเกณฑ์มาตรฐานด้านกายภาพและเกณฑ์ด้านคุณภาพปรับปรุงให้ครบอย่างน้อย 11 รายการของกฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปสรรคสิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่หรือบริการสาธารณะอื่นเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ.2555

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	ข้อ 11.1 ข้อสรุปก่อน GECC.pdf	27/2/2563 23:23:01
2	ข้อ 11.1 แบบประเมินสอบถามความพึงพอใจก่อนปรับปรุง.xlsx	27/2/2563 23:23:39

หัวข้อที่ 12. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	◉ มี ○ ไม่มี	12.1 มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ 1. เดือน ก.ย.2562 ตัวชี้วัดร้อยละความสำเร็จของจำนวนการตรวจสุขภาพผู้ประกันตนได้เพียง เท่ากับ 0.28 จากค่าคะแนนเต็ม 5 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ได้ปรับปรุงระบบการทำงานโดยนำโรงพยาบาลวีระพล จังหวัดหนองบัวลำภูมาช่วยตรวจสุขภาพร่วมกับโรงพยาบาลบุรีรัมย์ ส่งผลให้เดือน ก.พ.2563 ได้คะแนนเต็มเท่ากับ 5 2. เดือน ก.ย.2562 ตัวชี้วัดร้อยละของจำนวนสถานประกอบการที่ชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม (มาตรา 33) เท่ากับ 1.99 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ได้ปรับปรุงโดยดำเนินการเชิงรุกสถานประกอบการธุรกิจประเภทตรวจบัญชี บริษัทที่มีเครือบริษัท และ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งผลให้เดือน ม.ค.2563 ได้คะแนนเท่ากับ 4.2 คาดการณ์ว่าเดือน มี.ค.2563 จะได้ค่าเป้าหมายเท่ากับ 5 คะแนน ที่ | รายการไฟล์แนบ | วันที่บันทึก 1 | ข้อ 12.1 (1).jpeg | 27/2/2563 23:25:12 2 | ข้อ 12.1 (2).jpg | 27/2/2563 23:26:16
	◉ มี ○ ไม่มี	12.2 มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย แต่ละกอง/สำนัก สำนักงานประกันสังคมส่วนกลางจะมีการปรับปรุงคู่มืออยู่ตลอดเวลา แล้วจะส่งรายละเอียดของคู่มือผ่านทางระบบอินทราเน็ตไปยังสำนักงานประกันสังคมจังหวัด/เขตพื้นที่/สาขา ทั่วประเทศ นำมาใช้ปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน ที่ | รายการไฟล์แนบ | วันที่บันทึก 1 | ข้อ 12.2 คู่มือการปฏิบัติงาน.pdf | 27/2/2563 23:27:41

หัวข้อที่ 13. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	◉ มี ○ ไม่มี	13.1 การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ได้จัดโครงการอบรมเจ้าหน้าที่การให้บริการดังนี้ 1. วันที่ 10 ธันวาคม 2562 จัดโครงการแผนซักซ้อมและป้องกันระงับอัคคีภัย 2. วันที่ 23 ธันวาคม 2562 จัดเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมเรื่องทักษะการสื่อสารและการให้บริการที่ประทับใจ Call Center 3. วันที่ 14-15 ธันวาคม 2562 จัดโครงการฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการบริการนายจ้าง ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนต่างประเทศ จำนวน 36 คน 4. วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2563 จัดโครงการเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม เจ้าหน้าที่ประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 38 คน เข้ารับการบรรยายธรรมเรื่อง จิตบริการด้วยธรรมะโดยมี พระเทพปริยัติมุนี เจ้าอาวาสวัดหงส์รัตนารามราชวรวิหาร แสดงธรรมเทศนา 5.วันที่ 15-16 กุมภาพันธ์ 2563 จัดโครงการการจัดความรู้ของสำนักงานประกันสังคม ประจำปี 2563 เรื่องทบทวนแนวปฏิบัติกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคม **ที่ / รายการไฟล์แนบ / วันที่บันทึก** 1 ข้อ 13.1 (1).jpg 27/2/2563 23:29:01 2 ข้อ 13.1 (2).jpg 27/2/2563 23:30:18 3 ข้อ 13.1 (3).jpeg 27/2/2563 23:31:35 4 ข้อ 13.1 (4).jpg 27/2/2563 23:32:31 5 ข้อ 13.1 (5).jpeg 27/2/2563 23:33:21 6 ข้อ 13.1 (6).jpg 27/2/2563 23:34:17
	◉ มี ○ ไม่มี	13.2 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ - ปี 2562 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์จัดโครงการจัดการความรู้สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ เรื่องรอบรู้ประกันสังคมมาตรา 40 ผลที่ได้รับคือ นวัตกรรมในการบริการขึ้นทะเบียนประกันสังคมมาตรา 40 เพื่อให้บรรลุเป้าหมายโครงการ 1 ตำบล 1 หมู่บ้าน - วันที่ 15-16 กุมภาพันธ์ 2563 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ จัดโครงการการจัดความรู้ของสำนักงานประกันสังคม ประจำปี 2563 เรื่องทบทวนแนวปฏิบัติกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคม **ที่ / รายการไฟล์แนบ / วันที่บันทึก** 1 ข้อ 13.2 (1).jpg 27/2/2563 23:35:36 2 ข้อ 13.2 (2).jpeg 27/2/2563 23:36:31

หัวข้อที่ 14. บุคลากรด้านเทคนิค

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	◉ มี ○ ไม่มี	14.1 เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ (ส่วนกลาง) ได้จ้างบริษัทเอกชนดูแลบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์พร้อมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยให้แก่ สำนักงานประกันสังคม จังหวัด/เขตพื้นที่/สาขา ทั่วประเทศ ระยะเวลา 12 เดือน ทุกปี **ที่ | รายการไฟล์แนบ | วันที่บันทึก** 1 | ข้อ 14.1 แผนซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์.pdf | 26/2/2563 22:19:37
	◉ มี ○ ไม่มี	14.2 เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้ - ตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ - อธิบายลักษณะปัญหาระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ มีเจ้าหน้าที่ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีด้านคอมพิวเตอร์ธุรกิจจำนวน 3 คน สามารถแก้ไขปัญหาพื้นฐานของระบบได้เบื้องต้น และประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการได้ **ที่ | รายการไฟล์แนบ | วันที่บันทึก** 1 | ข้อ 14.2 (1).jpeg | 27/2/2563 23:47:08 2 | ข้อ 14.2 (2).jpeg | 27/2/2563 23:48:10 3 | ข้อ 14.2 (3).jpeg | 27/2/2563 23:49:40

หัวข้อที่ 15. ระบบฐานข้อมูล

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	◉ มี ○ ไม่มี	15.1 มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ การทำงานระบบจัดเก็บข้อมูลของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ จะเชื่อมโยงข้อมูลกับฐานสำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) โดยใช้ระบบ Online ดังนั้นหากจะมีการเรียกดูและวิเคราะห์ข้อมูล โดยส่งคำขอไปยังส่วนกลาง ส่วนกลางก็จะประมวลผลส่งข้อมูลกลับมา **ที่ | รายการไฟล์แนบ | วันที่บันทึก** 1 | ข้อ 15.1.pdf | 27/2/2563 23:50:59
	◉ มี ○ ไม่มี	15.2 มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูล และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์มีระบบเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการแต่ละคนและสามารถออกรายงานผลเพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุง **ที่ | รายการไฟล์แนบ | วันที่บันทึก** 1 | ข้อ 15.2.xls | 27/2/2563 23:52:21

หัวข้อที่ 16. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	◉ มี ○ ไม่มี	16.1 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) มีแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแผนยุทธศาสตร์สำนักงานประกันสังคม และ แผนปฏิบัติราชการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ปฏิบัติตามแผน **ที่ | รายการไฟล์แนบ | วันที่บันทึก** 1 ข้อ 16.1 แผนปฏิบัติการพัฒนาบุคลากร.pdf 27/2/2563 23:53:59
	◉ มี ○ ไม่มี	16.2 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ เชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบ Online ไปยังฐานข้อมูลส่วนกลางเพื่อใช้ในการบริการ ตอบคำถามและแก้ไขปัญหาการขึ้นทะเบียน รับเงินสมทบและจ่ายประโยชน์ทดแทนให้นายจ้าง ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน และผู้มีสิทธิ แบบ Real Time **ที่ | รายการไฟล์แนบ | วันที่บันทึก** 1 ข้อ 16.2 (1).jpg 27/2/2563 23:58:00 2 ข้อ 16.2 (2).jpg 27/2/2563 23:58:40

หัวข้อที่ 17. การบูรณาการวางแผนระบบ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	◉ มี ○ ไม่มี	17.1 มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า (1) พัฒนาระบบฐานข้อมูลสถานประกอบการเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าทำให้นายจ้างนิติบุคคล ที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าสามารถขึ้นทะเบียนประกันสังคมและเปลี่ยนแปลงข้อมูลนายจ้างโดยอัตโนมัติ (2) สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ได้บูรณาการทำงานร่วมกับ นายอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผอ.โรงเรียน พระภิกษุ ผู้แทนสถานประกอบการเป็นเครือข่ายในการสร้างการรับรู้และการเข้าถึงความคุ้มครองและสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนตามกฎหมายโดยจัดตั้งไลน์แต่ละกลุ่ม ตรวจสุภาพประจำปีให้แก่ผู้ประกันตนไม่เสียค่าใช้จ่าย โดยมีโรงพยาบาลบุรีรัมย์ และโรงพยาบาลเอกชนเป็นหน่วยเคลื่อนที่ตรวจสุขภาพ **ที่ | รายการไฟล์แนบ | วันที่บันทึก** 1 ข้อ 17.1 (1).pdf 28/2/2563 0:00:27

หัวข้อที่ 18. การพัฒนาระบบการให้บริการ online

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน

	◉ มี ○ ไม่มี	18.1 มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล์ มีการตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน 15 นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน 1 ชั่วโมง เป็นต้น สำนักงานประกันจังหวัดบุรีรัมย์ มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการเรื่องร้องเรียนแบบผ่าน Online ผ่าน Social Media ดังนี้ 18.1 Facebook ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ มีการตอบกลับภายใน1 ชม. ขณะนี้มีผู้ติดตาม 2,655 ราย 18.2 Line สถานประกอบการ มีการตอบกลับภายใน 15 นาที ขณะนี้มีสมาชิก 748 แห่ง 18.3 Line กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน มีการตอบกลับภายใน 15 นาที ขณะนี้มีสมาชิก 464 ราย **ที่ / รายการไฟล์แนบ / วันที่บันทึก** 1 ข้อ 18 กลุ่มไลน์1.jpg 26/2/2563 22:28:39 2 ข้อ 18 กลุ่มไลน์ 2.jpg 26/2/2563 22:29:21 3 ข้อ 18 กลุ่มไลน์3.jpg 26/2/2563 22:30:41 4 ข้อ 18 กลุ่มไลน์4.jpg 27/2/2563 1:27:32 5 ข้อ 18 กลุ่มไลน์5.jpg 27/2/2563 1:27:50 6 ข้อ 18 ผู้ติดตาม fb.jpg 27/2/2563 1:28:12

หัวข้อที่ 19. เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	◉ มี ○ ไม่มี	19.1 มีระบบ/แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ มีแผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ปีละ 1 ครั้ง และ สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) มีแผนปฏิบัติการพัฒนาบุคลากร สำนักงานประกันสังคม ทั่วประเทศ **ที่ / รายการไฟล์แนบ / วันที่บันทึก** 1 ข้อ 19.1 (1).jpg 27/2/2563 1:30:15 2 ข้อ 19.1 (2).pdf 27/2/2563 1:30:32
	◉ มี ○ ไม่มี	19.2 มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพ ใช้งานได้ เสียงฟังชัดเจน - สามารถเลือกประสานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไปได้ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

		สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ มีการปรับปรุงระบบโทรศัพท์ตู้สาขา จำนวน 5 หมายเลข เดือน พ.ย. 2562 หากมีการขัดข้องจะมีช่างซ่อมโทรศัพท์มาซ่อมให้ทันที และมีโทรศัพท์มือถือที่ใช้ติดต่อประสานงานจำนวน 2 หมายเลข ข้อมูลผู้รับบริการจะถูกบันทึกไว้ในโทรศัพท์มือถือและมีระบบสืบค้นจากฐานข้อมูลสถานประกอบการและฐานข้อมูลทะเบียนลูกจ้างที่เบิกประโยชน์ทดแทน **ที่ | รายการไฟล์แนบ | วันที่บันทึก** 1 ข้อ 19.2 (1).jpg 28/2/2563 0:02:23 2 ข้อ 19.2 (2).jpg 28/2/2563 0:03:15

หัวข้อที่ 20. การพัฒนาระบบ Call Center

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	◉ มี ○ ไม่มี	20.1 มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call center ให้มีคุณสมบัติดังนี้ - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งต่อ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) เป็นผู้บริหารจัดการโดยใช้หมายเลข 1506 บริการทั่วประเทศตลอด 24 ชม. และบริษัทเอกชน เป็นผู้ดำเนินการ Call Center ซึ่งมีคุณสมบัติครบทั้ง 3 ข้อ **ที่ | รายการไฟล์แนบ | วันที่บันทึก** 1 ข้อ 20.1.jpg 28/2/2563 0:07:10
	◉ มี ○ ไม่มี	20.2 มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ดังไม่เกิน 3 ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน 5% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) เป็นผู้บริหาร กำกับ ดูแลกำหนดมาตรฐานการให้บริการดังนี้ **ที่ | รายการไฟล์แนบ | วันที่บันทึก** 1 ข้อ 20.2.pdf 27/2/2563 1:32:45
	◉ มี ○ ไม่มี	20.3 เจ้าหน้าที่ Call Center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ประจำปี 2562 **ที่ | รายการไฟล์แนบ | วันที่บันทึก** 1 ข้อ 20.3.pdf 27/2/2563 1:33:48

หัวข้อที่ 21. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	◉ มี	21.1 มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร

	○ ไม่มี	ข้อมูลสารสนเทศ คู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ได้เตรียมแผนเกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ ดังนี้ 21.1 กรณีเกิดไฟไหม้ไม่สามารถให้บริการได้ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ได้เช่าอาคารพาณิชย์ 2 ชั้น ห่างจาก สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ประมาณ 2 กิโลเมตร หรืออาคารที่จอดรถเป็นสำนักงานชั่วคราวได้ 21.2 หากข้อมูลของ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ถูกไฟไหม้ข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บไว้ในฐานข้อมูลกลางของสำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) และหากสำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) ถูกไฟไหม้ จะมีหน่วยความจำ สำรอง ณ จังหวัดระยอง 21.3 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ มีแผนการซ้อมป้องกันอัคคีภัยทุกปี โดยปี 2562 จัดซ้อมเมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2562 21.4 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ใช้ในการปฏิบัติงาน ใช้วิธีบำรุงรักษาจากบริษัทเอกชนที่ดูแลอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ให้กับสำนักงานฯ ดังนั้น หากเกิดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เสียหาย บริษัทจะดำเนินการจัดหามาทดแทนในทันที **ที่ / รายการไฟล์แนบ / วันที่บันทึก** 1 ข้อ 21 (1).jpg — 27/2/2563 1:38:16 2 ข้อ 21 (2).jpg — 27/2/2563 1:39:56

4. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม

หัวข้อที่ 22. การขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรม

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
☺	◉ มี ○ ไม่มี	คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ได้รับรางวัล สถานที่อารยสถาปัตย์แห่งปี 2562 ประเภทตึกอาคาร Friendly Design เพื่อให้ทุกคน ทุกเพศ ทุกวัยและทุกสภาพร่างกาย สามารถเข้าถึงได้ โดยสะดวก ปลอดภัย เป็นธรรม เท่าเทียมกัน โดย รมว.รง (ม.ร.ว.จตุมงคล โสณกุล) เป็นผู้มอบรางวัล **ที่ / รายการไฟล์แนบ / วันที่บันทึก** 1 22 1.pdf — 27/2/2563 1:45:56 2 ข้อ 21 (2).jpg — 27/2/2563 1:46:10

หัวข้อที่ 23. การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (เกณฑ์เพื่อรองรับไทยแลนด์ 4.0)

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
☺	◉ มี ○ ไม่มี	- ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ - วิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ให้บริหารเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาสถานที่ดังนี้ 23.1 สถานประกอบการที่ชำระเงินสมทบทุนประกันสังคมผ่านระบบ e-Payment

		อำนวยความสะดวกให้สถานประกอบการสามารถชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมรายเดือนผ่านระบบ e-Payment 23.2 สถานประกอบการนำส่งข้อมูลเงินสมทบผู้ประกันตนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Filing) อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการโดยพัฒนาระบบให้แก่นายจ้างในการยื่นแบบ เงินสมทบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Filing) ให้กับผู้ประกันตน 23.3 พัฒนาระบบใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-receipt) ทำให้นายจ้างได้รับใบเสร็จรับเงินผ่านระบบออนไลน์ เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับนายจ้าง 23.4 ตรวจสอบข้อมูลผู้ประกันตนผ่าน Application บนมือถือ "SSO Connect Mobile" ผู้ประกันตนดาวน์โหลด Application บนมือถือ "SSO Connect Mobile" สามารถตรวจสอบข้อมูล ได้แก่ ยอดเงินสะสมกรณีชราภาพ ตรวจสอบเงินสมทบ ตรวจสอบการเบิกจ่าย สิทธิประโยชน์และเปลี่ยนแปลงสถานพยาบาล

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	ข้อ 23.1.pdf	28/2/2563 0:08:47

หัวข้อที่ 24. การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	◉ มี ○ ไม่มี	ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ มีลักษณะโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่นดังนี้ 24.1 การออกแบบสถาปัตยกรรมคล้ายกับประสาทพนมรุ้งซึ่งเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์สำคัญของจังหวัดบุรีรัมย์ 24.2 ได้รับรางวัลสถานที่อารยสถาปัตย์แห่งปี 2562 ประเภทตึกอาคาร Friendly Design ที่เป็นมิตรกับคนทั้งบวล (Friendly Design) เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึงได้สะดวก ปลอดภัย ทันสมัย เป็นธรรม เท่าเทียมกัน 24.3 ห้องการเงินมีจุดบริการให้กับคนพิการ 24.4 จัดสถานที่ไว้เพื่อเป็นที่สำหรับพักรอระหว่างรอคอยญาติหรือผู้ประกันตนติดต่อราชการ

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	ข้อ 24 (1).jpg	27/2/2563 1:49:37
2	ข้อ 24 (2).jpg	27/2/2563 1:49:57
3	ข้อ 24 (3).jpg	27/2/2563 1:50:18
4	ข้อ 24 (4) สวนหย่อม.jpeg	27/2/2563 1:55:55

หลักเกณฑ์ (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	อธิบายการดำเนินการ
1. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ (10 คะแนน)	มีการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น โดยมีผลเกินร้อยละ 80	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ - วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากแบบสอบถามก่อนเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ผลลัพท์คิดเป็นร้อยละ 90.96 หรือเท่ากับค่าเป้าหมาย 5 คะแนนเต็ม - วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจาก

		แบบสอบถามหลังปรับปรุงพื้นที่และกระบวนงานการให้บริการในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ผลลัพท์ที่คิดเป็นร้อยละ 95.36 หรือเท่ากับค่าเป้าหมาย 5 คะแนนเต็ม 3000 characters left. ที่ | รายการไฟล์แนบ | วันที่บันทึก 1 | แบบประเมินสอบถามความพึงพอใจก่อนปรับปรุง.xlsx | 27/2/2563 13:24:53 2 | แบบประเมินสอบถามความพึงพอใจหลังปรับปรุง.xlsx | 27/2/2563 13:25:41 3 | ข้อสรุปหลัง GECC.docx | 27/2/2563 13:26:20
2. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง (10 คะแนน)	2.1 กรณีศูนย์ราชการสะดวกทั่วไป มีระยะเวลาการรอคอยของผู้ใช้บริการตั้งแต่กดบัตรคิวจนได้รับบริการ ต่อคนต่อครั้งกี่นาที ยกตัวอย่างผู้ใช้บริการอย่างน้อย 3 คน 2.2 กรณีสถานพยาบาล/โรงพยาบาล มีระยะเวลาการรอคอยของผู้ใช้บริการตั้งแต่การรับบัตรคิวจนถึงการพบแพทย์ต่อคนต่อครั้งกี่นาที ยกตัวอย่างผู้ใช้บริการอย่างน้อย 3 คน 2.3 มีจำนวนช่องทางการให้บริการกี่ช่องทาง โดยแบ่งเป็นช่องทางหลัก และช่องทางอื่น ๆ	2.1 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ดึงรายงานจากระบบบัตรคิวเพื่อประเมินความพึงพอใจ ผลลัพท์จำนวนผู้รับบริการในการรอคอยให้บริการน้อยกว่า 5 นาที ตั้งแต่กดรับบัตรคิวจนได้รับบริการ ทั้งนี้เวลารวมการให้บริการจนเสร็จสิ้นน้อยกว่า 10 นาที 2.3 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์มีช่องการให้บริการจำนวน 22 ช่องบริการ ซึ่งสามารถรองรับการให้บริการของผู้พิการทุกช่องบริการและมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยแนะนำและกดบัตรคิวให้ผู้รับบริการจำนวน 2 คน เพื่ออำนายความสะดวกให้กับผู้รับบริการ 3000 characters left. ที่ | รายการไฟล์แนบ | วันที่บันทึก 1 | ระยะเวลาการรอคอย.xls | 27/2/2563 13:28:09
3. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (10 คะแนน)	3.1 มีระบบอะไรบ้างที่สามารถให้บริการได้จากทุกที่ และมีการวิเคราะห์ผลจากระบบมาปรับปรุงการให้บริการอย่างไร 3.2 ร้อยละของผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละเท่าใดของกลุ่มเป้าหมาย	3.1 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์มีระบบที่สามารถให้บริการได้ทุกที่ดังนี้ 3.1.1 นายจ้างจัดส่งข้อมูลเงินสมทบผ่านระบบ Internet (e-Filing) ณ เดือน มกราคม 2563 คิดเป็นร้อยละ 91.62 หรือเท่ากับค่าเป้าหมาย 5 คะแนนเต็ม 3.1.2 นายจ้างชำระเงินสมทบผ่านระบบ (e-Payment) ณ เดือน มกราคม 2563 คิดเป็นร้อยละ 22.98 หรือเท่ากับค่าเป้าหมาย 4.2 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 3.1.3 นายจ้างสามารถรับใบเสร็จรับเงิน

		อิเล็กทรอนิกส์ (e-receipt) 3.1.4 ผู้ประกันตนสามารถตรวจสอบข้อมูลของตนเองผ่าน Application บนมือถือ "SSO Connect Mobile" สามารถตรวจสอบยอดเงินสะสมกรณีชราภาพ ตรวจสอบเงินสมทบ เป็นต้น 3.1.5 ทุกสิ้นเดือน สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) จะประมวลผล (ข้อ 3.1.1 - 3.1.4) รายงานผ่านระบบ Internet สำนักงานประกันสังคมจังหวัด/เขตพื้นที่/สาขาทั่วประเทศ 3000 characters left.

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	3.1 เกณฑ์ผลลัพท์.pdf	27/2/2563 2:23:56

ดาวน์โหลดแบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2563 ดาวน์โหลด

ดาวน์โหลด

1. มีแบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2563 หรือไม่

- (•) มี
- ( ) ไม่มี

2. กรุณาแนบไฟล์แบบประเมินความพร้อมฯ

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	แบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐาน GECC.pdf	27/2/2563 18:11:00

เงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน

ข้อที่	การดำเนินการ	มี/ไม่มี
1.	เวลาปิดให้บริการ : มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงและขยายเวลาถึง 17.30	⦿ มี O ไม่มี
2.	สถานที่บริการ : มีระบบการขนส่งที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง	⦿ มี O ไม่มี
3.	สถานที่บริการ : มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน	⦿ มี O ไม่มี
4.	สถานที่บริการ : มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น 1 (กรณีไม่มีลิฟท์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างให้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น	⦿ มี O ไม่มี
5.	พื้นที่ให้บริการ : มีการออกแบบผังงานและระบบการให้บริการระหว่าง "จุดก่อนเข้าสู่บริการ" และ "จุดให้บริการ" ที่อำนวยความสะดวก ทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชนเพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ	⦿ มี O ไม่มี
6.	พื้นที่ให้บริการ : มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	⦿ มี O ไม่มี
7.	พื้นที่ให้บริการ : ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากลทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน	⦿ มี O ไม่มี
8.	พื้นที่ให้บริการ : มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ	⦿ มี O ไม่มี
9.	การจัดเตรียมวัสดุ/ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ : มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น	⦿ มี O ไม่มี
10.	การจัดเตรียมวัสดุ/ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ : มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ	⦿ มี O ไม่มี
11.	ระบบคิว/จุดแรกรับ : มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม	⦿ มี O ไม่มี
12.	ระบบคิว/จุดแรกรับ : มีจุดแรกรับในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย	⦿ มี O ไม่มี
13.	ระบบการประเมินความพึงพอใจ : มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	⦿ มี O ไม่มี

1.ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ

หัวข้อที่ 1. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	⦿ มี ○ ไม่มี	1.1 มีการสำรวจเพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ ซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ การสำรวจความต้องการของนายจ้าง ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน และผู้มีสิทธิที่มารับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความต้องการของนายจ้าง ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน และผู้มีสิทธิด้านต่างๆ คือ (1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการใช้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ด้านคุณภาพการใช้ การออกแบบวิจัยเป็นประเภทเชิงปริมาณ การสุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ จำนวน 500 ราย การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบบ Likert Scale
	⦿ มี ○ ไม่มี	1.2 มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรม SPSS ผลสรุป คือผู้ใช้บริการจำนวน 500 ราย ประกอบด้วย นายจ้างจำนวน 10 ราย ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนจำนวน 262 ราย ผู้มีสิทธิจำนวน 184 ราย และผู้ทิดตามจำนวน 44 ราย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคะแนนเต็ม 5 คะแนน **2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการใช้บริการได้ 4.49** - มีประกาศหรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนได้ 4.49 - ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากได้ 4.48 - มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลาได้ 4.40 - ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง ได้4.58 **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ 4.61** - ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง ได้4.60 - แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพได้4.64 - มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการได้ 4.53 - มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนได้ 4.67

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้ 4.51 - สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมาใช้บริการ ได้ 4.42 - ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องน้ำ น้ำดื่ม เป็นต้น ได้ 4.52 - คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ เช่น คอมพิวเตอร์ ได้ 4.57 - ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้ 4.45 - ความสะอาด/ความปลอดภัย ของสถานที่โดยรวม ได้ 4.62 - การเปิดฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น ได้ 4.48 - มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ ได้ 4.54 **ด้านคุณภาพใช้บริการได้ 4.60** - ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ได้ 4.58 - ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ได้ 4.56 - ผลการให้บริการในภาพรวม ได้ 4.59 - วันและเวลาเปิดให้บริการ (08.00-17.00 น. ไม่หยุดพักเที่ยง) ได้ 4.65 ดังนั้น สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ได้นำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการใช้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อที่ 2. งานบริการ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	⦿ มี ○ ไม่มี	2.1 มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ 1.งานตามภารกิจของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ตามพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 จำนวน 36 กระบวนงาน 2.ข้อมูลข่าวสารของทุกหน่วยงานสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์จะนำไปติดที่บอร์ดประชาสัมพันธ์และมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน 3.สำนักงานปประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์มีกล่องแสดงความคิดเห็นวางไว้ในที่เห็นเด่นชัดและมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประกันสังคม 4 ขั้นตอน คือ 1.รับเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง 2.พิจารณาเรื่องร้องเรียน 3.การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและแจ้งผล/ชี้แจงทำความเข้าใจ 4.รายงานผลการดำเนินงาน/ติดตาม

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
		
	⊙ มี ○ ไม่มี	2.2 มีการบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ มีระบบสนับสนุนการให้บริการ โดยมีขั้นตอนดังนี้ 1.นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน/ผู้มีสิทธิ กดบัตรคิวเลือกบริการจากตู้บัตรคิวอัตโนมัติ 2.เมื่อระบบบัตรคิวอัตโนมัติเรียกนายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน/ผู้มีสิทธิ เจ้าหน้าที่จะขอบัตรประชาชนเสียบเครื่องสแกน ระบบจะดึงข้อมูลในชิปบัตรประชาชนบันทึกลงในแบบฟอร์ม และสำเนาบัตรประชาชนเพื่อให้นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน/ผู้มีสิทธิ ลงนาม 3.นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน/ผู้มีสิทธิ เลือกแสดงความเห็น ความพึงพอใจในการบริการ โดยมีระดับความพึงใจให้เลือก 5 ระดับดังนี้  ระดับ 1 คือ Very Poor ไม่พอใจมาก ระดับ 2 คือ Poor พอใจ ระดับ 3 คือ Fair ปานกลาง ระดับ 4 คือ Good พอใจ ระดับ 5 คือ Very Good พอใจมาก 4. ระบบจะประมวลผลความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่แต่ละราย
	⊙ มี ○ ไม่มี	2.3 งานบริการที่เหมาะสม หรืองานบริการอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ นำระบบ e-Forms มาใช้ทำให้ ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน ไม่ต้องกรอกแบบฟอร์มส่งผลให้มีพื้นที่นั่งคอยว่างเพิ่มขึ้นและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้นำที่นั่งพักคอยเพิ่มขึ้นอีก 10 ที่นั่ง มีกล่องรับความคิดเห็นและติดตั้งป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจน

หัวข้อที่ 3.สถานบริการ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	⦿ มี ○ ไม่มี	3.1 มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย 11 รายการ ตามข้อ 5 ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับคนพิการที่มาติดต่อรับบริการ ได้แก่ 1.ที่นั่งสำหรับคนพิการหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการ 2.ทางลาดคนพิการ 3.ราวกันตก 4.สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ 5.จุดบริการน้ำดื่มสำหรับคนพิการ 6.ประตูสำหรับคนพิการ 7.ห้องน้ำสำหรับคนพิการ 8.ที่จอดรถสำหรับคนพิการ 9.ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ 10.ทางสัญจรสำหรับคนพิการ 11.สัญญาณเสียงและสัญญาณแสดงขอความช่วยเหลือสำหรับคนพิการ          

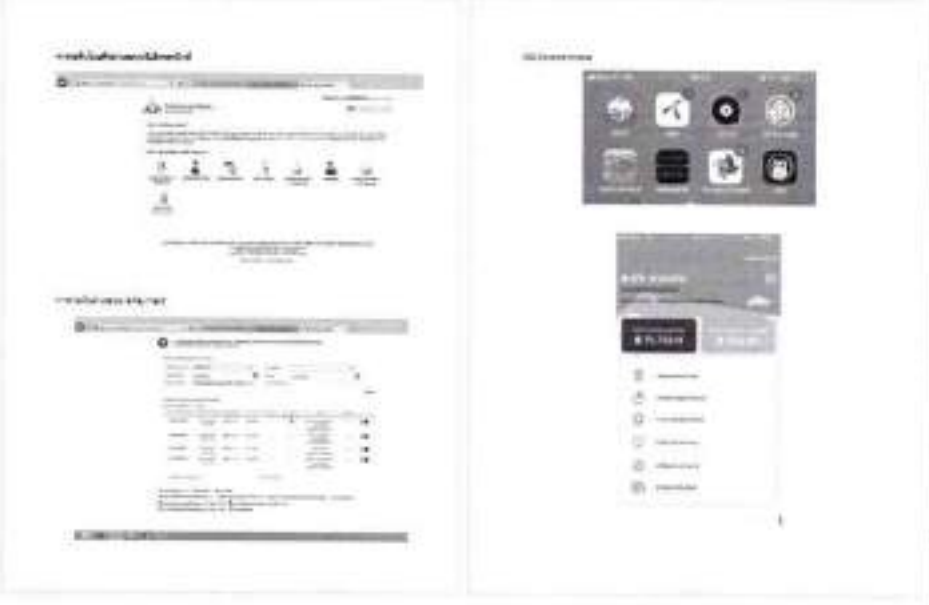
สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
		

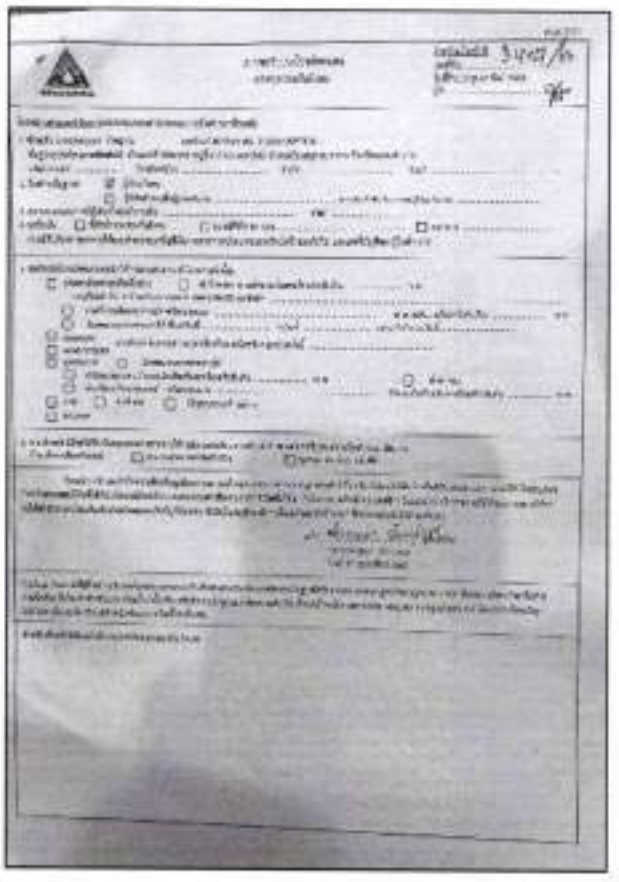
หัวข้อที่ 4. การออกแบบระบบงาน

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	⦿ มี ○ ไม่มี	4.1 มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์มีผังกำหนดระยะเวลาการให้บริการทั้งหมดจำนวน 36 กระบวนงาน เพื่อแสดงให้เห็นระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงานและมีจุดประชาสัมพันธ์เพื่อคัดแยกประเภทความยาก ง่าย ของงานให้บริการเพื่อไม่ให้ผู้รับบริการรอคอยนาน 

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	⦿ มี ○ ไม่มี	4.2 มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์มีป้ายตั้งโต๊ะ แสดงชื่อเจ้าหน้าที่เบอร์โทรติดต่อ ประจำโต๊ะทำงานอย่างชัดเจน  
	⦿ มี ○ ไม่มี	4.3 มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) ได้จัดทำคู่มือการทำงานของทุกส่วนงานในเว็บไซต์ www.intranet.sso.go.th 

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	⦿ มี ○ ไม่มี	4.4 การให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบการบริการของแต่ละจุด เป็นต้น สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) มีแนวคำถาม – คำตอบ ที่เกี่ยวกับการดำเนินการในการสื่อสาร ชี้แจง รวมถึงเตรียมการ ด้านข้อมูลเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง (สำหรับนายจ้าง ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน ผู้มีสิทธิ)   
	⦿ มี ○ ไม่มี	4.5 มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะการรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ มีการติดตามแจ้งเตือน ดังนี้ 1.แจ้งเตือนให้ชำระเงินสมทบมาตรา 39 ผ่านระบบ SMS 2.มีหนังสือแจ้งเตือนให้นายจ้างชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทนตามกำหนดระยะเวลา 3.มีหนังสือแจ้งเตือนไปยังผู้ประกันตน กรณีขอรับประโยชน์ทดแทนที่มีการวินิจฉัยประโยชน์ทดแทน โดยมีการอนุมัติสั่งจ่ายเงินแล้วแต่ยังไม่ได้มีการอนุมัติจ่ายเงิน รวมทั้ง กรณีที่มีการอนุมัติจ่ายเงินแล้วแต่เงินไม่สามารถโอนเข้าบัญชีธนาคารของผู้ประกันตน/ผู้มีสิทธิได้ ทำให้เงินยังอยู่ในระบบไม่ถึงมือผู้ประกันตน/ผู้มีสิทธิ   

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	⦿ มี ○ ไม่มี	4.6 มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ เพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชน โดยการพัฒนาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) 1.สถานประกอบการที่ชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบ e-Payment อำนวยความสะดวกให้สถานประกอบการสามารถชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมรายเดือนผ่านระบบ e-Payment 2.สถานประกอบการนำส่งข้อมูลเงินสมทบผู้ประกันตนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Filing) อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการโดยพัฒนาระบบให้แก่นายจ้างในการยื่นแบบ เงินสมทบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Filing) ให้กับผู้ประกันตน 3.พัฒนาระบบใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-receipt) ทำให้นายจ้างได้รับใบเสร็จรับเงินผ่านระบบออนไลน์ เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับนายจ้าง 4.ตรวจสอบข้อมูลผู้ประกันตนผ่าน Application บนมือถือ "SSO Connect Mobile" ผู้ประกันตนดาวน์โหลด Application บนมือถือ "SSO Connect Mobile" สามารถตรวจสอบข้อมูล ได้แก่ ยอดเงินสะสม กรมีชราภาพ ตรวจสอบเงินสมทบ ตรวจสอบการเบิกจ่าย สิทธิประโยชน์และเปลี่ยนสถานพยาบาล 5.พัฒนาระบบฐานข้อมูลสถานประกอบการ เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าทำให้นายจ้างนิติบุคคลที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า สามารถขึ้นทะเบียนประกันสังคมและเปลี่ยนแปลงข้อมูลนายจ้างโดยอัตโนมัติ 

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	⦿ มี ○ ไม่มี	4.7 มีแบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ ที่ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน หรือใช้แบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ มีระบบบัตรคิวอัตโนมัติเรียกหมายเลขผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่จะขอบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับบริการเสียบเข้าเครื่องสแกนระบบจะดึงข้อมูลในชิปบัตรประจำตัวประชาชนบันทึกลงในแบบฟอร์ม และผู้รับบริการลงลายมือชื่อในแบบ โดยผู้รับบริการไม่ต้องกรอกข้อความ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ 

หัวข้อที่ 5.การจัดสรรบุคลากร

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	⦿ มี ○ ไม่มี	5.1 มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น กลุ่มงานอัตรากำลังและระบบงาน กองทรัพยากรบุคคล สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) มีหน้าที่วิเคราะห์และประเมินความต้องการด้านอัตรากำลังของสำนักงานประกันสังคมจังหวัด/สาขา เขตพื้นที่ เพื่อให้มีอัตรากำลังที่เหมาะสมกับปริมาณงาน โดยจัดทำแผนปฏิบัติราชการบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานประกันสังคม
	⦿ มี ○ ไม่มี	5.2 มีการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วยพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ได้แบ่งช่วงเวลาพักเที่ยงให้มีเจ้าหน้าที่ของแต่ละส่วนงานคอยให้บริการช่วงพักเที่ยง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ 
	⦿ มี ○ ไม่มี	5.3 มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ได้ทำดัชนีวัดความพึงพอใจเพื่อพิจารณาในการเลื่อนขั้นเงินเดือนโดยประมวลผลจากระบบประเมินความพึงพอใจ 

2. ระบบจุดให้บริการ

หัวข้อที่ 6 บุคลากรด้านการบริการ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	◉ มี ○ ไม่มี	**6.1 มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ** 1. สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) มีแผนปฏิบัติการโครงการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรสำนักงานประกันสังคม ประจำปี 2563 (รายละเอียดแนบ) 2.สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ มีโครงการสร้างเสริมสมรรถนะบุคลากรด้านคุณธรรมจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม โดยอบรมธรรมเทศนา เรื่องจิตบริการด้วยธรรมะโดยพระเทพปริยัติมุณี เจ้าอาวาสวัดทองสัวัดนาราม เลี้ยงทรงเนวและทำความสะอาดวัด 
	◉ มี ○ ไม่มี	**6.2 เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบซอฟท์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง** สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) มีแผนปฏิบัติการอบรมพัฒนาบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ให้แก่เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศ ดังนี้ ข้อ 26. โครงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ  ข้อ 29. โครงการพัฒนาศักยภาพบุคคลต้นแบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกันสังคมมาตรา 40 สู่ความเป็นเลิศ (Smart Stars M 40) 

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	⦿ มี ○ ไม่มี	6.3 เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ พัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่ โดยวิธีหมุนเวียน (Job Rotation) 
	⦿ มี ○ ไม่มี	6.4 เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ มีการพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่ ดังนี้ 1. ใช้วิธีหมุนเวียนงาน (Job Rotation) เพื่อจะได้เรียนรู้งานอื่น ๆ และสามารถตอบคำถามนายจ้าง ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน ผู้มีสิทธิ ได้อย่างถูกต้อง 2. สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) มีโครงการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศ ตลอดทั้งปี 3.สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) จัดสรรงบประมาณการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร ซึ่งหน่วยงานภายนอกเป็นผู้จัด
	⦿ มี ○ ไม่มี	6.5 เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ได้มีจุดบริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จกรณีว่างงาน โดยบูรณาการร่วมคือ จุดบริการลงทะเบียนว่างงานผ่านระบบออนไลน์และแนะนำวิธีการรายงานตัวผ่านระบบออนไลน์ผ่านอินเตอร์เน็ตหรือมือถือ พร้อมรับคำขอประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อจ่ายประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานผ่านบัญชีธนาคารถือเป็นการพัฒนาการให้บริการให้เกิดความประทับใจผู้มารับบริการกรณีว่างงานเนื่องจากลดขั้นตอนอำนวยความสะดวก ที่สำคัญคือช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ในการไปติดต่อสถานที่ราชการตามแนวคิดศูนย์ราชการสะดวก GECC

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	⦿ มี ○ ไม่มี	6.6 เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ สามารถออกรายงานความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่เทียบกับเป้าหมายทุกเดือน และเชิญเจ้าหน้าที่แต่ละส่วนงานเข้าประชุมทุกเดือนเพื่อทราบปัญหาและสาเหตุเพื่อนำไปแก้ไขให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ 

หัวข้อที่ 7. ระบบการประเมินความพึงพอใจ

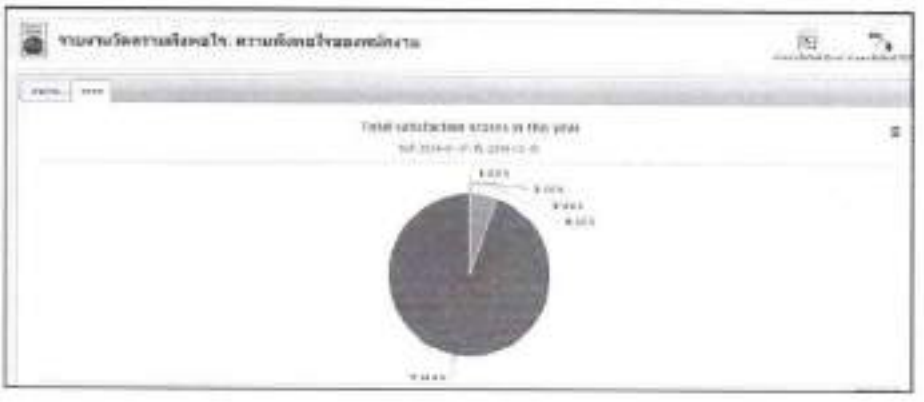
สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	⦿ มี ○ ไม่มี	7.1 มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง

7.1.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการใช้บริการได้ 4.49	การปรับปรุง
- มีประกาศหรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนได้ 4.49 - ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากได้ 4.48 - มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลาได้ 4.40 - ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ได้4.58	- ติดตั้งแผนผังและกำหนดเวลาเสร็จแต่ละขั้นตอนการให้บริการตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 จำนวน 36 กระบวนงาน - ปรับปรุงระบบเครื่องบัตรคิวให้ทันสมัย

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน	
	⦿ มี ○ ไม่มี	**7.1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ 4.61**	**การปรับปรุง**
		- ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง ได้4.60 - แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพได้4.64 - มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการได้ 4.53 - มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนได้ 4.67	- อบรมเรื่องการบริการด้วยธรรมะโดยพระเทพ ปริยัติมุนี เจ้าอาวาสวัดหงส์รัตนาราม - ส่งเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์อบรมเรื่องทักษะการสื่อสารและการให้บริการที่ประทับใจ Call Center
		7.1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้ 4.51	**การปรับปรุง**
		- สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมาใช้บริการ ได้ 4.42 - ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องน้ำ น้ำดื่ม เป็นต้น ได้ 4.52 - คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ เช่น คอมพิวเตอร์ ได้ 4.57 - ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้ 4.45 - ความสะอาด/ความปลอดภัย ของสถานที่โดยรวม ได้ 4.62 - การเปิดรับความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น ได้ 4.48 - มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการได้ 4.54	- กำหนดจุดที่ตั้ง สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ในระบบ G-Citizen Infro และ Google Map - เพิ่มที่พักคอยและที่นั่งคนพิการ เด็ก คนชรา - จัดตั้งป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการให้ชัดเจน - มีกล่องแสดงความคิดเห็น - ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการครบ 11 รายการ

<table>
<tr><th>สัญลักษณ์</th><th>มีการดำเนินการหรือไม่</th><th>แนวทางการดำเนินงาน</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td>
<table>
<tr><th>7.1.4 ด้านคุณภาพใช้บริการได้ 4.60</th><th>การปรับปรุง</th></tr>
<tr><td>- ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ได้ 4.58
- ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ได้ 4.56
- ผลการให้บริการในภาพรวม ได้ 4.59
- วันและเวลาเปิดให้บริการ (08.00-17.00 น. ไม่หยุดพักเที่ยง) ได้ 4.65</td><td>- ติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจแต่ละช่องให้บริการจำนวน 16 ช่อง
- ขยายเวลาให้บริการถึง 17.30 น.</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>  </td><td>⦿ มี
○ ไม่มี</td><td>7.2 เกิดผลลัพท์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ดึงรายงานจากระบบความพึงพอใจเมื่อประมวลผลความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พลเกิดผลลัพท์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าน้อยละ 80

  </td></tr>
</table>

หัวข้อที่ 8. คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน

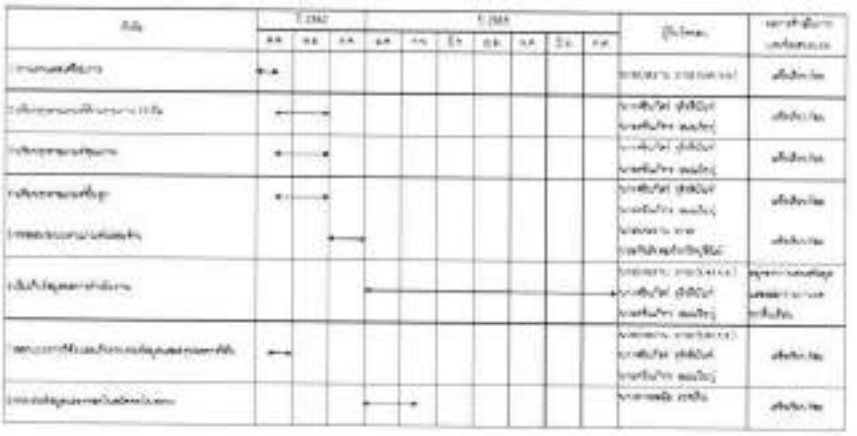
สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	⦿ มี ○ ไม่มี	8.1 วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน) 8.1.1 สำนักงานประกันสังคม มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ สามารถดาวน์โหลดในระบบอินทราเน็ตของสำนักงานประกันสังคม จำนวน 42 รายการ 8.1.2 ผู้ตรวจราชการกรม จะมาตรวจราชการโดยมีแบบการตรวจราชการ ที่มีความละเอียดในแต่ละส่วนงาน
	⦿ มี ○ ไม่มี	8.2 มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน สำนักงานประกันสังคม มีแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน 4 ขั้นตอน ขั้นตอนที่ 1 รับเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง ขั้นตอนที่ 2 พิจารณาเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนที่ 3 การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนแจ้งผล / ชี้แจงทำความเข้าใจ ขั้นตอนที่ 4 รายงานผลการดำเนินงาน / ติดตาม 
	⦿ มี ○ ไม่มี	8.3 กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ มีตัวชี้วัดร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนของผู้ประกันตนในระบบประกันสังคมที่ได้รับการแก้ไขภายใน 25 วันการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง ค่าเป้าหมายร้อยละ 96 ได้ 5 คะแนน 

หัวข้อที่ 9. ช่องทางการให้บริการ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	⦿ มี ○ ไม่มี	9.1 มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ มีการพัฒนาการให้บริการ ดังนี้ 1.Facebook ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ 2.จัดตั้งสมาชิก Line ของสถานประกอบการ ผู้ใหญ่บ้านแต่ละหมู่บ้าน ผู้อำนวยการโรงเรียน 3.ปรับปรุงระบบโทรศัพท์ 6 หมายเลข คือ 044-634881-6 4.ออกหน่วยเคลื่อนที่ประชาสัมพันธ์ประกันสังคมมาตรา 40 ในแต่ละหมู่บ้าน ให้คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียน 5.www.sso.go.th ของสำนักงานประกันสังคม มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและ Live chat

3.ระบบสนับสนุนการให้บริการ

หัวข้อที่ 10. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	⦿ มี ○ ไม่มี	10.1 มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง 

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	⊙ มี ○ ไม่มี	10.2 มีระบบการติดตามการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งนี้ กรณีเกิดปัญหาอาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาตามความเหมาะสม สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ มีระบบการติดตามที่ชัดเจน โดยสามารถออกรายงานการติดตามการบริการทุกต้นเดือนเป็นผลงานของเดือนที่ผ่านมา 1.จำนวนสถานประกอบการ จำนวนลูกจ้าง/ผู้ประกันตน จำนวนการใช้บริการสิทธิประโยชน์แยก 7 กรณี 2.จำนวนการตรวจสถานประกอบการ และจำนวนการตรวจค่าจ้างเปรียบเทียบกับเป้าหมาย 3.จำนวนสถานประกอบการ ส่งเงินสมทบผ่านระบบต่างๆ เปรียบเทียบกับเป้าหมาย 4.จำนวนค้างวินิจฉัย จำนวนครั้งจ่ายประโยชน์ทดแทนและจำนวนเงินประโยชน์ทดแทนเกินสิทธิต้องเรียกคืนจากผู้ประกันตน 5.ตรวจสอบความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละช่องการให้บริการที่เคาน์เตอร์

หัวข้อที่ 11. การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	⊙ มี ○ ไม่มี	11.1 มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น - สำรวจความต้องการของนายจ้าง ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน และผู้มีสิทธิที่มารับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ โดยสุ่มตัวอย่าง 500 ราย พบว่ามีปัญหาอุปสรรคที่ต้องนำไปปรับปรุงได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการได้ 4.49 คะแนน ปรับปรุงโดยนำระบบ e-Forms มาใช้ทำให้ไม่ต้องเสียเวลากรอกแบบฟอร์มและถ่ายสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน - ติดตั้งแผนผังระยะเวลาและกระบวนการทำงานตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุมัติของทางราชการ พ.ศ.2558 36 กระบวนงาน ให้เห็นชัดเจน - จัดลำดับการให้บริการก่อน- หลัง โดยปรับปรุงตู้บัตรคิวให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปรับปรุงโดย ปรับปรุงตามเกณฑ์มาตรฐานด้านกายภาพและเกณฑ์ด้านคุณภาพปรับปรุงให้ครบอย่างน้อย 11 รายการของกฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปสรรคสิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่หรือบริการสาธารณะอื่นเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ.2555

หัวข้อที่ 12. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	⊙ มี ○ ไม่มี	12.1 มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ 1. เดือน ก.ย.2562 ตัวชี้วัดร้อยละความสำเร็จของจำนวนการตรวจสุขภาพผู้ประกันตนได้เพียง เท่ากับ 0.28 จากค่าคะแนนเต็ม 5 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ได้ปรับปรุงระบบการทำงานโดยนำโรงพยาบาลวีระพล จังหวัดหนองบัวลำภูมาช่วยตรวจสุขภาพร่วมกับโรงพยาบาลบุรีรัมย์ ส่งผลให้เดือน ก.พ.2563 ได้คะแนนเต็มเท่ากับ 5 2. เดือน ก.ย.2562 ตัวชี้วัดร้อยละของจำนวนสถานประกอบการที่ชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม (มาตรา 33) เท่ากับ 1.99 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ได้ปรับปรุงโดยดำเนินการเชิงรุกสถานประกอบการธุรกิจประเภทตรวจบัญชี บริษัทที่มีเครือบริษัท และ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งผลให้เดือน ม.ค.2563 ได้คะแนนเท่ากับ 4.2 คาดการณ์ว่าเดือน มี.ค.2563 จะได้ค่าเป้าหมายเท่ากับ 5 คะแนน
	⊙ มี ○ ไม่มี	12.2 มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย แต่ละกอง/สำนัก สำนักงานประกันสังคมส่วนกลางจะมีการปรับปรุงคู่มืออยู่ตลอดเวลา แล้วจะส่งรายละเอียดของคู่มือผ่านทางระบบอินทราเน็ตไปยังสำนักงานประกันสังคมจังหวัด/เขตพื้นที่/สาขา ทั่วประเทศ นำมาใช้ปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน

หัวข้อที่ 13. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	⊙ มี ○ ไม่มี	13.1 การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ได้จัดโครงการอบรมเจ้าหน้าที่การให้บริการดังนี้ 1. วันที่ 10 ธันวาคม 2562 จัดโครงการแผนชักซ้อมและป้องกันระงับอัคคีภัย 2. วันที่ 23 ธันวาคม 2562 จัดเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมเรื่องทักษะการสื่อสารและ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
		การให้บริการที่ประทับใจ Call Center 3. วันที่ 14-15 ธันวาคม 2562 จัดโครงการฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการบริการนายจ้าง ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนต่างประเทศ จำนวน 36 คน 4. วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2563 จัดโครงการเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม เจ้าหน้าที่ประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 38 คน เข้ารับการบรรยายธรรมเรื่อง จิตบริการด้วยธรรมะโดยมี พระเทพปริยัติมุนี เจ้าอาวาสวัดหงส์รัตนารามราชวรวิหาร แสดงธรรมเทศนา 5.วันที่ 15-16 กุมภาพันธ์ 2563 จัดโครงการการจัดความรู้ของสำนักงานประกันสังคม ประจำปี 2563 เรื่องทบทวนแนวปฏิบัติกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคม
	⊙ มี ○ ไม่มี	13.2 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ - ปี 2562 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์จัดโครงการจัดการความรู้สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ เรื่องรอบรู้ประกันสังคมมาตรา 40 ผลที่ได้รับคือ นวัตกรรมในการบริการขึ้นทะเบียนประกันสังคมมาตรา 40 เพื่อให้บรรลุเป้าหมายโครงการ 1 ตำบล 1 หมู่บ้าน - วันที่ 15-16 กุมภาพันธ์ 2563 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ จัดโครงการการจัดความรู้ของสำนักงานประกันสังคม ประจำปี 2563 เรื่องทบทวนแนวปฏิบัติกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคม

หัวข้อที่ 14. บุคลากรด้านเทคนิค

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	⊙ มี ○ ไม่มี	14.1 เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ (ส่วนกลาง) ได้จ้างบริษัทเอกชนดูแลบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์พร้อมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยให้แก่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัด/เขตพื้นที่/สาขา ทั่วประเทศ ระยะเวลา 12 เดือน ทุกปี

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
		
	⦿ มี ○ ไม่มี	14.2 เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้ - ตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ - อธิบายลักษณะปัญหาระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ มีเจ้าหน้าที่ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีด้านคอมพิวเตอร์ธุรกิจจำนวน 3 คน สามารถแก้ไขปัญหาพื้นฐานของระบบได้เบื้องต้นและประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการได้

หัวข้อที่ 15. ระบบฐานข้อมูล

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	⦿ มี ○ ไม่มี	15.1 มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ การทำงานระบบจัดเก็บข้อมูลของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ จะเชื่อมโยงข้อมูลกับฐานสำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) โดยใช้ระบบ Online ดังนั้น หากจะมีการเรียกดูและวิเคราะห์ข้อมูล โดยส่งคำขอไปยังส่วนกลาง ส่วนกลางก็จะประมวลผลส่งข้อมูลกลับมา
	⦿ มี ○ ไม่มี	15.2 มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติ ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูล และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์มีระบบเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการแต่ละคนและสามารถออกรายงานผลเพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุง

หัวข้อที่ 16. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	⊙ มี ○ ไม่มี	16.1 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่องและปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) มีแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแผนยุทธศาสตร์สำนักงานประกันสังคม และ แผนปฏิบัติราชการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ปฏิบัติตามแผน
	⊙ มี ○ ไม่มี	16.2 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ เชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบ Online ไปยังฐานข้อมูลส่วนกลางเพื่อใช้ในการบริการ ตอบคำถามและแก้ไขปัญหาการขึ้นทะเบียน รับเงินสมทบและจ่ายประโยชน์ทดแทนให้นายจ้าง ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน และผู้มีสิทธิ แบบ Real Time

หัวข้อที่ 17. การบูรณาการวางแผนระบบ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	⊙ มี ○ ไม่มี	17.1 มีการบูรณาการ การทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า (1) พัฒนาระบบฐานข้อมูลสถานประกอบการเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าทำให้นายจ้างนิติบุคคล ที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า สามารถขึ้นทะเบียนประกันสังคมและเปลี่ยนแปลงข้อมูลนายจ้างโดยอัตโนมัติ (2) สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ได้บูรณาการทำงานร่วมกับ นายอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผอ.โรงเรียน พระภิกษุ ผู้แทนสถานประกอบการเป็นเครือข่ายในการสร้างการรับรู้และการเข้าถึงความคุ้มครองและสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนตามกฎหมายโดยจัดตั้งไลน์แต่ละกลุ่ม ตรวจสุขภาพประจำปีให้แก่ผู้ประกันตนไม่เสียค่าใช้จ่าย โดยมีโรงพยาบาลบุรีรัมย์ และโรงพยาบาลเอกชนเป็นหน่วยเคลื่อนที่ตรวจสุขภาพ

หัวข้อที่ 18. การพัฒนาระบบการให้บริการ online

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	⦿ มี ○ ไม่มี	18.1 มีการพัฒนาระบบการให้บริการซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล์ มีการตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน 15 นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน 1 ชั่วโมง เป็นต้น สำนักงานประกันจังหวัดบุรีรัมย์ มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการเรื่องร้องเรียนแบบผ่าน Online ผ่าน Social Media ดังนี้ 18.1 Facebook ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ มีการตอบกลับภายใน 1 ชม. ขณะนี้มีผู้ติดตาม 2,655 ราย 18.2 Line สถานประกอบการ มีการตอบกลับภายใน 15 นาที ขณะนี้มีสมาชิก 748 แห่ง 18.3 Line กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน มีการตอบกลับภายใน 15 นาที ขณะนี้มีสมาชิก 464 ราย  

หัวข้อที่ 19. เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	⦿ มี ○ ไม่มี	19.1 มีระบบ/แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ มีแผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ปีละ 1 ครั้ง และ สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) มีแผนปฏิบัติการพัฒนาบุคลากร สำนักงานประกันสังคม ทั่วประเทศ  
	⦿ มี ○ ไม่มี	19.2 มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพใช้งานได้เสียงฟังชัดเจน - สามารถเลือกประสานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไปได้ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่มีผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ มีการปรับปรุงระบบโทรศัพท์ตู้สาขาจำนวน 6 หมายเลข เดือน พ.ย. 2562 หากมีการขัดข้องจะมีช่างซ่อมโทรศัพท์มาซ่อมให้ทันที และมีโทรศัพท์มือถือที่ใช้ติดต่อประสานงานจำนวน 2 หมายเลข ข้อมูลผู้รับบริการจะถูกบันทึกไว้ในโทรศัพท์มือถือและมีระบบสืบค้นจากฐานข้อมูลสถานประกอบการและฐานข้อมูลทะเบียนลูกจ้างที่เบิกประโยชน์ทดแทน

หัวข้อที่ 20. การพัฒนาระบบ Call Center

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	⊙ มี ○ ไม่มี	20.1 มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call center ให้มีคุณสมบัติดังนี้ - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่โต้หรือประสานส่งต่อ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการเพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) เป็นผู้บริหารจัดการโดยใช้หมายเลข 1506 บริการทั่วประเทศตลอด 24 ชม. และบริษัทเอกชน เป็นผู้ดำเนินการ Call Center ซึ่งมีคุณสมบัติครบทั้ง 3 ข้อ
	⊙ มี ○ ไม่มี	20.2 มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน - โทรศัพท์ดังไม่เกิน 3 ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรง ไม่เกิน5% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) เป็นผู้บริหาร กำกับ ดูแลกำหนดมาตรฐานการให้บริการดังนี้ 

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	⦿ มี ○ ไม่มี	20.3 เจ้าหน้าที่ Call Center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ประจำปี พ.ศ. 2562 

หัวข้อที่ 21. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	⦿ มี ○ ไม่มี	21. มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศ คู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ได้เตรียมแผนเกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติดังนี้ 21.1 กรณีเกิดไฟไหม้ไม่สามารถให้บริการได้ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ได้เช่าอาคารพาณิชย์ 2 ชั้น ห่างจาก สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ประมาณ 2 กิโลเมตร หรืออาคารที่จอดรถเป็นสำนักงานชั่วคราวได้ 21.2 หากข้อมูลของ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ถูกไฟไหม้ข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บไว้ในฐานข้อมูลกลางของสำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) และหากสำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) ถูกไฟไหม้ จะมีหน่วยความจำสำรอง ณ จังหวัดระยอง

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
		21.3 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ มีแผนการซ้อมป้องกันอัคคีภัยทุกปี โดยปี 2562 จัดซ้อมเมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2562 21.4 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ใช้ในการปฏิบัติงาน ใช้วิธีบำรุงรักษาจากบริษัทเอกชนที่ดูแลอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ให้กับสำนักงานฯ ดังนั้น หากเกิดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เสียหาย บริษัทจะดำเนินการจัดหามาทดแทนในทันที  

4. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม

หัวข้อที่ 22. การขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรม

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	⦿ มี ○ ไม่มี	คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ได้รับรางวัล สถานที่อารยสถาปัตย์แห่งปี 2562 ประเภทตึกอาคาร Friendly Design เพื่อให้ทุกคน ทุกเพศ ทุกวัยและทุกสภาพร่างกาย สามารถเข้าถึงได้ โดยสะดวก ปลอดภัย เป็นธรรม เท่าเทียมกัน โดย รมว.รง (ม.ร.ว.จตุมงคล โสณกุล) เป็นผู้มอบรางวัล  

หัวข้อที่ 23. การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (เกณฑ์เพื่อรองรับไทยแลนด์ 4.0)

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	⦿ มี ○ ไม่มี	-ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ -วิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาสถานที่ดังนี้ 23.1 สถานประกอบการที่ชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบ e-Payment อำนวยความสะดวกให้สถานประกอบการสามารถชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมรายเดือนผ่านระบบ e-Payment 23.2 สถานประกอบการนำส่งข้อมูลเงินสมทบผู้ประกันตนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Filing) อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการโดยพัฒนาระบบให้แก่นายจ้างในการยื่นแบบ เงินสมทบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Filing) ให้กับผู้ประกันตน 23.3 พัฒนาระบบใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-receipt) ทำให้นายจ้างได้รับใบเสร็จรับเงินผ่านระบบออนไลน์ เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับนายจ้าง 23.4 ตรวจสอบข้อมูลผู้ประกันตนผ่าน Application บนมือถือ "SSO Connect Mobile" ผู้ประกันตนดาวน์โหลด Application บนมือถือ "SSO Connect Mobile" สามารถตรวจสอบข้อมูล ได้แก่ ยอดเงินสะสมกรณีชราภาพ ตรวจสอบเงินสมทบ ตรวจสอบการเบิกจ่าย สิทธิประโยชน์และเปลี่ยนแปลงสถานพยาบาล

หัวข้อที่ 24. การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความความเป็นเลิศ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	⦿ มี ○ ไม่มี	ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ มีลักษณะโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่นดังนี้ 24.1 การออกแบบสถาปัตยกรรมคล้ายกับประสาทพนมรุ้งซึ่งเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์สำคัญของจังหวัดบุรีรัมย์ 24.2 ได้รับรางวัลสถานที่อารยสถาปัตย์แห่งปี 2562 ประเภทตึกอาคาร Friendly Design ที่เป็นมิตรกับคนทั้งมวล (Friendly Design) เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึงได้สะดวก ปลอดภัย ทันสมัย เป็นธรรม เท่าเทียมกัน 24.3 ห้องการเงินมีจุดบริการให้กับคนพิการ 24.4 จัดสถานที่ไว้เพื่อเป็นที่สำหรับพักรอระหว่างรอคอยญาติหรือผู้ประกันตนติดต่อราชการ    

เกณฑ์ด้านผลลัพท์

หลักเกณฑ์ (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	อธิบายการดำเนินการ
1. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ (10 คะแนน)	มีการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น โดยมีผลเกินร้อยละ 80	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ - วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากแบบสอบถามก่อนเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ผลลัพท์คิดเป็นร้อยละ 90.96 หรือเท่ากับค่าเป้าหมาย 5 คะแนนเต็ม - วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากแบบสอบถามหลังปรับปรุงพื้นที่และกระบวนงานการให้บริการในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ผลลัพท์คิดเป็นร้อยละ 95.36 หรือเท่ากับค่าเป้าหมาย 5 คะแนนเต็ม
2. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง (10คะแนน)	2.1 กรณีศูนย์ราชการสะดวกทั่วไป มีระยะเวลาการรอคอยของผู้ใช้บริการตั้งแต่กดบัตรคิวจนได้รับบริการ ต่อคนต่อครั้งกี่นาที ยกตัวอย่างผู้ใช้บริการอย่างน้อย 3 คน 2.2 กรณีสถานพยาบาล/โรงพยาบาล มีระยะเวลาการรอคอยของผู้ใช้บริการตั้งแต่การรับบัตรคิวจนถึงการพบแพทย์ต่อคนต่อครั้งกี่นาที ยกตัวอย่างผู้ใช้บริการอย่างน้อย 3 คน 2.3 มีจำนวนช่องทางการให้บริการกี่ช่องทาง โดยแบ่งเป็นช่องทางหลัก และช่องทางอื่น ๆ	2.1 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ ดึงรายงานจากระบบบัตรคิวเพื่อประเมินความพึงพอใจ ผลลัพท์จำนวนผู้รับบริการในการรอคอยให้บริการน้อยกว่า 5 นาที ตั้งแต่กดรับบัตรคิวจนได้รับบริการ ทั้งนี้เวลารวมการให้บริการจนเสร็จสิ้นน้อยกว่า 10 นาที 2.3 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์ มีช่องการให้บริการจำนวน 22 ช่องบริการ ซึ่งสามารถรองรับการให้บริการของผู้พิการทุกช่องบริการและมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยแนะนำและกดบัตรคิวให้ผู้รับบริการจำนวน 2 คน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ
3. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (10 คะแนน)	3.1 มีระบบอะไรบ้างที่สามารถให้บริการได้จากทุกที่ และมีการวิเคราะห์ผลจากระบบมาปรับปรุงการให้บริการอย่างไร 3.2 ร้อยละของผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์คิดเป็นร้อยละเท่าใดของกลุ่มเป้าหมาย	3.1 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์มีระบบที่สามารถให้บริการได้ทุกที่ดังนี้ 3.1.1 นายจ้างจัดส่งข้อมูลเงินสมทบผ่านระบบ Internet (e-Filing) ณ เดือน มกราคม 2563 คิดเป็นร้อยละ 90.96 หรือ เท่ากับค่าเป้าหมาย 5 คะแนนเต็ม 3.1.2 นายจ้างชำระเงินสมทบผ่านระบบ (e-Payment) ณ เดือน มกราคม 2563 คิดเป็นร้อยละ 22.98 หรือเท่ากับค่าเป้าหมาย 4.2

		คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 3.1.3 นายจ้างสามารถรับใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-receipt) 3.1.4 ผู้ประกันตนสามารถตรวจสอบข้อมูลของตนเองผ่าน Application บนมือถือ "SSO Connect Mobile" สามารถตรวจสอบยอดเงินสะสมกรณีชราภาพ ตรวจสอบเงินสมทบ เป็นต้น 3.1.5 ทุกสิ้นเดือน สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) จะประมวลผล (ข้อ 3.1.1 - 3.1.4) รายงานผ่านระบบ Internet สำนักงานประกันสังคมจังหวัด / เขตพื้นที่ / สาขาทั่วประเทศ



ใบสมัครขอรับการรับรองมาตรฐาน
การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
(Government Easy Contact Center : GECC)
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิ





แบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

ของหน่วยบริการประชาชน ชื่อ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิ

ตามที่คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกได้เชิญชวนหน่วยงานของรัฐสมัครเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ นั้น

จังหวัดชัยภูมิ ได้ร่วมกับภาคประชาชนที่เกี่ยวข้องประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐาน GECC จากเอกสารใบสมัครของ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิ เลขที่...๒๕๓/๗...หมู่.๙....ถนนองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ...สวย.๒...ตำบลในเมือง....อำเภอเมืองชัยภูมิ....จังหวัดชัยภูมิ.... แล้ว เห็นว่า

ข้อ	หลักเกณฑ์	เงื่อนไขผ่านการประเมินความพร้อม	ผลการประเมิน	
			พร้อม (✓)	ไม่พร้อม (✗)
๑	เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ (Self-Checklist)	มีครบถ้วน ๑๓ ข้อ	✓	
๒	เกณฑ์ที่ ๒ ด้านคุณภาพ เฉพาะเกณฑ์พื้นฐาน (สัญลักษณ์ : ๖)	มีครบถ้วน ๓๔ ข้อ	✓	
หมายเหตุ : ผลการประเมินต้องพร้อมทั้ง ๒ ข้อ จึงจะได้รับการพิจารณาเอกสารสมัครขอรับรองมาตรฐานต่อไป				

ลงชื่อ .....ผู้ประเมิน

(.....(นายณรงค์ รุ่นจิ้ว).....)

ตำแหน่ง ผู้ว่าราชการจังหวัดชัยภูมิ

วันที่..... เดือน..กุมภาพันธ์....พ.ศ....๒๕๖๓..

ผู้ประเมิน :

๑. หน่วยบริการประชาชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัด ให้เสนอ ผวจ./ร.ผวจ. ที่ได้รับมอบหมาย

๒. หน่วยบริการประชาชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้เสนอดังนี้

๒.๑ หน่วยงานราชการ ให้เสนออธิบดี/รองอธิบดีขึ้นไป

๒.๒ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ ให้เสนอผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน

เกณฑ์ที่ ๓ ด้านกายภาพ แบบประเมินตนเอง (Self Checklist)
เป็นเงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน

ข้อที่	การดำเนินการ	มี	ไม่มี
๑.	เวลาเปิดให้บริการ : มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น -วันจันทร์ – ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา ๑๗.๐๐ – ๑๘.๐๐ น. -วันเสาร์ – อาทิตย์ เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๒.๐๐ น. เป็นต้น  	✓	
๒.	สถานที่บริการ : มีระบบการขนส่งที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง  	✓	
๓.	สถานที่บริการ : มีป้าย / สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างน้อยสะดวกและชัดเจน	✓	











๔.	สถานที่บริการ : มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟท์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างให้	✓	

	เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น   มุมนั่งพักรอรับบริการของผู้สูงอายุ คนพิการ เด็ก สตรีมีครรภ์และภิกษุ  ทางลาดสำหรับรถเข็นและที่จอดรถคนพิการ		
๕.	พื้นที่ให้บริการ : มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง "จุดก่อนเข้าสู่บริการ" และ "จุดให้บริการ" ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะ	✓	

	และปริมาณงานที่ให้บริการ  ผังงานแสดงขั้นตอนการให้บริการ  มีจุดประชาสัมพันธ์คัดกรองเอกสารและให้คำแนะนำหรือตรวจสอบข้อมูลก่อนรับบริการ		
๖.	พื้นที่ให้บริการ : มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว 	✓	
๗.	พื้นที่ให้บริการ : ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถ	✓	

	มองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากลทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน  เพื่อป้องกันอันตรายหรืออุบัติเหตุ :บันไดขึ้นสำนักงานมีแถบสีมองเห็นชัดเจน		
๘.	พื้นที่ให้บริการ : มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ	✓	
๙.	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ : มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น  มีจุดน้ำดื่มและเก้าอี้นั่งรอรับบริการ	✓	
๑๐.	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ : มีห้องน้ำที่สะอาดและถูกสุขลักษณะ	✓	

	   ห้องน้ำสะอาดถูกสุขลักษณะมีแม่บ้านดูแลทำความสะอาดตลอด		
๑๑.	ระบบคิว/จุดแรกรับ : มีการจัดให้ระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม  มีตู้บัตรคิวและระบบให้บริการอย่างเป็นธรรม	✓	
๑๒.	ระบบคิว/จุดแรกรับ : ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลาคอย	✓	

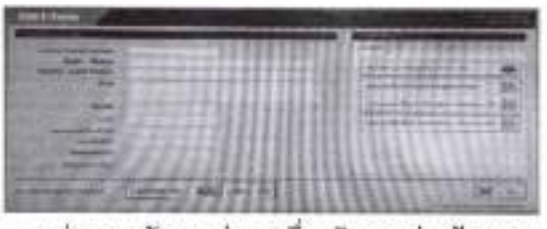
	 มีจุดประชาสัมพันธ์คัดกรองเอกสารและให้คำแนะนำหรือตรวจสอบข้อมูลก่อนรับบริการ		
๑๓.	ระบบการประเมินความพึงพอใจ : มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ให้บริการ   นอกจากมีแบบสอบถามความพึงพอใจแล้วสำนักงานยังมีระบบประเมินความพึงพอใจเจ้าหน้าที่รายบุคคลและกล่องรับฟังความคิดเห็นรวมทั้งเบอร์โทรศัพท์ที่ให้ติดต่อได้ หมายเลข 0818770016	✓	

เกณฑ์ที่ ๒ เกณฑ์ด้านกายภาพ

หัวข้อ	การดำเนินงาน		แนวทางการพิจารณา
๑.ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ			
๑.การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ	☑ (๑)	๑.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ -ประเภทงานบริการ -วันและเวลาเปิดให้บริการ -สถานที่ให้บริการ -ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ -สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ -การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	๑.มีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ๒.กล่องแสดงความคิดเห็น ๓.ไม่หยุดพักเที่ยง ๔.แว่นตาให้ยืม ๕.ป้ายแจ้งขั้นตอนรอรับบริการ ๖.ป้ายแจ้งเบอร์โทรศัพท์รถมอไซค์รับจ้าง
	☑ (๑)	๑.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	จากผลการสำรวจมีข้อเสนอแนะ ๑.เจ้าหน้าที่พูดไม่เพราะ ๑.๑โครงการการจัดการความรู้หัวข้อ "เทคนิคการให้บริการที่ประทับใจ" ๑.๒ จัดกิจกรรมยืดเหยียดในเวลา ๑๔.๐๐-๑๔.๒๐ น.   ๑.๓ มีคำสั่งที่๗/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๓ แต่งตั้งคณะทำงานบริการสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก และคณะทำงานจัดการความรู้ศูนย์ราชการสะดวก 

			 ๒.สถานที่จอดรถไม่สะดวก ๒.๑.การประชาสัมพันธ์ Social media Facebook line ต่างๆ อาทิ - เว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม www.sso.go.th - Facebook สำนักงานประกันสังคม - line เช่น ไลน์กลุ่ม สปส.วัดชัยภูมิ ,สปส.โรงเรียนชัยภูมิ ,สปส.โรงงานชัยภูมิ ,สปส.หมู่บ้านชัยภูมิ -sso.connect Appication ๒.๒.งานให้บริการ - e-service ในงานทะเบียนผู้ประกันตน เช่น ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน แจ้งการเข้าและออกจากงาน แจ้งการเปลี่ยนชื่อหรือนามสกุล - e-payment รับชำระเงินสมทบ - e – receipt พิมพ์ใบเสร็จรับเงิน -ระบบ e-Form กรอกแบบฟอร์มขอรับบริการต่างๆ -ใช้สแกน QR Code ตอบรับหรือเอกสารประชุมหรือแบบฟอร์มต่าง 

๒.งานบริการ	☑ (๑)	๒.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้ -งานบริการตามภารกิจของหน่วย -งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน -งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์	หน่วยงานให้บริการงานประกันสังคม ดังนี้ -งานบริการตามภารกิจของหน่วย ป้ายแสดงแผนผังขั้นตอนขอรับบริการ ๑. ติดต่อจุดประชาสัมพันธ์ เพื่อคัดกรองเอกสาร และแยกประเภทการขอรับบริการ ๒. กดรับบัตรคิวเพื่อจัดลำดับการเข้ารับบริการด้วยความเป็นธรรม ๓. เข้ารับบริการช่องบริการต่างๆ -งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน ๑.บอร์ดประชาสัมพันธ์และชั้นวางเอกสารหรือแผ่นพับสร้างความรู้ความเข้าใจงานประกันสังคม ๒.ป้ายงานบริการ จำนวน ๓๖ กระบวนงานตามพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘  -งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ๑.ป้ายแจ้งเบอร์โทรประกันสังคมจังหวัดติดต่อกรณีเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่สุภาพหรือร้องเรียนการบริการ  ๒.ป้ายแจ้งชื่อนามสกุลเจ้าหน้าที่พร้อมโทรศัพท์และคิวอาร์โค้ดแสดงความพึงพอใจ หรือใช้ติดต่อประสานงาน หรือ ติดตามงาน 
	☑ (๑)	๒.๒ มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการ	๑.สำนักงานประกันสังคมวางแนวปฏิบัติการงดใช้สำเนาบัตรประชาชนหรือสำเนาทะเบียนบ้าน ๒.ป้ายแจ้งไม่ใช้สำเนาบัตรประชาชนหรือสำเนาทะเบียนบ้านประกอบการขอรับงานบริการ ๓.การเชื่อมโยงข้อมูลทะเบียนราษฎร์จากกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

			
	☑ (☺)	๒.๓ งานบริการที่เหมาะสม/งานบริการอื่นๆที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการ	หน่วยงานได้วิเคราะห์ข้อมูลจึงได้ออกแบบพัฒนาการบริการผู้ขอรับบริการงานประกันสังคมดังนี้ ๑.ขยายเวลาการให้บริการ จากข้อมูลส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่ต่างอำเภอจะเดินทางถึงสำนักงานขอรับบริการในช่วงเวลา ๑๐.๐๐ น.ขึ้นไปเป็นส่วนใหญ่ เมื่อเข้าสู่กระบวนการให้บริการตามภารกิจของงานต่างๆ จะเป็นเวลาใกล้หยุดพักเที่ยงของเจ้าหน้าที่ ทำให้ต้องเสียเวลารอคอยออกไปอีก หน่วยงานจึงได้บริหารจัดการเจ้าหน้าที่เพื่อขยายเวลาการให้บริการระหว่างเวลา ๑๒.๐๐ -๑๓.๐๐ น. ให้งานบริการมีความต่อเนื่อง 
			๒.เพื่อสนองนโยบายรัฐบาลไทยแลนด์ ๔.๐ หน่วยงานปรับการทำงานโดยใช้ระบบ e-Form ผ่านเว็บสำนักงานประกันสังคมสำหรับการขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมทุกกรณี โดยสำนักงานประกันสังคมเชื่อมโยงข้อมูลฐานประวัติของบุคคลกับสำนักงานทะเบียนราษฎร์ กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย จึงช่วยลดภาระการกรอกข้อความของผู้ประกันตนหรือผู้มีสิทธิ   ๓. หน่วยงานจัดหาแว่นตาเพื่อบริหารกลุ่มเป้าหมาย

			สูงอายุมีปัญหาสายตามองไม่เห็นเพื่อให้ใช้ยืมใช้ในการอ่านข้อความหรือลงนามในเอกสารต่างๆ  ๔.จัดจุดนั่งรอคอยให้กับเด็ก สตรีมีครรภ์ คนสูงอายุ คนพิการ และพระสงฆ์ 
๓.สถานที่บริการ	☑ (☺)	๓.มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ ตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	หน่วยงานมีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกตามกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ข้อ ๕ จำนวน ๑๑ รายการ ดังนี้ ๑.ทางลาด ๒.ที่นั่ง/พื้นที่จอดรถเข็นคนพิการ ๓.พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับคนพิการทางการมองเห็น ๔.ราวกันตกหรือผนังกันตก ๕.สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ ๖.จุดบริการน้ำดื่ม ๗.ห้องน้ำคนพิการ ๘.ที่จอดรถสำหรับคนพิการ ๙.สัญญาณเสียงและแสงขอความช่วยเหลือ ๑๐.ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ๑๑.ทางสัญจรสำหรับคนพิการ ๑๒.รถเข็นคนพิการ (wheel chair) และอุปกรณ์ช่วยเดิน ๔ ขา 
๔.การออกแบบระบบงาน	☑ (☺)	๔.๑ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	๑.จัดศูนย์บริการประชาชนอยู่ในบริเวณชั้นที่ ๑ ๒.จุดประชาสัมพันธ์รับเรื่อง ตรวจเอกสาร คัดแยกประเภทคำขอรับงานบริการ ๓.กดรับบัตรคิวรอขอรับบริการ ๔.ขอรับงานบริการ

			
	☑ (๖)	๔.๒ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน	หน้าเคาน์เตอร์ทำงานจะติดรูปภาพเจ้าหน้าที่พร้อมเบอร์โทรศัพท์และ QR Code เลือกหมายเลขเจ้าหน้าที่เพื่อการติดต่อติดตามหรือประสานงานตลอดจนการร้องเรียนการให้บริการ นอกจากนั้นหากไม่ได้รับความสะดวกหรือการบริการไม่สุภาพจะแจ้งเบอร์โทรประกันสังคมจังหวัด ให้ผู้รับบริการที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือไม่สุภาพหรือ ประสานงานเพื่อดำเนินแก้ไข และมี QR Code แสดงความพึงพอใจในการบริการ  
	☑ (๖)	๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้องและทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียมและข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน	๑.การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตามพรบ.อำนวยความสะดวก ฯ ๓๖ กระบวนงาน ๒.คู่มือปรากฏในระบบอินทราเน็ตของสำนักงานประกันสังคม สามารถดาวน์โหลดข้อมูลเพื่อแนวทางการปฏิบัติงานถูกต้อง ทันสมัย เป็นมาตรฐานเดียวกัน 
	☑ (๖)	๔.๔ การให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น ตอบคำถาม รูปแบบการบริการของแต่ละจุด เป็นต้น	หน่วยงานมีการดำเนินงาน ๑. ดำเนินการโครงการจัดการความรู้  ๒. แต่งตั้งคณะทำงานการจัดการความรู้ศูนย์ราชการ

สะดวก



๓.ประมวลคำถามที่พบบ่อยให้เจ้าหน้าที่ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน



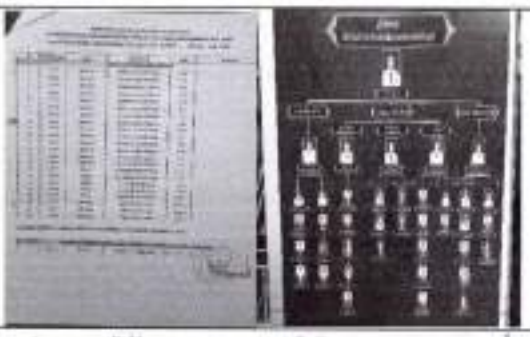
๔.ประสบการณ์ทำงานทดแทนกันในการออกหน่วยเคลื่อนที่สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเพชร อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ ทุกวันพุธที่ ๑ และ ๒ ของเดือน



๕.ประสบการณ์ทำงานทดแทนกันในช่วงเวลาพักเที่ยง

		
☑ (☺)	๔.๕มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะ การรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น	-แจ้งเตือนผู้ประกันตนมาตรา ๓๙ ให้ชำระเงินสมทบที่ขาดส่งด้วยระบบ SMS ผ่าน Smartphone -มีหนังสือแจ้งผู้ประกันตนลาออกและมีคุณสมบัติตามเงื่อนไขขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ -มีหนังสือแจ้งผู้ประกันตนหรือผู้มีสิทธิขอประโยชน์ทดแทนวินิจฉัยแล้วยังไม่มาขอรับ 
☑ (☺)	๔.๖มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์	๑.การประชาสัมพันธ์ - เว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม www.sso.go.th - Facebook สำนักงานประกันสังคม - line เช่น ไลน์กลุ่ม สปส.วัดชัยภูมิ ,สปส.โรงเรียนชัยภูมิ ,สปส.โรงงานชัยภูมิ ,สปส.หมู่บ้านชัยภูมิ -.sso.connect ๒.งานให้บริการ - e-service ในงานทะเบียนผู้ประกันตน เช่น ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน แจ้งการเข้าและออกจากงาน แจ้งการเลี่ยนชื่อหรือนามสกุล - e-payment รับชำระเงินสมทบ - e – reciept พิมพ์ใบเสร็จรับเงิน -ระบบ e-Form กรอกแบบฟอร์มขอรับบริการต่างๆ -ใช้สแกน QR Code ตอบรับหรือเอกสารในการประชุมต่างๆ 

			  
	☑ (☺)	๔.๗ มีแบบฟอร์มการขอรับบริการต่างๆที่ง่ายและไม่ซ้ำซ้อนหรือใช้แบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์	- ใช้ QR Code ตอบรับหรือเอกสารในการประชุมต่างๆ - แบบฟอร์มขอรับบริการงานประกันสังคมต่างๆ ดาวน์โหลดที่ www.sso.go.th -ใช้คำขอรับบริการ ต่างๆ แบบ e –Form  
๕.การจัดสรรบุคลากร	☑ (👍)	๕.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น	มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็นโดยกองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานประกันสังคม จะดำเนินการวิเคราะห์และประเมินความต้องการกำลังคนภาพรวมทั้งประเทศ รวมทั้งพิจารณาการโยกย้าย ของเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับปริมาณงาน

			
	☑ (๖)	๕.๒ มีการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหารหรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก	หน่วยงานได้ขยายเวลาการให้บริการช่วงพักเที่ยงเพื่อให้การบริการมีความต่อเนื่องและมีคำสั่ง ของกลุ่มงาน, ส่วนงาน, และฝ่ายมอบหมายเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานช่วงเวลาดังกล่าวอย่างชัดเจน
	☑ (๖)	๕.๓ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน	๑.ประเภทข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ -ส่งรายชื่อเข้ารับการคัดเลือกข้าราชการพลเรือนดีเด่นประจำปี ๒๕๖๓ ๒.ประเภทพนักงานประกันสังคม -ส่งรายชื่อเข้ารับการคัดเลือกรับโล่เกียรติคุณเจ้าหน้าที่ที่ทำงานดี มีคุณธรรมจริยธรรม
๒.ระบบจุดให้บริการ			
๖.บุคลากรด้านการบริการ	☑ (๖)	๖.๑มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่องเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ	การพัฒนาบุคลากรเพื่อให้มีศักยภาพและทักษะการปฏิบัติงาน ดังนี้ ๑.สำนักงานประกันสังคม -กองฝึกอบรมกำหนดแผนการพัฒนาบุคลากรเพื่อเข้ารับการอบรม ประจำปี -ศูนย์สารนิเทศ กำหนดตารางการเรียนการสอนหลักสูตรต่างผ่านระบบ e-learning ปี ๒๕๖๒ จำนวน ๓๖๓ วิชา ๒.สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิ -โครงการการจัดการความรู้ -โครงการเสริมสร้างสมรรถนะและจริยธรรมบุคลากร -มีคณะทำงานการจัดการความรู้ศูนย์ราชการสะดวก - นโยบาย Healthy Thailand กิจกรรมยืดเหยียดเข้าจังหวะและปณิธานความดี 
	☑ (๖)	๖.๒ เจ้าหน้าที่ได้รับอบรมการใช้ระบบซอฟท์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	-ส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการสื่อและการจัดทำข่าว -ส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรม"การจัดทำอินโฟกราฟิก"

			
	☑ (👍)	๖.๓ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง	หน่วยงานมีการดำเนินการพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อทำหน้าที่ทดแทนกัน โดยดำเนินการ -โครงการการจัดการความรู้ -มีทักษะและประสบการณ์ทำงานมานานมากกว่า ๑๐ - ๒๐ ปีขึ้นไป -ประสบการณ์การทำงานทดแทนกันในการออกหน่วยเคลื่อนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเพชร อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ ทุกวันพุธที่ ๑ และ ๒ ของเดือน -ประสบการณ์ทำงานทดแทนกันช่วงเวลาพักเที่ยง
	☑ (👍)	๖.๔ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ -สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ -การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต	- สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ รวบรวมคำถามที่พบบ่อย ให้เจ้าหน้าที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกันและมีประสบการณ์ทำงาน -สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ มีคำสั่งที่ แต่งตั้งคณะทำงานทำงานรายงานสถานการณ์สำคัญที่จำเป็นเร่งด่วน -การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต ๑.ให้ความช่วยเหลือกรณีผปค.เจ็บป่วยหรือทุพพลภาพไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้เจ้าหน้าที่จะให้บริการที่จุดจอดรถรับส่ง ๒.ช่วยอุ้มพาร์กแทนแม่ในกรณีแม่จะต้องเซ็นต์เอกสารต่างๆ ๓.เจ้าหน้าที่ถือค่านิยม CHANGEs ข้อ Expert & Ethics เป็นมืออาชีพ ซื่อสัตย์สุจริต และมีจริยธรรม
	☑ (😊)	๖.๕ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	๑.ตั้งกลุ่มไลน์เพื่อใช้ติดต่อสอบถามแนะนำหรือประสานงาน เช่น กลุ่มไลน์ "บวร"บ้าน,วัด,โรงเรียน,โรงงาน เป็นต้น ๒.เฟสบุ๊คสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิ ๓.จัดทำโปรแกรมคำนวนเงินชราภาพเป็นรายเดือนแจ้งให้ผู้ประกันตน ๔.ใช้ QR Code ตอบรับ/ส่งเอกสาร/รับรองรายงานการประชุม ๕.กรณีทันตกรรมทำความตกลงสถานพยาบาล (MOU)

			ไม่ต้องสำรองเงินค่าบริการทันตกรรม ๖.ให้ความสนใจสิ่งอำนวยความสะดวกคนพิการได้รับรางวัลเป็นสถานที่ที่เอื้อต่อคนพิการ ประจำปี ๒๕๕๘ และ๒๕๕๙ จากกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ และมีผลการสำรวจความพึงพอใจ โดยสรุปผลการสำรวจ ปี ๒๕๖๑ ค่าเฉลี่ย ๙๖.๔๖ สรุปผลการสำรวจ ปี ๒๕๖๒ ค่าเฉลี่ย ๙๗.๓๓
	☑ (☺)	๖.๖ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น	๑.สอบถามผ่านกลุ่มไลน์ตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง ๒.สอบถามผ่านเฟสบุ๊ค ตอบกลับภายใน ๑ วัน ๓.ติดต่อผ่านอีเมล์ ตอบกลับภายใน ๑ วัน
๗.ระบบการประเมินผลความพึงพอใจ	☑ (👍)	๗.๑ มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง	๑.ผลการสำรวจ ส่วนที่ ๓ ความไม่พึงพอใจต่อการรับบริการฯ มีหัวข้อ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ จึงได้ปรับปรุงกระบวนงานเพื่อลดจำนวนผู้เข้ามารับบริการที่สำนักงาน โดยใช้บริการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ระบบ e-service การส่งข้อมูลขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน เปลี่ยนชื่อ นามสกุล การเลือกหรือเปลี่ยนสถานพยาบาล e-payment การชำระเงินสมทบ sso connect mobile การตรวจสอบสิทธิรักษาพยาบาลและกรณีชราภาพ e-receipt การพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน ๒.หัวข้อด้านการพูดจาไม่เพราะ ๒.๑จัดทำกิจกรรมเช้าจังหวะยืดเหยียด เวลา ๑๔.๐๐ – ๑๔.๑๐ น. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ ได้ผ่อนคลายการทำงาน ๒.๒ กิจกรรมปณิธานความดีทุกวันพระ (ตรงกับวันทำการ) เวลา ๐๘.๐๐ – ๐๘.๓๐ น. เพื่อส่งเสริมเจ้าหน้าที่คิดดีพูดดี ทำดี ตามหลักธรรมพุทธศาสนา ๒.๓ มีค่านิยม CHANGEs ข้อ Expert & Ethics เป็นมืออาชีพ ซื่อสัตย์สุจริต และมีจริยธรรม พร้อมการส่งมอบงานบริการที่มีคุณค่าด้วยไมตรีจิตและมีมิตรภาพ
	☑ (👍)	๗.๒ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	มีการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ๒ หน่วยงาน ประกอบด้วย -สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิ ข้อมูลการสำรวจ ส่วนที่ ๓ ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อาชีพ และเรื่องที่มาขอรับบริการ ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่างๆ เช่น ด้านกระบวนงานให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านข้อมูลข่าวสาร ส่วนที่ ๓ ความไม่พึงพอใจต่อการรับบริการ เช่น โปรด

			ระบุสิ่งที่ท่านไม่ประทับใจ/ไม่พึงพอใจในการรับบริการ (ถ้ามี) ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไข โดยสรุปผลสำรวจ ดังนี้ ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยเฉลี่ย เท่ากับ ร้อยละ ๙๖.๕๖ ปี พ.ศ ๒๕๖๒ โดยเฉลี่ย เท่ากับ ร้อยละ ๙๗.๓๓ -กองวิจัยและพัฒนา (ปี ๒๕๖๒) ความพึงพอใจในภาพรวม คะแนน ๔.๓๗๒
๘.คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน	☑ (☺)	๘.๑ วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน)	๑.ปฏิบัติงานให้บริการแล้วเสร็จ ตาม พรบ.อำนวยความสะดวก พ.ศ. ๒๕๓๘ ครบรายการ ๓๖ กระบวนงาน ๒.การติดต่อสื่อสารหรือรับส่งหนังสือราชการผ่านระบบอินทราเน็ต ของสำนักงานประกันสังคม (sso intranet) สามารถเรียกข้อมูลใช้งานได้ตลอดเวลา โดยมี Username และ Password อนุมัติเข้าระบบใช้งาน ๓. มีระบบการบันทึก การตรวจสอบและการรายงานผลการดำเนินงาน ผ่าน Online ๔.ประชาชนเข้าถึงบริการง่าย สะดวก และตลอดเวลา เช่น ค้นหาข้อมูลเว็บไซต์ www.sso.go.th ระบบ e-service การส่งข้อมูลขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน เปลี่ยนชื่อ นามสกุล การเลือกหรือเปลี่ยนสถานพยาบาล ระบบe-payment การชำระเงินสมทบ sso connect mobile การตรวจสอบสิทธิรักษาพยาบาล e-receipt การพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน เฟสบุ๊ค ผู้ประกันตนมาตรา ๔๐ สมัครและชำระเงินสมทบผ่านร้านสะดวกซื้อ เป็นต้น
	☑ (☺)	๘.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนผู้รับบริการรวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	กรณีไม่ได้รับความสะดวก ต้องการร้องเรียนหรือเสนอแนะการบริการ ๑.ป้ายแจ้งเบอร์โทรศัพท์ประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิ ๒. มีกล่องรับแสดงความคิดเห็น ๓.สายด่วน ๑๕๐๖ กระทรวงแรงงาน กด ๑ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ๔.ไลน์กลุ่ม "บวร"บ้าน วัด โรงเรียน โรงงาน ๕.เฟสบุ๊คสำนักงานประกันสังคม
	☑ (☺)	๘.๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนมีการดำเนินการ ดังนี้ ๑. สำนักงานประกันสังคม ได้วางแนวปฏิบัติการบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียน โดยกำหนดการแก้ไขหรือให้ความช่วยเหลือต่างๆ เพื่อให้ผู้ร้องหรือผู้ประกันตนได้รับตามสิทธิอันพึงมีพึงได้ รวมทั้งการเป็นกลางในการไกล่เกลี่ยระหว่างสำนักงาน เจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคม กับผู้ร้อง/ผู้ประกันตนหรือกับ

			หน่วยงานอื่นๆ กรณีที่ผู้ร้องหรือผู้ประกันตนยื่นร้องเรียนผ่าน ทั้งนี้เพื่อลดความขัดแย้งสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์การให้แล้วเสร็จภายใน ๒๕ วันทำการและให้รายงานผ่านระบบ Online sso-cp ๒. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิ วางระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนและกำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ๓. แจ้งเบอร์โทรศัพท์ประกันสังคมจังหวัด เพื่อใช้ติดต่อกรณีเจ้าหน้าที่บริการไม่สุภาพ ๔. สำนักงานประกันสังคม กำหนดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเป็นตัวชี้วัดการทำงานของประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิ โดยมีผลการดำเนินงานจำนวนข้อร้องเรียนของผู้ประกันตนในระบบประกันสังคมที่ได้รับการแก้ไขภายใน ๒๕ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง จึงมีผลการดำเนินงานบริหารจัดการข้อร้องเรียนของผู้ประกันตนในระบบประกันสังคมที่ได้รับการแก้ไขภายใน ๒๕ วันทำการสามารถปฏิบัติได้ร้อยละ ๑๐๐
๙.ช่องทางการให้บริการ	☑ (☺)	มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการการให้คำปรึกษารวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือศูนย์Hotline หรือช่องทางอื่นๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	ได้มีการพัฒนาช่องทางการให้บริการที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงยุคปัจจุบันที่เป็นดิจิทัล ๑.ไลน์กลุ่มเพื่อใช้ติดต่อสอบถามแนะนำหรือประสานงาน เช่น กลุ่มไลน์ "บวร" บ้าน,วัด,โรงเรียน ,โรงงาน เป็นต้น ๒.เฟสบุ๊คสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิ ๓. สายด่วนกระทรวงแรงงาน ๑๕๐๖ กด ๑ ๔.อีเมล์สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิ
๑๐.ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน	☑ (☺)	๑๐.๑ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	หน่วยงานได้มีการดำเนินงานศูนย์ราชการสะดวกเพื่อประชาชนอย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินการ ๑.มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานและมอบหมายหน้าที่เตรียมความพร้อมการตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ๒.ประชุมซักซ้อมความเข้าใจ วางแผนการดำเนินงานและแก้ไขปัญหาต่าง ๓.สำรวจความต้องการจากประชาชน
	☑ (☺)	๑๐.๒ มีระบบการติดตามการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งนี้กรณีเกิดปัญหาอาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาตามความเหมาะสม	หน่วยงานได้มีเตรียมการเพื่อแก้ไขปัญหาในพื้นที่โดยมี ๑.คำสั่งที่แต่งตั้งคณะทำงานรายงานสถานการณ์สำคัญที่จำเป็นเร่งด่วน ๒.คำสั่งแต่งตั้งและมอบหมายหน้าที่ออกติดตามเร่งรัดหนี้และเงินสมทบและลงนามในใบเสร็จรับเงินนอกสถานที่ราชการประจำปี

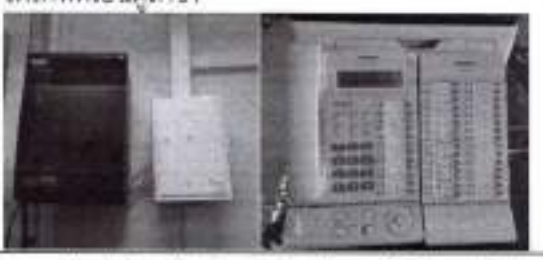
			๓.คำสั่งแต่งตั้งและมอบหมายหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่รับเงินสมทบและออกใบเสร็จรับเงินตามโครงการรับเงินสมทบมาตรา ๔๐ นอกสถานที่ด้วยระบบสารสนเทศ
๑๑.การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย	☑ (☺)	มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้บริการบริการที่ดีขึ้น	๑. ตอบสนองการสู่โลกดิจิทัล -ระบบ e-service การส่งข้อมูลขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน เปลี่ยนชื่อ นามสกุล การเลือกหรือเปลี่ยนสถานพยาบาล -ระบบ-e-payment การชำระเงินสมทบ -sso connect mobile การตรวจสอบสิทธิรักษาพยาบาล - e-receipt การพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน - เฟสบุ๊ค -จัดทำโปรแกรมคำนวนเงินชราภาพเป็นรายเดือนแจ้งให้ผู้ประกันตน -ใช้ QR Code ตอบรับ/ส่งเอกสาร/รับรองรายงานการประชุม ๒.พัฒนาการบริการ -ทำความตกลงกับสถานพยาบาล (MOU) ไม่ต้องสำรองเงินค่าบริการทันตกรรม ๓. สร้างภาพลักษณ์องค์การไร้สะอาดปราศจากทุจริต -ปฏิบัติการรับชำระเงินสมทบผู้ประกันตนมาตรา ๔๐ นอกสถานที่ด้วยระบบสารสนเทศผ่านระบบเครือข่ายเสมือน (Virtual Private Network : VPN) ตามคำสั่งจังหวัดชัยภูมิที่๓๓๒/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๓ และนอกสถานที่เพื่อติดตามเร่งรัดหนี้ ตามคำสั่งจังหวัดชัยภูมิที่ ๓๓๑/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๒๑ มกราคม ๒๕๖๓ ๔.พัฒนาบุคลากร ๑.Healthy Thailand โดยจัดกิจกรรมยืดเหยียดเข้าจังหวะ เวลา ๑๔.๐๐ – ๑๔.๒๐ น.และปณิธานความดี สวดมนต์และนั่งสมาธิทุกวันพระตรงกับวันทำการเวลา ๐๘.๐๐ – ๐๘.๓๐ น.
๑๒.การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน	☑ (☺)	๑๒.๑ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพท์ที่ดีอย่างต่อเนื่องและการให้บริการได้ถูกต้องรวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสียและเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	๑.ตอบสนองการเปลี่ยนแปลงสู่โลกดิจิทัล -ระบบ e-service การส่งข้อมูลขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน เปลี่ยนชื่อ นามสกุล การเลือกหรือเปลี่ยนสถานพยาบาล -ระบบ-e-payment การชำระเงินสมทบ -sso connect mobile การตรวจสอบสิทธิรักษาพยาบาล - e-receipt การพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน

			- เฟสบุ๊ค -จัดทำโปรแกรมคำนวนเงินชราภาพเป็นรายเดือนแจ้งให้ผู้ประกันตน -ใช้ QR Code ตอบรับ/ส่งเอกสาร/รับรองรายงานการประชุม -ทำความตกลงกับสถานพยาบาล (MOU) ไม่ต้องสำรองเงินค่าบริการทันตกรรม ๒. พัฒนาการเจ้าหน้าที่เพื่อส่งมอบงานบริการให้พึงพอใจ -Healthy Thailand กิจกรรมยืดเหยียดเข้าจังหวะและปณิธานความดี -โครงการการจัดการความรู้ -โครงการเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากรด้านคุณธรรมและจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม
	☑ (๖)	๑๒.๒ มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและค้นหาข้อมูลที่ง่าย	คู่มือการปฏิบัติงานจะปรากฏการเชื่อมต่อระบบอินทราเน็ตที่ www.intranet.sso.go.th โดยสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ เจ้าหน้าที่เข้าใช้งานผ่านระบบโดยกำหนด Username และ Password ที่ได้รับการอนุมัติก่อนเข้าใช้ ค้นหาง่าย และสะดวก มีข้อมูลทันสมัยส่งผลให้การปฏิบัติงานถูกต้อง ครบถ้วนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน 
๑๓.การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง	☑ (๖)	๑๓.๑ การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่เพื่อป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น	การพัฒนาเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน -โครงการเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากรด้านคุณธรรมและจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม -โครงการการจัดการความรู้ -Healthy Thailand (กิจกรรมยืดเหยียดเข้าจังหวะ ,ปณิธานความดี) -ส่งเจ้าหน้าที่เข้าร่วมฝึกอบรม การจัดทำอินโฟกราฟิกเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร -ส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมตามแผนฝึกอบรมประจำปี ของกองฝึกอบรม สำนักงานประกันสังคม -แจ้งแผนการเรียน e-learning ของศูนย์สารนิเทศ สำนักงานประกันสังคม ประจำปี

	☑ (☺)	๑๓.๒ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานและการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	ได้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานและการปรับปรุงงาน โดยการจัดโครงการการจัดการความรู้ โดยมีปัญหาด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจกลุ่มผู้ประกอบอาชีพอิสระให้เข้าสมัครขึ้นทะเบียนประกันสังคมให้ครบถ้วน ตามเป้าหมายประกันสังคมกำหนด จึงได้สร้างนวัตกรรมด้วยการสื่อสารกลุ่มเป้าหมายเป็นเพลง ม๔๐ และจัดทำคลิปเผยแพร่ใน เฟสบุ๊ค และยูทูป ให้ประชาชนทั่วไปอย่างแพร่หลาย
๑๔.บุคลากรด้านเทคนิค	☑ (👍)	๑๔.๑ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการและโปรแกรมประยุกต์การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน	๑.สำนักงานประกันสังคม ตกลงจ้างบริษัท สตรีมไอ.ที คอนซัลติ้ง จำกัด ซ่อมแซมและการจ้างบำรุงรักษาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ให้มั่นคงปลอดภัย ๒.สำนักงานประกันสังคม ตกลงจ้างธุรกิจร่วมค้า เอสซีพีซีบำรุงรักษาอุปกรณ์ระบบประชุม สัมมนา ฝึกอบรม VDO Conference งานประกันสังคม ๓. ส่วนงานทะเบียนและประสานการแพทย์รับผิดชอบดูแลระบบคอมพิวเตอร์ภายในสำนักงานและมีปัญหาระบบการใช้งานประสานบริษัทฯในความตกลงดำเนินการแก้ไข ๔.ฝ่ายบริหารทั่วไปรับผิดชอบดูแลอุปกรณ์ระบบประชุมฯ มีปัญหาระบบการใช้งานประสานบริษัทฯในความตกลงดำเนินการแก้ไข ๕.ส่งเจ้าหน้าที่เข้าการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องโดยสำนักเทคโนโลยีและสารสนเทศ สำนักงานประกันสังคม
	☑ (👍)	๑๔.๒ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถดังนี้ -ตอบคำถามและแก้ไขปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ -อธิบายลักษณะปัญหาระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ	๑.ระบบคอมพิวเตอร์ - เจ้าหน้าที่ส่วนงานทะเบียนและประสานการแพทย์ โดยนางสาวสมลักษณ์ คุณทรัพย์ ตำแหน่งนักวิชาการประกันสังคม สามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบและการอธิบายลักษณะปัญหาระบบเครือข่ายเชื่อมต่อสัญญาณเพื่อประสานงานกับผู้ให้บริการกับบริษัท สตรีมไอ.ที คอนซัลติ้ง จำกัด ดำเนินการแก้ไขตามระยะเวลากำหนดในสัญญา ๒.ระบบประชุม สัมมนา ฯ -เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป โดยนางสาวสอ้อน หมู่เพชร ตำแหน่งนักวิชาการประกันสังคมนายศรชัย แก้วนอก ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประกันสังคม สามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบและการอธิบายลักษณะปัญหาระบบเครือข่ายเชื่อมต่อสัญญาณเพื่อประสานงานกับธุรกิจร่วมค้า เอส ซี พี ซี

			ดำเนินการแก้ไขตามระยะเวลากำหนดในสัญญา
๑๕.ระบบฐานข้อมูล	☑ (๑)	๑๕.๑ มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	๑.บันทึกข้อมูลผ่านโปรแกรม K , Y และ INET การตรวจสอบข้อมูลระบบ online CICSEMC งานทะเบียน CICSAP งานสิทธิประโยชน์ CICSAC งานการเงินและบัญชี ๒.การรายงานผ่านระบบ TSO และ VDR การรายงานผลงานต่างๆ โดยสำนักเทคโนโลยีและสารสนเทศ สำนักงานประกันสังคม เป็นศูนย์กลางการประมวลผลข้อมูล 
	☑ (๑)	๑๕.๒ มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	สำนักเทคโนโลยีและสารสนเทศ สำนักงานประกันสังคม เป็นศูนย์กลางการประมวลผลข้อมูลการปฏิบัติงานเข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและพัฒนาระบบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม
๑๖.ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	☑ (๑)	๑๖.๑ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่องและปลอดภัยโดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารหรือแผนอื่นที่กำหนด	สำนักเทคโนโลยีและสารสนเทศจะมีหน่วยประมวลผลกลางของฐานข้อมูล และมีระบบความมั่นคงปลอดภัยการเข้าถึงข้อมูลโดยกำหนด Username และ Password ของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนและอื่นๆ ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารหรือแผนอื่นที่กำหนด
	☑ (๑)	๑๖.๒ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	มีการบันทึกข้อมูลโดยเจ้าหน้าที่ผ่านโปรแกรม K , Y และ INET และการค้นหาข้อมูลให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เพื่อตอบคำถาม คำตอบและแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์ของเจ้าหน้าที่โดยสามารถการตรวจสอบข้อมูลระบบ online CICSEMC งานทะเบียน CICSAP งานสิทธิประโยชน์ CICSAC งานการเงินและบัญชี และระบบTSO และVDR การ

			รายงานผลงานต่างๆ โดยสำนักเทคโนโลยีและสารสนเทศ สำนักงานประกันสังคม เป็นศูนย์ประมวลผลกลางของข้อมูล
๑๗.การบูรณาการวางแผนระบบ	☑ (☺)	มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้งการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า 	มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด ๑.การเชื่อมโยงข้อมูลสำนักทะเบียนราษฎร์ (กรมการปกครอง)ในการใช้สิทธิ์ตรวจฐานข้อมูลบุคคลโดยไม่ต้องใช้บัตรประชาชนหรือสำเนาทะเบียนบ้าน ๒.การเชื่อมโยงข้อมูลกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เพื่อติดตามให้นิติบุคคลรายใหม่ขึ้นทะเบียนประกันสังคมให้ครบถ้วน ๓.เชื่อมโยงข้อมูลกรมการจัดหางาน โดยติดตั้งตู้หางานอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิ (Job Box) เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ว่างงานค้นหาตำแหน่งงานที่สนใจ ๔.ลงพื้นที่ร่วมกับหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงาน จังหวัดชัยภูมิประกอบด้วย สำนักงานจัดหางานจังหวัด สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด สำนักงานแรงงานจังหวัด ตรวจสถานประกอบการที่มีความเสี่ยงให้ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน ๕.ลงพื้นที่ร่วมกับโรงพยาบาลชัยภูมิตรวจเยี่ยมผู้ประกันตนทุพพลภาพ ณ.ภูมิลำเนา พร้อมมอบชุดของเยี่ยมเพื่อบำรุงขวัญและกำลังใจตลอดติดตามการรับประโยชน์ทดแทนที่สั่งจ่ายทางไปรษณีย์เป็นรายเดือน
๑๘. การพัฒนาระบบการให้บริการ online	☑ (☺)	๑๘.มีการพัฒนาระบบการให้บริการซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสม	พัฒนางานประชาสัมพันธ์ ๑.ตั้งกลุ่มไลน์"บวร"บ้าน วัด โรงเรียน โรงงาน เพื่อการติดต่อการสื่อสาร ประสานงาน หรือร้องเรียนตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง ๒.เฟสบุ๊ค เพื่อการติดต่อการสื่อสาร ประสานงาน หรือร้องเรียน ตอบกลับภายใน ๑ วัน ๓.อีเมล์ เพื่อการติดต่อการสื่อสาร ประสานงาน หรือร้องเรียนตอบกลับภายใน ๑ วัน ๔.กำหนดแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนอย่างชัดเจน

๑๙.เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์	☑ (👍)	๑๙.๑ มีระบบ/แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์อย่างชัดเจนโดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่องและอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิตและบริการ	การติดต่อโทรศัพท์จะผ่านโอเปเรเตอร์แจ้งการติดต่อที่กำหนดหมายเลขโทรศัพท์ประจำแต่ละกลุ่มงานส่วนงานและฝ่ายและมีการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้รับสายเป็นผู้ชี้แจงทำความเข้าใจเพื่อให้เกิดความสะดวกและหากผู้รับบริการต้องการติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรงจะโอนสายให้หรือบันทึกไว้เพื่อแจ้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานติดต่อกลับและหน่วยงานแผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์กำหนดวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ผ่านการดำเนินงาน ดังนี้ -โครงการการจัดการความรู้ -โครงการเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากรด้านคุณธรรมและจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม -คำสั่งที่แต่งตั้งคณะทำงานและมอบหมายหน้าที่เตรียมความพร้อมการตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
	☑ (👍)	๑๙.๒ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ -มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพใช้งานได้เสียงฟังชัดเจน -สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไปได้ -มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการเพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ -มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	การเชื่อมต่อเครือข่ายโทรศัพท์โดยบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ดูแลการทำงานหากมีปัญหาขัดข้องสัญญาณฝ่ายบริหารทั่วไปจะดำเนินการติดต่อช่างเข้าดำเนินการแก้ไขภายใน ๑ - ๒ วัน ระบบการติดต่อทางโทรศัพท์สายครั้งแรกติดต่อผ่านโอเปอเรเตอร์ และสามารถติดต่อหมายเลขส่งต่อไปกลุ่มงานและส่วนงานต่างๆ ที่มีหมายเลขเชื่อมต่อภายในจำนวน ๓๒ คู่สายโดยเป็นระบบโทรศัพท์เป็นคู่สาขา 
๒๐.การพัฒนาระบบ Call center	☑ (☺)	๒๐.๑ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call center ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ -สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งต่อ -มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการเพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ -มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	๑.การติดต่อโทรศัพท์จะผ่านโอเปเรเตอร์แจ้งการติดต่อที่กำหนดหมายเลขโทรศัพท์ประจำแต่ละกลุ่มงานส่วนงานและฝ่ายและมีการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้รับสายเป็นผู้ชี้แจงทำความเข้าใจเพื่อให้เกิดความสะดวกและหากผู้รับบริการต้องการติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรงจะโอนสายให้หรือบันทึกไว้เพื่อแจ้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานติดต่อกลับ -ติดต่อผ่านสายด่วนกระทรวงแรงงาน ๑๕๐๖ กด ๑ บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง

	☑ (☺)	๒๐.๒ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call center ไว้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน ๕ % - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก	มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการ Call center ไว้อย่างชัดเจน - โทรศัพท์ดังไม่ควรเกิน ๓ ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายรับหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรกไม่เกิน๕ % - การให้บริการได้สำเร็จในติดต่อครั้งแรก
	☑ (☺)	๒๐.๓ เจ้าหน้าที่ Call center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด	เจ้าหน้าที่ Call center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด
๒๑.การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น	☑ (☺)	๒๑. มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติโดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญเช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูล สารสนเทศคู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ เป็นต้น 	แผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติโดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญจะใช้อาคารสำนักงานชั่วคราว ดังนี้ ๑. สำนักงานเทศบาลเมืองชัยภูมิ ๓๔๕ ถนนบรรณาการ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ๒. สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ถนนองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ สาย ๑ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ
๔.เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม			
๒๒.การขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรม	☑ (☺)	คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ	๑.ตั้งกลุ่มไลน์โรงพยาบาลชัยภูมิเพื่อสื่อสารให้ความรู้ ประสานงาน ติดตาม ร้องเรียน เกี่ยวกับการรักษาพยาบาลให้มีความสะดวก รวดเร็ว ๒.ตั้งกลุ่มไลน์ "บวร" บ้าน,วัด,โรงเรียน,โรงงาน เพื่อประชาสัมพันธ์ ประสานงาน ติดตาม ร้องเรียน เสนอแนะงานประกันสังคม ให้มีความสะดวก ง่าย และรวดเร็ว ๓.จัดทำโปรแกรมคำนวนประโยชน์ทดแทน กรณีชราภาพเป็นรายเดือน ๔.ใช้คิวอาร์โค้ดส่งข้อมูลการแบบตอบรับ และรับเอกสารการประชุม
๒๓.การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (เกณฑ์เพื่อรองรับไทยแลนด์ ๔.๐)	☑ (☺)	ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ - วิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์	๑.ปรับเปลี่ยนการบริการสู่โลกดิจิทัล - ระบบ e-service การส่งข้อมูลขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน เปลี่ยนชื่อ นามสกุล การเลือกหรือเปลี่ยนสถานพยาบาล - ระบบ e-payment การชำระเงินสมทบ - sso connect mobile การตรวจสอบสิทธิรักษาพยาบาล

			- e-receipt การพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน - ใช้ QR Code ตอบรับ/ส่งเอกสาร/รับรองรายงานการประชุม - ใช้ระบบสารสนเทศผ่านระบบเครือข่ายเสมือน (Virtual Private Network : VPN) การออกหน่วยบริการชำระเงินสมทบนอกพื้นที่ ๒.ปรับเปลี่ยนรูปแบบการประชาสัมพันธ์ - ตั้งกลุ่มไลน์โรงพยาบาลชัยภูมิเพื่อสื่อสารให้ความรู้ ประสานงาน ติดตาม ร้องเรียน เกี่ยวกับการรักษาพยาบาลให้มีความสะดวก รวดเร็ว และตั้งกลุ่มไลน์ "บวร" บ้าน,วัด,โรงเรียน,โรงงาน เพื่อประชาสัมพันธ์ ประสานงาน ติดตาม ร้องเรียน เสนอแนะงานประกันสังคมให้มีความสะดวก ง่ายและรวดเร็ว ๒.จัดทำคลิปเผยแพร่ทางเฟสบุ๊ค ยูทูป ๓.ประชุมอบรมผ่านระบบ VDO Conferance ๔.ใช้อีเมล์รับส่งเอสาร
๒๔.การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ	☑ (☺)	ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น 	ความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกมากกว่าแห่งอื่น ๑.พัฒนางานบริการ - จัดจุดรอคอยที่เป็นโซฟารองรับผู้รับบริการที่เป็นเด็ก สตรีมีครรภ์ คนสูงอายุและคนพิการเป็นการเฉพาะ ๒.การพัฒนาเจ้าหน้าที่รองรับการบริการ - โครงการเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากรด้านคุณธรรมและจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม - โครงการการจัดการความรู้ - Healthy Thailand (กิจกรรมยืดเหยียดเข้าจังหวะ ,ปณิธานความดี) - ส่งเจ้าหน้าที่เข้าร่วมฝึกอบรม การจัดทำอินโฟกราฟิกเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์ - ส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมตามแผนฝึกอบรมประจำปี ของกองฝึกอบรม สำนักงานประกันสังคม - แจ้งแผนการเรียน e-learning ของศูนย์สารนิเทศ สำนักงานประกันสังคม ประจำปี -แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อเป็นศูนย์ราชการสะดวกของประชาชนอย่างต่อเนื่อง - ออกหน่วยเคลื่อนที่พื้นที่อำเภอห่างไกลเดือนละ ๒ ครั้ง โดยบูรณาการร่วมกับสำนักงานเทศบาลส่วนตำบลบ้านเพ็ชร อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ - เชื่อมโยงข้อมูลกรมการจัดหางาน โดยติดตั้งตู้หางาน



อิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิ (Job Box)

- ตรวจเยี่ยมผู้ทุพพลภาพ ณ ภูมิลำเนาร่วมกับโรงพยาบาลชัยภูมิ และสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดชัยภูมิ
- มีกลุ่มไลน์อำนวยความสะดวกให้บริการผู้ประกันตน และ ถาม-ตอบ โดยมีต้องเดินทางมารับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคม
- ใช้คิวอาร์โค้ด (QR Code) ตอบรับและรับส่งเอกสารต่าง ๆ เช่น การประชุมอนุกรรมการประกันสังคมจังหวัดฯ
- มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่า ๑๓ รายการ ประกอบด้วย รถเข็นคนพิการ (wheel chair) และอุปกรณ์ช่วยเดิน ๔ ขา
- สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการคนพิการได้รับใบประกาศรางวัลระดับชมเชย ปี ๒๕๕๘ -๒๕๕๙ เป็นสถานที่ที่เอื้อต่อคนพิการ ประกอบด้วย

๑.ที่จอดรถคนพิการ

๒.ทางลาดคนพิการ

๓.ป้ายสัญลักษณ์



เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
๑.ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ	แบบสำรวจความความพึงพอใจการให้บริการ ประกอบด้วย ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่างๆ ๒.๑ ด้านกระบวนการให้บริการ ๒.๒ ด้านสิ่งอำนวนความสะดวก ๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๒.๔ ด้านข้อมูลข่าวสาร ส่วนที่ ๓ ความไม่พึงพอใจต่อการรับบริการ ๓.๑ โปรดระบุสิ่งที่ท่านไม่ประทับใจ ๓.๒ ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไข สรุปผลการสำรวจ ปี ๒๕๖๑ ค่าเฉลี่ย ๙๖.๔๖ สรุปผลการสำรวจ ปี ๒๕๖๒ ค่าเฉลี่ย ๙๗.๓๓	
๒.ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง	กรณีขอรับบริการขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนมาตรา ๓๙ มีระยะเวลาแล้วเสร็จภายใน ๒๐ นาที (ตามพรบ.อำนวยความสะดวกฯ) ๑.ผู้ประกันตนยื่นเอกสารที่จุดประชาสัมพันธ์ ดำเนินการตรวจฐานข้อมูลในระบบความเป็นผู้ประกันตน ด้วยเลขบัตรประชาชน ๑๓ หลัก สำเนาบัญชีเงินฝากธนาคารในความตกลง เพื่อชำระเงินสมทบรายเดือนๆละ ๔๓๒ บาท กรอกแบบฟอร์มคำขอเป็นผู้ประกันตนมาตรา ๓๙ แล้วเสร็จภายใน ๓ นาที ๒.เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ กดบัตรคิว แล้วเสร็จภายใน ๓ นาที ๓.เข้าพบเจ้าหน้าที่ช่องรับบริการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตนมาตรา ๓๙ สอบถามข้อมูลค่าจ้าง เลือกโรงพยาบาล ตรวจสอบการชำระเงินสมทบ เป็นต้น บันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบประกันสังคม แล้วเสร็จภายใน ๑๐ – ๑๕ นาที	
๓.การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ	-การนำเทคโนโลยีมาช่วยงานบริการ ๓.การประชาสัมพันธ์ภารกิจ สอบถามข้อมูล รับข้อร้องเรียน ผ่านไลน์กลุ่ม ๖บวร๖ประกอบด้วย ๓.๑ ไลน์กลุ่ม วัด มีสมาชิก ๓๑ คน ๓.๒ ไลน์กลุ่ม โรงเรียน มีสมาชิก ๓๑๓ คน ๓.๓ ไลน์กลุ่มหมู่บ้าน ๑ มีสมาชิก ๒๒๓ คน ไลน์กลุ่มหมู่บ้าน ๒ มีสมาชิก ๓๖๕ คน ๓.๔ ไลน์กลุ่มโรงงาน มีสมาชิก ๒๘๕ คน โดยมีการรับสมาชิกเข้าร่วมกลุ่มด้วยการสแกน QR Code ของไลน์กลุ่ม ทั้งนี้ เลขาธิการสำนักงานประกันสังคม ประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิ หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้าส่วนงาน หัวหน้าฝ่าย ได้เข้าร่วมเป็นสมาชิก และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบไลน์กลุ่มอย่างชัดเจน เพื่อทำหน้าที่ ส่งข้อมูลภารกิจขององค์กร สอบถามข้อมูลจะมีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง และบริการรับข้อร้องเรียน ๒.การจัดการประชุมโครงการต่างๆ จะใช้ QR Code เพื่อแจ้งการตอบรับ ส่งเอกสารต่างๆ รับรองรายงาน ประกอบด้วย ๒.๑ โครงการประชุมชี้แจงให้ความรู้งานประกันสังคม ๔รุ่นๆละ ๔๐ คน ๒.๒ โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการแก่นายจ้างเพื่อจัดทำข้อมูลและชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ๒รุ่นๆละ ๔๐	

	คน ๒.๓ โครงการส่งเสริมสุขภาพป้องกันโรคเชิงรุกในสถานประกอบการ ๔ รุ่นๆละ ๔๐ คน ๒.๔ โครงการพัฒนาศักยภาพแกนนำเครือข่ายประกันสังคม ๓๕ คน ๒.๖ ประชุมอนุกรรมการประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิ ๖ ครั้งๆละ ๑๑ คน ๓.ระบบ e-Service ๓.๑ เข้าเว็บสำนักงานประกันสังคม www.sso.go.th หรือ สแกน QR Code ๓.๒ เลือกสถานประกอบการ และ เลือกทำขอทำธุรกรรมผ่านอินเตอร์เน็ต ๓.๓ อ่านข้อความที่ปรากฏและยอมรับ กรอกข้อมูลลงทะเบียนพร้อม e-mail ๓.๔ พิมพ์แบบสปส.๑-๐๕ ที่ได้รับทาง e-mail นำส่งที่สำนักงานประกันสังคมเพื่ออนุมัติ Username / password ๓.๕ รับ Username / password ทาง e-mail เข้าใช้บริการ ดังนี้ ๑.ใช้บริการแจ้งขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน (สปส.๑-๐๓) ๒.แจ้งเปลี่ยนแปลงข้อมูลผู้ประกันตน (สปส.๖-๑๐) ๓.แจ้งสิ้นสภาพผู้ประกันตน(สปส.๖-๐๙) ๔.จัดทำข้อมูลเงินสมทบ ๕.ชำระเงินสมทบผ่าน e-Payment จากผลการดำเนินงานบันทึกข้อมูลผ่านระบบอินเตอร์เน็ต เดือนมกราคม ๒๕๖๓ บันทึกข้อมูลผู้ประกันตนทั้งสิ้น จำนวน ๒๘,๓๐๒ รายการ ข้อมูลผู้ประกันตนส่งผ่าน Internet จำนวน ๒๒,๖๑๒ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๑๗ ๔.ระบบ e-Payment ๔.๑ นายจ้างทำข้อตกลงธนาคาร ๔.๒ ทำข้อตกลงกับธนาคาร ขอ Username / password จากธนาคาร ในความตกลงประกอบด้วย ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ซิตี้แบงค์ ธนาคารมิซูโฮ ธนาคาร เอสเอ็มบีซี หรือใช้สแกน QR Code ของธนาคารที่ต้องการใช้บริการติดต่อกับธนาคารโดยตรง ธนาคารดำเนินการ ๗- ๑๔ วัน ๔.๓ นายจ้างได้รับ Username / password จากธนาคาร เข้าสู่ระบบ www.sso.go.th เลือกส่งข้อมูลเงินสมทบ จัดทำข้อมูลเงินสมทบ เลือกธนาคาร เลือกชำระเงินสมทบผ่านระบบ e –Payment ตรวจสอบและยืนยันข้อมูล โดยผลการดำเนินงาน เดือนมกราคม ๒๕๖๓ นายจ้างมีผู้ประกันตน ขนาด ๑- ๔๙ ส่งเงินสมทบ ๑,๒๗๑ รายคิดเป็นร้อยละ ๑๘.๖๑ และนายจ้างมีผู้ประกันตนขนาด ๕๐ คนขึ้นไป ส่งเงินสมทบ ๑๖๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๙๗ ๕. e-Receipt ๕.๑ เข้าสู่ระบบ www.sso.go.th หรือสแกน QR Code ๕.๒ ทำรายการเลือกส่งใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ เลือกหัวข้อ ข้อมูลใบเสร็จรับเงิน ๕.๓ บันทึกกำหนดวันที่ชำระเงิน ๕.๔ เลือกหัวข้อกองทุนประกันสังคมตรวจดูรายละเอียดใบเสร็จรับเงิน ถูกต้องแล้วสั่งพิมพ์ -การติดตามสถานะงานบริการ ๑. ระบบ Online CICSEMC ใช้บันทึกข้อมูลและตรวจสอบงานทะเบียน ๒. ระบบ Online CICSAP ใช้บันทึกข้อมูลและตรวจสอบงานสิทธิประโยชน์ ๓. ระบบ Online CICSAC ใช้บันทึกมูลและตรวจสอบงานการเงินและบัญชี ๔.รายงานผลการดำเนินงาน VDR โดยสำนักเทคโนโลยีและสารสนเทศ สำนักงานประกันสังคม เป็นศูนย์ประมวลผลกลางของข้อมูล -ระบบการร้องเรียน ๑. สำนักงานประกันสังคม ได้วางแนวปฏิบัติการบริหารจัดการ	

	เรื่องร้องเรียน โดยกำหนดการแก้ไขหรือให้ความช่วยเหลือต่างๆ เพื่อให้ผู้ร้องหรือผู้ประกันตนได้รับตามสิทธิอันพึงมีพึงได้ รวมทั้งการเป็นกลางในการไกล่เกลี่ยระหว่างสำนักงาน เจ้าหน้าที่ของสำนักงานประกันสังคมกับผู้ร้อง/ผู้ประกันตนหรือกับหน่วยงานอื่นๆ กรณีที่ผู้ร้องหรือผู้ประกันตนร้องเรียนผ่าน ทั้งนี้เพื่อลดความขัดแย้งสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร ให้แล้วเสร็จภายใน ๒๕ วันทำการและให้รายงานผ่านระบบ Online sso-cp ๒. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิ วางระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนและกำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ๓. แจ้งเบอร์โทรศัพท์ประกันสังคมจังหวัด เพื่อใช้ติดต่อกรณีเจ้าหน้าที่บริการไม่สุภาพ ๔. สำนักงานประกันสังคม กำหนดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเป็นตัวชี้วัดการทำงานของประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิ โดยมีผลการดำเนินงานจำนวนข้อร้องเรียนของผู้ประกันตนในระบบประกันสังคมที่ได้รับการแก้ไขภายใน ๒๕ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องแล้วเสร็จร้อยละ ๑๐๐	



ใบสมัครขอรับการรับรองมาตรฐาน
การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
(Government Easy Contact Center : GECC)
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี

ใบสมัครเลขที่ G631601 การส่งใบสมัครสมบูรณ์ เมื่อวันที่ 28/2/2563 16:44:45

ชื่อศูนย์ราชการสะดวก: สำนักงานประกันสังคมจังหวัด
สถานที่ตั้ง/ให้บริการ: 126/3 ถนนคันคลองชลประท
จังหวัด: ลพบุรี
เขต/อำเภอ: เมืองลพบุรี
แขวง/ตำบล: ทะเลชุบศร
การบริหารราชการ: ส่วนภูมิภาค
ชื่อส่วนราชการ (เจ้าภาพหลัก):
กระทรวงแรงงาน
สำนักงานประกันสังคม
ชื่อหน่วยงาน/สาขา: สำนักงานประกันสังคมจังหวัด
ชื่อผู้ประสานงานหลัก: นางสุภาวดี บุญลยางกูร
ตำแหน่ง: นักวิชาการแรงงานชำนาญการ
ชื่อผู้ประสานงานสำรอง: นางสาวพนิดา ฟูมร่มไทร
ตำแหน่ง: นักวิชาการแรงงาน
สำนัก/กอง: สำนักงานประกันสังคมจังหวัด
เบอร์โทรศัพท์ 1: 036421670
ต่อ: 50
เบอร์โทรศัพท์ 2: 036411925
ต่อ: 52
เบอร์โทรสาร: 036413499
เบอร์มือถือ: 0935694244
อีเมล์: pa.ployy@gmail.com

เงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน

ข้อที่	การดำเนินการ	มี/ไม่มี
1.	เวลาเปิดให้บริการ: มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา 17.00 – 19.00 น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 09.00 - 12.00 น. เป็นต้น	● มี ไม่มี
2.	สถานที่บริการ: มีระบบการขนส่งที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง	● มี ไม่มี
3.	สถานที่บริการ: มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน	● มี ไม่มี
4.	สถานที่บริการ: มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น 1 (กรณีไม่มีลิฟท์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น	● มี ไม่มี
5.	พื้นที่ให้บริการ: มีการออกแบบผังงานและระบบการให้บริการระหว่าง "จุดก่อนเข้าสู่บริการ" และ "จุดให้บริการ" ที่อำนวยความสะดวก ทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ	● มี ไม่มี
6.	พื้นที่ให้บริการ: มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการ	● มี

	เคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	ไม่มี
7.	พื้นที่ให้บริการ: ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากลทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน	* มี ไม่มี
8.	พื้นที่ให้บริการ: มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ	* มี ไม่มี
9.	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ : มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น	* มี ไม่มี
10.	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ: มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ	* มี ไม่มี
11.	ระบบคิว/จุดแรกรับ: มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม	* มี ไม่มี
12.	ระบบคิว/จุดแรกรับ: มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย	* มี ไม่มี
13.	ระบบการประเมินความพึงพอใจ : มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	* มี ไม่มี

1. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ

หัวข้อที่ 1. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
■	* มี ไม่มี	1.1 มีการสำรวจเพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ ซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี มีการสำรวจความต้องการและความคิดเห็นของนายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน และผู้มารับบริการ เพื่อสำรวจความต้องการในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านกระบวนงาน ขั้นตอนการให้บริการ - การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน - มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม - มีการให้บริการเป็นลำดับก่อน-หลัง อย่างชัดเจน - มีอุปกรณ์เครื่องมือที่เหมาะสมกับการให้บริการ - มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน - มีตู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ

		ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ - เจ้าหน้าที่บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี - เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก - มีที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ - สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ - มีความชัดเจนของป้ายต่างๆ - มีเอกสารประชาสัมพันธ์/ป้ายประกาศแจ้งข้อมูลต่างๆ ด้านคุณภาพการให้บริการ - ได้รับบริการตรงความต้องการ - ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ การออกแบบแบบสอบถามเป็นประเภทเชิงปริมาณ การสุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำนวน 300 ราย การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามโดย Google Form

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	สรุปแบบสอบถาม พย 63.pdf	17/2/2563 16:32:10
2	สรุปแบบสอบถาม ตค 63.pdf	25/2/2563 17:34:29
3	สรุปแบบสอบถาม ธค 63.pdf	25/2/2563 17:35:14

■	● มี ไม่มี	1.2 มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ มีการนำผลสำรวจความคิดเห็นด้านต่างๆ มาประเมินผลและนำเข้าที่ประชุม เพื่อสรุปปัญหาและจุดอ่อนที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาแก้ไขและปรับปรุงต่อไป พร้อมทั้งมีการประกาศให้ประชาชนทราบทั่วกัน

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	ประชุม.jpg	28/2/2563 15:48:33

หัวข้อที่ 2. งานบริการ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
■	● มี ไม่มี	2.1 มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ 2.1 มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการตามภารกิจของสำนักงานประกันสังคม - กองทุนประกันสังคม - กองทุนเงินทดแทน - กองทุนประกันสังคมแรงงานนอกระบบตามมาตรา 40 งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน - มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของทาง

		ราชการ พ.ศ.2540 - มีการจัดทำข้อมูลสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ - มีจุดรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ - ช่องทางการร้องเรียนผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น - ช่องทางเบอร์โทรศัพท์ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี - ช่องทางโทรศัพท์ Call Center ของสำนักงานประกันสังคม 1506 - ช่องทางการร้องเรียนทางเว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม www.sso.go.th - ช่องทาง Facebook Fanpage ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี - ช่องทางผ่าน Application Line ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน 4 ขั้นตอน.jpg	26/2/2563 9:31:07
2	กล่องแสดงความคิดเห็น.jpg	26/2/2563 9:53:22
3	1506.jpg	26/2/2563 9:54:05
4	ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร.jpg	26/2/2563 9:57:40

■	• มี ไม่มี	2.2 มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี มีระบบสนับสนุนการให้บริการ โดยมีขั้นตอนดังนี้ 2.2.1 นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน/ผู้มีสิทธิ กดบัตรคิวเลือกบริการจากตู้บัตรคิวอัตโนมัติ 2.2.2 เมื่อระบบบัตรคิวอัตโนมัติเรียก ผู้ประกันตน/ผู้มีสิทธิ เจ้าหน้าที่จะขอบัตรประจำตัวประชาชนเสียบเครื่องสแกน ระบบจะดึงข้อมูลในชิปบัตรประจำตัวประชาชน บันทึกลงแบบฟอร์ม และสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อให้ ผู้ประกันตน/ผู้มีสิทธิ ลงลายมือชื่อ 2.2.3 นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน/ผู้มีสิทธิ เลือกแสดงความเห็น ความพึงพอใจในการบริการโดยมีระดับความพึงใจให้เลือก 5 ระดับดังนี้ ระดับ 1 คือ Very Poor ไม่พอใจมาก ระดับ 2 คือ Poor พอใจ ระดับ 3 คือ Fair ปานกลาง ระดับ 4 คือ Good พอใจ ระดับ 5 คือ Very Good พอใจมาก 2.2.4 มีการประมวลผลความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่แต่ละบุคคล และสรุปผลความพึงพอใจ เสนอผู้บังคับบัญชาทราบเป็นประจำทุกเดือน เพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงการให้บริการ

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	ไม่รับสำเนา.jpg	26/2/2563 14:32:05

☺	• มี ไม่มี	2.3 งานบริการที่เหมาะสม หรืองานบริการอื่นๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการฯ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี มีงานบริการอื่นๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ดังนี้

2.3.1 มีการเพิ่มระยะเวลาการให้บริการโดยไม่หยุดพักเที่ยง และขยายเวลาให้บริการถึงเวลา 17.30 น.
2.3.2 เจ้าหน้าที่มีการชี้แจง อธิบายขั้นตอนและเอกสารหลักฐานที่ใช้ในการขอรับบริการ ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง
2.3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่เลือกให้บริการพิเศษ โดยใช้ระบบบัตรคิวอัตโนมัติ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ฟอร์ม และระบบประมวลผลความพึงพอใจ
2.3.4 ให้บริการปรึกษา แนะนำ และสอบถามปัญหาผ่าน Application Line
2.3.5 บริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต ได้แก่ E-Payment และ E-Service
2.3.6 นำระบบ e-Forms มาใช้ ทำให้ผู้ประกันตน/ผู้มีสิทธิ ไม่ต้องกรอกแบบฟอร์ม
2.3.7 มีกล่องรับความคิดเห็นและติดตั้งป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจน

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	e-Forms หน้าจอ.jpg	26/2/2563 14:34:11
2	e-Forms อ่านบัตรปชช.jpg	26/2/2563 14:34:45
3	ป้ายหน้าประตู.jpg	26/2/2563 14:35:35
4	ช่องทาง.pdf	26/2/2563 20:08:49
5	1506.jpg	26/2/2563 20:24:15
6	epay.jpg	26/2/2563 20:35:16
7	eser.jpg	26/2/2563 20:37:34
8	บริการแบบเบ็ดเสร็จ.jpg	26/2/2563 20:47:58
9	ตอบไลน์1.jpg	26/2/2563 20:52:11
10	ตอบไลน์3.jpg	26/2/2563 20:53:59
11	ตอบไลน์2.jpg	26/2/2563 20:54:24
12	ตอบไลน์4.jpg	26/2/2563 20:54:38
13	คำสั่งเวรปชส.pdf	26/2/2563 20:56:13

หัวข้อที่ 3. สถานที่บริการ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
☺	• มี ไม่มี	3.1 มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย 11 รายการ ตามข้อ 5 ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับคนพิการที่มาติดต่อรับบริการ ได้แก่ 3.1.1 ที่นั่งสำหรับคนพิการ 3.1.2 ทางลาดคนพิการ 3.1.3 พื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการ 3.1.4 ราวกันตก 3.1.5 สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ 3.1.6 จุดบริการน้ำดื่มสำหรับคนพิการ 3.1.7 ห้องน้ำสำหรับคนพิการ 3.1.8 ที่จอดรถสำหรับคนพิการ 3.1.9 ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ 3.1.10 ทางสัญจรสำหรับคนพิการ

3.1.11 สัญญาณเสียงและสัญญาณแสดงขอความช่วยเหลือสำหรับคนพิการ
3.1.12 ถังขยะผู้พิการ

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	3.1.11 ข้อคนพิการ ๒๐๐๒๒๐ 0007.jpg	26/2/2563 20:58:04
2	กริ่ง.jpg	26/2/2563 20:58:48
3	จุดประชาสัมพันธ์คนพิการ.jpg	26/2/2563 20:59:42
4	ทางลาด.jpg	26/2/2563 21:00:32
5	ถังขยะคนพิการ.jpg	26/2/2563 21:01:14
6	ทางสัญจรคนพิการ.jpg	26/2/2563 21:02:22
7	ที่จอดรถคนพิการ.jpg	26/2/2563 21:02:45
8	ที่นั่งคนพิการ.jpg	26/2/2563 21:03:42
9	ที่ส่งคนพิการ.jpg	26/2/2563 21:06:47
10	น้ำดื่ม.jpg	26/2/2563 21:07:26
11	ป้ายบอกทางคนพิการ.jpg	26/2/2563 21:07:55
12	รถเข็น.jpg	26/2/2563 21:08:19
13	ราวกันตก.jpg	26/2/2563 21:08:51
14	ห้องน้ำ.jpg	26/2/2563 21:09:46
15	ห้องน้ำคนพิการ.jpg	26/2/2563 21:10:43

หัวข้อที่ 4. การออกแบบระบบงาน

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
[redacted]	* มี ไม่มี	4.1 มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน พระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 จำนวน 36 กระบวนงาน และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ ที่ | รายการไฟล์แนบ | วันที่บันทึก 1 | 36 กระบวนงานให้บริการ.PDF | 26/2/2563 21:26:56 2 | 36 กระบวนงาน.jpg | 26/2/2563 21:27:51
[redacted]	* มี ไม่มี	4.2 มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน มีการจัดทำป้ายชื่อ-สกุล ตำแหน่ง และเบอร์โทรศัพท์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน ที่ | รายการไฟล์แนบ | วันที่บันทึก 1 | 4.2.pdf | 26/2/2563 21:30:03
[redacted]	* มี ไม่มี	4.3 มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน มีคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ในระบบอินทราเน็ต ที่ | รายการไฟล์แนบ | วันที่บันทึก

		1 คู่มือการปฏิบัติงาน.pdf 26/2/2563 21:35:52
■	● มี ไม่มี	4.4 การให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบการบริการของแต่ละจุด เป็นต้น สำนักงานประกันสังคม มีแนวคำถาม – คำตอบ ที่เกี่ยวกับการดำเนินการในการสื่อสาร ชี้แจง รวมถึงเตรียมการ ด้านข้อมูลเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง (สำหรับนายจ้าง ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน ผู้มีสิทธิ) ที่ | รายการไฟล์แนบ | วันที่บันทึก 1 | การตอบคำถาม.pdf | 26/2/2563 21:36:52
☺	● มี ไม่มี	4.5 มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะการรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี มีการติดตามแจ้งเตือน ดังนี้ 4.5.1 แจ้งเตือนให้ชำระเงินสมทบมาตรา 39 ผ่านระบบ SMS 4.5.2 มีหนังสือแจ้งเตือนให้นายจ้างชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทนตามกำหนดระยะเวลา 4.5.3 มีหนังสือแจ้งเตือนกรณีที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี โอนเงินให้กับผู้ประกันตน/ผู้มีสิทธิ แล้วยังไม่ได้รับเงินที่ขอรับสิทธิประโยชน์ 4.5.4 มีหนังสือแจ้งเตือนกรณีผู้ประกันตน มีสิทธิครบตามเงื่อนไขรับเงินกรณีบำเหน็จชราภาพ ที่ | รายการไฟล์แนบ | วันที่บันทึก 1 | sms เตือนชำระมาตรา 39.jpg | 26/2/2563 21:38:46 2 | เตือนให้มารับสิทธิประโยชน์.jpg | 26/2/2563 21:39:45 3 | หนังสือเตือนนายจ้าง1.jpg | 26/2/2563 21:40:46 4 | หนังสือเตือนนายจ้าง2.jpg | 26/2/2563 21:41:56 5 | หนังสือเตือนนายจ้าง3.jpg | 26/2/2563 21:43:42
☺	● มี ไม่มี	4.6 มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ 4.6.1 อำนวยความสะดวกให้นายจ้างสถานประกอบการ สามารถชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมรายเดือนผ่านระบบ e-Payment 4.6.2 อำนวยความสะดวกให้แก่นายจ้างสถานประกอบการ ในการยื่นแบบนำส่งเงินสมทบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Filing) ให้กับผู้ประกันตน 4.6.3 อำนวยความสะดวกให้กับนายจ้างได้รับใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-receipt) 4.6.4 ผู้ประกันตนสามารถตรวจสอบข้อมูล เงินสมทบ การใช้สิทธิทันตกรรม และเปลี่ยนสถานพยาบาล ผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน "SSO Connect Mobile" 4.6.5 สำนักงานประกันสังคม เชื่อมโยงข้อมูลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ทำให้นายจ้างนิติบุคคลที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า สามารถขึ้นทะเบียนประกันสังคม และเปลี่ยนแปลงข้อมูลนายจ้างโดยอัตโนมัติ ที่ | รายการไฟล์แนบ | วันที่บันทึก 1 | sso connect.jpg | 26/2/2563 21:45:52 2 | ระบบสมาชิกผู้ประกันตน.png | 26/2/2563 21:46:37 3 | epay.jpg | 26/2/2563 21:49:11

		4 eser.jpg	26/2/2563 21:50:29
		5 ใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt).PDF	26/2/2563 21:52:42
☺	● มี ไม่มี	4.7 มีแบบฟอร์มการขอรับบริการต่างๆ ที่ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน หรือใช้แบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์ นำระบบ e-Forms มาใช้ ทำให้ผู้ประกันตน/ผู้มีสิทธิ ไม่ต้องกรอกแบบฟอร์ม	

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	e-Forms หน้าจอ.jpg	26/2/2563 21:55:16
2	e-Forms อ่านบัตรปชช.jpg	26/2/2563 21:56:48
3	QR code e-Forms.jpg	26/2/2563 21:58:24

หัวข้อที่ 5. การจัดสรรบุคลากร

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
■	● มี ไม่มี	5.1 มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น กลุ่มงานอัตรากำลังและระบบงาน กองทรัพยากรบุคคล สำนักงานประกันสังคม มีหน้าที่วิเคราะห์และประเมินความต้องการด้านอัตรากำลังของสำนักงานประกันสังคมจังหวัด/สาขา เขตพื้นที่ เพื่อให้มีอัตรากำลังที่เหมาะสมกับปริมาณงาน โดยจัดทำแผนปฏิบัติราชการบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานประกันสังคม

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	ประชุม.jpg	28/2/2563 15:51:21

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
■	● มี ไม่มี	5.2 มีการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก มีคำสั่งการปฏิบัติหน้าที่เวรประชาสัมพันธ์ช่วงเวลา 12.00-13.00 น. และ 16.30-17.30 น.

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	คำสั่งเวรปชส.pdf	26/2/2563 22:07:40
2	ป้ายหน้าประตู.jpg	26/2/2563 22:09:10

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
■	● มี ไม่มี	5.3 มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน มีการประกาศผล "เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดีเด่น" และ "เจ้าหน้าที่ดีเด่น" ประจำเดือน พร้อมทั้งมอบรางวัลเป็นสิ่งจูงใจ

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	บอร์ดพนักงานดีเด่น.jpg	27/2/2563 20:25:48

2. ระบบจุดให้บริการ

หัวข้อที่ 6. บุคลากรด้านการบริการ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	● มี	6.1 มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้า

[redacted]	ไม่มี	หน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ สำนักงานประกันสังคม มีแผนปฏิบัติการโครงการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรสำนักงานประกันสังคม ประจำปี 2563 6.1.2 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี มีโครงการสร้างเสริมสมรรถนะบุคลากรด้านคุณธรรม จริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม ประจำปี 2562 6.1.3 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี มีโครงการสร้างเสริมสมรรถนะบุคลากรประจำปี 2563

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	แผนปฏิบัติการพัฒนาบุคลากรสำนักงานประกันสังคม ประจำปี 2563 (Action Plan).pdf	26/2/2563 22:30:14

[redacted]	* มี ไม่มี	6.2 เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบซอฟท์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สำนักงานประกันสังคม มีแผนปฏิบัติการอบรมพัฒนาบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ให้แก่เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศ

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	แผนปฏิบัติการพัฒนาบุคลากรสำนักงานประกันสังคม ประจำปี 2563 (Action Plan).pdf	26/2/2563 22:33:52

[redacted]	* มี ไม่มี	6.3 เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี พัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่ โดยวิธีหมุนเวียน (Job Rotation)

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	คำสั่งมอบหมายหน้าที่.pdf	27/2/2563 20:48:52

[redacted]	* มี ไม่มี	6.4 เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี มีการพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่ ดังนี้ 6.4.1 ใช้วิธีหมุนเวียนงาน (Job Rotation) เพื่อจะได้เรียนรู้งานอื่น ๆ และสามารถตอบคำถามนายจ้าง ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน ผู้มีสิทธิ ได้อย่างถูกต้อง 6.4.2 สำนักงานประกันสังคม มีโครงการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศ ตลอดทั้งปี 6.4.3 สำนักงานประกันสังคม จัดสรรงบประมาณการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรซึ่งหน่วยงานภายนอกเป็นผู้จัด

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	แผนปฏิบัติการพัฒนาบุคลากรสำนักงานประกันสังคม ประจำปี 2563 (Action Plan).pdf	26/2/2563 22:38:13
2	คำสั่งมอบหมายหน้าที่.pdf	27/2/2563 20:51:20

☺	* มี ไม่มี	6.5 เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

		6.5.1 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี มีจุดบริการพิเศษแบบเบ็ดเสร็จสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และสตรีมีครรภ์ โดยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการ ณ จุดบริการพิเศษ 6.5.2 มีการแนะนำเอกสารประกอบการเบิกสิทธิประโยชน์ 7 กรณี ผ่านระบบ QR Code ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก ประหยัดเวลา และลดค่าใช้จ่าย ที่ | รายการไฟล์แนบ | วันที่บันทึก 1 | บริการแบบเบ็ดเสร็จ.jpg | 26/2/2563 22:40:00 2 | QR code.jpg | 26/2/2563 22:41:32 3 | ดูแลผู้พิการ.jpg | 28/2/2563 15:09:56
☺	* มี ไม่มี	6.6 เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี จัดทำรายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการเทียบกับเป้าหมายของทุกเดือน และจัดประชุมเจ้าหน้าที่ทุกเดือน เพื่อทราบปัญหาอุปสรรค และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อนำมาวิเคราะห์ พัฒนา ปรับปรุง ให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ที่ | รายการไฟล์แนบ | วันที่บันทึก 1 | รายงานความพึงพอใจ.jpg | 26/2/2563 22:48:42

หัวข้อที่ 7. ระบบการประเมินความพึงพอใจ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
■	* มี ไม่มี	7.1 มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง มีการนำผลสำรวจความคิดเห็นด้านต่างๆ มาประเมินผลและนำเข้าที่ประชุมทุกเดือน เพื่อสรุปปัญหาและข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาแก้ไขและปรับปรุง ที่ | รายการไฟล์แนบ | วันที่บันทึก 1 | ประชุม.jpg | 28/2/2563 15:53:27 2 | สรุปแบบสอบถาม ตค 63.pdf | 28/2/2563 15:55:33
■	* มี ไม่มี	7.2 เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละเดือนมีผลความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ที่ | รายการไฟล์แนบ | วันที่บันทึก 1 | แบบประเมิน ไฟล์.docx | 27/2/2563 21:17:02

หัวข้อที่ 8. คุณภาพการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
■	* มี ไม่มี	8.1 วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน) 8.1.1 สำนักงานประกันสังคม มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ สามารถดาวน์โหลดในระบบอินทราเน็ตของสำนักงานประกันสังคม จำนวน

42 รายการ
8.1.2 ผู้ตรวจราชการกรม มีแบบการตรวจราชการที่มีมาตรฐานครอบคลุมทุกส่วนงาน

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	36 กระบวนงานให้บริการ.PDF	26/2/2563 22:51:26
2	แบบตรวจราชการ สปส.xls	26/2/2563 22:52:09
3	คู่มือการปฏิบัติงาน.pdf	26/2/2563 22:53:06

	• มี ไม่มี	8.2 มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน สำนักงานประกันสังคม มีแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน 4 ขั้นตอน ขั้นตอนที่ 1 รับเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง ขั้นตอนที่ 2 พิจารณาเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนที่ 3 การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนแจ้งผล / ชี้แจงทำความเข้าใจ ขั้นตอนที่ 4 รายงานผลการดำเนินงาน / ติดตาม

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน 4 ขั้นตอน.jpg	26/2/2563 22:54:23

	• มี ไม่มี	8.3 กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี มีตัวชี้วัดร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนของผู้ประกันตนในระบบประกันสังคมที่ได้รับการแก้ไขภายใน 25 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง ค่าเป้าหมายร้อยละ 96 ได้ 5 คะแนน

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	ตัวชี้วัดข้อร้องเรียน.pdf	26/2/2563 22:55:21

หัวข้อที่ 9. ช่องทางการให้บริการ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
	• มี ไม่มี	9.1 มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี มีการพัฒนาการให้บริการ ดังนี้ 9.1.2 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี มี Facebook Fanpage สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี 9.1.3 จัดตั้งกลุ่ม Line ของสถานประกอบการ หมู่บ้าน โรงเรียน วัด เครือข่ายมาตรา 40 9.1.4 ออกหน่วยเคลื่อนที่ประชาสัมพันธ์งานประกันสังคม 9.1.5 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี มีเว็บไซต์ http://www.sso.go.th/wprp/lopburi/ มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และ Live chat

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	ช่องทาง.pdf	26/2/2563 22:56:30

		2 ลงพื้นที่มาตรา 40.jpg	26/2/2563 22:56:56

3. ระบบสนับสนุนการให้บริการ

หัวข้อที่ 10. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
■	* มี ไม่มี	10.1 มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง 10.1.1 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน "ศูนย์ราชการสะดวก" มีหน้าที่ตรวจติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก 10.1.2 มี Action plan กำหนดตารางการติดตามผลการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก 10.1.3 มีการประชุมระดมสมองสรุปผลการดำเนินการ และนำข้อเสนอไปปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	แผนการติดตามผลการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี.docx	27/2/2563 21:23:01
2	ประชุม.jpg	27/2/2563 21:25:06

■	* มี ไม่มี	10.2 มีระบบการติดตามการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งนี้ กรณีเกิดปัญหาอาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาตามความเหมาะสม สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี มีระบบการติดตามที่ชัดเจน โดยสามารถออกรายงานการติดตามการบริการทุกต้นเดือนเป็นผลงานของเดือนที่ผ่านมา 10.2.1 เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน อุบัติเหตุ มีการจัดเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกันตน/ผู้มีสิทธิ 10.2.2 กรณีมีข้อร้องเรียน มีการจัดเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง 10.2.3 จำนวนสถานประกอบการ จำนวนลูกจ้าง/ผู้ประกันตน จำนวนการใช้บริการสิทธิประโยชน์แยก 7 กรณี 10.2.4 จำนวนการตรวจสถานประกอบการ และจำนวนการตรวจค่าจ้างเปรียบเทียบกับเป้าหมาย 10.2.5 จำนวนสถานประกอบการ ส่งเงินสมทบผ่านระบบต่างๆ เปรียบเทียบกับเป้าหมาย 10.2.6 จำนวนค้างวินิจฉัย จำนวนครั้งจ่ายประโยชน์ทดแทนและจำนวนเงินประโยชน์ทดแทน เกินสิทธิต้องเรียกคืนจากผู้ประกันตน 10.2.7 ตรวจสอบความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละช่องการให้บริการที่เคาน์เตอร์

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	จัดเจ้าหน้าที่ลงเหตุฉุกเฉิน.docx	27/2/2563 21:33:59
2	จัดเจ้าหน้าลงเคสฉุกเฉิน1.jpg	27/2/2563 21:34:57
3	จัดเจ้าหน้าลงเคสฉุกเฉิน2.jpg	27/2/2563 21:36:23

		4 จัดเจ้าหน้าลงเคสฉุกเฉิน3.jpg	27/2/2563 21:37:49

หัวข้อที่ 11. การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
☺	* มี ไม่มี	11.1 มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น 11.1 สำรวจความต้องการของนายจ้าง ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน และผู้มีสิทธิที่มารับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี โดยสุ่มตัวอย่าง 300 ราย พบว่ามีปัญหาอุปสรรคที่ต้องนำไปปรับปรุงได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ปรับปรุงโดยนำระบบ e-Forms มาใช้ ทำให้ไม่ต้องเสียเวลากรอกแบบฟอร์มและถ่ายสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน 11.2 ติดตั้งแผนผังระยะเวลาและกระบวนการทำงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุมัติของทางราชการ พ.ศ.2558 จำนวน 36 กระบวนงาน ให้เห็นชัดเจน 11.3 จัดลำดับการให้บริการ โดยใช้บัตรคิวอัตโนมัติ 11.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปรับปรุงตามเกณฑ์มาตรฐานด้านกายภาพและเกณฑ์ด้านคุณภาพปรับปรุงให้ครบอย่างน้อย 11 รายการของกฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปสรรคสิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่หรือบริการสาธารณะอื่นเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ.2555

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	36 กระบวนงาน.jpg	27/2/2563 21:42:20
2	11.jpg	27/2/2563 21:50:41
3	อำนวยความสะดวก.docx	27/2/2563 22:05:49

หัวข้อที่ 12. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
■	* มี ไม่มี	12.1 มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ 12.1.1 มีการปรับปรุงการให้บริการ โดยนำระบบ e-Forms มาใช้ ทำให้ผู้รับบริการไม่ต้องกรอกแบบฟอร์ม และถ่ายสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ทำให้ได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว 12.1.2 มีการเพิ่มระยะเวลาการให้บริการ โดยไม่หยุดพักเที่ยง และขยายเวลาให้บริการถึงเวลา 17.30 น. ซึ่งเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	ไม่รับสำเนา.jpg	27/2/2563 22:08:15
2	e-Forms หน้าจอ.jpg	27/2/2563 22:10:50
3	คำสั่งเวรปชส.pdf	27/2/2563 22:11:48
4	ป้ายหน้าประตู.jpg	27/2/2563 22:12:47

■	มี ไม่มี	12.2 มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย สำนักงานประกันสังคม มีการปรับปรุงคู่มือเสมอทันตามยุคสมัย และส่งคู่มือรายละเอียดผ่านทางระบบอินทราเน็ต ให้สำนักงานประกันสังคมจังหวัด/เขตพื้นที่/สาขาทั่วประเทศ นำไปใช้ปฏิบัติงานมาตรฐานเดียวกัน ที่ | รายการไฟล์แนบ | วันที่บันทึก 1 | คู่มือการปฏิบัติงาน.pdf | 27/2/2563 22:21:56

หัวข้อที่ 13. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
■	มี ไม่มี	13.1 การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี ได้จัดโครงการอบรมเจ้าหน้าที่การให้บริการดังนี้ 13.1.1 โครงการเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากรด้านคุณธรรม จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม ประจำปี 2562 13.1.2 โครงการฝึกอบรมการจัดการความรู้ในสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี ประจำปี 2562 หัวข้อ "สุขภาพกายและจิตดี ชีวีมีสุข" 13.1.3 โครงการฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการบริการนายจ้าง ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนต่างประเทศ 13.1.4 โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการซักซ้อมแผนการป้องกันและระงับอัคคีภัย ประจำปี ๒๕๖๒ 13.1.5 โครงการเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากร ประจำปี 2563 13.1.6 โครงการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค ประจำปี 2563 13.1.7 โครงการเสริมสร้างสมรรถนะเครือข่ายมาตรา 40 ที่ | รายการไฟล์แนบ | วันที่บันทึก 1 | CSR.pdf | 27/2/2563 22:25:22 2 | english.pdf | 27/2/2563 22:26:15 3 | KM.pdf | 27/2/2563 22:27:15 4 | ซ้อมดับไฟ.pdf | 27/2/2563 22:27:55
☺	มี ไม่มี	13.2 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับนายสถานีและทีมงานสถานีรถไฟลพบุรี เรื่องการปรับปรุงอาคาร การบริการอำนวยความสะดวก เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ที่ | รายการไฟล์แนบ | วันที่บันทึก 1 | แลกเปลี่ยนสถานีรถไฟ.jpg | 28/2/2563 16:04:05

		2	แลกเปลี่ยนสถานีรถไฟ2.jpg	28/2/2563 16:05:17
		3	แลกเปลี่ยนสถานีรถไฟ3.jpg	28/2/2563 16:06:48

หัวข้อที่ 14. บุคลากรด้านเทคนิค

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
■	* มี ไม่มี	14.1 เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน สำนักงานประกันสังคม ได้จ้างบริษัทเอกชนดูแลบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์พร้อมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยให้แก่ สำนักงานประกันสังคม จังหวัด/เขตพื้นที่/สาขา ทั่วประเทศ ระยะเวลา 12 เดือน ทุกปี ที่ | รายการไฟล์แนบ | วันที่บันทึก 1 | บริษัทเอกชนดูแลบำรุงรักษาคอมฯ.pdf | 27/2/2563 22:30:46
■	* มี ไม่มี	14.2 เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้ - ตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ - อธิบายลักษณะปัญหาระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี ได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ Admin เพื่อตอบปัญหาและแก้ไขปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ กับผู้รับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคม และบริษัทผู้ให้บริการได้ ที่ | รายการไฟล์แนบ | วันที่บันทึก 1 | แผนปฏิบัติการพัฒนาบุคลากรสำนักงานประกันสังคม ประจำปี 2563 (Action Plan).pdf | 28/2/2563 16:11:46

หัวข้อที่ 15. ระบบฐานข้อมูล

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
■	* มี ไม่มี	15.1 มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ การทำงานระบบจัดเก็บข้อมูลของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี จะเชื่อมโยงข้อมูลกับฐานสำนักงานประกันสังคม โดยใช้ระบบ Online ดังนั้น หากจะมีการเรียกดูและวิเคราะห์ข้อมูล โดยส่งคำขอไปยังส่วนกลาง ส่วนกลางก็จะประมวลผลส่งข้อมูลกลับมา ที่ | รายการไฟล์แนบ | วันที่บันทึก 1 | vdr.jpg | 28/2/2563 16:13:50
■	* มี ไม่มี	15.2 มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูล และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี มีการประมวลผลความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่แต่ละบุคคล และสรุปผลความพึงพอใจ เสนอผู้บังคับบัญชา

ทราบเป็นประจำทุกเดือน เพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงการให้บริการ

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	รายงานความพึงพอใจ.jpg	27/2/2563 22:40:27

หัวข้อที่ 16. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
■	● มี ○ ไม่มี	16.1 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่องและปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารหรือแผนอื่นที่กำหนด สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี ปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแผนยุทธศาสตร์สำนักงานประกันสังคมและแผนปฏิบัติราชการ สำนักงานประกันสังคม ที่ รายการไฟล์แนบ วันที่บันทึก 1 แผนแม่บท.PDF 28/2/2563 16:17:12
■	● มี ○ ไม่มี	16.2 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี เชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบ Online ไปยังฐานข้อมูลส่วนกลางเพื่อใช้ในการบริการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาการขึ้นทะเบียน รับเงินสมทบและจ่ายประโยชน์ทดแทนให้นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน และผู้มีสิทธิ แบบ Real Time ที่ รายการไฟล์แนบ วันที่บันทึก 1 ระบบ1.jpg 27/2/2563 22:42:57 2 ระบบ2.jpg 27/2/2563 22:44:07 3 ระบบ3.jpg 27/2/2563 22:45:25

หัวข้อที่ 17. การบูรณาการวางแผนระบบ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
■	● มี ○ ไม่มี	17.1 มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้ง การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า 17.1.1 พัฒนาระบบฐานข้อมูลสถานประกอบการเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าทำให้นายจ้างนิติบุคคล ที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าสามารถขึ้นทะเบียนประกันสังคมและเปลี่ยนแปลงข้อมูลนายจ้างโดยอัตโนมัติ 17.1.2 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี ได้บูรณาการทำงานร่วมกับภาครัฐและเอกชน โดยจัดตั้งไลน์แต่ละกลุ่ม เพื่อเป็นเครือข่ายในการสร้างการรับรู้และการเข้าถึงความคุ้มครองและสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนตามกฎหมาย 17.1.3 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี มีโครงการตรวจสุขภาพประจำปีให้แก่ผู้ประกันตนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	ช่องทาง.pdf	27/2/2563 22:46:31
2	ตรวจสุขภาพ.pdf	27/2/2563 22:55:42

หัวข้อที่ 18. การพัฒนาระบบการให้บริการ online

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
☺	● มี ไม่มี	18.1 มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล์ มีการตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน 15 นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน 1 ชั่วโมง เป็นต้น สำนักงานประกันจังหวัดลพบุรี มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการเรื่องร้องเรียนแบบผ่าน Online ผ่าน Social Media ดังนี้ 18.1.1 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี มี Facebook Fanpage สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี มีการตอบกลับภายใน 24 ชม. ขณะนี้มีผู้ติดตาม 1,687 ราย 18.1.2 Line สถานประกอบการ ขณะนี้มีสมาชิก 178 แห่ง 18.1.3 Line หมู่บ้าน ขณะนี้มีสมาชิก 79 ราย 18.1.4 Line วัด ขณะนี้มีสมาชิก 17 ราย 18.1.5 Line โรงเรียน ขณะนี้มีสมาชิก 54 ราย 18.1.6 Line เครือข่ายมาตรา 40 ขณะนี้มีสมาชิก 50 ราย ที่ | รายการไฟล์แนบ | วันที่บันทึก 1 | ช่องทาง.pdf | 27/2/2563 22:58:10

หัวข้อที่ 19. เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
■	● มี ไม่มี	19.1 มีระบบ/แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ สำนักงานประกันสังคม มีแผนปฏิบัติการพัฒนาบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปีละ 1 ครั้ง ที่ | รายการไฟล์แนบ | วันที่บันทึก 1 | แผนปฏิบัติการพัฒนาบุคลากรสำนักงานประกันสังคม ประจำปี 2563 (Action Plan).pdf | 27/2/2563 23:01:20
■	● มี ไม่มี	19.2 มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพ ใช้งานได้ เสียงฟังชัดเจน - สามารถเลือกประสานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไปได้

		- มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน 19.2.1 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี มีการดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ให้มีประสิทธิภาพ และมีสภาพพร้อมใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง โดยฝ่ายบริหารทั่วไปรับผิดชอบ 19.2.2 เมื่อระบบโทรศัพท์ขัดข้อง สามารถโทรติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของบริษัทที่เกี่ยวข้องมาทำการแก้ไขได้อย่างทันท่วงที 19.2.3 มีสมาร์ตโฟนที่ใช้ติดต่อประสานงานจำนวน 2 หมายเลข ได้แก่ 08 4438 1887 และ 08 1900 8564 ทั้งนี้ จะสามารถสืบค้นข้อมูลผู้รับบริการจากฐานข้อมูลสมาร์ตโฟน **ที่ / รายการไฟล์แนบ / วันที่บันทึก** 1 โทรศัพท์ตู้สาขา.jpg 28/2/2563 16:27:11

หัวข้อที่ 20. การพัฒนาระบบ Call Center

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
☺	* มี ไม่มี	20.1 มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call center ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งต่อ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน สำนักงานประกันสังคม เป็นผู้บริหารจัดการโดยใช้หมายเลขโทรศัพท์ 1506 บริการทั่วประเทศตลอด 24 ชม. และบริษัทเอกชน เป็นผู้ดำเนินการ Call Center ซึ่งมีคุณสมบัติครบทั้ง 3 ข้อ **ที่ / รายการไฟล์แนบ / วันที่บันทึก** 1 เลิศรัฐ 1506.jpg 28/2/2563 16:32:29
☺	* มี ไม่มี	20.2 มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ดังไม่เกิน 3 ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน 5% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก สำนักงานประกันสังคม เป็นผู้บริหาร กำกับ ดูแลกำหนดมาตรฐานการให้บริการ **ที่ / รายการไฟล์แนบ / วันที่บันทึก** 1 เลิศรัฐ 1506.jpg 28/2/2563 16:29:58
☺	* มี ไม่มี	20.3 เจ้าหน้าที่ Call Center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด สำนักงานประกันสังคม ได้รับรางวัลเลิศรัฐ ประจำปี พ.ศ.2562 สาขาบริการภาครัฐ ประเภทบริการภาครัฐ "ในระดับดีเด่น" ในเรื่อง "Contact Center 1506 สำนักงานประกันสังคม" ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาจากผลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้

		บริการ เพื่อประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นที่พึงพอใจ

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	เลิศรัฐ 1506.jpg	27/2/2563 23:07:07

หัวข้อที่ 21. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
■	* มี ไม่มี	21.1 มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศ คู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี ได้เตรียมแผนเกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติดังนี้ 21.1.1 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี มีแผนบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติในด้านต่างๆ มีสถานที่ให้บริการสำรอง มีบุคลากร ข้อมูลสารสนเทศ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ให้บริการประชาชน และสามารถปฏิบัติตามแผนได้อย่างรวดเร็ว โดยปฏิบัติงานที่ทำการ ณ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดลพบุรี ซึ่งได้ประสานงานไว้เรียบร้อยแล้ว 21.1.2 กรณีข้อมูลของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี ถูกไฟไหม้ ข้อมูลทั้งหมดจะถูกบันทึกไว้ที่ฐานข้อมูลกลาง (Online) ของสำนักงานประกันสังคม 21.1.3 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี จัดโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการซักซ้อมแผนการป้องกันและระงับอัคคีภัย เป็นประจำทุกปี 21.1.4 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ใช้ในการปฏิบัติงาน มีสัญญาจ้างเหมาบริการบริษัทเอกชนให้การดูแล หากอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เกิดความเสียหาย บริษัทจะรับผิดชอบจัดหาคอมพิวเตอร์ทดแทนให้ทันที

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	บันทึกถึงพัฒนาฝีมือแรงงาน.jpg	27/2/2563 23:12:29
2	ซ้อมดับไฟ.pdf	27/2/2563 23:14:20

4. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม

หัวข้อที่ 22. การขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรม

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
☺	* มี ไม่มี	คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ 22.1 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี มีแนวทางการให้บริการที่ตอบสนองปัญหาความต้องการของผู้รับบริการ โดยเพิ่มเวลาการให้บริการในช่วง 12.00-13.00 น. และขยายเวลาให้บริการถึงเวลา 17.30 น. 22.2 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี จัดระบบการให้บริการพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และสตรีมีครรภ์ โดยจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นกรณีพิเศษดูแลแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดบริการพิเศษ

22.3 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี มีการแนะนำเอกสารประกอบการเบิกสิทธิประโยชน์ 7 กรณี ผ่านระบบ QR Code ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก
22.4 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี มีระบบการจัดการเอกสารในการทำธุรกรรมด้วยระบบ E-Service
22.5 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี มีระบบการชำระเงินสมทบ E-Payment
22.6 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี มีระบบการให้ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลด้วย Mobile Application
22.7 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี มีระบบการสมัครเป็นผู้ประกันตนมาตรา 40 ด้วยตนเองผ่าน Website

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	คำสั่งเวรปชส.pdf	27/2/2563 23:16:36
2	ป้ายหน้าประตู.jpg	27/2/2563 23:17:04
3	จุดประชาสัมพันธ์คนพิการ.jpg	27/2/2563 23:18:13
4	QR code e-Forms.jpg	27/2/2563 23:18:46
5	eser.jpg	27/2/2563 23:19:35
6	epay.jpg	27/2/2563 23:20:09
7	sso connect.jpg	27/2/2563 23:21:15
8	ระบบสมาชิกผู้ประกันตน.png	27/2/2563 23:21:51

หัวข้อที่ 23. การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (เกณฑ์เพื่อรองรับไทยแลนด์ 4.0)

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
☺	● มี ไม่มี	- ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ - วิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี ให้บริหารเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาสถานที่ดังนี้ 23.1 อำนวยความสะดวกให้นายจ้างสถานประกอบการ สามารถชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมรายเดือนผ่านระบบ e-Payment 23.2 อำนวยความสะดวกให้แก่นายจ้างสถานประกอบการ ในการยื่นแบบนำส่งเงินสมทบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Filing) ให้กับผู้ประกันตน 23.3 อำนวยความสะดวกให้กับนายจ้างได้รับใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-receipt) 23.4 ผู้ประกันตนสามารถตรวจสอบข้อมูล เงินสมทบ การใช้สิทธิทันตกรรม และเปลี่ยนสถานพยาบาล ผ่าน Application บนสมาร์ตโฟน "SSO Connect Mobile"

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	sso connect.jpg	27/2/2563 23:23:01
2	epay.jpg	27/2/2563 23:24:08
3	eser.jpg	27/2/2563 23:25:08

หัวข้อที่ 24. การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินงาน

	หรือไม่	
☺	* มี ไม่มี	ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี มีลักษณะโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่นดังนี้ 24.1 จัดระบบการให้บริการพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และสตรีมีครรภ์ โดยจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นกรณีพิเศษดูแลแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดบริการพิเศษ 24.2 มีการแนะนำเอกสารประกอบการเบิกสิทธิประโยชน์ 7 กรณี ผ่านระบบ QR Code ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก ประหยัดเวลา และลดค่าใช้จ่าย 24.3 มีการปรับปรุงการให้บริการ โดยนำระบบ e-Forms มาใช้ ผู้รับบริการไม่ต้องกรอกแบบฟอร์มและถ่ายสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ทำให้ได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	e-Forms หน้าจอ.jpg	27/2/2563 23:29:14
2	QR code e-Forms.jpg	27/2/2563 23:30:46
3	e-Forms อ่านบัตรปชช.jpg	27/2/2563 23:31:35
4	จุดประชาสัมพันธ์คนพิการ.jpg	27/2/2563 23:32:50
5	ดูแลผู้พิการ.jpg	28/2/2563 15:11:05

หลักเกณฑ์ (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	อธิบายการดำเนินการ
1. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ (10 คะแนน)	มีการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น โดยมีผลเกินร้อยละ 80	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี ออกแบบแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ ประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ดังนี้ - การบริการของเจ้าหน้าที่ - กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก - ภาพรวมการให้บริการ สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี ประจำปี 2562 จำนวน 200 ราย มีระดับความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 94.25 3000 characters left.
2. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง (10 คะแนน)	2.1 กรณีศูนย์ราชการสะดวกทั่วไป มีระยะเวลาการรอคอยของผู้ใช้บริการตั้งแต่กดบัตรคิวจนได้รับบริการ ต่อคนต่อครั้งที่	กรณีขอรับสิทธิประโยชน์กรณีทันตกรรม มีระยะเวลาแล้วเสร็จภายใน 25 นาที (ตามพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	แบบประเมินไฟล์.docx	27/2/2563 23:53:39

		นาที ยกตัวอย่างผู้ใช้บริการอย่างน้อย 3 คน 2.2 กรณีสถานพยาบาล/โรงพยาบาล มีระยะเวลาการรอคอยของผู้ใช้บริการตั้งแต่การรับบัตรคิวจนถึงการพบแพทย์ ต่อคนต่อครั้งกี่นาที ยกตัวอย่างผู้ใช้บริการอย่างน้อย 3 คน 2.3 มีจำนวนช่องทางการให้บริการกี่ช่องทาง โดยแบ่งเป็นช่องทางหลัก และช่องทางอื่น ๆ	พ.ศ.2558) ผู้ประกันตนกดบัตรคิวอัตโนมัติ ณ จุดประชาสัมพันธ์ ระยะเวลาแล้วเสร็จ 5 นาที พบเจ้าหน้าที่ ณ ช่องบริการกรณีทันตกรรม ยื่นบัตรประจำตัวประชนและเอกสารประกอบการเบิก เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสิทธิจากนั้นเสียบบัตรที่เครื่องอ่านบัตรประจำตัวประชาชน (Smart Reader) ระบบจะประมวลผลลงในแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Forms) และพิมพ์ให้ผู้ประกันตนลงลายมือชื่อ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเข้าระบบการวินิจฉัยสั่งจ่ายประโยชน์ทดแทน ระยะเวลาแล้วเสร็จ 25 นาที ผู้ประกันตนประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ตัวอย่างผู้ใช้บริการ 3 คน คนที่ 1 นาย ก. กดบัตรคิวอัตโนมัติ เวลา 08.30-08.35 น. ระยะเวลาการรอคอย 5 นาที ให้บริการ เวลา 08.35-09.00 น. ระยะเวลาการให้บริการ 25 นาที คนที่ 2 นาย ข. กดบัตรคิวอัตโนมัติ เวลา 08.40-08.47 น. ระยะเวลาการรอคอย 7 นาที ให้บริการ เวลา 08.47-09.12 น. ระยะเวลาการให้บริการ 25 นาที คนที่ 3 นาย ค. กดบัตรคิวกดบัตรคิวอัตโนมัติ เวลา 08.55-09.00 น. ระยะเวลาการรอคอย 5 นาที ให้บริการ เวลา 09.00-09.25 น. ระยะเวลาการให้บริการ 25 นาที 2.2 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี เป็นศูนย์ราชการสะดวกทั่วไป 2.3 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี มีช่องทางการให้บริการสิทธิประโยชน์กรณีทันตกรรม 2 ช่องทาง ดังนี้ 2.3.1 ช่องทางหลัก ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี 2.3.2 ช่องทางอื่นๆ ได้แก่ แอปพลิเคชัน "sso connect" สำหรับตรวจสอบสิทธิประโยชน์กรณีทันตกรรม และการรับบริการกับสถานพยาบาลของรัฐและเอกชน

		ที่ทำความตกลงกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี ซึ่งให้บริการแก่ผู้ประกันตนด้านทันตกรรม กรณีอุดฟัน ขูดหินปูน ถอนฟัน และผ่าฟันคุด โดยผู้ประกันตนไม่ต้องสำรองจ่ายยกเว้นส่วนเกินสิทธิ 3000 characters left. ที่ รายการไฟล์แนบ วันที่บันทึก 1 โคกสำโรง.jpg 28/2/2563 0:27:11 2 ท่าวุ้ง.jpg 28/2/2563 0:27:35 3 บ้านหมี่.jpg 28/2/2563 0:28:10 4 พัฒนานิคม.jpg 28/2/2563 0:28:45 5 เมือง.jpg 28/2/2563 0:30:43 6 แอป.png 28/2/2563 0:35:22 7 mou ทันตกรรม.jpg 28/2/2563 14:53:57 8 mou ทันตกรรม2.jpg 28/2/2563 14:54:59 9 mou ทันตกรรม3.jpg 28/2/2563 14:56:17 10 mou ทันตกรรม4.jpg 28/2/2563 14:57:31 11 รายชื่อสถานพยาบาล mou1.jpg 28/2/2563 15:00:11 12 รายชื่อสถานพยาบาล mou2.jpg 28/2/2563 15:00:35 13 รายชื่อสถานพยาบาล mou3.jpg 28/2/2563 15:06:46 14 รายชื่อสถานพยาบาล mou4.jpg 28/2/2563 15:08:17
3. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้อง	3.1 มีระบบอะไรบ้างที่สามารถให้บริการได้จากทุกที่ และมีการวิเคราะห์ผลจากระบบมาปรับปรุงการให้บริการอย่างไร 3.2 ร้อยละของผู้ใช้บริการผ่าน	3.1.1 สำนักงานประกันสังคม มีระบบ e-Services ให้บริการประชาชนผ่านอิเล็กทรอนิกส์ online อำนวยความสะดวกในด้านการติดต่อทำธุรกรรมกับสำนักงานประกันสังคม

เรียนที่มีประสิทธิภาพ (10 คะแนน)	ระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละเท่าใดของกลุ่มเป้าหมาย	3.1.2 สำนักงานประกันสังคม มีระบบ e-Filing อำนวยความสะดวกให้แก่นายจ้างในการยื่นแบบเงินสมทบผ่านระบบอินเทอร์เน็ตให้กับผู้ประกันตน 3.1.3 สำนักงานประกันสังคม มีระบบ e-Payment ให้บริการรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 3.1.4 สำนักงานประกันสังคม มีระบบการพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน (e-Receipt) กรณีผู้ประกันตนตามมาตรา 39 ชำระเงินสมทบโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร และนายจ้างที่มีการชำระเงินผ่านระบบ e-Payment) 3.1.5 สำนักงานประกันสังคม มีบริการตรวจสอบข้อมูลผู้ประกันตนผ่าน Application บนมือถือ "SSO Connect Mobile" สามารถตรวจสอบข้อมูล อาทิเช่น ยอดเงินสะสม กรณีชราภาพ ตรวจสอบเงินสมทบ ตรวจสอบการเบิกจ่าย สิทธิประโยชน์และเปลี่ยนสถานพยาบาล 3.1.6 สำนักงานประกันสังคม มีระบบฐานข้อมูลสถานประกอบการ เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ทำให้นายจ้างนิติบุคคลที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า สามารถขึ้นทะเบียนประกันสังคมและเปลี่ยนแปลงข้อมูลนายจ้างโดยอัตโนมัติ 3.1.7 การรับเงินสมทบผู้ประกันตนมาตรา 40 นอกสถานที่ ด้วยระบบสารสนเทศผ่านระบบเครือข่ายเสมือน (Virtual Private Network : VPN) 3.1.8 การประชาสัมพันธ์ภารกิจ บริการให้คำปรึกษา รับข้อร้องเรียน ผ่าน Line กลุ่มประกอบด้วย - Line สถานประกอบการ ขณะนี้มีสมาชิก 178 แห่ง - Line หมู่บ้าน ขณะนี้มีสมาชิก 79 ราย - Line วัด ขณะนี้มีสมาชิก 17 ราย - Line โรงเรียน ขณะนี้มีสมาชิก 54 ราย

- Line เครือข่ายมาตรา 40 ขณะนี้มีสมาชิก 50 ราย
โดยมีการรับสมาชิกเข้าร่วมกลุ่มด้วยระบบ QR Code ทั้งนี้ เลขาธิการสำนักงานประกันสังคม ประกันสังคมจังหวัดลพบุรี หัวหน้าส่วนงาน ได้เข้าร่วมเป็นสมาชิก และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบไลน์กลุ่มอย่างชัดเจน เพื่อทำหน้าที่ส่งข้อมูลข่าวสารของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี มีการตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมง
3000
characters
left.

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	vdr.jpg	28/2/2563 0:00:27
2	ช่องทาง.pdf	28/2/2563 0:01:39
3	epay.jpg	28/2/2563 0:02:23
4	eser.jpg	28/2/2563 0:03:15
5	ตอบไลน์1.jpg	28/2/2563 0:10:17
6	ตอบไลน์2.jpg	28/2/2563 0:10:48
7	ตอบไลน์3.jpg	28/2/2563 0:13:32

ดาวน์โหลดแบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2563 ดาวน์โหลด

ดาวน์โหลด

1. มีแบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2563 หรือไม่
   - มี
   - ไม่มี

2. กรุณาแนบไฟล์แบบประเมินความพร้อมฯ

ที่	รายการไฟล์แนบ	วันที่บันทึก
1	gecc ensure ลายเซ็นรองฯ.pdf	28/2/2563 15:18:29



ใบสมัครขอรับการรับรองมาตรฐาน
การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
(Government Easy Contact Center : GECC)
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา

แบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

ของหน่วยบริการประชาชน ชื่อ ...สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา.....

ตามที่คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกได้เชิญชวนหน่วยงานของรัฐสมัครเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ตั้งแต่วันที่ ๓ มกราคม - ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ นั้น

สำนักงานปลัดกระทรวง/กรม สำนักงานประกันสังคม ได้ร่วมกับภาคประชาชนที่เกี่ยวข้องประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐาน GECC จากเอกสารใบสมัครของ .....(ใส่ชื่อหน่วยบริการประชาชน และสถานที่ตั้ง) สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา เลขที่ 7/30 ถนนเทศบาลบำรุง ตำบลทายชาง อำเภอเมือง จังหวัดพังงา แล้ว เห็นว่า

ข้อ	หลักเกณฑ์	เงื่อนไขผ่านการประเมินความพร้อม	ผลการประเมิน	
			พร้อม (✓)	ไม่พร้อม (✗)
๑	เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ (Self-Checklist)	มีครบถ้วน ๑๓ ข้อ	✓	
๒	เกณฑ์ที่ ๒ ด้านคุณภาพ เฉพาะเกณฑ์พื้นฐาน (สัญลักษณ์ : ◆)	มีครบถ้วน ๓๔ ข้อ	✓	
หมายเหตุ : ผลการประเมินต้องพร้อมทั้ง ๒ ข้อ จึงจะได้รับการพิจารณาเอกสารสมัครขอรับรองมาตรฐานต่อไป				

ลงชื่อ .....ผู้ประเมิน
(นายจำเริญ ทิพญพงศ์ชาดา)
ตำแหน่ง ผู้ว่าราชการจังหวัดพังงา
วันที่ ๒๕ ก.พ. ๒๕๖๓ เดือน.....พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้ประเมิน :

๑. หน่วยบริการประชาชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัด ให้เสนอ ผวจ./ร.ผวจ. ที่ได้รับมอบหมาย

๒. หน่วยบริการประชาชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้เสนอดังนี้

๒.๑ หน่วยงานราชการ ให้เสนออธิบดี/รองอธิบดีขึ้นไป

๒.๒ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ ให้เสนอผู้บริหาร...

แบบฟอร์มใบสมัครขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

(Government Easy Contact : GECC)

ชื่อศูนย์ราชการสะดวก :

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา

สถานที่ตั้ง/ให้บริการ :

๗/๓๐ ถนนเทศบาลบำรุง ตำบลท้ายช้าง

อำเภอเมือง จังหวัดพังงา ๘๒๐๐๐

มีความประสงค์ขอรับการตรวจรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

ชื่อส่วนราชการ (เจ้าภาพหลัก) : กระทรวงแรงงาน

ชื่อผู้ประสานงาน : นายประโยก กุลเจริญ

ตำแหน่ง : ประกันสังคมจังหวัดพังงา

ชื่อผู้ประสานงานสำรอง : นางสาวพิศทยา ปานดำรงค์

ตำแหน่ง : นักวิชาการประกันสังคม ๓

สำนัก/กอง : สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา

เบอร์โทรศัพท์ : ๐ ๗๖๔๑ ๔๒๐๘ ต่อ ๓๑๐

เบอร์โทรสาร : ๐ ๗๖๔๑ ๑๐๒๕

เบอร์โทรศัพท์มือถือ : ๐๘ ๑๘๙๒ ๐๐๖๓

e-Mail : ssophangnga@gmail.com

เงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงานต้องดำเนินการให้ครบถ้วน

ข้อที่	การดำเนินการ	มี	ไม่มี
๑	เวลาเปิดให้บริการ: มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น -วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา ๑๗.๐๐-๑๙.๐๐ น. -วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา ๐๙.๐๐-๑๒.๐๐ น. เป็นต้น	✓	
๒	สถานที่บริการ : มีระบบการขนส่งที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง	✓	
๓	สถานที่บริการ : มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน	✓	
๔	สถานที่บริการ : มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟท์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างให้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น	✓	
๕	พื้นที่ให้บริการ : มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง "จุดก่อนเข้าสู่บริการ" และ "จุดให้บริการ" ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ	✓	
๖	พื้นที่ให้บริการ : มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	✓	
๗	พื้นที่ให้บริการ : ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากลทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน	✓	
๘	พื้นที่ให้บริการ : มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ	✓	
๙	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ : มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น	✓	
๑๐	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ : มีห้องน้ำที่สะอาดและถูกสุขลักษณะ	✓	
๑๑	ระบบคิว/จุดแรกรับ : มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม	✓	
๑๒	ระบบคิว/จัดแรกรับ : มีจัดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย	✓	
๑๓	ระบบการประเมินความพึงพอใจ : มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	✓	

การเตรียมความพร้อมด้านสถานที่

๑. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่



๒. มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการ เพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง

- เส้นทางจากสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดพังงา ถึงสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา ระยะทางประมาณ ๓ กิโลเมตร มีป้ายบอกทางแจ้งตำแหน่งที่ตั้งของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา ตามถนนสายหลักและมีเบอร์โทรศัพท์ของรถจักรยานยนต์รับจ้าง รถรับจ้างส่วนบุคคลไว้บริการสำหรับประชาชนที่มาติดต่อราชการ









๓. ป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวก และชัดเจน





๔. มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการเพื่อให้คนพิการ
ที่จอดรถคนพิการ



ทางลาดผู้พิการ



ห้องน้ำคนพิการ





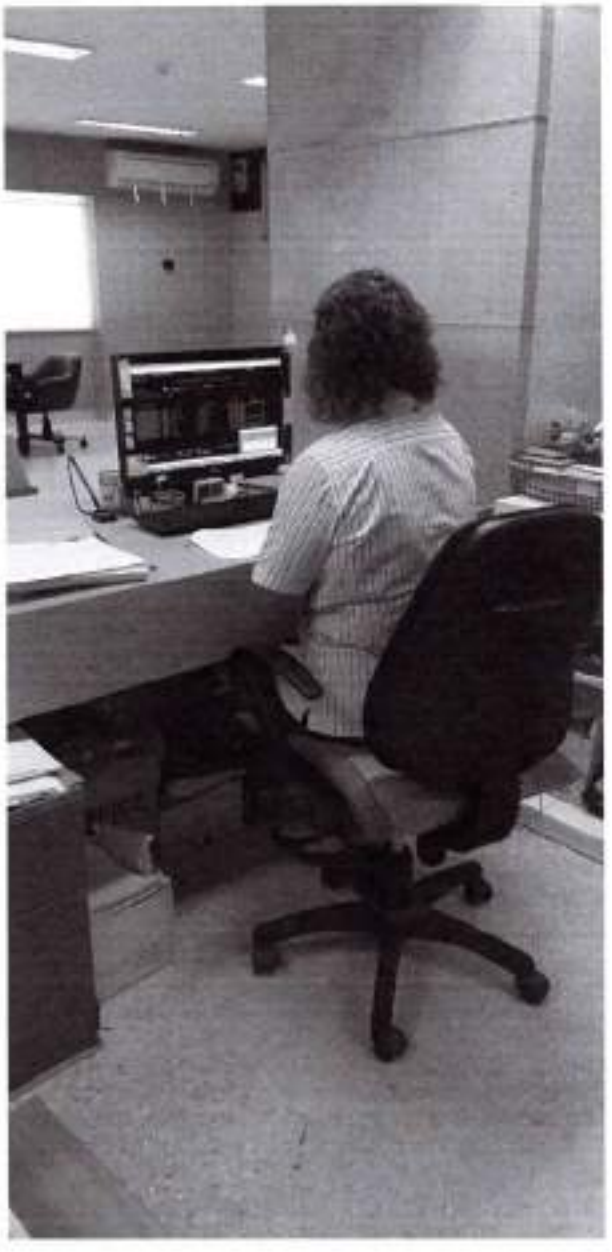


๕. มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง "จุดก่อนเข้าสู่บริการ" และ "จุดให้บริการ" ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ


ประชาสัมพันธ์


สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา ชั้นที่ ๑

๖. มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว





๗. ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจน





๘. มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ



๙. การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ







๑๐. การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ : มีห้องน้ำที่สะอาดและถูกสุขลักษณะ





๑๑. มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม





๑๒. มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย



๑๓. มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ

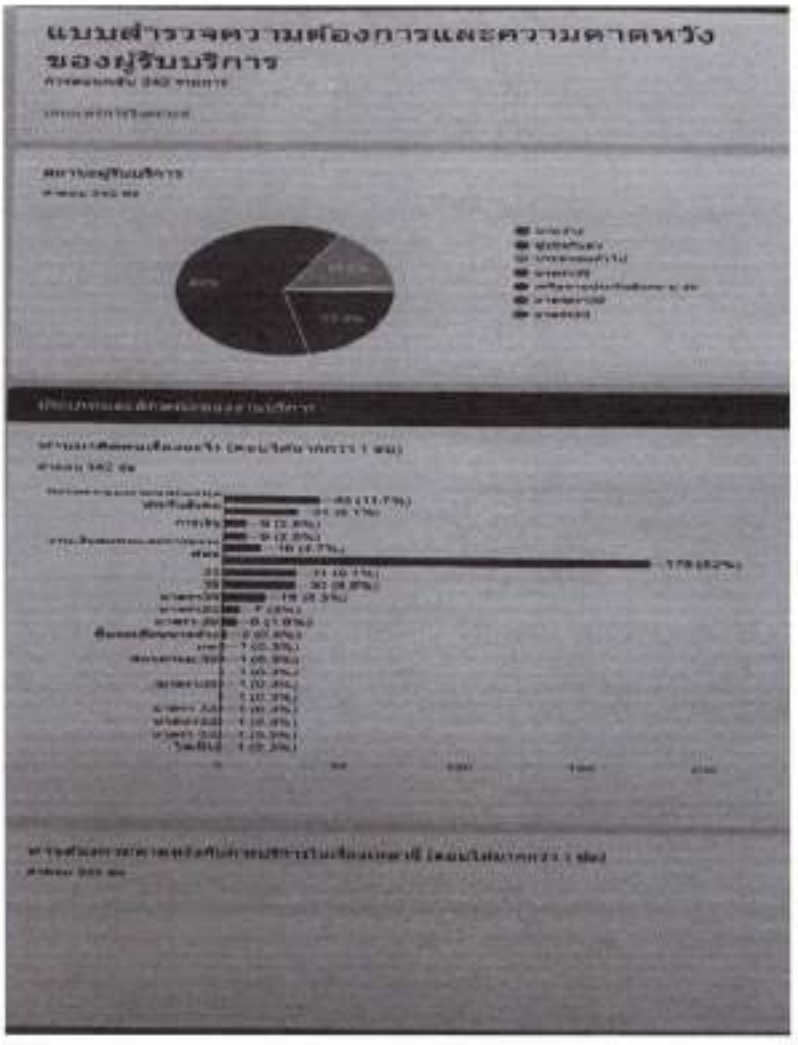




๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ

หัวข้อที่ ๑. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(ง)	☑ มี ☐ ไม่มี	๑.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ **อธิบาย** การสำรวจความต้องการของนายจ้าง ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน และผู้มีสิทธิที่มารับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจ ความต้องการของนายจ้าง ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน และผู้มีสิทธิด้านต่างๆ คือ (๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการใช้บริการ (๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (๔) ด้านคุณภาพการใช้ การออกแบบวิจัยเป็นประเภทเชิงปริมาณการสุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ จำนวน ๓๔๒ ราย การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบบ Google Form


แบบสำรวจความต้องการและความคาดหวัง
ของผู้รับบริการ

(๖)	☑ มี ☐ ไม่มี	๑.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ อธิบาย มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้ Google Form ผลสรุป คือผู้ใช้ บริการจำนวน ๓๔๒ ราย ผลของการสำรวจให้สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงาทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการ ซึ่งต้องการให้สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา พัฒนา กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเพิ่มเติมในประเด็นสำคัญดังนี้ ๑) ความเป็นกันเองในการให้บริการ ๒) บุคลิกท่าทางที่สุภาพของเจ้าหน้าที่ ๓) ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ๔) ต้องการความสะดวกในการให้บริการด้านเอกสารแบบฟอร์มต่างๆ ที่ชัดเจน ๕) ต้องการให้สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา มีการแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ประชาชนสามารถสืบค้นได้เป็นปัจจุบัน ๖) บางบริการสามารถดำเนินการในระบบออนไลน์ได้ ๗) การจ่ายเงินควรสามารถชำระจ่ายแบบออนไลน์ได้ ๘) วัน เวลา เปิดให้บริการควรมีบริการในช่วงพักกลางวัน เมื่อสำนักงานได้รวบรวมความคาดหวังและความต้องการของผู้มารับบริการแล้ว ได้มีการทบทวนกระบวนการทำงานและภาพลักษณ์สำนักงาน เพื่อสร้างความตระหนักในการให้บริการที่ดี รวมถึงมีการทบทวนแนวปฏิบัติในการทำงานโดยมีการทำความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งกันและกัน และได้ปรับเวลาในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา มีการแก้ปัญหาในขั้นตอนการให้บริการให้ชัดเจนมากขึ้น พร้อมทั้งดำเนินการ







หัวข้อที่ ๒. งานบริการ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(ง)	☑ มี ☐ ไม่มี	๒.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์   

(๖)	☑ มี ☐ ไม่มี	๒.๒ มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการ **<u>อธิบาย</u>** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา ดำเนินการตามนโยบายโดยการไม่เรียกสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการในงานบริการงานขึ้นทะเบียนนายจ้างลูกจ้าง ผู้ประกันตน งานขอรับเงินคืน งานเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริงนายจ้างและผู้ประกันตน การเปลี่ยนแปลงโรงพยาบาล การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน การรับจ่ายเงิน และการสมัครผู้ประกันมาตรา ๔๐ 

(☺)	☑ มี ☐ ไม่มี	๒.๓ งานบริการที่เหมาะสม/งานบริการอื่นๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการ - มีการเพิ่มเวลาการให้บริการโดยไม่หยุดพักเที่ยง - มีการเพิ่มเครือข่ายการให้บริการ - มีบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต **<u>อธิบาย</u>** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา ได้ปรับการให้บริการโดยเพิ่มเวลาให้บริการไม่หยุดพักเที่ยง จันทร์-ศุกร์ และนำระบบ e-Forms มาใช้ทำให้ ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน ไม่ต้องกรอกแบบฟอร์ม 

หัวข้อที่ ๓. สถานที่บริการ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(☺)	☑ มี ☐ ไม่มี	๓.๑ มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ ตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ <u>อธิบาย</u> สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับคนพิการที่มาติดต่อรับบริการ ได้แก่ ๑. ที่นั่งสำหรับคนพิการหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการ ๒. ทางลาดคนพิการ ๓. ราวกันตก ๔. สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ ๕. จุดบริการน้ำดื่มสำหรับคนพิการ ๖. ห้องน้ำสำหรับคนพิการ ๗. ที่จอดรถสำหรับคนพิการ ๘. ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ

		๙. สัญญาณเสียงและสัญญาณแสดงขอความช่วยเหลือสำหรับคนพิการ ๑๐. จุดน้ำดื่มผู้พิการ ๑๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการสำหรับคนพิการอย่างน้อย ๑ คน  





หัวข้อที่ ๔. การออกแบบระบบงาน

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(ง)	☑ มี ☐ ไม่มี	๔.๓ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน **อธิบาย** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการและได้ปิดประกาศขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้ผู้มารับบริการได้รับทราบ โดยมีขั้นตอนดังนี้

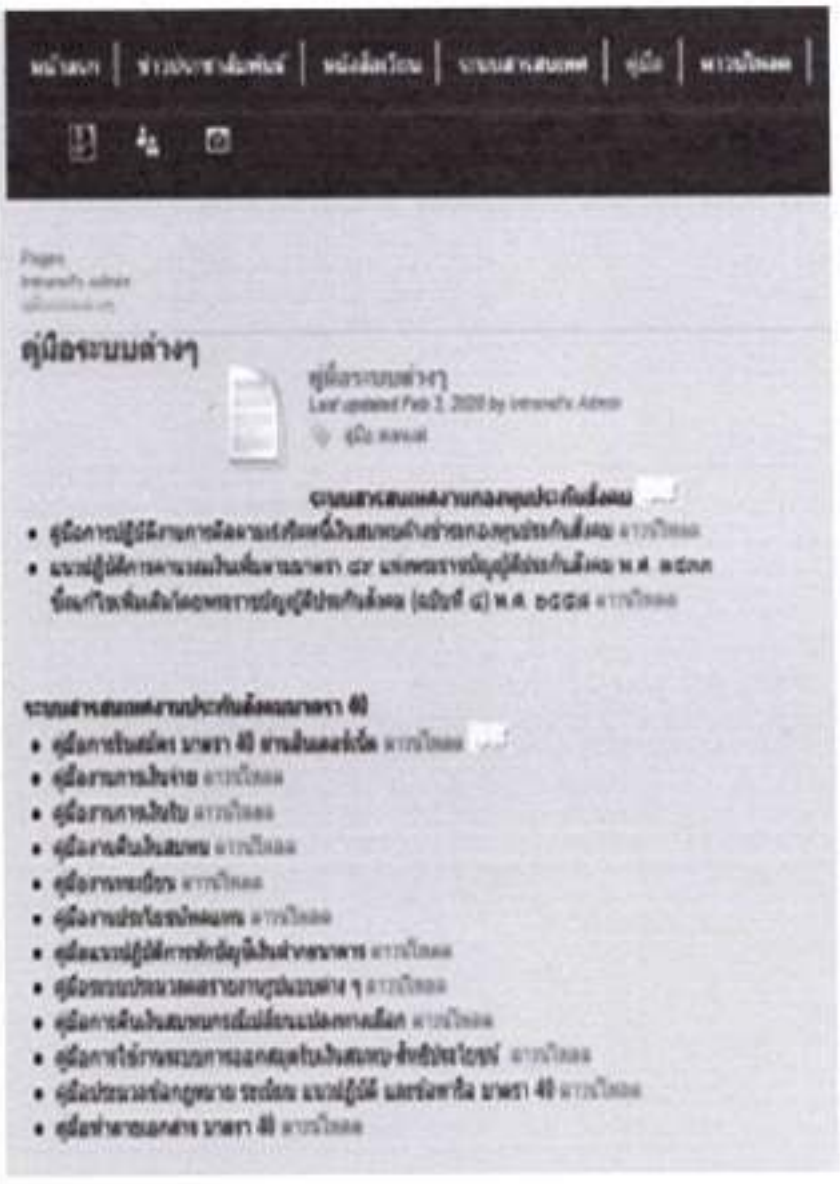
		๑. พบเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อแจ้งเรื่องที่จะขอรับบริการ ๒. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ กดบัตรคิวตามเรื่องที่ขอรับบริการ ๓. ผู้รับบริการพบเจ้าหน้าที่ตามจุดบริการ  

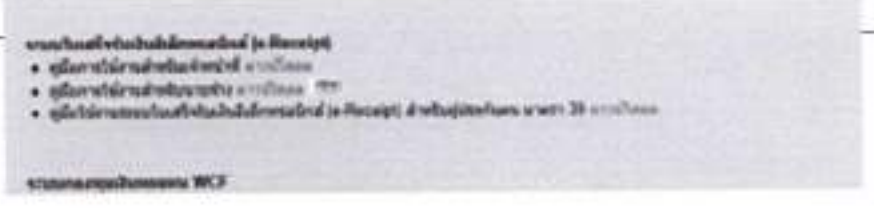
		
(๖)	☑ มี ☐ ไม่มี	๔.๒ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไปอย่างชัดเจน **อธิบาย** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา ได้มีการกำหนดผู้รับผิดชอบผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ทางโทรศัพท์ กรณีมีปัญหาหรือข้อสงสัยภายหลัง 
(๗)	☑ มี ☐ ไม่มี	๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลาค่าธรรมเนียมและข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

ไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน

อธิบาย

สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัย ลงระบบอินทราเน็ต สำหรับเจ้าหน้าที่ใช้ในการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

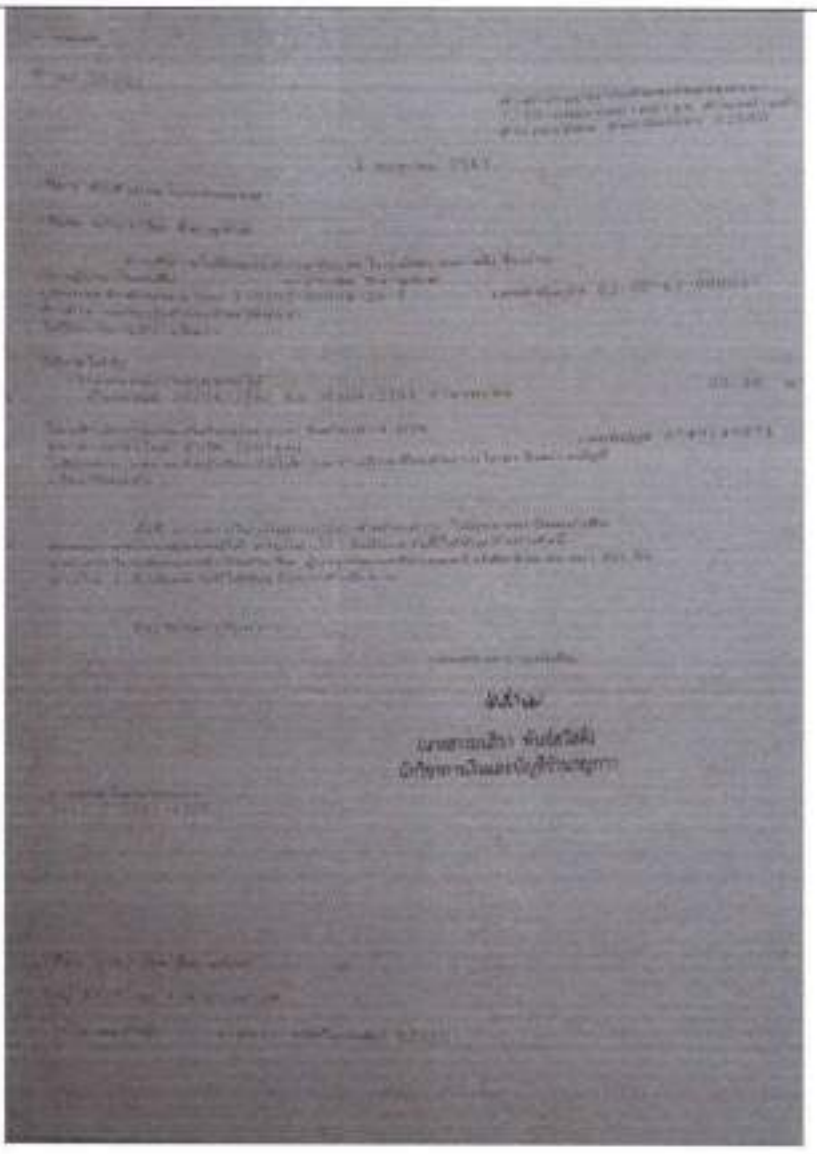




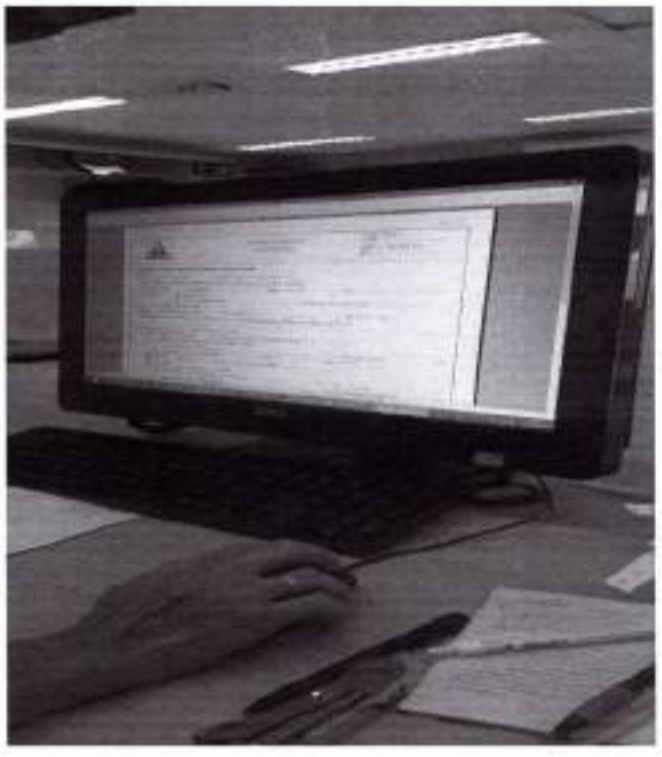
		ระบบต่างๆ • คู่มือการใช้งานระบบงานจัดเก็บเอกสาร (eOffice - Drive) ดาวน์โหลด • คู่มือการตรวจสอบรายงาน USRCICS ดาวน์โหลด • คู่มือการใช้งานระบบบริหารจัดการบัญชีผู้ใช้งานสารสนเทศประกันสังคม (SAM) ดาวน์โหลด • คู่มือการใช้งานระบบเครือข่ายและแบบแจ้งซ่อม (โครงการพัฒนาระบบโครงข่าย CAT) ดาวน์โหลด • คู่มือการตรวจสอบบัญชีค่าจ่างกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคม ดาวน์โหลด • คู่มือการจัดการไฟล์เอกสารประเมินค่าจ้าง ดาวน์โหลด คู่มือการจัดการไฟล์ • คู่มือการใช้งานระบบจัดการเอกสาร ดาวน์โหลด • คู่มือการใช้ระบบอินทราเน็ตของสำนักงานประกันสังคม ดาวน์โหลด • คู่มือการใช้งานเครือข่ายไร้สาย (Wireless LAN) ของศูนย์พื้นที่/สปส เขตพื้นที่/จังหวัดและสาขา ดาวน์โ • คู่มือการใช้ระบบงานประกันสังคมบนเครื่องคอมพิวเตอร์ Mainframe ดาวน์โหลด • คู่มือการใช้งานโปรแกรม Report Distribution (VDR) ดาวน์โหลด • คู่มือการใช้งานเครือข่ายไร้สาย Wireless LAN ดาวน์โหลด • คู่มือการใช้งาน Web mail ของสำนักงานประกันสังคม ดาวน์โหลด • วิธีแก้ไข กรณีที่ไม่สามารถเข้า Web mail ได้ ดาวน์โหลด • คู่มือระบบ สลิปเงินเดือน ดาวน์โหลด • คู่มือการใช้งานระบบบริหารจัดการโปรโยชย์จังหวัด ดาวน์โหลด • คู่มือการใช้งานระบบ E-Service คู่มือการใช้งาน ESVA, Work Flow SSO e-Services • คู่มือการบันทึก รับตั๋วแลกเงิน/ธนาณัติ ดาวน์โหลด • คู่มือแนวทางการพิจารณาค่าจ้างตามกฎหมาย ดาวน์โหลด • ระเบียบ คำสั่ง ที่เกี่ยวข้องกับการเงินและบัญชี ดาวน์โหลด • คู่มือสำหรับประชาชนตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ ดาวน์โ • แนวปฏิบัติงานเงินทดแทน และงานจ่ายค่าตอบแทนแพทย์ ดาวน์โหลด ๑ , ดาวน์โหลด ๒
(ง)	☑ มี ☐ ไม่มี	๔.๔ การให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบการบริการของแต่ละจุด เป็นต้น

		<u>อธิบาย</u> สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) มีการจัดทำคู่มือคำถาม คำตอบ (FAQ) ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการในการสื่อสาร ชี้แจง รวมถึงเตรียมการ ด้านข้อมูลเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง (สำหรับนายจ้าง ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน ผู้มีสิทธิ) 
(☺)	☑ มี ☐ ไม่มี	๔.๕ มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การ

		ติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะ การรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น **<u>อธิบาย</u>** ๑. สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) มีระบบแจ้งเตือนให้ชำระเงินสมทบ มาตรา ๓๙ ผ่านระบบ SMS ๒. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา มีหนังสือแจ้งเตือนให้นายจ้าง สถานประกอบการ ชำระเงินสมทบกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคม มีการแจ้งเตือนผู้ประกันตน/ผู้มีสิทธิ ให้รับประโยชน์ทดแทน กรณีชราภาพตามระบบการประมวลผลของส่วนกลาง และมีการแจ้งกรณีคำสั่งประโยชน์ทดแทนให้แก่ผู้ประกันตนทราบ 

		
(☺)	☑ มี	๔.๖ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์

	☐ ไม่มี	<u>อธิบาย</u> ๑. เพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชน โดยการพัฒนาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ๒. อำนวยความสะดวกให้สถานประกอบการชำระเงินสมทบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ๓. มีระบบสำหรับสถานประกอบการที่ชำระเงินสมทบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) สามารถพิมพ์ใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-receipt) ได้ด้วยตนเองทำให้ได้รับความสะดวกจากการรับบริการเพิ่มขึ้น ๔. มีระบบให้ผู้ประกันตนสามารถตรวจสอบข้อมูลของตนเองผ่านระบบ Application บนมือถือ "SSO Connect Mobile"   
(☺)	☑ มี	๔.๗ มีแบบฟอร์มการขอรับบริการต่างๆ ที่ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน หรือใช้แบบฟอร์มทาง

	☐ ไม่มี	อิเล็กทรอนิกส์ **<u>อธิบาย</u>** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา มีระบบบัตรคิวอัตโนมัติเรียกหมายเลขผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่จะขอบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับบริการเสียบเครื่องสแกน ระบบจะดึงข้อมูลในชิปบัตรประจำตัวประชาชนบันทึกลงในแบบฟอร์ม และเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม จากนั้นเจ้าหน้าที่สั่งพิมพ์แบบฟอร์มให้ผู้รับบริการลงชื่อในแบบ โดยผู้รับบริการไม่ต้องกรอกข้อความใดๆเอง ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ 

หัวข้อที่ ๕. การจัดสรรบุคลากร

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(ถ้ำ)	☑ มี ☐ ไม่มี	๕.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น **อธิบาย** กลุ่มงานอัตรากำลังและระบบงาน กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) มีหน้าที่วิเคราะห์และประเมินความต้องการด้านอัตรากำลังของสำนักงานประกันสังคมจังหวัด/สาขา เขตพื้นที่ เพื่อให้มีอัตรากำลังที่เหมาะสมกับปริมาณงาน โดยจัดทำแผนปฏิบัติราชการบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานประกันสังคม ระยะ ๓ ปี (พ.ศ.๒๕๖๓-๒๕๖๕) 

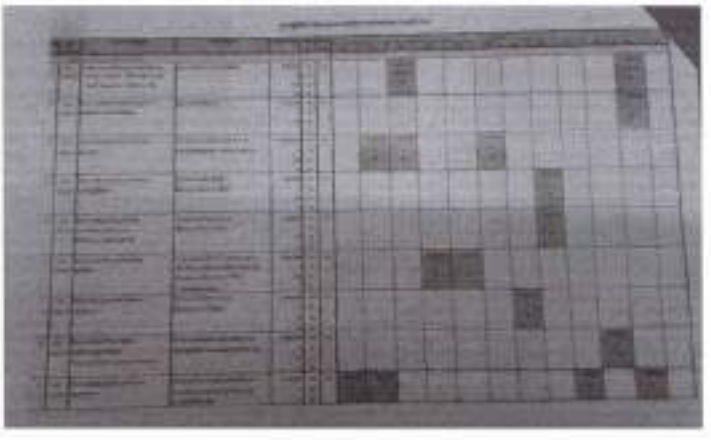
(👍)	☑ มี ☐ ไม่มี	๕.๒ มีการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก <u>อธิบาย</u> สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา จัดเวรเจ้าหน้าที่คอยให้บริการในช่วงพักเที่ยง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมในช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการมากกว่าปกติ 

(๕)	☑ มี ☐ ไม่มี	๕.๓ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน **อธิบาย** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา มีการประเมินจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อคัดเลือกเจ้าหน้าที่บริการดีเด่นประจำเดือน 

๑. ระบบจุดให้บริการ

หัวข้อที่ ๖. บุคลากรด้านการบริการ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(ง)	☑ มี ☐ ไม่มี	๖.๑ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ **อธิบาย** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็น และทันสมัย ให้กับเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่องโดยจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรม สัมมนาในหลักสูตรที่สำนักงานประกันสังคม ส่วนกลางจัดและหลักสูตรที่จังหวัดพังงาและส่วนราชการ ในจังหวัดพังงา จัดการอบรม รวมทั้งหลักสูตรที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา เป็นผู้ดำเนินการจัดอบรมเอง   

		 
(ง)	☑ มี ☐ ไม่มี	๖.๒ เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบซอฟท์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง **อธิบาย** สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) มีแผนปฏิบัติการอบรมพัฒนาบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ให้แก่เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศ 

(๖)	☑ มี ☐ ไม่มี	๖.๓ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง อธิบาย เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา ในแต่ละส่วนงานสามารถให้บริการแทนกันได้ ณ จุดบริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา และมีการจัดเวรเจ้าหน้าที่ออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ร่วมกับกระทรวงแรงงาน ณ ศูนย์อันดามัน ตำบลบางนายสี อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา  

(๕)	☑ มี ☐ ไม่มี	๖.๔ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต **อธิบาย** เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา มีความรู้และทักษะและมีจิตบริการ โดยมีหัวหน้างานเป็นผู้คอยให้คำปรึกษาแนะนำกรณีมีปัญหาจนสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างดี


9

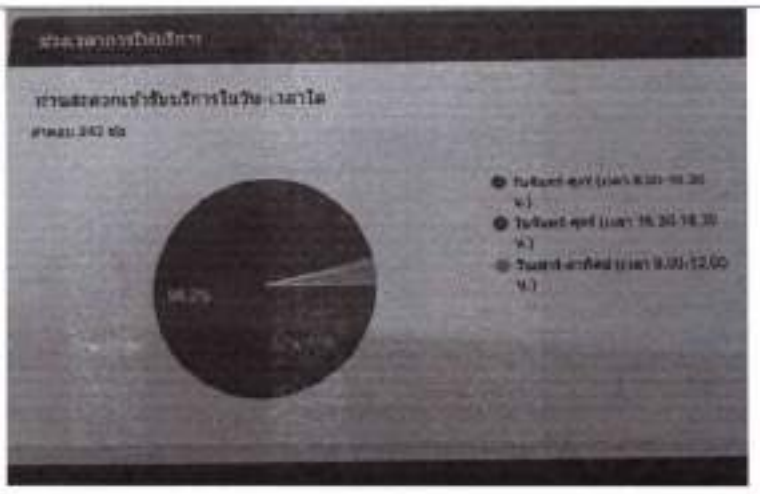
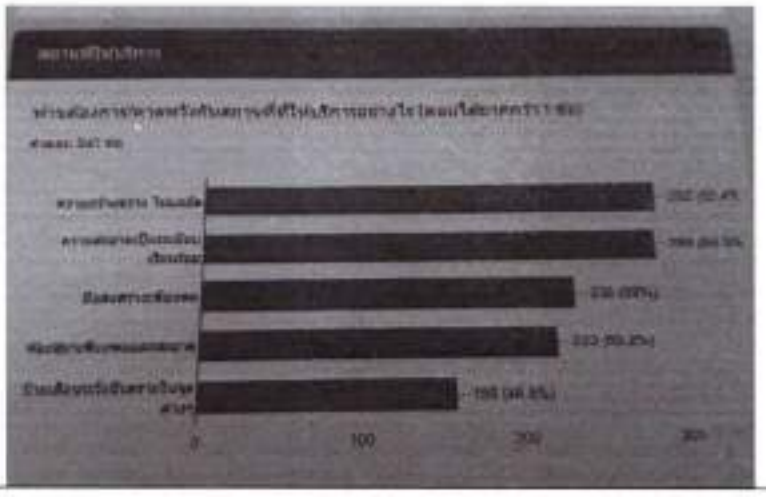
(☺)	☑ มี ☐ ไม่มี	๖.๕ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ **อธิบาย** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา ได้รับประกาศเกียรติคุณ รางวัลดีเด่นด้านกลยุทธ์การขยายความคุ้มครองประกันสังคม จากการประกวด SSO Good Practice Award ประจำปี ๒๕๖๓ 

(☺)	☑ มี ☐ ไม่มี	๖.๖ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ Online ที่พัฒนาขึ้น **อธิบาย** เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่สำนักงานประกันสังคมกำหนดไว้แต่ละช่องทางของระบบ Online ที่พัฒนาขึ้น เช่น E-From E-Service E-Payment  

หัวข้อที่ ๗. ระบบการประเมินความพึงพอใจ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(✓)	☑ มี ☐ ไม่มี	๗.๑ มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง <u>อธิบาย</u> สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) กองวิจัยได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ แต่ละจังหวัด สำหรับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗ และได้นำผลสำรวจมาปรับปรุงการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้ดียิ่งขึ้น

		
(ง)	☑ มี ☐ ไม่มี	๗.๒ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ **อธิบาย** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ - ช่วงเวลาการให้บริการ วันจันทร์-ศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐น. คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ - สถานที่ให้บริการ ความกว้างขวาง ไม่แออัด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐

หัวข้อที่ ๘. คุณภาพการให้บริการ และการจัดการข้อร้องเรียน

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(ง)	☑ มี ☐ ไม่มี	๘.๑ วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน) **อธิบาย** เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด ซึ่งมีการจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานแบบรูปเล่มและข้อมูลคู่มือการปฏิบัติงานในระบบอินทราเน็ต ซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถค้นหาได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเป็นการลดการใช้กระดาษ



		 
(ง)	☑ มี ☐ ไม่มี	๔.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน อธิบาย

		๑. สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) ได้จัดระบบและกำหนดแนวทางในการติดตามและแก้ไขข้อร้องเรียน (ข้อร้องเรียนผ่านระบบ ๑๕๐๖) ให้สำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศ ปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน ๒. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา จัดให้มีตู้รับเรื่องร้องเรียน ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา รวมทั้งเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นต่อประกันสังคมจังหวัดโดยตรง 
(☺)	☑ มี ☐ ไม่มี	๔.๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ **อธิบาย** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนจนเป็นที่ยุติภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ร้อยละ ๑๐๐

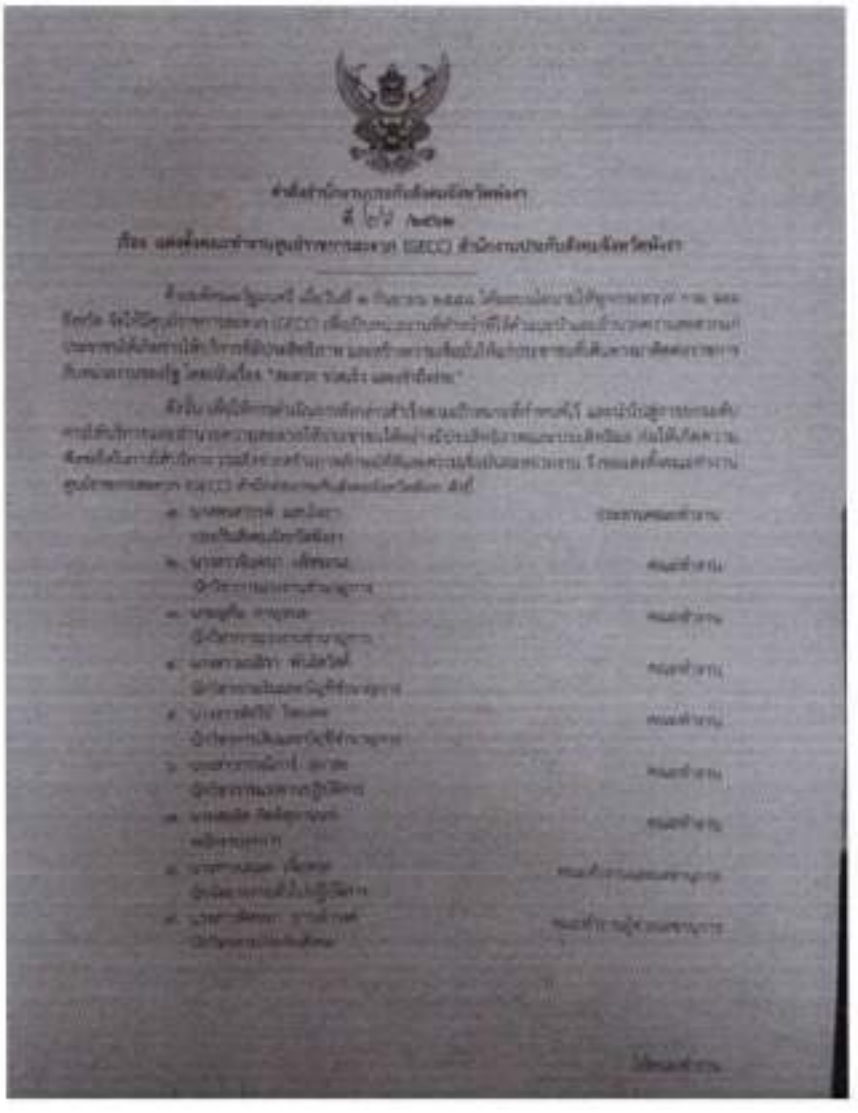
หัวข้อที่ ๙. ช่องทางการให้บริการ

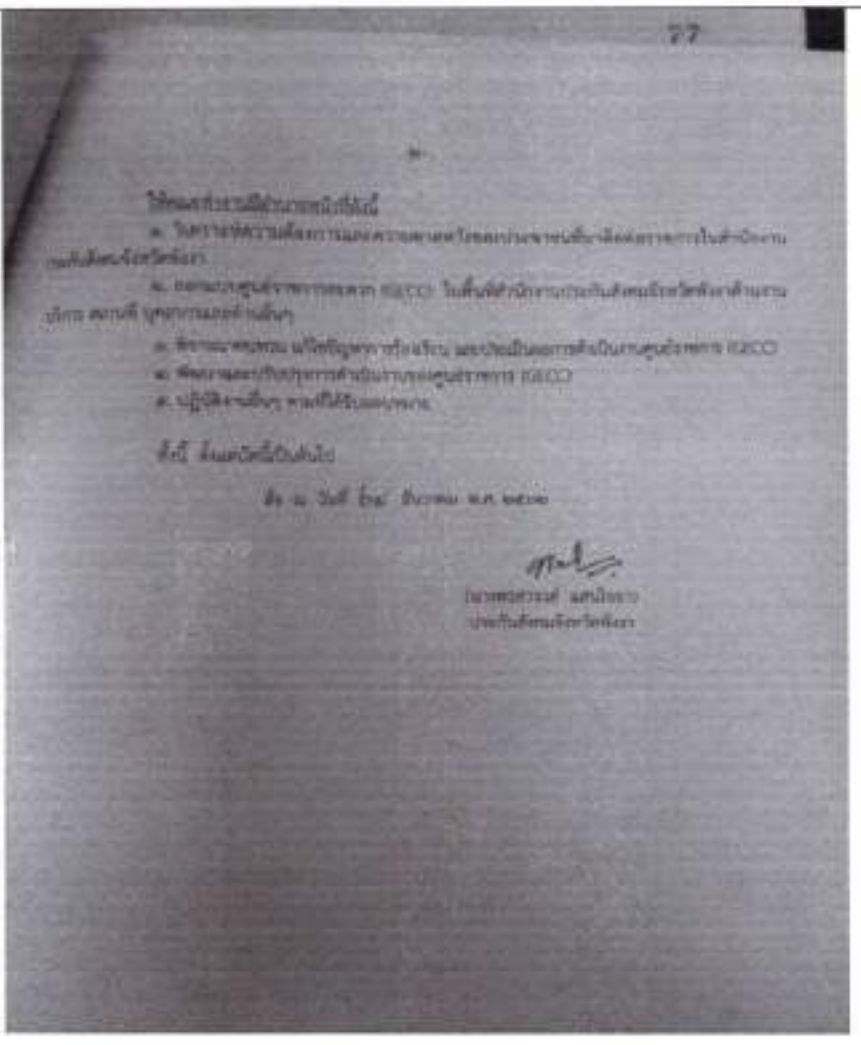
สัญลักษณ์	มีการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินงาน

	หรือไม่	
(☺)	☑ มี ☐ ไม่มี	๙.๑ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการการให้ปรึกษารวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่นๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ **<u>อธิบาย</u>** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา มีระบบการให้บริการและการให้คำปรึกษา รวมทั้ง เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Line สถานประกอบการ, Line วัด, Line โรงเรียน, Line หมู่บ้าน, facebook ของสำนักงาน  

๒. ระบบสนับสนุนให้บริการ

หัวข้อที่ ๑๐. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(ง)	☑ มี ☐ ไม่มี	๑๐.๓ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก ที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง **อธิบาย** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา มีการตั้งคำสั่งคณะทำงานและประชุม เพื่อวางแผนการดำเนินการศูนย์ราชการสะดวก 




สำนักงานประกันสังคม
จังหวัดพังงา

(๖)	☑ มี ☐ ไม่มี	๑๐.๒ มีระบบการติดตามการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งนี้ กรณีเกิดปัญหาอาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาตามความเหมาะสม **<u>อธิบาย</u>** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา มีระบบติดตามเงินสมทบที่นายจ้างค้างชำระ โดยจัดทำแผนประจำเดือนและมอบหมายเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ออกติดตามเร่งรัดหนี้  แผนออกตรวจสถานประกอบการประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา [illegible]

หัวข้อที่ ๑๑. การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย

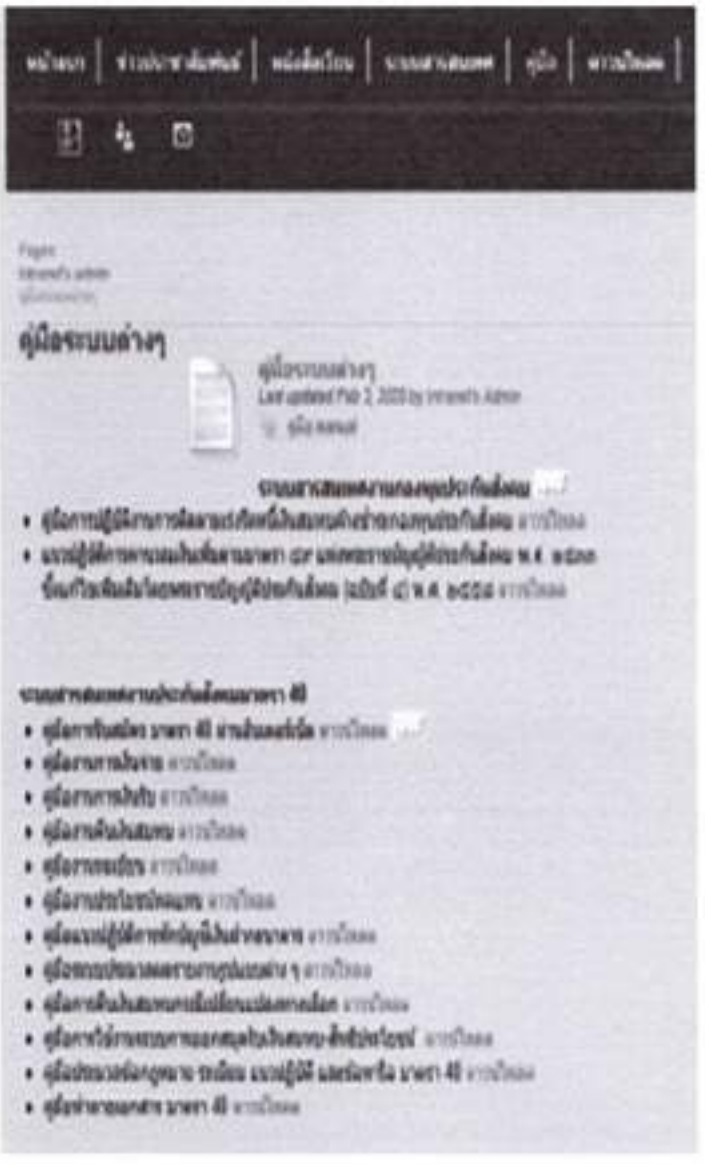
สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(☺)	☑ มี ☐ ไม่มี	๑๑.๑ มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น **อธิบาย** มีการจัดประชุมหารือเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ปรับปรุงเพิ่มช่วงเวลาในการให้บริการช่วงพักเที่ยง 

หัวข้อที่ ๑๒. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(ง)	☑ มี ☐ ไม่มี	๑๒.๑ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่องและการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสียและเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ **อธิบาย** - นำระบบ e-Service การส่งข้อมูลขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน เปลี่ยนชื่อ นามสกุล การเลือกหรือเปลี่ยนสถานพยาบาล - ระบบ e-Payment การชำระเงินสมทบ - SSO connect Mobile การตรวจสอบสิทธิรักษาพยาบาล - e-receipt การพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน - facebook สำนักงาน - จัดทำโปรแกรมคำนวณเงินชราภาพเป็นรายเดือนแจ้งให้ผู้ประกันตน - ทำความตกลงกับสถานพยาบาล (MOU) ไม่ต้องสำรองเงินค่าบริการทันตกรรม  





(๔)	☑ มี ☐ ไม่มี	๑๒.๒ มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและค้นหาข้อมูลได้ง่าย **อธิบาย** สำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง จะมีการปรับปรุงคู่มืออยู่ตลอดเวลา แล้วจะส่งรายละเอียดของคู่มือผ่านทางระบบ Intranet ไปยังสำนักงานประกันสังคมจังหวัด/เขตพื้นที่/สาขา ทั่วประเทศ นำมาใช้ปฏิบัติ เป็นมาตรฐานเดียวกัน เช่น การขึ้นทะเบียนนายจ้าง การตรวจบัญชีนายจ้าง 

หัวข้อที่ ๑๓. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(ง)	☑ มี ☐ ไม่มี	๑๓.๑ การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น **อธิบาย** - สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา จัดอบรมโครงการเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากรด้านคุณธรรม จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม และจัดโครงการแผนซักซ้อมและป้องกันระงับอัคคีภัย 


สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา
Phangnga Nga Social Security Office
จัง...พังงา

(☺)	☑ มี ☐ ไม่มี	๑๓.๒ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ **<u>อธิบาย</u>** สำนักงานประกันสังคมมีการจัดอบรมโครงการ (Knowledge Management : KM) เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และเพิ่มศักยภาพให้แก่บุคลากร  

หัวข้อที่ ๑๔. บุคลากรด้านเทคนิค

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(ง)	☑ มี ☐ ไม่มี	๑๔.๑ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน **<u>อธิบาย</u>** - สำนักงานประกันสังคมจังหวัดจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ - เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา (ส่วนกลาง) ได้จ้างบริษัท เอกชนดูแลบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์พร้อมการักษาความมั่นคงปลอดภัยให้แก่สำนักงานประกันสังคมจังหวัด/เขตพื้นที่/สาขา ทั่วประเทศ ระยะเวลา ๑๒ เดือน ทุกปี 

(๕)	☑ มี ☐ ไม่มี	๑๔.๒ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้ - ตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ - อธิบายลักษณะปัญหาระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ **อธิบาย** ๑. สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) เป็นผู้ดูแลระบบเครือข่ายและแก้ไขปัญหา ๒. กรณีมีปัญหาด้านเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับระบบงาน เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดจะประสานไปยังสำนักบริหารเทคโนโลยีเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นตามคำแนะนำของผู้ดูแลระบบ ๓. แจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นกับบริษัทผู้ดูแลระบบ เพื่อเข้ามาทำการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด  ใบแจ้งซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์


Helpdesk
Computer Security Incident Response Team (CSIRT)

หัวข้อที่ ๑๕. ระบบฐานข้อมูล

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(ถ้ามี)	☑ มี ☐ ไม่มี	๑๕.๑ มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ **อธิบาย** มีการบันทึกข้อมูลผ่านโปรแกรม K Y และ INET การตรวจสอบข้อมูลระบบ Online CICSEMC งานทะเบียน CICSAP งานสิทธิประโยชน์ CICSAC งานการเงินและบัญชี และ VDR การรายงานผลงานต่าง ๆ โดยสำนักเทคโนโลยีและสารสนเทศ สำนักงานประกันสังคม เป็นศูนย์กลางการประมวลผลข้อมูล  


*** REPORTS ***
N REPORT ID REPORT NAME
CN200148
CN200176
CN200230
CN200235
CN200290
CN200295
CN200310
CN200360
CN200420
CN200620
CN200760
CN200980
CN200930
CN201T9600
CN20109600
HELP PF02=PRINT PF03=END PF04=MENU
UP PF08=DOWN PF09= PF10=LEFT


1 RGMAST
2 ERPEXTdJ
3 MDUSRRPT
4 CNMAST
X EXIT

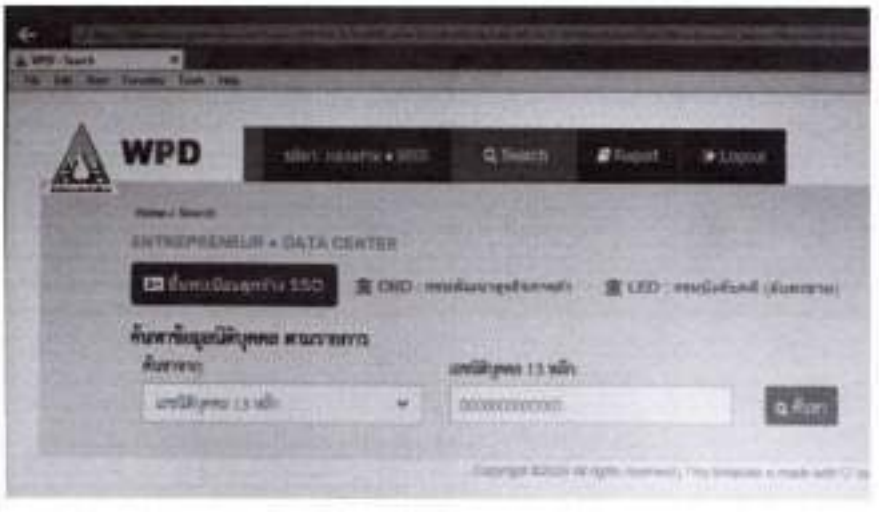
(ง)	☑ มี ☐ ไม่มี	๑๕.๒ มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป **อธิบาย** สำนักเทคโนโลยีและสารสนเทศ สำนักงานประกันสังคม เป็นศูนย์กลางการประมวลผลข้อมูลการปฏิบัติงานเข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุมถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและพัฒนาระบบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม 

หัวข้อที่ ๑๖. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(ง)	☑ มี ☐ ไม่มี	๑๖.๑ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่องและปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด **อธิบาย** สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีหน่วยประมวลผลกลางของฐานข้อมูล และมีระบบความมั่นคงปลอดภัยการเข้าถึงข้อมูลโดยกำหนด Username และ Password ของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนและอื่นๆ ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารหรือแผนอื่นที่กำหนด 

(๏)	☑ มี ☐ ไม่มี	๑๖.๒ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ <u>อธิบาย</u> สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา มีการปฏิบัติงานต่างๆผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถค้นหาข้อมูลเพื่อให้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว  

หัวข้อที่ ๑๗. การบูรณาการวางแผนระบบ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(ง)	☑ มี ☐ ไม่มี	๑๗.๑ มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้งการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า **อธิบาย** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา มีการบูรณาการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ๑. การเชื่อมโยงข้อมูลสำนักทะเบียนราษฎร์ (กรมการปกครอง) ในการใช้สิทธิ์ตรวจฐานข้อมูลบุคคลโดยไม่ต้องใช้บัตรประชาชนหรือสำเนาทะเบียนบ้าน ๒. การเชื่อมโยงข้อมูลกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ เพื่อติดตามให้นิติบุคคลรายใหม่ขึ้นทะเบียนประกันสังคมให้ครบถ้วน ๓. การทำงานบูรณาการร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ในกระทรวงแรงงานและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง การขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว ขึ้นทะเบียนแรงงานประมง การส่งเสริมสุขภาพ การค้ามนุษย์ การตรวจสถานประกอบการ การตรวจความปลอดภัยในการทำงาน 

หัวข้อที่ ๑๘. การพัฒนาระบบการให้บริการ Online

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(☺)	☑ มี ☐ ไม่มี	๑๘.๑ มีการพัฒนาระบบการให้บริการซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนผ่านช่องทางที่เป็นระบบ Online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสม **อธิบาย** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการเรื่องร้องเรียนแบบผ่าน Online ผ่าน Social Media ดังนี้ ๑.Facebook ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง ขณะนี้มีสมาชิก ๔,๗๓๙ ราย ๒.Line บ้าน มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง ขณะนี้สมาชิก ๓๒ ราย ๓.Line โรงงาน มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง ขณะนี้สมาชิก ๓๙๓ แห่ง ๔.Line โรงเรียน มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง ขณะนี้สมาชิก ๑๖๘ แห่ง ๕.Line วัด มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง ขณะนี้สมาชิก ๑๒ แห่ง 

หัวข้อที่ ๑๙. เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์

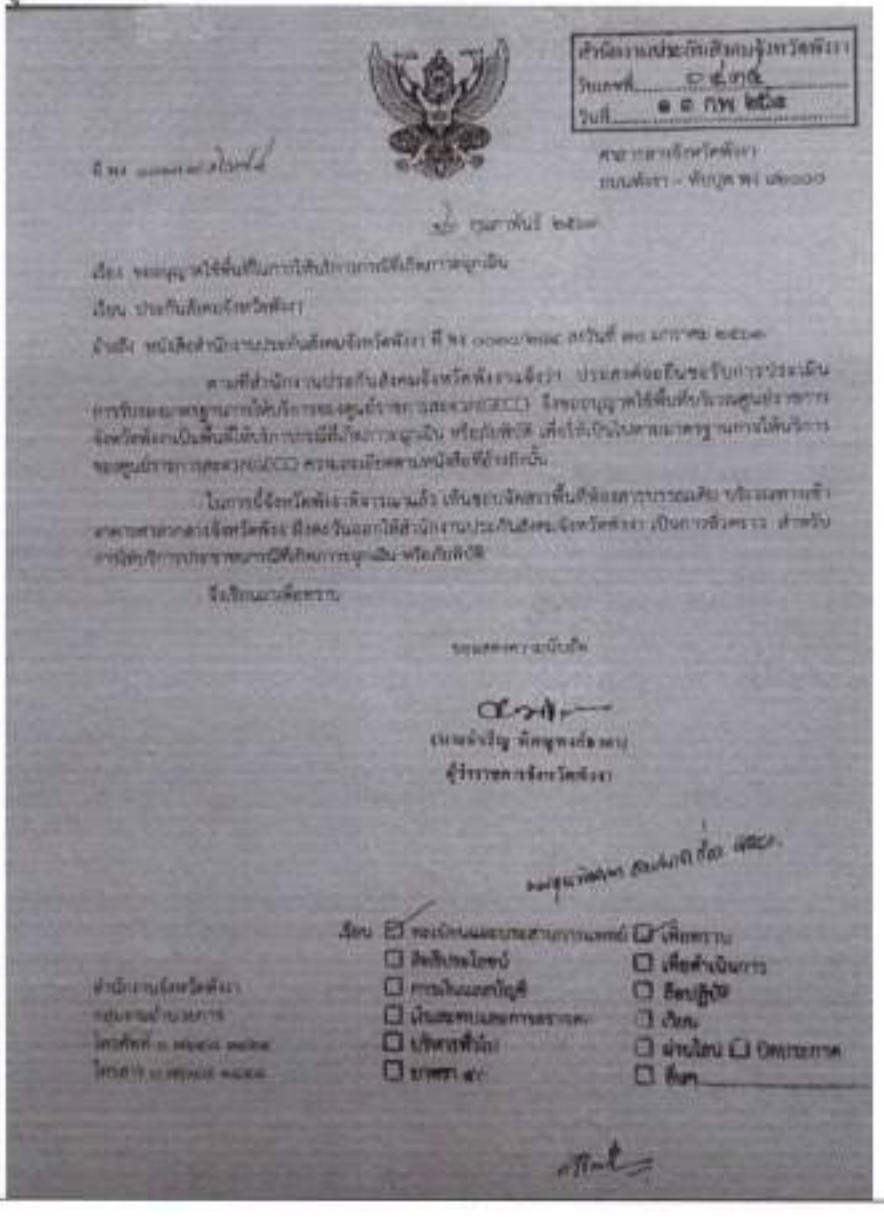
สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(ง)	☑ มี ☐ ไม่มี	๑๙.๑ มีระบบ/แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มี การเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ **อธิบาย** ๑.มีการประชุมประจำเดือนของสำนักงานประจำทุกเดือน โดยได้มีการย้ำเตือนเรื่องการรับโทรศัพท์ การใช้น้ำเสียงการตอบข้อซักถามให้กับเจ้าหน้าที่ทุกครั้ง เนื่องจากมีตัวชี้วัดเรื่องข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ทุกคน ๒.มีการกำหนดหมายเลขโทรศัพท์ภายในแต่ละส่วนงาน เพื่อให้ผู้รับบริการได้ติดต่อและประสานงานกับเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องโดยตรง 

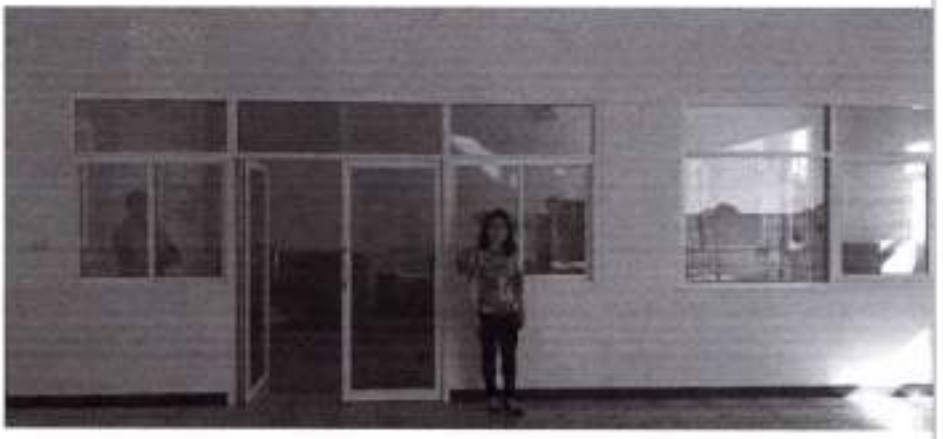
(๖)	☑ มี ☐ ไม่มี	๑๙.๒ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติดังนี้ - มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพใช้งานได้เสียงฟังชัดเจน - สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไปได้ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการเพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน **อธิบาย** ๑.การเชื่อมต่อเครือข่ายโทรศัพท์โดยบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ดูแลการทำงาน หากมีปัญหาขัดข้องสัญญาณ ฝ่ายบริหารทั่วไปจะดำเนินการติดต่อช่างเข้ามาดำเนินการแก้ไขภายใน ๑-๒ วัน ๒.มีระบบโทรศัพท์ผ่านระบบตู้สาขาอัตโนมัติ มีความพร้อมใช้งานและสามารถโอนสายไปยังส่วนงานต่าง ๆ (เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการทางโทรศัพท์ 

หัวข้อที่ ๒๐. การพัฒนาระบบ Call center

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(☺)	☑ มี ☐ ไม่มี	๒๐.๑ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call center ให้มีคุณสมบัติดังนี้ - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งต่อ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการเพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน **อธิบาย** ๑.สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา มีระบบโทรศัพท์ผ่านระบบตู้สาขาอัตโนมัติ สามารถโอนสายไปยังส่วนงานต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการทางโทรศัพท์หรือผู้รับบริการสามารถกดหมายเลขภายในติดต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้โดยตรง ๒.สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) เป็นผู้บริการจัดการโดยใช้หมายเลข ๑๕๐๖ บริการทั่วประเทศ ๒๔ ชั่วโมง และบริษัท เอกชน เป็นผู้ดำเนินการ Call Center ซึ่งมีคุณสมบัติครบทั้ง ๓ ข้อ
(☺)	☑ มี ☐ ไม่มี	๒๐.๒ มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call center ไว้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน ๕% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก **อธิบาย** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา มีการกำหนดแนวทางในการให้บริการทางโทรศัพท์เพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน
(☺)	☑ มี ☐ ไม่มี	๒๐.๓ เจ้าหน้าที่ Call center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด **อธิบาย** เจ้าหน้าที่ Call Center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด

หัวข้อที่ ๒๑. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(ง)	☑ มี ☐ ไม่มี	๒๑.๓ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือ ภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญเช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศคู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ เป็นต้น **อธิบาย** แผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติโดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญจะใช้อาคารสำนักงานชั่วคราว ของศูนย์ปฏิบัติการของจังหวัด ศูนย์ราชการจังหวัดพังงา 





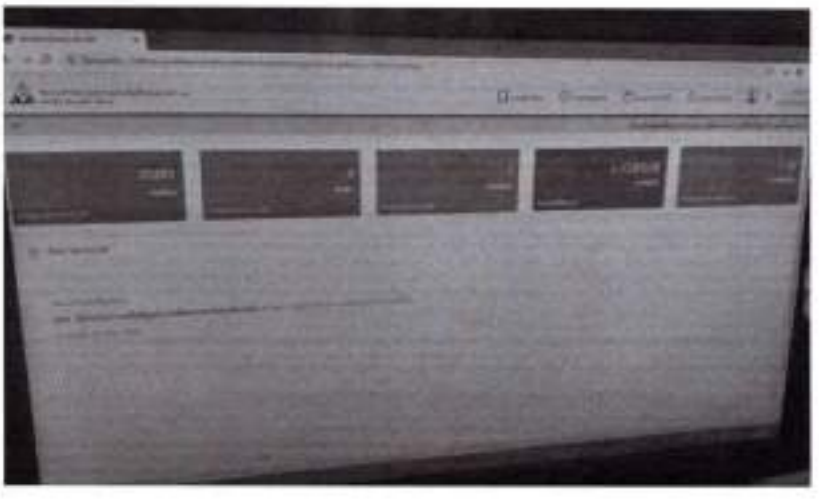
๓. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม

หัวข้อที่ ๒๒. การขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรม

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(☺)	☑ มี ☐ ไม่มี	คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ **อธิบาย** ๑.ระบบการจัดการเอกสารในการทำธุรกรรมด้วยระบบ e-Service ๒.ระบบการชำระเงินสมทบด้วย ระบบ e-Payment ๓.ระบบการให้ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลด้วย Mobile Application ๔.ระบบการสมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา ๔๐ ด้วยตนเองผ่าน Website ๕.ไม่หยุดพักเที่ยง  




SSO
Connect



หัวข้อที่ ๒๓. การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (เกณฑ์เพื่อรองรับไทยแลนด์ ๔.๐)

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(☺)	☑ มี ☐ ไม่มี	ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ - วิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์ **อธิบาย** ๑. ปรับเปลี่ยนการบริการสู่โลกดิจิทัล - ระบบ e-Service การส่งข้อมูลขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน เปลี่ยนชื่อ-สกุล การเลือกหรือเปลี่ยนสถานพยาบาล - ระบบ e-Payment การชำระเงินสมทบ - SSO connect mobile การตรวจสอบสิทธิรักษาพยาบาล - E-receipt การพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน - ใช้ระบบสารสนเทศผ่านระบบเครือข่ายเสมือน Virtual Private Network : VPN การออกหน่วยบริการรับชำระเงินสมทบนอกสถานที่ ๒. ปรับเปลี่ยนรูปแบบการประชาสัมพันธ์ - ตั้งกลุ่มไลน์ "บวร" บ้าน วัด โรงเรียน โรงงาน เพื่อประชาสัมพันธ์ ประสานงาน ติดตาม ร้องเรียน เสนอแนะงานประกันสังคมให้มีความสะดวก ง่ายและรวดเร็ว ๓. จัดทำคลิปเผยแพร่ทาง Facebook youtube ๔. ประชุมอบรมผ่านระบบ VDO Conference ๕. ใช้ E-Mail รับส่งเอกสาร สปส.บ้าน/พังงา (32) สปส.โรงงาน/พังงา (393) สปส.โรงเรียน/พังงา (168) สปส.วัด/พังงา (12)


SSO
Connect





หัวข้อที่ ๒๔. การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(☺)	☑ มี ☐ ไม่มี	ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น **อธิบาย** ๑.สำนักงานเป็นอาคารที่มีความโดดเด่นและสวยงามทางด้านสถาปัตยกรรมแบบชิโนโปรตุกีส ๒.จำนวนหมายของแรงงานอิสระ ผู้ประกันตนมาตรา ๔๐ เป็นอันดับ ๓ ของภาคใต้ และเป็นอันดับ ๔ ของประเทศ ๓.ได้รับประกาศเกียรติคุณ รางวัลดีเด่นด้านกลยุทธ์การขยายความคุ้มครองประกันสังคม จากการประกวด SSO Good Practice Award ประจำปี ๒๕๖๑



คำอธิบายเกณฑ์การประเมินด้านผลลัพธ์

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
1. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ (10 คะแนน)	มีการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น โดยมีผลเกินร้อยละ 80	ผลสำรวจความพึงพอใจในบริการและร้อยละความพึงพอใจของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา ประจำปี 2561 จากกองวิจัยและพัฒนา สำนักงานประกันสังคม 1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 88.20 2. กระบวนการและขั้นตอนให้บริการ ร้อยละ 86.50 3. สิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.10 4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ร้อยละ 88.70 5. คุณภาพของการให้บริการ ร้อยละ 91.10 6. การพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนผ่านระบบอินเตอร์เน็ต ร้อยละ 100 7. ความเชื่อมั่นในคุณธรรมและความโปร่งใส เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ประชาชนเข้าถึงได้โดยง่าย(หลักนิติธรรม) ร้อยละ 85.80 8. ช่องทางติดต่อสื่อสาร เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ร้อยละ 85.60

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
2. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง (10 คะแนน)	2.1 กรณีศูนย์ราชการสะดวกทั่วไป มีระยะเวลาการรอคอยของผู้ใช้บริการตั้งแต่กดบัตรคิวจนได้รับบริการ ต่อคนต่อครั้งกี่นาที ยกตัวอย่างผู้ใช้บริการอย่างน้อย 3 คน	ขั้นตอนการขอรับสิทธิประโยชน์ **กรณีทันตกรรม** 1. ผู้ประกันตนเข้ามาติดต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา รับบัตรคิว ณ จุดประชาสัมพันธ์ 2. ได้รับบัตรคิวติดต่องานประโยชน์ทดแทน 3. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารถูกต้องครบถ้วน 4. วินิจฉัยไม่เกินระยะเวลา 25 นาที **กรณีคลอดบุตร** 1. ผู้ประกันตนเข้ามาติดต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา รับบัตรคิว ณ จุดประชาสัมพันธ์ 2. ได้รับบัตรคิวติดต่องานประโยชน์ทดแทน 3. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารถูกต้องครบถ้วน 4. วินิจฉัยไม่เกินระยะเวลา 15 นาที **กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย** 1. ผู้ประกันตนเข้ามาติดต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา รับบัตรคิว ณ จุดประชาสัมพันธ์ 2. ได้รับบัตรคิวติดต่องานประโยชน์ทดแทน 3. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารถูกต้องครบถ้วน 4. วินิจฉัยไม่เกินระยะเวลา 35 นาที

แนวทางการดำเนินงาน (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน
3. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (10 คะแนน)	3.1 มีระบบอะไรบ้างที่สามารถให้บริการได้จากทุกที่ และมีการวิเคราะห์ผลจากระบบมาปรับปรุงการให้บริการอย่างไร	การเปลี่ยนบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล ระบบ SSO Connect Mobile ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา
	3.2 ร้อยละของผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละเท่าใดของกลุ่มเป้าหมาย	ผู้ใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 50.40 ของกลุ่มเป้าหมาย



ใบสมัครขอรับการรับรองมาตรฐาน
การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก
(Government Easy Contact Center : GECC)
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส





แบบประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

ของหน่วยบริการประชาชน ชื่อ .....สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส.....

ตามที่คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวกได้เชิญชวนหน่วยงานของรัฐสมัครเพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ นั้น

จังหวัด/กระทรวง/กลุ่ม .....นราธิวาส.....ได้ร่วมกับภาคประชาชนที่เกี่ยวข้องประเมินความพร้อมในการเข้าสู่มาตรฐาน GECC จากเอกสารใบสมัครของ .....(ใส่ชื่อหน่วยบริการประชาชน และสถานที่ตั้ง) .....สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส..... แล้ว เห็นว่า

ข้อ	หลักเกณฑ์	เงื่อนไขผ่านการประเมินความพร้อม	ผลการประเมิน	
			พร้อม (✓)	ไม่พร้อม (✗)
๑	เกณฑ์ที่ ๑ ด้านกายภาพ (Self-Checklist)	มีครบถ้วน ๑๓ ข้อ	✓	
๒	เกณฑ์ที่ ๒ ด้านคุณภาพ เฉพาะเกณฑ์พื้นฐาน (สัญลักษณ์ : ◐)	มีครบถ้วน ๓๔ ข้อ		
หมายเหตุ : ผลการประเมินต้องพร้อมทั้ง ๒ ข้อ จึงจะได้รับการพิจารณาเอกสารสมัครขอรับรองมาตรฐานต่อไป				

ลงชื่อ .....ผู้ประเมิน
(นายบุญศาศ รักนุ้ย)
รองผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาส ปฏิบัติราชการแทน
ตำแหน่ง ผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาส
วันที่ ๒๗ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้ประเมิน :
๑. หน่วยบริการประชาชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัด ให้เสนอ ผวจ./รผวจ. ที่ได้รับมอบหมาย
๒. หน่วยบริการประชาชนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้เสนอดังนี้
๒.๑ หน่วยงานราชการ ให้เสนออธิบดี/รองอธิบดีขึ้นไป
๒.๒ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ ให้เสนอผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน

ใบสมัครเลขที่ G๖๓๑๒๐๔

ชื่อศูนย์ราชการสะดวก : สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส

สถานที่ตั้ง/ให้บริการ : ศูนย์ราชการจังหวัดนราธิวาส ตำบลลำภู

เขต/อำเภอเมือง : นราธิวาส

แขวง/ตำบล : ลำภู

การบริหารราชการ : ส่วนภูมิภาค

ชื่อส่วนราชการ (เจ้าภาพหลัก) :

กระทรวงแรงงาน

สำนักงานประกันสังคม

ชื่อหน่วยงาน/สาขา : สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส

ชื่อผู้ประสานงาน : นางศิริพรรณ เพ็ชรจันทร์ไท

ตำแหน่ง : นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ชื่อผู้ประสานงานสำรอง : นางแสงดาว สุขใส

ตำแหน่ง : นักวิชาการประกันสังคม ๓

สำนัก/กอง : สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส

เบอร์โทรศัพท์ : ๐ ๗๓๕๓ ๒๓๓๓-๕

ต่อ : ๑๐๒

เบอร์โทรสาร : ๐ ๗๓๕๓ ๒๓๓๖

เบอร์โทรศัพท์มือถือ : ๐๙ ๙๓๖๔ ๕๔๓๒

e-Mail : sso.narathiwat@gmail.com

เงื่อนไขพื้นฐานที่หน่วยงานต้องดำเนินการให้ครบถ้วน

ข้อที่	การดำเนินการ	มี/ไม่มี
๑	เวลาเปิดให้บริการ: มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เช่น -วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา ๑๗.๐๐-๑๙.๐๐ น. -วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา ๐๙.๐๐-๑๒.๐๐ น. เป็นต้น	⦿ มี ○ ไม่มี
๒	สถานที่บริการ : มีระบบการขนส่งที่เข้าถึงสถานที่บริการเพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง	⦿ มี ○ ไม่มี
๓	สถานที่บริการ : มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน	⦿ มี ○ ไม่มี
๔	สถานที่บริการ : มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟท์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างให้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น	⦿ มี ○ ไม่มี
๕	พื้นที่ให้บริการ : มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง "จุดก่อนเข้าสู่บริการ" และ "จุดให้บริการ" ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ	⦿ มี ○ ไม่มี
๖	พื้นที่ให้บริการ : มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวว่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	⦿ มี ○ ไม่มี
๗	พื้นที่ให้บริการ : ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากลทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน	⦿ มี ○ ไม่มี
๘	พื้นที่ให้บริการ : มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ	⦿ มี ○ ไม่มี
๙	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ : มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น	⦿ มี ○ ไม่มี
๑๐	การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ : มีห้องน้ำที่สะอาดและถูกสุขลักษณะ	⦿ มี ○ ไม่มี
๑๑	ระบบคิว/จุดแรกรับ : มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม	⦿ มี ○ ไม่มี
๑๒	ระบบคิว/จัดแรกรับ : มีจัดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลารอคอย	⦿ มี ○ ไม่มี
๑๓	ระบบการประเมินความพึงพอใจ : มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	⦿ มี ○ ไม่มี

๑. ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ

หัวข้อที่ ๑. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(✓)	⦿ มี ○ ไม่มี	๑.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้ - ประเภทงานบริการ - วันและเวลาเปิดให้บริการ - สถานที่ให้บริการ - ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ - สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ - การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ **อธิบาย** การสำรวจความต้องการของนายจ้าง ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน และผู้มีสิทธิที่มารับบริการ ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความต้องการของนายจ้าง ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน และผู้มีสิทธิด้านต่างๆ คือ (๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการใช้บริการ (๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (๔) ด้านคุณภาพการใช้ การออกแบบวิจัยเป็นประเภทเชิงปริมาณการสุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ จำนวน ๖๐ ราย การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบบ Google Form
(✓)	⦿ มี ○ ไม่มี	๑.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ **อธิบาย** มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้ Google Form ผลสรุป คือผู้ใช้ บริการ จำนวน ๖๐ ราย ประกอบด้วย สถานประกอบการ/นายจ้าง/ผู้แทน จำนวน ๗ ราย ผู้ประกันตน/ผู้มีสิทธิ/ผู้แทน จำนวน ๕๒ ราย และประชาชนทั่วไป จำนวน ๑ ราย ผลของการสำรวจให้สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาสทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการ ซึ่งต้องการให้สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส พัฒนากระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเพิ่มเติมในประเด็นสำคัญคือ ๑) ความเป็นกันเองในการให้บริการบางครั้งผู้มาติดต่อไม่เข้าใจที่เจ้าหน้าที่อธิบาย ๒) บุคลิกท่าทางที่สุภาพของเจ้าหน้าที่ ๓) ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ๔) ต้องการความสะดวกในการให้บริการด้านเอกสารแบบฟอร์มต่างๆ ที่ชัดเจน ๕) ต้องการให้มีการแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการที่ประชาชนสามารถสืบค้นได้

		เป็นปัจจุบันรวมถึงการแจ้งเตือนสิทธิต่างๆของผู้ประกันตน ๖) บางบริการสามารถดำเนินการในระบบออนไลน์ได้ ๗) การจ่ายเงินควรสามารถชำระจ่ายแบบออนไลน์ได้ ๘) วัน เวลา เปิดให้บริการควรมีบริการในช่วงพักกลางวัน ๙) สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส ควรมีห้องละหมาดบริการผู้มาติดต่อ ๑๐) ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการที่อธิบาย/พูดภาษามลายูได้ โดยเฉพาะที่ข้างหน้า เมื่อสำนักงานได้รวบรวมความคาดหวังและความต้องการของผู้มารับบริการแล้วได้มีการทบทวนกระบวนการทำงานและภาพลักษณ์สำนักงาน จึงได้มีการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ (Knowledge Management,KM) ให้แก่บุคลากร เพื่อสร้างความตระหนักในการให้บริการที่ดี รวมถึงมีการทบทวนแนวปฏิบัติในการทำงานโดยหัวหน้างานมีการทำความเข้าใจแก่ทีมงานเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งกันและกัน และได้ปรับเวลาในการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส มีการแก้ปัญหาในขั้นตอนการให้บริการให้ชัดเจนมากขึ้น พร้อมทั้งดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้แก่คนในพื้นที่ทางช่องทางต่างๆ มากขึ้น นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส (แนบไฟล์เอกสาร ข้อ ๑.๒)

หัวข้อที่ ๒. งานบริการ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(ง)	⦿ มี ○ ไม่มี	๒.๑ มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกครอบคลุมประเภทงานดังนี้ - งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน - งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน - งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ <u>อธิบาย</u> ๑. งานตามภารกิจของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส ตามพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ จำนวน ๓๖ กระบวนงาน ๒. ข้อมูลข่าวสารของทุกหน่วยงานสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส จะนำไปติดบอร์ดประชาสัมพันธ์และมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ๓. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาสมีกล่องแสดงความคิดเห็นวางไว้ในที่เห็นเด่นชัด และมีระบบ ๔ ขั้นตอนแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประกันสังคม คือ ๑. รับเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง ๒. พิจารณาเรื่องร้องเรียน ๓. การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและแจ้งผล/ชี้แจงทำความเข้าใจ ๔.รายงานผลการดำเนินงาน/ติดตาม

		     (แนบไฟล์ภาพ ข้อ ๒.๑)
(ง)	⦿ มี ○ ไม่มี	๒.๒ มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการ <u>อธิบาย</u> สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส ดำเนินการตามนโยบายโดยการไม่เรียกสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการในงานบริการงานขึ้นทะเบียนนายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกันตน งานขอรับเงินคืน งานเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริงนายจ้างและผู้ประกันตน การเปลี่ยนแปลงโรงพยาบาล การขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน การรับจ่ายเงิน   (แนบไฟล์ภาพ ข้อ ๒.๒)

(☺)	⦿ มี ○ ไม่มี	๒.๓ งานบริการที่เหมาะสม/งานบริการอื่นๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการ - มีการเพิ่มเวลาการให้บริการโดยไม่หยุดพักเที่ยง - มีการแสดงขั้นตอนการให้บริการ - มีการเพิ่มเครือข่ายการให้บริการ - มีบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต **อธิบาย** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส ได้ปรับการให้บริการโดยเพิ่มเวลาให้บริการไม่หยุดพักเที่ยง จันทร์-ศุกร์ และให้บริการในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์ จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการเพิ่มขึ้น รวมถึงได้จัดทำคำถาม-คำตอบ สายด่วนกระทรวงแรงงาน ๑๕๐๖ เป็นโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ ๒ ภาษา ไทย-มลายู จัดส่งให้สถานประกอบการในพื้นที่ เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทวัฒนธรรมการใช้ภาษาของคนในพื้นที่    (แนบไฟล์ภาพ ข้อ ๒.๓)

หัวข้อที่ ๓. สถานที่บริการ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(☺)	⦿ มี ○ ไม่มี	๓.๓ มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ ตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ <u>อธิบาย</u> สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับคนพิการที่มาติดต่อรับบริการ ได้แก่ ๑. ที่นั่งสำหรับคนพิการหรือพื้นที่สำหรับจอดรอเข็นคนพิการ ๒. ทางลาดคนพิการ ๓. ราวกันตก ๔. สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ ๕. จุดบริการน้ำดื่มสำหรับคนพิการ ๖. ห้องน้ำสำหรับคนพิการ ๗. ที่จอดรถสำหรับคนพิการ ๘. ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ๙. สัญญาณเสียงและสัญญาณแสดงขอความช่วยเหลือสำหรับคนพิการ ๑๐. ยังขยะผู้พิการ ๑๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการสำหรับคนพิการอย่างน้อย ๑ คน    





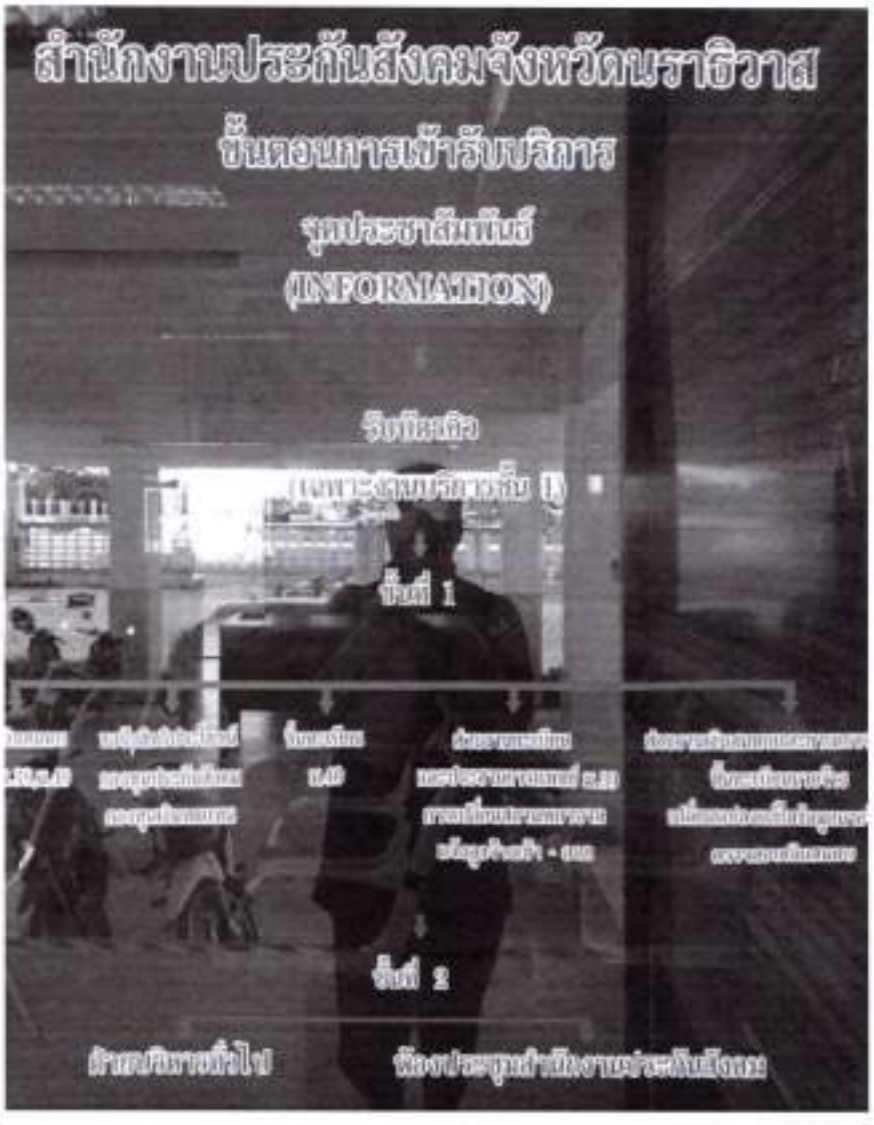






(แนบไฟล์ภาพ ข้อ ๓.๑)

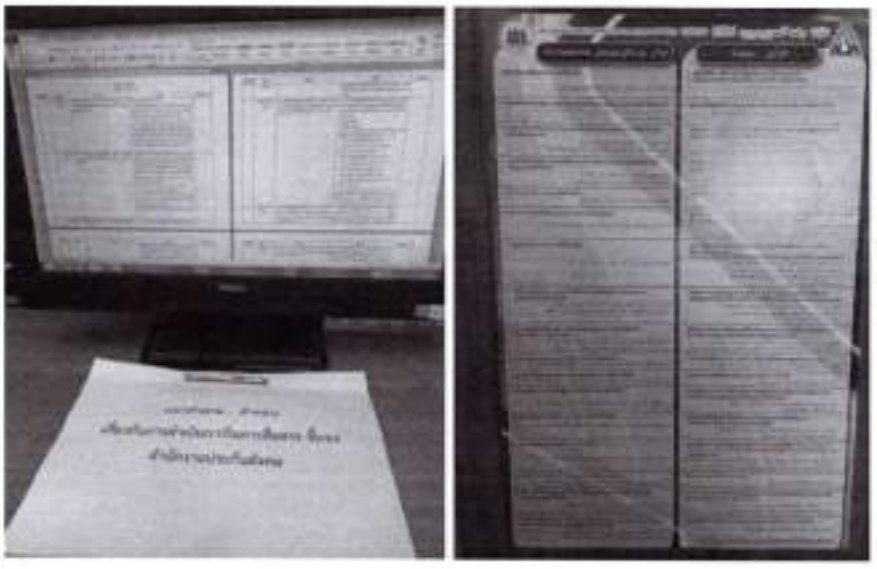
หัวข้อที่ ๔. การออกแบบระบบงาน

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(👍)	⦿ มี ○ ไม่มี	๔.๑ มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน **อธิบาย** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการและได้ปิดประกาศขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้ผู้มารับบริการได้รับทราบ โดยมีขั้นตอนดังนี้ ๑. พบเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อแจ้งเรื่องที่จะขอรับบริการ ๒. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ กดบัตรคิวตามเรื่องที่ขอรับบริการ ๓. ผู้รับบริการพบเจ้าหน้าที่ตามจุดบริการ  (แนบไฟล์ภาพ ข้อ ๔.๑)

(ง)	⦿ มี ○ ไม่มี	๔.๒ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไปอย่างชัดเจน อธิบาย สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส ได้มีการกำหนดผู้รับผิดชอบผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ ปิดประกาศ ณ จุดบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ทางโทรศัพท์ กรณีมีปัญหาหรือข้อสงสัยภายหลัง   (แนบไฟล์ภาพ ข้อ ๔.๒)
(ง)	⦿ มี ○ ไม่มี	๔.๓ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลาค่าธรรมเนียมและข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน อธิบาย สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัย ลงระบบอินทราเน็ต สำหรับเจ้าหน้าที่ใช้ในการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน



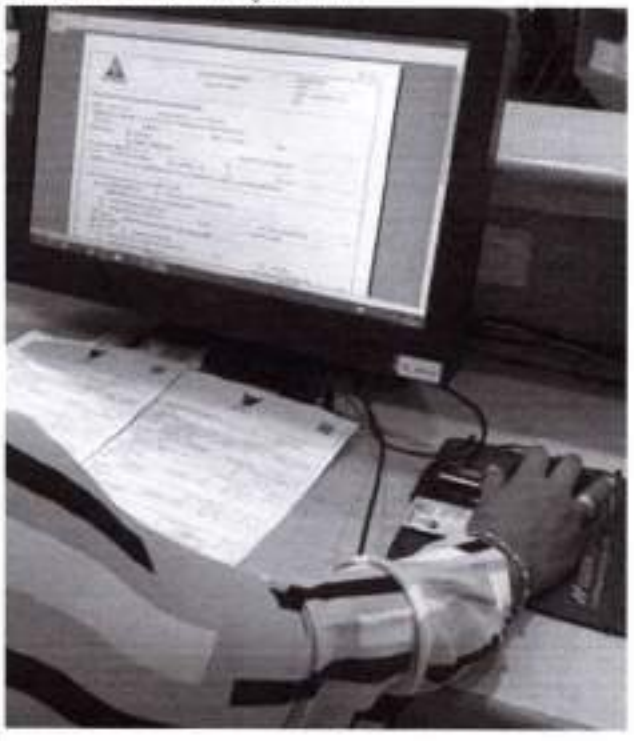
(แนบไฟล์ภาพ ข้อ ๔.๓)

(👍)	⦿ มี ○ ไม่มี	๔.๔ การให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตอบคำถาม รูปแบบการบริการของแต่ละจุด เป็นต้น **อธิบาย** สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) มีการจัดทำคู่มือคำถาม คำตอบ (FAQ) เพื่อใช้สำหรับการให้บริการและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส ได้จัดพิมพ์คู่มือให้เจ้าหน้าที่ได้ศึกษาและปฏิบัติ รวมทั้งได้จัดทำข้อมูลในรูปแบบไฟล์ข้อมูลลงในระบบคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ ทุกคน เพื่อความสะดวกในการใช้เป็นแนวทางตอบคำถาม  (แนบไฟล์คู่มือคำถาม คำตอบ ข้อ ๔.๔) (แนบไฟล์ภาพ ข้อ ๔.๕)
(☺)	⦿ มี ○ ไม่มี	๔.๕ มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะ การรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น **อธิบาย** ๑. สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) มีระบบแจ้งเตือนให้ชำระเงินสมทบ มาตรา ๓๙ ผ่านระบบ SMS ๒. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส มีหนังสือแจ้งเตือนให้นายจ้างสถานประกอบการ ชำระเงินสมทบกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคม รวมทั้งแจ้งเตือนให้ชำระเงินสมทบผู้ประกันตน มาตรา ๓๙ และมีการแจ้งเตือนผู้ประกันตน/ผู้มีสิทธิ ให้รับประโยชน์ทดแทน กรณีขราภาพตามระบบการประมวลผลของส่วนกลาง



(แนบไฟล์ภาพ ข้อ ๔.๕)

(☺)	⦿ มี ○ ไม่มี	๔.๖ มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ **อธิบาย** ๑. เพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชน โดยการพัฒนาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ๒. อำนวยความสะดวกให้สถานประกอบการชำระเงินสมทบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ๓. มีระบบสำหรับสถานประกอบการที่ชำระเงินสมทบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) สามารถพิมพ์ใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-receipt) ได้ด้วยตนเองทำให้ได้รับความสะดวกจากการรับบริการเพิ่มขึ้น ๔. มีระบบให้ผู้ประกันตนสามารถตรวจสอบข้อมูลของตนเองผ่านระบบ Application บนมือถือ "SSO Connect Mobile"  (แนบไฟล์ภาพ ข้อ ๔.๖)

(☺)	⦿ มี ○ ไม่มี	๔.๗ มีแบบฟอร์มการขอรับบริการต่างๆ ที่ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน หรือใช้แบบฟอร์มทางอิเล็กทรอนิกส์ **อธิบาย** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาสมีระบบบัตรคิวอัตโนมัติเรียกหมายเลขผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่จะขอบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับบริการเสียบเครื่องสแกน ระบบจะดึงข้อมูลในชิปบัตรประจำตัวประชาชนบันทึกลงในแบบฟอร์ม และเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม จากนั้นเจ้าหน้าที่สั่งพิมพ์แบบฟอร์มให้ผู้รับบริการลงชื่อในแบบ โดยผู้รับบริการไม่ต้องกรอกข้อความใดๆเอง ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ  (แนบไฟล์ภาพ ข้อ ๔.๗)

หัวข้อที่ ๕. การจัดสรรบุคลากร

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(👍)	⦿ มี ○ ไม่มี	๕.๑ มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น **อธิบาย** กลุ่มงานอัตรากำลังและระบบงาน กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) มีหน้าที่วิเคราะห์และประเมินความต้องการด้านอัตรากำลังของสำนักงานประกันสังคมจังหวัด/สาขา เขตพื้นที่ เพื่อให้มีอัตรากำลังที่เหมาะสมกับปริมาณงาน โดยจัดทำแผนปฏิบัติราชการบริหารทรัพยากรบุคคลสำนักงานประกันสังคม ระยะ ๓ ปี (พ.ศ.๒๕๖๓-๒๕๖๕)

(๖)	⦿ มี ○ ไม่มี	๕.๒ มีการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก อธิบาย สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส จัดเวรเจ้าหน้าที่คอยให้บริการในช่วงพักเที่ยง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมในช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการมากกว่าปกติ   (แนบไฟล์ภาพ ข้อ ๕.๒)

(ดี)	⊙ มี ○ ไม่มี	๕.๓ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน อธิบาย สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส มีการโหวตขวัญใจประกันสังคม  (แนบไฟล์ภาพ ข้อ ๕.๓)

๒. ระบบจุดให้บริการ

หัวข้อที่ ๖. บุคลากรด้านการบริการ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(ดี)	⊙ มี ○ ไม่มี	๖.๑ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ อธิบาย สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็น และทันสมัย ให้กับเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่องโดยจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรม สัมมนาในหลักสูตรที่สำนักงานประกันสังคม ส่วนกลางจัดและหลักสูตรที่จังหวัดนราธิวาสและส่วนราชการ ในจังหวัดนราธิวาสจัดการอบรม รวมทั้งหลักสูตรที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาสเป็นผู้ดำเนินการจัดอบรมเอง   (แนบไฟล์ภาพ ข้อ ๖.๑)

(๘)	⦿ มี ○ ไม่มี	๖.๒ เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบซอฟท์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง **อธิบาย** สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) มีแผนปฏิบัติการอบรมพัฒนาบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ให้แก่เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศ (แนบไฟล์เอกสาร ข้อ ๖.๒)
(๙)	⦿ มี ○ ไม่มี	๖.๓ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง **อธิบาย** เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาสในแต่ละส่วนงานสามารถให้บริการแทนกันได้ ณ จุดบริการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส และมีการจัดเวรเจ้าหน้าที่ออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ ณ ที่ว่าการอำเภอสุไหงโก-ลก   (แนบไฟล์ภาพ ข้อ ๖.๓)

(👍)	⦿ มี ○ ไม่มี	๖.๔ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการครอบคลุมเรื่องสำคัญ ดังนี้ - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต **อธิบาย** เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาสมีความรู้และทักษะและมีจิตบริการ โดยมีหัวหน้างานเป็นผู้คอยให้คำปรึกษาแนะนำกรณีมีปัญหาจนสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างดี
(☺)	⦿ มี ○ ไม่มี	๖.๕ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ **อธิบาย** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาสได้พัฒนาศักยภาพการให้บริการแก่บุคลากรของหน่วยงานให้สามารถบริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้มารับบริการ และได้รางวัลการให้บริการยอดเยี่ยมอันดับ ๓ ประจำปี ๒๕๖๒ ประเภทหน่วยบริการขนาดเล็ก  (แนบไฟล์ภาพ ข้อ ๖.๕)
(☺)	⦿ มี ○ ไม่มี	๖.๖ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ Online ที่พัฒนาขึ้น **อธิบาย** เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาสสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่สำนักงานประกันสังคมกำหนดไว้แต่ละช่องทางของระบบ Online ที่พัฒนาขึ้น เช่น E-From E-Service E-Payment

		 (แนบไฟล์ภาพ ข้อ ๖.๖)

หัวข้อที่ ๗. ระบบการประเมินความพึงพอใจ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(✓)	⦿ มี ○ ไม่มี	๗.๑ มีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง <u>อธิบาย</u> สำนักงานประกันจังหวัดนราธิวาสได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และนำผลสำรวจมาปรับปรุงการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
(✓)	⦿ มี ○ ไม่มี	๗.๒ เกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ <u>อธิบาย</u> หลังจากที่มีการปรับปรุงภาพลักษณ์สำนักงานและการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม เพื่อเตรียมพร้อมเข้าสู่การเป็นหน่วยงานราชการตามแนวทางมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานประกันสังคมได้ประเมินความพึงพอใจในการรับบริการที่สำนักงานประกันสังคมจากผู้มารับบริการ ซึ่งประกอบด้วย นายจ้าง ผู้ประกันตน รวมถึงผู้มาติดต่อประสานงาน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๘๕ ราย เป็นเพศชาย ๓๘ ราย และเป็นเพศหญิง ๔๗ ราย โดยแบบประเมินประกอบด้วย ๕ ด้าน ได้แก่ (๑) มีความพร้อมในการติดต่อประสานงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (๒) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ (๓) ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง (๔) ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง และ (๕) มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ โดยการประเมินความพึงพอใจ มี ๕ ระดับ ผลสรุปจากการประเมินภาพรวม พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในเกณฑ์ พอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๘๙ (คะแนนสูงสุด เท่ากับ ๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ (แนบไฟล์เอกสาร ข้อ ๗.๒)

หัวข้อที่ ๘. คุณภาพการให้บริการ และการจัดการข้อร้องเรียน

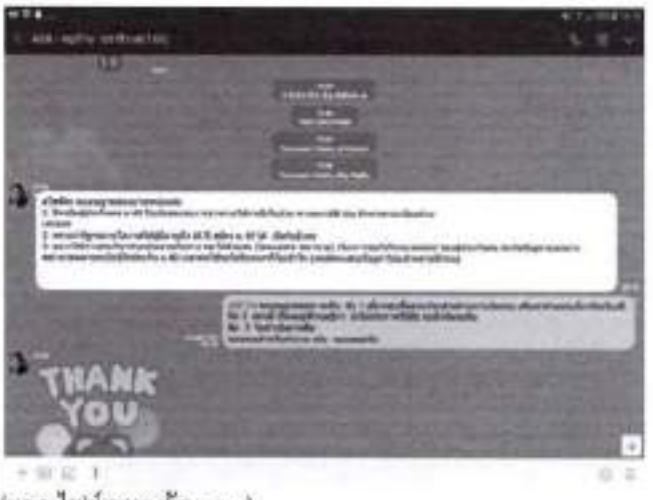
สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(✓)	⦿ มี ○ ไม่มี	๘.๑ วิธีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน) **อธิบาย** เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด ซึ่งมีการจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานแบบรูปเล่มและข้อมูลคู่มือการปฏิบัติงานในระบบอินทราเน็ต ซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถค้นหาได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเป็นการลดการใช้กระดาษ   (แนบไฟล์ภาพ ข้อ ๘.๓)

(ง)	⦿ มี ○ ไม่มี	๘.๒ มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน **อธิบาย** ๓. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาสมีกล่องแสดงความคิดเห็นวางไว้ในที่เห็นเด่นชัด และมีระบบ ๔ ขั้นตอนแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานประกันสังคม คือ ๑. รับเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง ๒. พิจารณาเรื่องร้องเรียน ๓. การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและแจ้งผล/ชี้แจงทำความเข้าใจ ๔.รายงานผลการดำเนินงาน/ติดตาม   (แนบไฟล์ภาพ ข้อ ๘.๒)

(☺)	⦿ มี ○ ไม่มี	๘.๓ กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ **อธิบาย** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาสสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนจนเป็นที่ยุติภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ร้อยละ ๑๐๐

หัวข้อที่ ๙. ช่องทางการให้บริการ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(☺)	⦿ มี ○ ไม่มี	๙.๑ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการการให้ปรึกษารวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่นๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ **อธิบาย** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาสมีระบบการให้บริการและการให้คำปรึกษา รวมทั้ง เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Line สถานประกอบการ, Line วัด, Line โรงเรียน, Line หมู่บ้าน, facebook และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ในวันหยุด เสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ช่วงเวลา ๐๙.๐๐-๑๕.๐๐ น. ณ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส 

		  (แนบไฟล์ภาพ ข้อ ๙.๓)

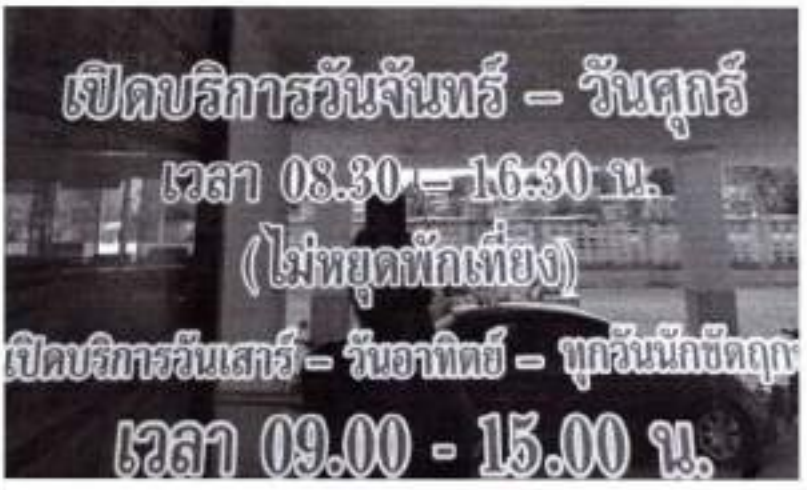
๓. ระบบสนับสนุนให้บริการ

หัวข้อที่ ๑๐. ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(ง)	⦿ มี ○ ไม่มี	๑๐.๑ มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก ที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง **อธิบาย** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาสมีการตั้งคำสั่งคณะทำงานและประชุมเพื่อวางแผนการดำเนินการศูนย์ราชการสะดวก

		  (แนบไฟล์ภาพ ข้อ ๑๐.๑) (แนบไฟล์เอกสาร ข้อ ๑๐.๑)
(ผ่าน)	⦿ มี ○ ไม่มี	๑๐.๒ มีระบบการติดตามการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งนี้ กรณีเกิดปัญหาอาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาตามความเหมาะสม **อธิบาย** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาสมีระบบติดตามเงินสมทบที่นายจ้างค้างชำระโดยจัดทำแผนประจำเดือนและมอบหมายเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ออกติดตามเร่งรัดหนี้ (แนบไฟล์เอกสาร ข้อ ๑๐.๒)

หัวข้อที่ ๑๑. การแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(☺)	⊙ มี ○ ไม่มี	๑๑.๑ มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น **อธิบาย** มีการจัดประชุมหารือเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ปรับปรุงเพิ่มช่วงเวลาในการให้บริการช่วงพักเที่ยง ให้บริการทางโทรศัพท์ ในวันเสาร์-อาทิตย์ วันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๕.๐๐ น.   (แนบไฟล์ภาพ ข้อ ๑๑.๑)

หัวข้อที่ ๑๒. การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(ง)	⦿ มี ○ ไม่มี	๑๒.๓ มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่องและการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ **อธิบาย** มีการปรับปรุงการให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ  (แนบไฟล์ภาพ ข้อ ๑๑.๑)
(ง)	⦿ มี ○ ไม่มี	๑๒.๒ มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและค้นหาข้อมูลได้ง่าย **อธิบาย** สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) มีการปรับปรุงคู่มือและแนวปฏิบัติต่างๆ ให้เป็นปัจจุบันลงในระบบอินทราเน็ตเพื่อง่ายต่อการค้นหา  (แนบไฟล์ภาพ ข้อ ๑๑.๑)

หัวข้อที่ ๑๓. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(👍)	⦿ มี ○ ไม่มี	๑๓.๑ การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษาดูงาน เป็นต้น และมีการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น <u>อธิบาย</u> สำนักงานประกันสังคมมีการจัดอบรมโครงการเกี่ยวกับทักษะการให้บริการที่ทันสมัยแก่เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง    (แนบไฟล์ภาพ ข้อ ๑๓.๑)
(☺)	⦿ มี ○ ไม่มี	๑๓.๒ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ <u>อธิบาย</u> ๑. สำนักงานประกันสังคมมีการจัดอบรมโครงการ (Knowledge Management : KM) เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และเพิ่มศักยภาพให้แก่บุคลากร





(แนบไฟล์ภาพ ข้อ ๑๓.๒.๑)

(แนบไฟล์เอกสาร ข้อ ๑๓.๒.๑)

๒. มีการประชุมหารือแก้ไขปัญหาระหว่างเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงงาน



(แนบไฟล์ภาพ ข้อ ๑๓.๒.๒)

(แนบเอกสารโครงการ ข้อ ๑๓.๒.๒)

หัวข้อที่ ๑๔. บุคลากรด้านเทคนิค

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(ต้อง)	⦿ มี ○ ไม่มี	๑๔.๑ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน **อธิบาย** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ (แนบเอกสารการอบรม)
(ต้อง)	⦿ มี ○ ไม่มี	๑๔.๒ เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้ - ตอบคำถามและแก้ปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ - อธิบายลักษณะปัญหาระบบเครือข่ายต่อเชื่อมเมื่อประสานงานกับบริษัทผู้ให้บริการ **อธิบาย** ๑. สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) เป็นผู้ดูแลระบบเครือข่ายและแก้ไขปัญหา ๒. กรณีมีปัญหาด้านเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับระบบงาน เจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดจะประสานไปยังสำนักบริหารเทคโนโลยีเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นตามคำแนะนำของผู้ดูแลระบบ ๓. แจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นกับบริษัทผู้ดูแลระบบ เพื่อเข้ามาทำการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด    (แนบไฟล์ภาพ ข้อ ๑๔.๒)

หัวข้อที่ ๑๕. ระบบฐานข้อมูล

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(ง)	⦿ มี ○ ไม่มี	๑๕.๑ มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ **อธิบาย** สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) เป็นผู้จัดเก็บข้อมูลและประมวลผลในรูปแบบรายงานผ่านระบบ TSO และVDR และ Application เพื่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดได้รวบรวม วิเคราะห์ และพัฒนาปรับปรุงการทำงานและการให้บริการ  

		 (แนบไฟล์ภาพ ข้อ ๑๕.๑)
(ง)	⦿ มี ○ ไม่มี	๑๕.๒ มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป **อธิบาย** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาสมีการปฏิบัติงานการให้บริการภายใต้ระบบสารสนเทศที่พัฒนาโดยสำนักงานประกันสังคมส่วนกลางและได้มีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับเทคโนโลยี

หัวข้อที่ ๑๖. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(✓)	⦿ มี ○ ไม่มี	๑๖.๑ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่องและปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด **อธิบาย** สำนักงานประกันสังคม(ส่วนกลาง)เป็นผู้ดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและปลอดภัยซึ่งมีการทดสอบระบบความปลอดภัยตามแผนที่กำหนด
(✓)	⦿ มี ○ ไม่มี	๑๖.๒ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ **อธิบาย** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส มีการปฏิบัติงานต่างๆผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถค้นหาข้อมูลเพื่อให้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว   (แนบไฟล์ภาพ ข้อ๑๖.๒)

หัวข้อที่ ๑๗. การบูรณาการวางแผนระบบ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(👍)	⦿ มี ○ ไม่มี	๑๗.๑ มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้งการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า <u>อธิบาย</u> สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส มีการบูรณาการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ๑. การเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมการปกครอง กรมพัฒนาธุรกิจ กรมการจัดหางาน ๒. การทำงานบูรณาการร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ในกระทรวงแรงงานและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง การขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว ขึ้นทะเบียนแรงงานประมง การส่งเสริมสุขภาพ การค้ามนุษย์ การตรวจสถานประกอบการ การตรวจความปลอดภัยในการทำงาน  (แนบไฟล์ภาพ ข้อ ๑๗.๑)

หัวข้อที่ ๑๘. การพัฒนาระบบการให้บริการ Online

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(☺)	⦿ มี ○ ไม่มี	๑๘.๑ มีการพัฒนาระบบการให้บริการซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนผ่านช่องทางที่เป็นระบบ Online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น - การติดต่อผ่านอีเมล์ มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง - การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที - การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น

อธิบาย

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส มีการพัฒนาช่องทางการให้บริการผ่านระบบไลน์

LINE : สปส.หมู่บ้าน – นราธิวาส

LINE : สปส.สปก – นราธิวาส

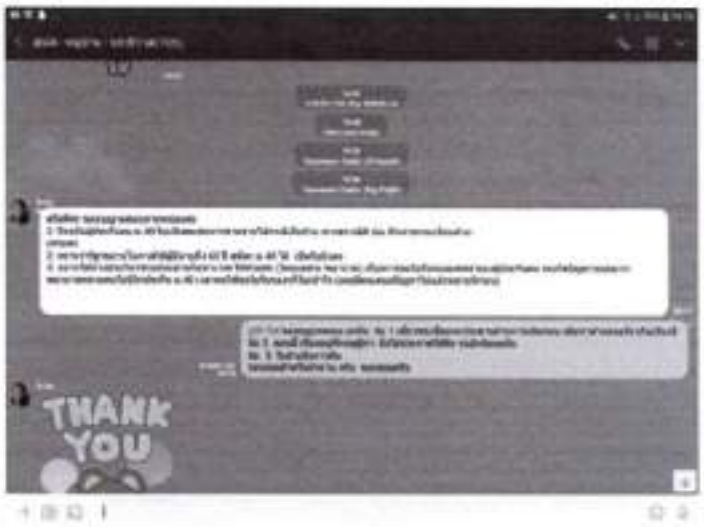
LINE : สปส.-โรงเรียน – นราธิวาส

LINE : สปส. – วัด – นราธิวาส

FACE BOOK : สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส







(แนบไฟล์ภาพ ข้อ ๑๘.๑)

หัวข้อที่ ๑๙. เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(ง)	⦿ มี ○ ไม่มี	๑๙.๑ มีระบบ/แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ **อธิบาย** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส ได้มีการกำหนดแนวทางสนทนาทางโทรศัพท์กรณีผู้รับบริการสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน   (แนบไฟล์ภาพ ข้อ ๑๙.๑)
(ง)	⦿ มี ○ ไม่มี	๑๙.๒ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ - มีความพร้อมใช้งาน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพใช้งานได้เสียงฟังชัดเจน - สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไปได้ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการเพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน **อธิบาย** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส มีระบบโทรศัพท์ผ่านระบบตู้สาขาอัตโนมัติ มีความพร้อมใช้งานและสามารถโอนสายไปยังส่วนงานต่าง ๆ (เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการทางโทรศัพท์

หัวข้อที่ ๒๐. การพัฒนาระบบ Call center

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(☺)	⦿ มี ○ ไม่มี	๒๐.๑ มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call center ให้มีคุณสมบัติดังนี้ - สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งต่อ - มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการเพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ - มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน **อธิบาย** สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) เป็นผู้บริหารจัดการโดยใช้หมายเลข ๑๕๐๖ บริการทั่วประเทศตลอด ๒๔ ชั่วโมง และบริษัทเอกชน เป็นผู้ดำเนินการ call center ซึ่งมีคุณสมบัติครบทั้ง ๓ ข้อ
(☺)	⦿ มี ○ ไม่มี	๒๐.๒ มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call center ไว้อย่างชัดเจน เช่น - โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน ๕% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก **อธิบาย** สำนักงานประกันสังคม (ส่วนกลาง) เป็นผู้บริหาร กำกับ ดูแลกำหนดมาตรฐานการให้บริการ ดังนี้ (แนบไฟล์เอกสาร ข้อ ๒๐.๒)
(☺)	⦿ มี ○ ไม่มี	๒๐.๓ เจ้าหน้าที่ Call center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด **อธิบาย** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาสได้กำหนดมาตรการในการให้บริการทางโทรศัพท์ มีการแจ้งเวียนและติดประกาศเพื่อเจ้าหน้าที่รับทราบและถือปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน (แนบไฟล์เอกสาร ข้อ ๒๐.๓)

หัวข้อที่ ๒๑. การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(👍)	⦿ มี ○ ไม่มี	๒๑.๑ มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญเช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศคู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ เป็นต้น **อธิบาย** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดได้มีการเตรียมความพร้อมในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยได้ประสานเป็นหนังสือถึงสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๕ นราธิวาส เพื่อขอใช้สถานที่สถาบันเป็นสถานที่ให้บริการสำรอง เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ (แนบไฟล์เอกสาร ข้อ ๒๑.๑)

๔. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม

หัวข้อที่ ๒๒. การขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรม

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(☺)	⦿ มี ○ ไม่มี	คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ **อธิบาย** ๑. ปรับปรุงเพิ่มช่วงเวลาการให้บริการ ช่วงพักเที่ยง จันทร์ – ศุกร์ และให้บริการปรึกษา แนะนำ ทางโทรศัพท์ ในวันหยุด เสาร์ – อาทิตย์ และวันนักขัตฤกษ์ช่วง ๐๙.๐๐ - ๑๕.๐๐ น. ๒. จัดระบบการให้บริการสำหรับผู้พิการ โดยการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นกรณีพิเศษผู้พิการนั่งรอ ณ จุดนั่งรอสำหรับผู้พิการ ๓. จัดเจ้าหน้าที่ออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ ณ ที่ว่าการอำเภอสุไหงโก-ลก ทุกวันอังคาร และพฤหัสบดี เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในเขตพื้นที่ อำเภอสุไหง-โกลก และใกล้เคียง   (แนบไฟล์ภาพ ข้อ ๒๒)

หัวข้อที่ ๒๓. การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (เกณฑ์เพื่อรองรับไทยแลนด์ ๔.๐)

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(☺)	⊙ มี ○ ไม่มี	ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ - วิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์ **อธิบาย** ๑. ผู้ประกันตนสามารถ ตรวจสอบข้อมูล การส่งเงินสมทบ เงินสะสมชราภาพ ตรวจสอบการใช้สิทธิกรณีทันตกรรมตรวจสอบการใช้สิทธิสถานพยาบาลและเปลี่ยนสถานพยาบาลของตนเองผ่านระบบ SSO – CONNECT ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ๒. ผู้รับบริการสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลประกันสังคมผ่าน CALL CENTER สายด่วน ๑๕๐๖ ๓. ผู้ประกันตนสามารถใช้สิทธิกรณีทันตกรรม (ถอนฟัน อุดฟัน ขูดหินปูน ผ่าฟันคุด) ในสถานพยาบาลที่ทำความตกลงกับสำนักงานประกันสังคม โดยไม่ต้องสำรองจ่ายในวงเงิน ๙๐๐ บาท/ต่อปี/คน  (แนบไฟล์ภาพ ข้อ ๒๓)

หัวข้อที่ ๒๔. การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ

สัญลักษณ์	มีการดำเนินการหรือไม่	แนวทางการดำเนินงาน
(☺)	⊙ มี ○ ไม่มี	ระบุถึงลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น **อธิบาย** สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาสมีการปรับปรุงการให้บริการ เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และได้รับรางวัล การให้บริการยอดเยี่ยม อันดับ ๑ ประจำปี ๒๕๖๒ ประเภทหน่วยบริการขนาดเล็ก  (แนบไฟล์ภาพ ข้อ ๒๔)

เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

หลักเกณฑ์ (คะแนน)	เกณฑ์การประเมิน	อธิบายการดำเนินการ
๑. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ (๑๐ คะแนน)	มีการวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการที่ทางศูนย์ราชการสะดวกจัดทำขึ้น โดยมีผลเกินร้อยละ ๘๐	หลังจากที่มีการปรับปรุงภาพลักษณ์สำนักงานและการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเพื่อเตรียมพร้อมเข้าสู่การเป็นหน่วยงานราชการตามแนวทางมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานประกันสังคมได้ประเมินความพึงพอใจในการรับบริการที่สำนักงานประกันสังคมจากผู้มารับบริการ ซึ่งประกอบด้วย นายจ้าง ผู้ประกันตน รวมถึงผู้มาติดต่อประสานงาน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๘๕ ราย เป็นเพศชาย ๓๘ ราย และเป็นเพศหญิง ๔๗ ราย โดยแบบประเมินประกอบด้วย ๕ ด้าน ได้แก่ (๑) มีความพร้อมในการติดต่อประสานงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (๒) มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ (๓) ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง (๔) ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง และ (๕) มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ โดยการประเมินความพึงพอใจ มี ๕ ระดับ ผลสรุปจากการประเมินภาพรวม พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในเกณฑ์ พอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๘๙ (คะแนนสูงสุด เท่ากับ ๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐
๒. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง	๒.๑ กรณีศูนย์ราชการสะดวกทั่วไป มีระยะเวลาการรอคอยของผู้ใช้บริการตั้งแต่กดบัตรคิวจนได้รับบริการต่อคนต่อครั้ง กี่นาที	**๒.๑.๑ รับชำระเงินสมทบ มาตรา ๔๐** ผู้รับบริการพบประชาสัมพันธ์เพื่อรับบัตรคิว ชำระเงินช่องบริการ ช่องทางหลัก ชำระเงิน รับใบเสร็จ ใช้เวลาไม่เกิน ๑๐ นาที **๒.๑.๒ การขึ้นทะเบียน มาตรา ๓๙** ผู้รับบริการรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ พบเจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน มาตรา ๓๙ เพื่อยื่นคำขอเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนตามเอกสารประกอบตรวจสอบสิทธิ และบันทึกข้อมูล อนุมัติและแจ้งผล โดยใช้เวลาไม่เกิน ๒๐ นาที

		๒.๑.๓ การขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตร ผู้รับบริการรับคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ พบเจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการช่องขอรับประโยชน์ทดแทน เพื่อยื่นคำขอรับสิทธิประโยชน์กรณีคลอดบุตร เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบคำขอและเอกสารประกอบ ตรวจสอบสิทธิและบันทึกข้อมูล อนุมัติพร้อมแจ้งผล โดยใช้เวลาให้บริการไม่เกิน ๑๕ นาที
	๒.๒ มีจำนวน ช่องทางการให้บริการกี่ช่องทาง โดยแบ่งช่องทางหลัก และช่องทางอื่น ๆ	๒.๒.๑ มีช่องทางหลัก ๑๑ ช่องบริการ ช่องทางอื่น ๒๑ ช่องบริการ และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยแนะนำและกดบัตรคิวให้ผู้บริการ จำนวน ๒ คน
๓. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (๑๐ คะแนน)	๓.๑ มีระบบอะไรบ้างที่สามารถให้บริการได้จากทุกที และมีการวิเคราะห์ผลจากระบบมาปรับปรุงการให้บริการอย่างไร	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนราธิวาส มีระบบที่สามารถให้บริการได้ทุกที่ ดังนี้ ๓.๑.๑ นายจ้างจัดส่งข้อมูลเงินสมทบผ่านระบบ internet ณ มกราคม ๒๕๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๐ หรือเท่ากับค่าเป้าหมาย ๕ คะแนน ๓.๑.๒ นายจ้างชำระเงินสมทบผ่านระบบ e-payment ณ เดือนมกราคม ๒๕๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๓ หรือเท่ากับค่าเป้าหมาย ๓.๕๓๐ คะแนน ๓.๑.๓ ผู้ประกันตนสามารถตรวจสอบข้อมูลของตนเองผ่าน Application บนมือถือ "SSO Connect Mobile" สามารถตรวจสอบยอดเงินสะสมกรณีชราภาพ ตรวจสอบเงินสมทบ
	๓.๒ ร้อยละของผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละเท่าไรของกลุ่มเป้าหมาย	ทุกสิ้นเดือนสำนักงานประกันสังคมจะประมวลผลรายงานผ่าน intranet สำนักงานประกันสังคมจังหวัด/เขตพื้นที่/สาขาทั่วประเทศ



คำชี้แจงถึงสาเหตุที่ไม่ผ่านการตรวจคัดกรองเอกสาร และการประเมินตนเองเบื้องต้น การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

คำชี้แจงสาเหตุที่ไม่ผ่านกรณีสมัครทางไปรษณีย์

ลำดับที่	ชื่อหน่วยงาน	ชื่อ GECC	จังหวัด	เหตุผล
๑.	สำนักงานประกันสังคม	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแพร่	แพร่	เกณฑ์พื้นฐาน ข้อ ๑.๑ ไม่มีการแสดงแบบการสำรวจเพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ ข้อ ๒.๑ งานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกไม่ครอบคลุมประเภทงานตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ข้อ ๖.๒ ไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบซอฟท์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ข้อ ๖.๓ ไม่มีหลักฐานแสดงว่าเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จจำนวนหนึ่ง ข้อ ๖.๔ ไม่มีหลักฐานแสดงว่าเจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องสำคัญ ข้อ ๗.๑ ไม่มีหลักฐานแสดงการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง ข้อ ๗.๒ ไม่มีหลักฐานแสดงผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ข้อ ๑๐.๑ ไม่มีการแสดงการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก ข้อ ๑๙.๑ ไม่มีหลักฐานแสดงว่าเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน ข้อ ๑๙.๒ ไม่มีหลักฐานแสดงว่าเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ข้อ ๑๙.๑ ไม่มีหลักฐานแสดงว่ามีระบบ/แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์อย่างชัดเจน ข้อ ๑๙.๒ ไม่มีหลักฐานแสดงว่ามีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติ เกณฑ์ขั้นสูง ข้อ ๒๐.๑ ไม่มีหลักฐานแสดงว่ามีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call center ให้มีคุณสมบัติ

ร่าง

คำชี้แจงสาเหตุที่ไม่ผ่านกรณีสมัครทางไปรษณีย์

ลำดับที่	ชื่อหน่วยงาน	ชื่อ GECC	จังหวัด	เหตุผล
				ข้อ ๒๐.๒ ไม่มีหลักฐานแสดงว่ามีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน ข้อ ๒๐.๓ ไม่มีหลักฐานแสดงว่าเจ้าหน้าที่ Call Center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ข้อ ๒๔ หน่วยงานไม่มีลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น

คำชี้แจงสาเหตุที่ไม่ผ่านกรณีสมัครทางไปรษณีย์

ลำดับที่	ชื่อหน่วยงาน	ชื่อ GECC	จังหวัด	เหตุผล
๑.	สำนักงานประกันสังคม	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดตาก	ตาก	**เกณฑ์ขั้นพื้นฐาน** ข้อ ๕.๑ เนื่องจากไม่มีเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่ามีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคน ข้อ ๗.๑ เนื่องจากไม่มีเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่ามีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง ข้อ ๘.๒ เนื่องจากไม่มีเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่ามีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ข้อ ๑๐.๑ เนื่องจากไม่มีเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่ามีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ข้อ ๑๐.๒ เนื่องจากไม่มีเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่ามีระบบการติดตามการให้บริการที่ชัดเจน ข้อ ๑๒.๑ เนื่องจากไม่มีเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่ามีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงาน จนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง ข้อ ๑๒.๒ เนื่องจากไม่มีเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่ามีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูล ได้ง่าย ข้อ ๑๔.๑ เนื่องจากไม่มีเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน ข้อ ๑๔.๒ เนื่องจากไม่มีเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถตามที่เกณฑ์กำหนด ข้อ ๑๕.๑ เนื่องจากไม่มีเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่ามีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

คณะ

คำชี้แจงสาเหตุที่ไม่ผ่านกรณีสมัครทางไปรษณีย์

ลำดับที่	ชื่อหน่วยงาน	ชื่อ GECC	จังหวัด	เหตุผล
				ข้อ ๑๕.๒ เนื่องจากไม่มีเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่ามีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย ข้อ ๑๙.๑ เนื่องจากไม่มีเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่ามีระบบ/แผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์อย่างชัดเจน ข้อ ๑๙.๒ เนื่องจากไม่มีเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่ามีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่เกณฑ์กำหนด ข้อ ๒๑.๑ เนื่องจากไม่มีเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่ามีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ **เกณฑ์ขั้นสูง** ข้อ ๖.๖ เนื่องจากไม่มีเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่ามีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของระบบออนไลน์ ข้อ ๑๑.๓ เนื่องจากไม่มีเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่ามีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น ข้อ ๒๐.๓ เนื่องจากไม่มีเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ Call Center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ข้อ ๒๒ เนื่องจากไม่มีเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่ามีการคิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผล ในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ ข้อ ๒๓ เนื่องจากไม่มีเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่ามีการปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล ข้อ ๒๔ เนื่องจากการอธิบายและแสดงเอกสารหลักฐานไม่สามารถพิจารณาได้ว่าหน่วยงานมีความโดดเด่นที่มีความพิเศษมากกว่าหน่วยงานแห่งอื่น

คำชี้แจงสาเหตุที่ไม่ผ่านกรณีสมัครทางไปรษณีย์

ลำดับที่	ชื่อหน่วยงาน	ชื่อ GECC	จังหวัด	เหตุผล
๑.	สำนักงานประกันสังคม	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิ	ชัยภูมิ	**เกณฑ์พื้นฐาน** ข้อ ๑.๑ เนื่องจากหลักฐานไม่เพียงพอที่แสดงให้เห็นว่ามีการสำรวจเพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายได้ครอบคลุมทุกประเด็น อาทิ ประเภทงานบริการ วันและเวลาเปิดให้บริการ สถานที่ให้บริการ ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ ข้อ ๕.๒ เนื่องจากหลักฐานไม่เพียงพอที่จะแสดงให้เห็นว่ามีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน ข้อ ๑๐.๑ เนื่องจากหลักฐานไม่เพียงพอที่จะแสดงให้เห็นว่ามีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งในแผนดังกล่าวควรครอบคลุมประเด็น หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลการดำเนินงาน ข้อเสนอในการปรับปรุง ข้อ ๑๙.๒ เนื่องจากหลักฐานไม่เพียงพอที่จะแสดงให้เห็นว่ามีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ให้พร้อมใช้งาน ระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ และการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ข้อ ๒๑.๑ เนื่องจากหลักฐานไม่เพียงพอที่จะแสดงให้เห็นว่ามีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ **เกณฑ์ขั้นสูง** ข้อ ๑๑.๑ เนื่องจากคำอธิบายไม่เพียงพอที่จะแสดงให้เห็นว่ามีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น ข้อ ๒๒ เนื่องจากหลักฐานไม่เพียงพอที่จะแสดงให้เห็นว่ามีการคิดค้นและแสวงหาวิธีการหรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้ ข้อ ๒๔ เนื่องจากสิ่งที่ระบุยังขาดอัตลักษณ์เฉพาะ และไม่อาจแสดงให้เห็นได้ว่ามีความโดดเด่นที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่นอย่างไร

คำชี้แจงสาเหตุที่ไม่ผ่านกรณีสมัครทางไปรษณีย์

ลำดับที่	ชื่อหน่วยงาน	ชื่อ GECC	จังหวัด	เหตุผล
๑.	สำนักงานประกันสังคม	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพังงา	พังงา	เกณฑ์พื้นฐาน ข้อ ๑.๑ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นมีการสำรวจเพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายได้ครอบคลุมทุกประเด็น อาทิ ประเภทงานบริการ วันและเวลาเปิดให้บริการ สถานที่ให้บริการ ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ ซึ่งหน่วยงานไม่ได้แนบแบบสรวจความต้องการ ข้อ ๑.๒ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ เพราะขาดรายงานผลการวิเคราะห์การสำรวจความต้องการของผู้รับบริการตามข้อ ๑.๑ ทำให้ไม่อาจทราบได้ว่าการปรับปรุงการออกแบบระบบการให้บริการนั้นตรงตามผลการสำรวจ ข้อ ๒.๑ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์ที่จะแสดงให้เห็นว่ามีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกครอบคลุมในทุกประเภทงาน เช่น งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อ ๔.๒ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์ที่จะแสดงให้เห็นว่ามีการกำหนดผู้รับผิดชอบผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อที่ชัดเจน ข้อ ๕.๑ เนื่องจากคำอธิบายและหลักฐานไม่เพียงพอที่จะแสดงว่าหน่วยงานของท่านมีผลการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนกับปริมาณงานว่ามีความเหมาะสมเพียงพอแล้วหรือไม่ ข้อ ๕.๒ เนื่องจากหลักฐานไม่เพียงพอที่จะแสดงให้เห็นว่ามีการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก ข้อ ๕.๓ เนื่องจากคำอธิบายและหลักฐานไม่เพียงพอที่จะแสดงว่ามีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน ข้อ ๖.๒ เนื่องจากหลักฐานไม่เพียงพอที่จะแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีการอบรมด้านการใช้ระบบซอฟท์แวร์และการให้บริการ

คำชี้แจงสาเหตุที่ไม่ผ่านกรณีสมัครทางไปรษณีย์

ลำดับที่	ชื่อหน่วยงาน	ชื่อ GECC	จังหวัด	เหตุผล
				ข้อ ๖.๓ เนื่องจากหลักฐานไม่เพียงพอที่จะแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการเบ็ดเสร็จงานใด ข้อ ๗.๑ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่ามีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง ข้อ ๗.๒ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์ที่จะแสดงให้เห็นว่ามีผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ข้อ ๘.๒ เนื่องจากหลักฐานไม่เพียงพอที่จะแสดงให้เห็นถึงการมีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน ข้อ ๑๐.๑ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่า มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ข้อ ๑๐.๒ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่ามีระบบการติดตามการให้บริการที่ชัดเจน ข้อ ๑๒.๑ เนื่องจากคำอธิบายและหลักฐานไม่เพียงพอที่จะแสดงให้เห็นว่ามีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง ข้อ ๑๙.๑ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์ที่แสดงให้เห็นว่า มีแผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ที่ชัดเจน ข้อ ๑๙.๒ เนื่องจากหลักฐานไม่เพียงพอที่จะแสดงให้เห็นว่ามีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ให้พร้อมใช้งาน ระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ และการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน **เกณฑ์ขั้นสูง** ข้อ ๒.๓ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์ที่แสดงให้เห็นมีงานบริการที่เหมาะสม หรืองานบริการอื่นๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการตามข้อ ๑.๒

คำชี้แจงสาเหตุที่ไม่ผ่านกรณีสมัครทางไปรษณีย์

ลำดับที่	ชื่อหน่วยงาน	ชื่อ GECC	จังหวัด	เหตุผล
				ข้อ ๓.๑ เนื่องจากไม่มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑ รายการ ตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ข้อ ๖.๕ เนื่องจากหลักฐานไม่เพียงพอที่จะแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ข้อ ๖.๖ เนื่องจากไม่มีเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์ที่แสดงให้เห็นว่ามีการปฏิบัติงานที่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในช่องทางของระบบ online และหน่วยงานไม่ได้กำหนดมาตรฐานในช่องทาง online ข้อ ๘.๓ เนื่องจากคำอธิบายและหลักฐานไม่เพียงพอที่จะแสดงให้เห็นว่าได้มีการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนจนเป็นที่ยุติได้ร้อยละ ๘๐ ข้อ ๙.๑ เนื่องจากคำอธิบายและหลักฐานไม่เพียงพอที่จะแสดงให้เห็นว่ามีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ข้อ ๑๑.๑ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่ามีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น ข้อ ๑๘.๑ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่า มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียน ผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ข้อ ๒๐.๑ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่า มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call center ให้มีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ ข้อ ๒๐.๒ เนื่องจากหลักฐานไม่เพียงพอที่จะแสดงให้เห็นว่ามีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน

คำชี้แจงสาเหตุที่ไม่ผ่านกรณีสมัครทางไปรษณีย์

ลำดับที่	ชื่อหน่วยงาน	ชื่อ GECC	จังหวัด	เหตุผล
				ข้อ ๒๐.๓ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ Call Center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ข้อ ๒๒ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์ที่แสดงให้เห็นว่า มีการการขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรม ข้อ ๒๓ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์ที่แสดงให้เห็นว่า การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (เกณฑ์เพื่อรองรับไทยแลนด์ ๔.๐) ข้อ ๒๔ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่า มีการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ

คำชี้แจงสาเหตุที่ไม่ผ่านกรณีสมัครทางไปรษณีย์

ลำดับที่	ชื่อหน่วยงาน	ชื่อ GECC	จังหวัด	เหตุผล
๓.	สำนักงานประกันสังคม	สำนักงานประกันสังคม จังหวัดนราธิวาส	นราธิวาส	**เกณฑ์พื้นฐาน** ข้อ ๑.๑ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่า มีการสำรวจเพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ ซึ่งต้องครอบคลุม ๖ ประเด็น ข้อ ๑.๒ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่า มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการของหน่วยงาน ข้อ ๒.๑ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่า มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวกครบคลุมประเภทงานตามหลักเกณฑ์ ข้อ ๕.๑ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่ามีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น ข้อ ๕.๒ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่ามีการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก ข้อ ๖.๒ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบซอฟท์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ข้อ ๗.๑ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่ามีการนำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง ข้อ ๗.๒ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่าเกิดผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ข้อ ๘.๒ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่า มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน ข้อ ๑๐.๑ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่ามีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

คำชี้แจงสาเหตุที่ไม่ผ่านกรณีสมัครทางไปรษณีย์

ลำดับที่	ชื่อหน่วยงาน	ชื่อ GECC	จังหวัด	เหตุผล
				ความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์อย่างชัดเจน ข้อ ๑๙.๒ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่า มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ให้มีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ ข้อ ๒๑.๑ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่า มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญเช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศ คู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น **เกณฑ์ขั้นสูง** ข้อ ๒.๓ เนื่องจากไม่มีผลการสำรวจความต้องการตามข้อ ๑.๒ จึงไม่สามารถพิจารณาได้ว่ามีงานบริการที่เหมาะสม หรืองานบริการอื่นๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการดังกล่าว ข้อ ๓.๑ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่า มีการออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงได้อย่างน้อย ๑๑รายการ ตามข้อ ๕ ของกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ข้อ ๖.๖ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบ online ที่พัฒนาขึ้น ข้อ ๘.๓ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่า กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ข้อ ๙.๑ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่า มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ข้อ ๑๑.๑ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่ามีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น ข้อ ๑๓.๒ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่ามีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวน

คำชี้แจงสาเหตุที่ไม่ผ่านกรณีสมัครทางไปรษณีย์

ลำดับที่	ชื่อหน่วยงาน	ชื่อ GECC	จังหวัด	เหตุผล
				ข้อ ๑๐.๒ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่า มีระบบการติดตามการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งนี้ กรณีเกิดปัญหาอาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาตามความเหมาะสม ข้อ ๑๒.๑ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่า มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้องรวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสีย และเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ข้อ ๑๔.๑ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์ การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน ข้อ ๑๕.๑ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่ามีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ข้อ ๑๕.๒ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่ามีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าระบบฐานข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ถูกต้องและทันสมัย รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงระบบฐานข้อมูล และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป ข้อ ๑๖.๑ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่ามีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานในส่วนที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่อง และปลอดภัย โดยการปฏิบัติตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือแผนอื่นที่กำหนด ข้อ ๑๖.๒ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่ามีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะเรื่องคำถาม คำตอบ และวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ข้อ ๑๙.๑ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่า มีระบบ/แผนการพัฒนา

คำชี้แจงสาเหตุที่ไม่ผ่านกรณีสมัครทางไปรษณีย์

ลำดับที่	ชื่อหน่วยงาน	ชื่อ GECC	จังหวัด	เหตุผล
				ระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ ข้อ ๑๘.๓ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่า มีการพัฒนาระบบการให้บริการซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนผ่านช่องทางที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ข้อ ๒๐.๑ เนื่องจากคำอธิบายไม่เพียงพอที่จะแสดงให้เห็นว่ามีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call center ข้อ ๒๐.๓ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ Call Center สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ข้อ ๒๒ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่า มีการการขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรม ข้อ ๒๔ เนื่องจากไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่า มีการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ

คำชี้แจงถึงสาเหตุที่ไม่ผ่านการตรวจคัดกรองเอกสารและการประเมินตนเองเบื้องต้น ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

ใบสมัครเลขที่ : G๖๓๒๐๑๙

ชื่อ GECC	เหตุผล
สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์	**เกณฑ์ขั้นพื้นฐาน** **ข้อ ๑.๑** เนื่องจากหลักฐานไม่เพียงพอที่แสดงให้เห็นว่ามีการสำรวจเพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายได้ครอบคลุมทุกประเด็น อาทิ ประเภทงานบริการ วันและเวลาเปิดให้บริการ สถานที่ให้บริการ ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ **ข้อ ๑.๒** เนื่องจากหลักฐานที่แสดงนั้น ขาดรายงานผลการวิเคราะห์การสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ ตามข้อ ๑.๓ ทำให้ไม่อาจทราบได้ว่าการปรับปรุงการออกแบบระบบการให้บริการนั้นตรงตามผลการสำรวจ **ข้อ ๒.๒** เนื่องจากไม่มีคำอธิบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้มารับบริการ **ข้อ ๕.๑** เนื่องจากคำอธิบายและหลักฐานไม่เพียงพอที่จะแสดงว่าหน่วยงานของท่านมีผลการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนกับปริมาณงานว่ามีความเหมาะสมเพียงพอแล้วหรือไม่ **ข้อ ๕.๒** เนื่องจากหลักฐานไม่เพียงพอที่จะแสดงให้เห็นว่ามีการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก **ข้อ ๒๑.๑** เนื่องจากหลักฐานไม่เพียงพอที่จะแสดงให้เห็นว่ามีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ **เกณฑ์ขั้นสูง** **ข้อ ๒.๓** เนื่องจากหลักฐานไม่เพียงพอที่จะแสดงให้เห็นว่ามีงานบริการที่เหมาะสม หรืองานบริการอื่นๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการ อีกทั้ง ยังขาดหลักฐานการวิเคราะห์ผลการสำรวจ ในข้อ ๑.๒ จึงไม่เพียงพอต่อการพิจารณา **ข้อ ๖.๕** เนื่องจากหลักฐานไม่เพียงพอที่จะแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มและพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ **ข้อ ๖.๖** เนื่องจากหลักฐานไม่เพียงพอที่จะแสดงให้เห็นว่ามีการกำหนดมาตรฐานไว้ในช่องทางของระบบ online **ข้อ ๒๒** เนื่องจากหลักฐานไม่เพียงพอที่จะแสดงให้เห็นว่ามีการคิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้ **ข้อ ๒๔** เนื่องจากสิ่งที่ระบุยังขาดอัตลักษณ์เฉพาะ และไม่อาจแสดงให้เห็นได้ว่ามีความโดดเด่นที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่นอย่างไร

คำชี้แจงถึงสาเหตุที่ไม่ผ่านการตรวจคัดกรองเอกสารและการประเมินตนเองเบื้องต้น ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ใบสมัครเลขที่ : G๖๓๑๖๐๑

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรี

เกณฑ์ขั้นพื้นฐาน

ข้อ ๑.๑ เนื่องจากหลักฐานไม่เพียงพอที่แสดงให้เห็นว่ามีการสำรวจเพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายได้ครอบคลุมทุกประเด็น อาทิ ประเภทงานบริการ วันและเวลาเปิดให้บริการ สถานที่ให้บริการ ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ

ข้อ ๑.๒ เนื่องจากไม่มีเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่ามีการนำผลวิเคราะห์การสำรวจตามข้อ ๑.๑ มาใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ

ข้อ ๒.๑ เอกสารแนบในส่วนของงานบริการยังไม่ครอบคลุมทั้ง ๓ ประเภทงานบริการ

ข้อ ๕.๑ เนื่องจากการอธิบายและแสดงเอกสารหลักฐานดังกล่าว ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ที่หน่วยงานผู้รับบริการมีการวิเคราะห์ความต้องการด้านกำลังคนของหน่วยงานที่เหมาะสมกับปริมาณงานจัดทำเป็นแผนกำลังคน

ข้อ ๗.๒ เนื่องจากการอธิบายและแสดงหลักฐานดังกล่าวไม่ครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด

ข้อ ๒๑.๑ เนื่องจากการอธิบายและแสดงหลักฐานดังกล่าวไม่ครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด ที่กำหนดให้มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ กรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ

เกณฑ์ขั้นสูง

ข้อ ๒.๓ เนื่องจากหลักฐานไม่เพียงพอที่จะแสดงให้เห็นว่ามีงานบริการที่เหมาะสม หรืองานบริการอื่นๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการ อีกทั้ง ยังขาดหลักฐานการวิเคราะห์ผลการสำรวจ ในข้อ ๑.๒ จึงไม่เพียงพอต่อการพิจารณา

ข้อ ๖.๖ เนื่องจากหลักฐานไม่เพียงพอที่จะแสดงให้เห็นว่ามีการกำหนดมาตรฐานไว้ในช่องทางของระบบ online

ข้อ ๑๘.๑ เนื่องจากไม่มีเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นการให้บริการในระบบ onlineนั้นมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการ

ข้อ ๒๐.๑ เนื่องจากการอธิบายและแสดงเอกสารหลักฐานดังกล่าว ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดให้หน่วยงานมีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call center ให้มีคุณสมบัติ ครบทั้ง ๓ ข้อ ดังนี้ ๑. สามารถเลือกติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หรือประสานส่งต่อ ๒. มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ ๓. มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

ข้อ ๒๐.๒ เนื่องจากการอธิบายและแสดงเอกสารหลักฐานดังกล่าว ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดให้หน่วยงานผู้รับบริการต้องมีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ไว้อย่างชัดเจน

ข้อ ๒๐.๓ เนื่องจากการอธิบายและแสดงเอกสารหลักฐานดังกล่าว ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดให้หน่วยงานมีรายงานสถิติการปฏิบัติงานรายบุคคลสามารถแสดงให้เห็นว่าปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐาน

ข้อ ๒๔ เนื่องจากการอธิบายและแสดงเอกสารหลักฐานไม่สามารถพิจารณาได้ว่าหน่วยงานมีความโดดเด่นที่มีคดวามพิเศษมากกว่าหน่วยงานแห่งอื่น

ภาคผนวก

คู่มือ

รายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการที่สอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคนพิการ

ตามกฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2555



สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

๕๐๒

คำนำ

มาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 บัญญัติให้ออกกฎกระทรวงเพื่อกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2555 ทั้งนี้ กฎกระทรวงฯ ข้อ 6 กำหนดว่าให้สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติดำเนินการในเรื่องต่างๆ โดยเฉพาะจัดให้มีคู่มือรายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการที่สอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท สำหรับเป็นข้อมูลให้หน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน หรือองค์กรอื่นใดใช้เป็นแนวทางในการกำหนดอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการสำหรับคนพิการ

หน่วยปฏิบัติการวิจัยสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุและคนพิการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับมอบหมายจากสำนักส่งเสริมศักยภาพและสิทธิ สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ให้จัดทำคู่มือ “รายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการที่สอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคนพิการ” ขึ้น เพื่อเป็นการเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจในกฎกระทรวงใหม่ให้กับหน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรด้านคนพิการ องค์กรต่างๆ สถาบันการศึกษาและสถานประกอบการ รวมทั้งเป็นคู่มือประกอบในการกำหนดแนวทางมาตรฐานและเห็นภาพประกอบตัวอย่างที่ดีในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ โดยสามารถอ่านและทำความเข้าใจอย่างง่ายๆ ได้

คณะผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฯ ฉบับนี้ จะเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยเป็นแนวทางในการกำหนดอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการสำหรับคนพิการ ต่อไป

หน่วยปฏิบัติการวิจัยสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุและคนพิการ
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

คำนำ	1
สารบัญ	2
เนื้อหา	3
ที่นั่งสำหรับคนพิการหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการ	6
ทางลาด	7
พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับคนพิการทางการเห็น	8
บันไดเลื่อนสำหรับคนพิการ	9
ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ	10
ราวกันตกหรือผนังกันตก	11
ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้	11
สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ	12
โทรศัพท์สาธารณะสำหรับคนพิการ	13
จุดบริการน้ำดื่มสำหรับคนพิการ	14
ตู้บริการเงินด่วนสำหรับคนพิการ	15
ประตูสำหรับคนพิการ	16
ห้องน้ำสำหรับคนพิการ	17
ลิฟต์สำหรับคนพิการ	21
ที่จอดรถสำหรับคนพิการ	22
สัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือสำหรับคนพิการ	24
ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ	25
ทางสัญจรสำหรับคนพิการ	26
ตู้ไปรษณีย์สำหรับคนพิการ	28
พื้นที่สำหรับหนีภัยของคนพิการ	28
การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการเห็น	30
การประกาศข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับคนพิการทางการเห็น	31
เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการฝึกอบรม	31
ภาคผนวก กฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2555	32
ตัวอย่างอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก	48
ภาพอ้างอิง	53

ข้อ 1

“อุปกรณ์” หมายความว่า **เครื่องช่วย**อำนวยความสะดวกซึ่ง**เคลื่อนที่**หรือ**เคลื่อนย้าย**ได้ เพื่อให้คนพิการ**เข้าถึง**และ**ใช้ประโยชน์**ในอาคารหรือสถานที่ได้บนพื้นฐานของความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท

“สิ่งอำนวยความสะดวก” หมายความว่า **เครื่องมือ**เพื่อการ**ช่วยเหลือ**ทั้ง**ภายใน**และ**ภายนอกอาคาร** หรือสถานที่ โดยการสร้าง ติดตั้ง หรือดัดแปลงให้เครื่องมือดังกล่าวเป็น**ส่วนหนึ่งของอาคารหรือสถานที่** เพื่อให้คนพิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้บนพื้นฐานของความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท

“บริการ” หมายความว่า การ**ปฏิบัติ** การ**ดูแล** การ**ให้ความช่วยเหลือ** หรือการ**ให้ความสะดวก** เพื่อให้คนพิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้บนพื้นฐานของความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท**โดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย**ในการให้บริการนั้น และให้หมายความรวมถึง**การสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์** หรือสิ่งอำนวยความสะดวกแก่คนพิการ**ในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน** หรือการ**มีส่วนร่วมทางสังคม**ได้อย่าง**เท่าเทียม**กับบุคคลทั่วไป

“อาคาร” หมายความว่า **พื้นที่**ในส่วนของ**อาคาร**หรือ**สำนักงาน**ที่ให้ประชาชนใช้ประโยชน์ได้เพื่อกิจกรรมทาง**ราชการ การเมือง การศึกษา การศาสนา การสังคม** การนันทนาการ หรือการพาณิชยกรรม และให้หมายความรวมถึงบริเวณโดยรอบอาคารนั้นด้วย

“สถานที่” หมายความว่า **สถานที่**ที่ให้ประชาชน**เข้าไปหรือใช้ประโยชน์ได้**ทั้งกรณีที่มีการจัดเก็บค่าบริการและกรณีที่ไม่มีการจัดเก็บค่าบริการ และให้หมายความรวมถึง**ทางสัญจรสาธารณะ**ด้วย

ข้อ 2

อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้มีในอาคารหรือสถานที่ตามกฎกระทรวงนี้ ต้องมีสภาพ**มั่นคงแข็งแรง**และ**ปลอดภัย**ในการใช้งาน เพื่อให้คนพิการ สามารถเข้าถึง และใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท

ข้อ 3

การจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคารหรือสถานที่เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ ให้นำบทบัญญัติ**กฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร**มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ 4

อาคาร**ที่มีผู้ปฏิบัติงานเป็นคนพิการร่วมอยู่ด้วย** ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อ**ให้คนพิการ**สามารถ**เข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม** และสอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท

ข้อ 5 อาคารหรือสถานที่ของหน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน หรือองค์กรอื่นใดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

(1) **ที่นั่ง**สำหรับคนพิการหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการ

(2) **ทางลาด**

(3) **พื้นผิวต่างสัมผัส**สำหรับคนพิการทางการเห็น

(4) **บันไดเลื่อน**สำหรับคนพิการ

(5) **ทางลาดเลื่อน**หรือทางเลื่อนในแนวราบ

(6) **ราวกันตก**หรือผนังกันตก

(7) **ถังขยะ**แบบยกเคลื่อนที่ได้

(8) **สถานที่ติดต่อ**หรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ

(9) **โทรศัพท์**สาธารณะสำหรับคนพิการ

(10) **จุดบริการน้ำดื่ม**สำหรับคนพิการ

(11) **ตู้บริการเงินด่วน**สำหรับคนพิการ

(12) **ประตู**สำหรับคนพิการ

(13) **ห้องน้ำ**สำหรับคนพิการ

(14) **ลิฟต์**สำหรับคนพิการ

(15) **ที่จอดรถ**สำหรับคนพิการ

(16) **สัญญาณเสียง**และสัญญาณ**แสง**ขอความช่วยเหลือสำหรับคนพิการ

(17) **ป้ายแสดง**อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ

(18) **ทางสัญจร**สำหรับคนพิการ

(19) **ตู้ไปรษณีย์**สำหรับคนพิการ

(20) **พื้นที่**สำหรับ**หนีภัย**ของคนพิการ

(21) การ**ประกาศเตือนภัย**สำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญญาณไฟเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

(22) การ**ประกาศข้อมูล**ที่เป็นประโยชน์สำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดงความหมายสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

(23) **เจ้าหน้าที่**ซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการแต่ละประเภทอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการคนพิการ

ลักษณะของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามที่กำหนดในบัญชีท้ายกฎกระทรวงนี้

ข้อ 6 ในการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร หรือสถานที่เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ ให้สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติดำเนินการในเรื่อง ดังต่อไปนี้

(1) จัดให้มี**คู่มือ**รายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการที่สอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท สำหรับเป็นข้อมูลให้หน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน หรือองค์กรอื่นใดใช้เป็นแนวทางในการกำหนดอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการสำหรับคนพิการ

(2) จัดให้มีการ**ฝึกอบรม**หรือการให้ความรู้**แก่เจ้าหน้าที่**ในเรื่องการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท

(3) จัดให้มีการ**ฝึกอบรม**หรือให้ความรู้**แก่คนพิการ**เกี่ยวกับอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน หรือองค์กรอื่นใดจัดให้มี เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท

รายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ

1. ที่นั่งสำหรับคนพิการหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการ

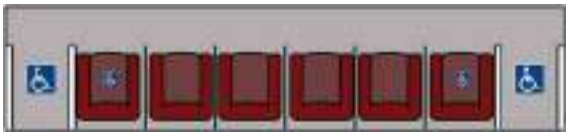


(1) จัดให้มี**ที่นั่ง**สำหรับคนพิการ และมีพื้นที่กว้างเพียงพอสำหรับการ**จอดรถเข็นคนพิการไว้ใกล้กับตำแหน่งที่นั่งสำหรับคนพิการ**

(2) **ติดป้ายสัญลักษณ์**แสดงตำแหน่งที่นั่งสำหรับคนพิการ มีขนาดและสัดส่วนที่เหมาะสม โดยสัญลักษณ์และข้อความดังกล่าวให้ติดตั้งในบริเวณที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน

(3) **มีราวจับ**ทำด้วยวัสดุที่มีความมั่นคงและแข็งแรง

(4) **จำนวนที่นั่ง**สำหรับคนพิการหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการ ให้กำหนดดังนี้



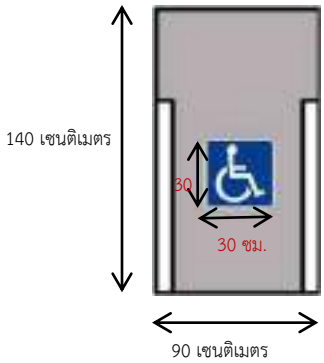
(4.1) จำนวนที่นั่งสี่ที่นั่งถึงยี่สิบห้าที่นั่ง ให้มีที่นั่งสำหรับคนพิการหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการหนึ่งที่

(4.2) จำนวนที่นั่งยี่สิบหกที่นั่งถึงห้าสิบที่นั่ง ให้มีที่นั่งสำหรับคนพิการ หรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการสองที่

(4.3) จำนวนที่นั่งห้าสิบเอ็ดที่นั่งถึงสามร้อยที่นั่ง ให้มีที่นั่งสำหรับคนพิการ หรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการสี่ที่

(4.4) จำนวนที่นั่งสามร้อยหนึ่งที่นั่งถึงห้าร้อยที่นั่ง ให้มีที่นั่งสำหรับคนพิการ หรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการหกที่

(4.5) ในกรณีที่มีที่นั่งเกินกว่าห้าร้อยที่นั่งขึ้นไป ให้เพิ่มที่นั่งสำหรับคนพิการ หรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการหนึ่งที่ต่อทุกหนึ่งร้อยที่นั่งที่เพิ่มขึ้น



(5) จัด**ที่นั่งสำหรับผู้ทำหน้าที่ล่ามภาษามือ** โดยให้มีแสงสว่างเพียงพอที่คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน

ที่นั่งในโรงมหรสพ/หอประชุม	ที่นั่งสำหรับคนพิการ / พื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการ
4-25 ที่นั่ง	1 ที่นั่ง
26-50 ที่นั่ง	2 ที่นั่ง
51-300 ที่นั่ง	4 ที่นั่ง
301-500 ที่นั่ง	6 ที่นั่ง
>500 ที่นั่ง	6 ที่นั่ง + 1 ที่นั่ง ต่อทุกๆ 100 ที่นั่ง

2.ทางลาด

(1) มีทางลาดในบริเวณพื้นที่ต่างระดับ โดยพื้นผิวเป็นวัสดุที่**ป้องกันการลื่นไถล** และติดตั้งราวกันตก

* หมายเหตุ วัสดุพื้นผิวทางลาดต้องเรียบเสมอกัน ตัวอย่างวัสดุเช่น คอนกรีตเสริมเหล็กขัดเรียบ หินล้าง,กรวดล้าง ทรายล้าง



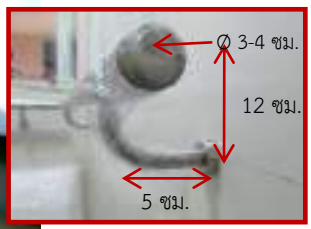


(2) ทางลาดด้านที่ไม่มีผนังกั้นให้**ยกขอบสูง**จากพื้นผิวของทางลาด (อย่างน้อย 15 เซนติเมตร)

(3) **มีราวจับ**ทำด้วยวัสดุที่มีความมั่นคงและแข็งแรง ขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง 3-4 เซนติเมตร ติดตั้งสูงจากพื้น 80-90 เซนติเมตร ตลอดทางลาด



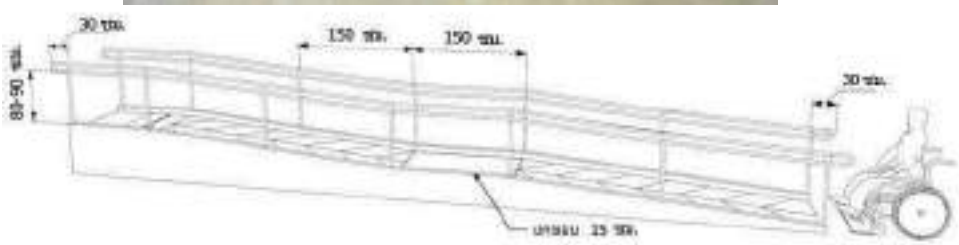
ตัวยึดรูปตัว L



ราวจับยื่นเลย 30-40 ซม. จากจุดเริ่มต้น-สิ้นสุดทางลาด







3.พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับคนพิการทางการเห็น

(1) ให้มีพื้นผิวที่มีผิวสัมผัสและสีแตกต่างไปจากพื้นผิว และสีในบริเวณข้างเคียงที่พื้น และบริเวณพื้นที่ต่างระดับ ดังต่อไปนี้

(1.1) **ทางขึ้น**และ**ทางลง**ของทางลาดหรือบันได

(1.2) พื้นด้านหน้าและด้านหลังของ**ประตู**ทางเข้าอาคาร

(1.3) พื้นด้านหน้าของประตู**ห้องน้ำ**

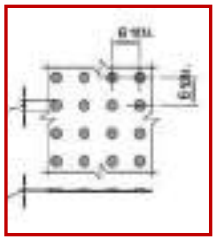
(1.4) พื้นที่หน้าประตู**ลิฟต์**

(1.5) พื้นบริเวณ**ทางออก**ฉุกเฉิน

(1.6) บริเวณที่เป็น**ทางแยก**หรือ**ทางเลี้ยว**ในอาคาร

พื้นผิวต่างสัมผัสเตือน





ผิวสัมผัสสูงไม่เกิน 0.3 เซนติเมตร



พื้นต่างระดับ

สถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน MRT



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



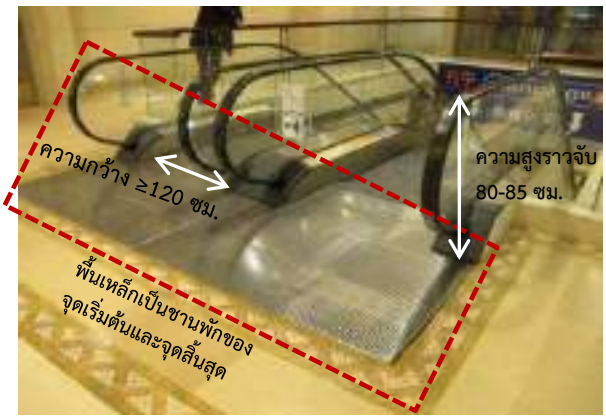
หน้าลิฟต์/ห้องน้ำ/ประตู

4.บันไดเลื่อนสำหรับคนพิการ

(1) มีความกว้างเพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการในการใช้งาน โดยมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า 120 เซนติเมตร และมีโครงสร้างที่รองรับการขึ้นและลงของรถเข็นคนพิการได้อย่างปลอดภัย โดยสามารถรับน้ำหนักได้ตั้งแต่สองร้อยกิโลกรัมขึ้นไป หรือสามารถรับน้ำหนักรถเข็นคนพิการชนิด ขับเคลื่อนด้วยมอเตอร์ได้



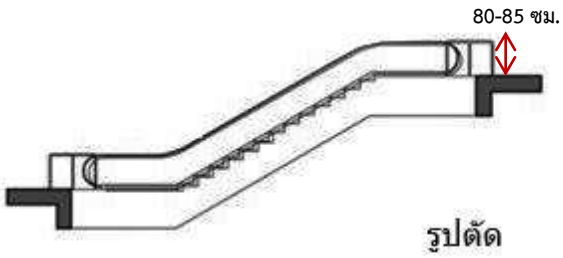
(2) ขั้นบันไดเลื่อนแต่ละขั้นควรมีความกว้างเพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการในการใช้งาน โดยขั้นบันไดควรมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า 120 เซนติเมตร หรือมีระบบในการยึดขั้นบันไดสองขั้นไว้ด้วยกันเพื่อรองรับการขึ้นและลงของรถเข็นคนพิการ



(3) ขอบด้านนอกของขั้นบันไดเลื่อนควรมี**สีที่แตกต่าง**ไปจากสีในบริเวณข้างเคียง

(4) ติดตั้งราวจับในระดับที่สูงจากพื้น 80 ถึง 85 เซนติเมตร โดยราวจับต้องเคลื่อนที่ในทิศทางขึ้นหรือลงพร้อมกับบันไดเลื่อน

(5) บริเวณทางขึ้นและลงของบันไดเลื่อนต้อง**ไม่มีสิ่งกีดขวาง**และให้มีพื้นผิวต่างสัมผัส โดยพื้นผิวต่างสัมผัสต้องอยู่ห่างจากบันไดเลื่อนในระยะ 30 ถึง 35 เซนติเมตร



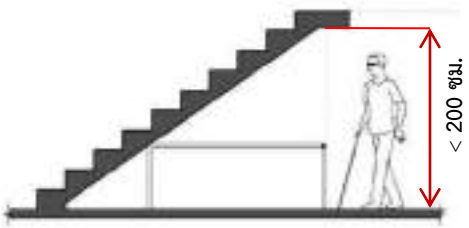
(6) มีพื้นเหล็กเป็นชานพักของจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของบันไดเลื่อน โดยมีความกว้างไม่น้อยกว่าสามเท่าของความกว้างของขั้นบันไดเลื่อนลูกนอน และมีความลาดชันไม่เกิน 1 ต่อ 12

(7) ความกว้างของขั้นบันไดเลื่อน**ไม่ควรเกิน 300 เซนติเมตร**

(8) มี**ระบบหยุด**บันไดเลื่อนอัตโนมัติในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินกับรถเข็นคนพิการต่อนาที

(9) มี**ป้ายหรือสัญลักษณ์** และ**สัญญาณเสียง**บอกทิศทางขึ้นและลงของบันไดเลื่อน และมีป้ายเตือนห้ามยื่นอวัยวะออกจากบันไดเลื่อนในบริเวณที่เป็นอันตราย

(10) ในกรณีที่ใต้บันไดเลื่อนมีพื้นที่ว่างซึ่งมีความสูงน้อยกว่า 200 เซนติเมตร ให้**ติดตั้งสิ่งกีดขวางเพื่อป้องกันการเดิน**เข้าไป



ราวป้องกันการเดินชน

(11) มีทางลาดหรือลิฟต์บริเวณ**ใกล้**กับบันไดเลื่อน และไม่ควรจัดให้มีบันไดเลื่อนแทนการจัดให้มีบันไดธรรมดา

(12) มี**ปุ่มกด**เรียกพนักงานดูแลบันไดเลื่อนในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน

5.ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ

(1) มีความกว้างเพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการในการใช้งานโดยมีความ**กว้างสุทธิไม่น้อยกว่า 120 เซนติเมตร** และมีโครงสร้างที่รองรับการขึ้นและลงของรถเข็นคนพิการได้อย่างปลอดภัย โดยสามารถรับน้ำหนักได้ตั้งแต่สองร้อยกิโลกรัมขึ้นไป หรือสามารถรับน้ำหนักรถเข็นคนพิการชนิด ขับเคลื่อนด้วยมอเตอร์ได้

(2) ติดตั้ง**ราวจับในระดับที่สูงจากพื้น 80 ถึง 85 เซนติเมตร** โดยราวจับต้องเคลื่อนที่พร้อมกับทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในทิศทางเดียวกัน

(3) บริเวณจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนต้องไม่มีสิ่งกีดขวาง และให้มี**พื้นผิวต่างสัมผัส**โดยพื้นผิวต่างสัมผัสต้องอยู่ห่างจากทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในระยะ 30 ถึง 35 เซนติเมตร

(4) มี**พื้นเหล็กเป็นชานพัก**ของจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อน

(5) มี**ระบบหยุด**ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนอัตโนมัติในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินกับรถเข็นคนพิการ

(6) มี**ป้ายหรือสัญลักษณ์** และ**สัญญาณเสียงบอกทิศทางจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด** ของทางลาดเลื่อน และมีป้ายเตือนห้ามยื่นอวัยวะออกจากทางลาดเลื่อนในบริเวณที่เป็นอันตราย

(7) ในกรณีที่ใต้ทางลาดเลื่อนมีพื้นที่ว่างซึ่งมีความสูงน้อยกว่า 200 เซนติเมตร ให้**ติดตั้งสิ่งกีดขวางเพื่อป้องกันการเดินเข้า**ไป

(8) มี**ปุ่มกด**เรียกพนักงานในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน



6.ราวกันตกหรือผนังกันตก





(1) ทำด้วยวัสดุที่มีความ**มั่นคง แข็งแรง** และไม่เป็นอันตราย

(2) สูงจากพื้นไม่น้อยกว่า **110 เซนติเมตร**

(3) ราวกันตกควรติดตั้ง**ต่อเนื่อง**กันไปโดยไม่มีช่องว่าง ในกรณีที่มีช่องว่างระหว่างราวกันตกระยะห่างของช่องว่างต้องมีความกว้างสุทธิ 10 ถึง 15 เซนติเมตร

(4) ในกรณีที่ผนังกันตกทำเป็นลูกกรงต้องเป็นลูกกรงใน**แนวตั้ง** โดยระยะห่างของช่องว่างระหว่างลูกกรงต้องมีความกว้างสุทธิ 10 ถึง 15 เซนติเมตร

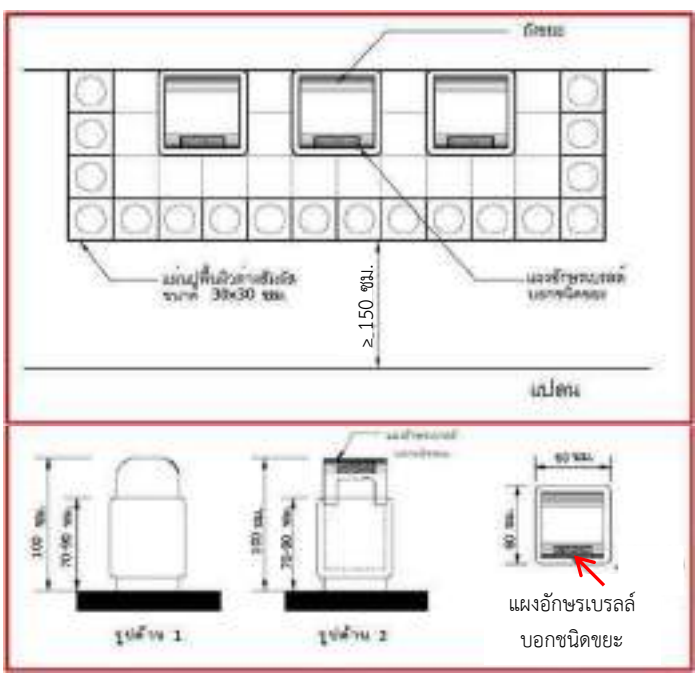
7.ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้

(1) มี**สี**ซึ่งมีความ**แตกต่าง**ไปจากสีในบริเวณข้างเคียง และที่พื้น ให้มี**พื้นผิวต่างสัมผัส**

(2) ฝาหรือช่องเปิดสำหรับทิ้งขยะควรหันหน้าเข้าทางเดินและ เป็นแบบ**ฝาพลิก** โดยมีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 70 เซนติเมตร และไม่เกิน 90 เซนติเมตร

ตัวอย่างถังขยะสำหรับคนพิการ





8.สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ

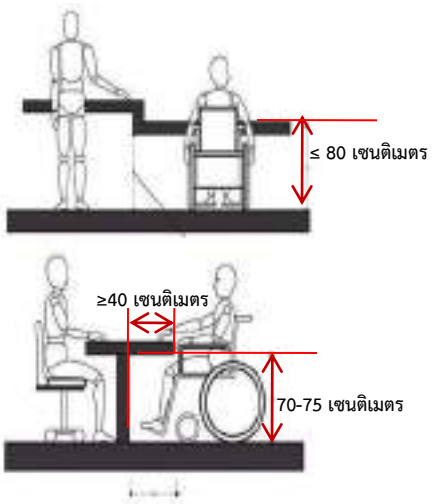
(1) อยู่ในตำแหน่งที่คนพิการสามารถเข้าถึงได้โดย**สะดวก**และสังเกตได้ง่าย

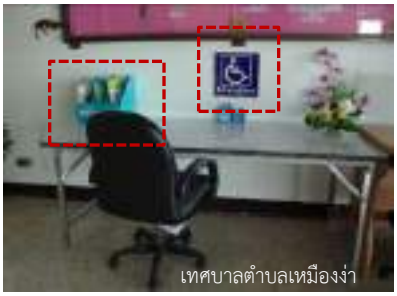
(2) ความสูงของโต๊ะหรือเคาน์เตอร์ให้บริการควรมีความสูงในระดับที่รถเข็นคนพิการสามารถใช้บริการได้ โดยมีความ**สูง**สุทธิไม่เกิน **80 เซนติเมตร** และมีพื้นที่ว่างใต้โต๊ะ หรือเคาน์เตอร์เพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการเข้าไปได้ โดยมีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 70 เซนติเมตร และไม่เกิน 75 เซนติเมตร และมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า 40 เซนติเมตร

(3) มีการจัดทำแผนผังการใช้บริการอาคารหรือสถานที่ เอกสารหรือข้อมูลข่าวสารสำหรับการเผยแพร่ในรูปแบบของ**สื่อเสียง**หรือตัวอักษรสำหรับคนพิการทางการเห็น

(4) มี**คู่มือแปลภาษา**หรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ เพื่อใช้สื่อสารกับคนพิการ

(5) มีเจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการ**ฝึกอบรม**และมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการแต่ละประเภทอย่างน้อยหนึ่งคน เพื่อให้บริการคนพิการ




เทศบาลตำบลเหมืองง่า



โรงแรมแม่น้ำ รามาดาฯ



สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองศรีสะเกษ

9.โทรศัพท์สาธารณะสำหรับคนพิการ

(1) บริเวณ**ด้านหน้า**โทรศัพท์มีพื้นที่กว้างเพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการ โดยมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า 150x 150 เซนติเมตร

(2) ความสูงของโทรศัพท์หรือชั้นวางโทรศัพท์ควรอยู่ในระดับที่รถเข็นคนพิการสามารถใช้งานได้ โดยมีความ**สูงไม่เกิน 80 เซนติเมตร** และมีพื้นที่ว่างใต้โทรศัพท์หรือชั้นวางเพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการเข้าไป โดยมีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 70 เซนติเมตร และไม่เกิน 75 เซนติเมตร

(3) ช่องหยอดเหรียญหรือที่เสียบบัตรโทรศัพท์ และจอภาพแสดงข้อมูล ควรอยู่ด้านหน้าและมีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 80 เซนติเมตร และไม่เกิน 110 เซนติเมตร

(4) สายโทรศัพท์ควรมีความยาวไม่น้อยกว่า **75 เซนติเมตร**



(5) ในกรณีที่เป็นตู้โทรศัพท์

(5.1) ภายในตู้ควร**มีพื้นที่กว้างเพียงพอ**สำหรับรถเข็นคนพิการในการใช้งาน โดยมีความกว้างสุทธิ ไม่น้อยกว่า 120 x 90 เซนติเมตร

(5.2) ควรติดตั้งในตำแหน่งที่รถเข็นคนพิการสามารถเข้าไปใช้งานได้ทั้ง**ทางตรงและทางขนาน**

(5.3) พื้นภายในตู้ควร**เรียบเสมอ**กับพื้นภายนอกตู้

(6) โทรศัพท์สาธารณะสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ให้มี**เครื่องช่วยฟังและเครื่องขยายความดัง**ของเสียง หรือติดตั้งเป็น**โทรศัพท์ข้อความ** และมีป้ายแสดงสัญลักษณ์ให้ทราบว่าเป็นโทรศัพท์สำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

(7) แป้นโทรศัพท์ควรเป็นแบบ**ปุ่มกด** และมี**ตัวอักษรเบรลล์**สำหรับคนพิการทางการเห็น

(8) ติดตั้ง**ที่นั่งแบบพับเก็บได้**

(9) ในบริเวณที่มีการติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะ ให้ติดตั้งโทรศัพท์สำหรับคนพิการ**อย่างน้อยหนึ่งเครื่อง** และในบริเวณที่มีการติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะตั้งแต่สี่เครื่องขึ้นไป ให้ติดตั้งโทรศัพท์สำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย เพิ่มขึ้นอีกอย่างน้อยหนึ่งเครื่อง

(10) ติดตั้ง**ป้ายแสดงสัญลักษณ์**ให้ทราบว่าเป็นโทรศัพท์สำหรับคนพิการ


สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จ.บุรีรัมย์

10.จุดบริการน้ำดื่มสำหรับคนพิการ

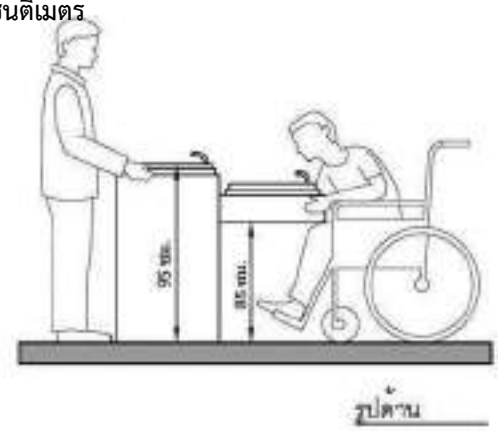
(1) มี**พื้นที่ว่างบริเวณ**จุดบริการน้ำดื่มไม่น้อยกว่า 150 x 150 เซนติเมตร

(2) อุปกรณ์ในการจ่ายน้ำควรเป็นแบบ**ก้านโยก** หรือเป็นระบบจ่ายน้ำแบบ**อัตโนมัติ**

(3) อุปกรณ์ในการจ่ายน้ำควรติดตั้งไว้**สองระดับ** ดังนี้

(3.1) ระดับที่หนึ่งมีความสูงจากพื้นไม่น้อย**กว่า 85 เซนติเมตร** และมีพื้นที่ว่างใต้อุปกรณ์ในการจ่ายน้ำ โดยมีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 70 เซนติเมตรและไม่เกิน 75 เซนติเมตร

(3.2) ระดับที่สองมีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า **95 เซนติเมตร**



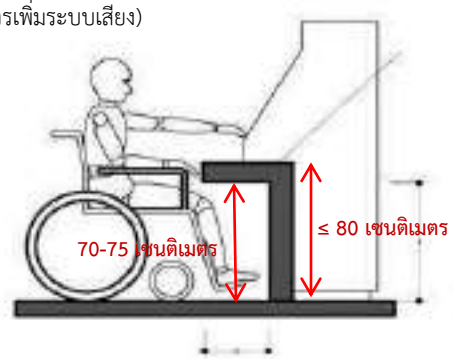


11.ตู้บริการเงินด่วนสำหรับคนพิการ

(1) บริเวณด้านหน้าตู้บริการเงินด่วนมี**พื้นที่กว้าง**เพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการในการใช้งานได้อย่างสะดวก โดยมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า 150 x 150 เซนติเมตร

(2) ความสูงของตู้บริการเงินด่วนควรอยู่ในระดับที่รถเข็นคนพิการสามารถใช้งานได้ โดยมีความ**สูงไม่เกิน 80 เซนติเมตร** และมีพื้นที่ว่างบริเวณใต้ตู้เพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการเข้าไป

(3) ปุ่มกดสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนและมีแสงสว่างเพียงพอ รวมทั้งมี**ตัวอักษรสำหรับคนพิการทางการเห็น** (มีอักษรเบรลล์และควรเพิ่มระบบเสียง)



*ที่เสียบบัตรและจอภาพแสดงข้อมูล ควรอยู่ด้านหน้าและมีความสูงจากพื้น 80 -110 ซม.





(4) ติดตั้ง**โทรศัพท์**เพื่อแจ้งข้อมูลขณะทำรายการสำหรับคนพิการทางการเห็น โดยแสดงผลควบคู่กับการแสดงผลเป็นตัวอักษร

(5) จัดทำ**บัตรกดเงินด่วน**สำหรับคนพิการทางการเห็น โดยบนบัตร**มีตัวอักษร**สำหรับคนพิการทางการเห็นเพื่อความสะดวกในการใช้งาน

(6) มี**เสียงแจ้งข้อมูล**สำหรับคนพิการทางการเห็นเกี่ยวกับการให้บริการและตำแหน่งที่ตั้งของตู้บริการเงินด่วน

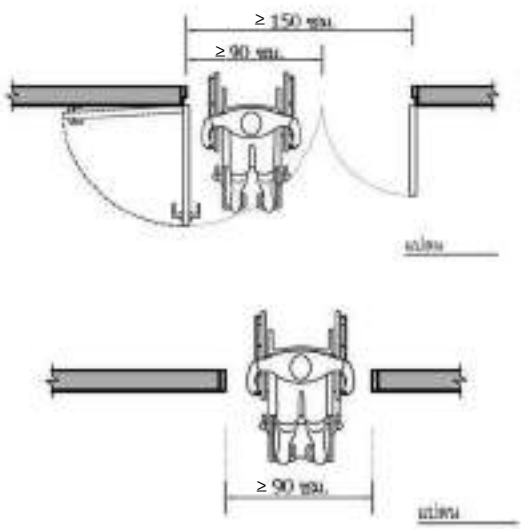
(7) ติดตั้ง**ปุ่มกดสัญญาณเสียง**และสัญญาณ**ไฟขอความช่วยเหลือ** ในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน โดยมีเสียงและแสงแสดงให้บุคคลที่อยู่บริเวณโดยรอบรับรู้

12.ประตูสำหรับคนพิการ

(1) ประตูสามารถเปิดและปิดได้**ง่าย**

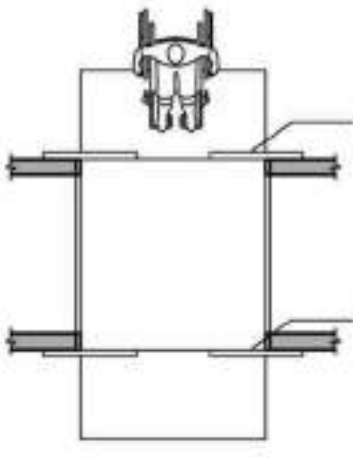
(2) ในกรณีที่ประตูเป็นแบบบานผลักหรือเลื่อนต้องมี**พื้นที่ว่าง**บริเวณที่ประตูเปิดออกโดยมีขนาด**กว้างเพียงพอ**สำหรับรถเข็นคนพิการ

* พื้นที่ว่าง 150 x 150 เซนติเมตร





(3) ประตูที่มีระบบเปิดและปิดแบบอัตโนมัติต้องมี**ปุ่มกด**ที่คนพิการสามารถควบคุมการเปิดและปิดประตูได้ด้วยตนเองทั้งภายในและภายนอก



ประตูอัตโนมัติบานกระจกติดแถบสีที่สามารถสังเกตเห็นได้ชัดเจน

ประตูอัตโนมัติบานกระจกติดแถบสีที่สามารถสังเกตเห็นได้ชัดเจน



(4) ในกรณีที่ประตูเป็นกระจกให้ติดตั้ง**เครื่องหมายหรือแถบสี**ที่สามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน

13.ห้องน้ำสำหรับคนพิการ

(1) มีพื้นที่**กว้าง**สำหรับรถเข็นคนพิการในการใช้งานได้อย่างสะดวก และมีพื้นที่ในการ**จัดเก็บ**รถเข็นคนพิการ

(2) มี**ทางลาด**ในกรณีที่มีพื้นภายในห้องน้ำมีความต่างระดับกับพื้นภายนอก

(3) มี**ราวจับ**ทำด้วยวัสดุที่มีความมั่นคงและแข็งแรง

(4) พื้นห้องน้ำเป็นวัสดุที่พื้นผิว**ไม่ลื่น** สุขภัณฑ์และอุปกรณ์ในห้องน้ำควรมีลักษณะที่เหมาะสมสำหรับคนพิการ

ห้องส้วม



ตำแหน่งโถส้วม

(5) ประตูห้องน้ำควรอยู่ในลักษณะที่เป็นการเปิดออกทางด้านนอก หรือเป็น**ประตูบานเลื่อน**

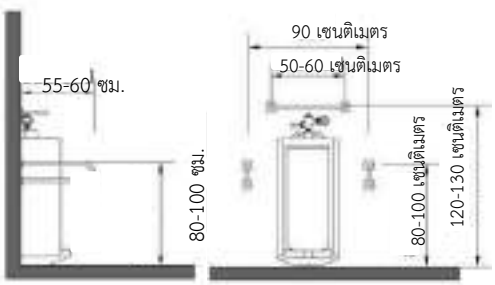
(6) มี**สัญญาณเสียง**และสัญญาณ**ไฟขอความช่วยเหลือ**

(7) มีสัญญาณเตือนภัยทั้ง**ภายนอก**และ**ภายใน**ห้องน้ำ



โถปัสสาวะชาย

- ในกรณีที่เป็นห้องส้วมสำหรับผู้ชายที่มิใช่ห้องส้วมสำหรับคนพิการให้มีที่ถ่ายปัสสาวะที่มีระดับ**เสมอพื้น**อย่างน้อย 1 ที่
- มี**ราวจับ**ในแนวนอนอยู่**ด้านบน**ของที่ถ่ายปัสสาวะยาว 50 – 60 เซนติเมตร มีความสูงจากพื้น 120 – 130 เซนติเมตร
- มี**ราวจับด้านข้าง**ของที่ถ่ายปัสสาวะทั้งสองข้าง มีความสูงจากพื้น 80 – 100 เซนติเมตร ซึ่งยื่นออกมา 55 - 60 เซนติเมตร



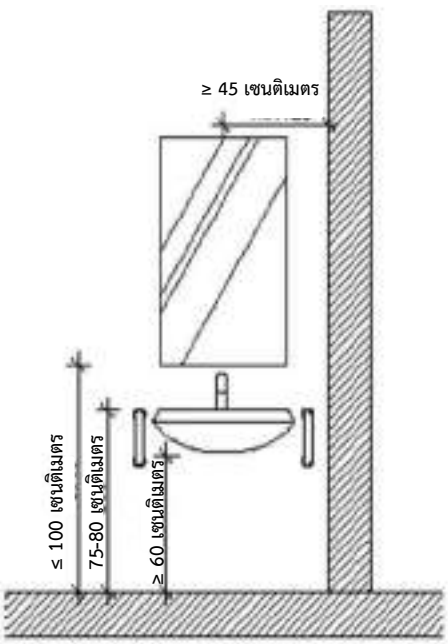


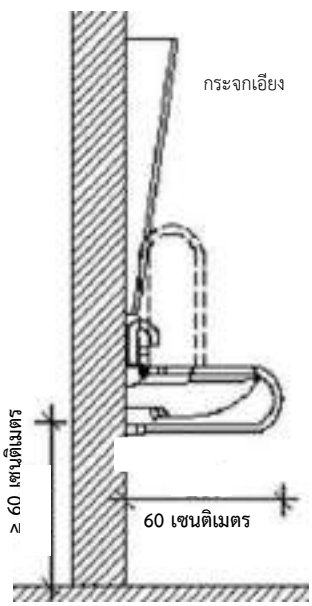
อ่างล้างมือ

มีอ่างล้างมือโดยมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

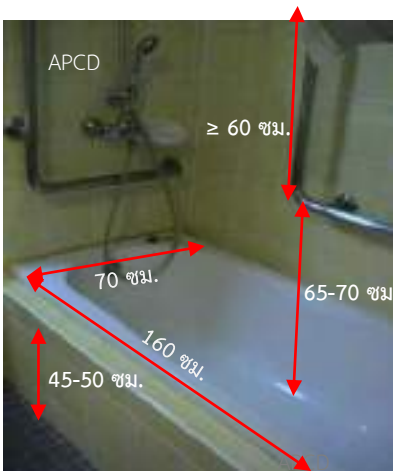
- ใต้อ่างล้างมือด้านที่ติดผนังไปจนถึงขอบอ่างเป็น **ที่ว่าง** เพื่อให้รถเข็นคนพิการสามารถสอดเข้าไปได้สูงอย่างน้อย 60 เซนติเมตร
- กึ่งกลางอ่างล้างมืออยู่ห่างจากผนังไม่น้อยกว่า 45 เซนติเมตร และต้องอยู่ในตำแหน่งที่คนพิการ **เข้าประชิดได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง**
- มีความสูงจากพื้นถึงขอบบนของอ่าง **75–80 เซนติเมตร**
- มี**ราวจับ**ในแนวนอนแบบพับเก็บได้ในแนวดิ่งทั้งสองข้างของอ่าง
- เนื้อที่ใต้อ่างสำหรับผู้ใช้รถเข็นคนพิการและอุปกรณ์ส่วนเกินใดๆ เช่น ท่อน้ำ ควรมีการห่อหุ้มเพื่อ**ป้องกัน**การจับแตะ
- **ไม่ควรมีชั้นวางของ**อยู่เหนืออ่างล้างมือ
- **ขอบล่างของกระจก**บริเวณอ่างล้างมือ สูงไม่เกิน **100 เซนติเมตร**





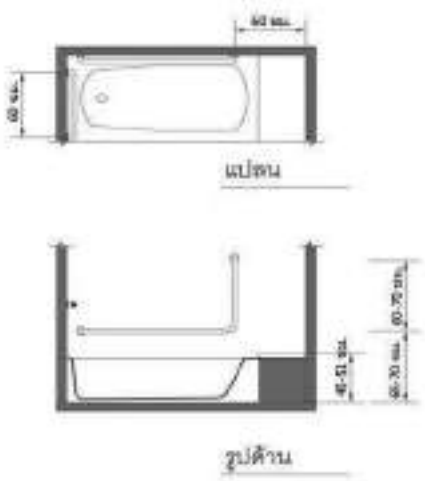


ที่อาบน้ำ



ที่อาบน้ำแบบอ่างอาบน้ำ

- ขนาดของอ่างอาบน้ำควรมีขนาด **160 x 70 เซนติเมตร** ความสูงของอ่างอาบน้ำควรอยู่ระหว่าง **45–50 เซนติเมตร** จากพื้น
- ควรใช้อ่างอาบน้ำที่มี**ที่กันลื่น**บนพื้นผิว
- มี**ราวจับในแนวดิ่ง**อยู่ห่างจากผนังด้านหัวอ่างอาบน้ำ 60 เซนติเมตร ปลายด้านล่างอยู่สูงจากพื้น 65-70 เซนติเมตร มีความยาวอย่างน้อย 60 เซนติเมตร
- มี**ราวจับในแนวนอน**ที่ปลายของราวจับในแนวดิ่งและยาวไปจนจรดผนังห้องอาบน้ำด้านท้ายอ่างอาบน้ำ



ที่อาบน้ำแบบใช้ฝักบัว

- มี**ที่นั่งสำหรับอาบน้ำ**ที่มั่นคงแข็งแรงและมีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 45-50 เซนติเมตร ที่นั่งควรจะเป็นแบบดึงลงหรือแบบโยกย้ายได้ ไม่ควรจะเป็นแบบที่ใช้สปริง
- ควรจะติดตั้ง**ราวจับ**ไว้กับกำแพงด้านหลัง และด้านข้างของที่นั่ง มีความสูงไม่น้อยกว่า 65 เซนติเมตร แต่ไม่เกิน 70 เซนติเมตร
- ราวจับยาวไม่น้อยกว่า 65-70 เซนติเมตร และมีราวจับในแนวดิ่งต่อจากปลายของราวจับในแนวนอน และมีความยาวจากปลายของราวจับในแนวนอนขึ้นไปอย่างน้อย 60 เซนติเมตร





14.ลิฟต์สำหรับคนพิการ

(1) ประตูลิฟต์และพื้นที่ภายในลิฟต์ควรมี**ความกว้างเพียงพอ** สำหรับรถเข็นคนพิการในการใช้งานได้อย่างสะดวก โดยติดตั้ง**ราวจับ**โดยรอบภายในลิฟต์

(2) มี**ระบบแสง**เพื่อป้องกันไม่ให้ประตูหนีบผู้โดยสาร และมีปุ่มกดลิฟต์ สำหรับคนพิการโดยติดตั้งในระดับที่รถเข็นคนพิการสามารถใช้งานได้โดยสะดวก รวมทั้งมี**ระบบเสียงแจ้งเตือน**และ**บอกชั้น**ต่างๆ ภายในลิฟต์

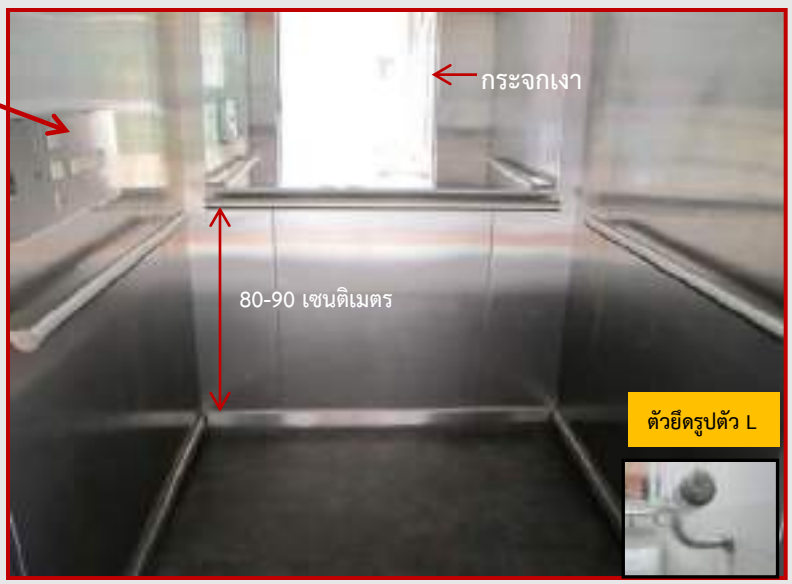
(3) ในกรณีที่ลิฟต์ขัดข้อง ให้**มีสัญญาณไฟเตือนภัยภายในลิฟต์** สำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายโดยเป็น แสงไฟกระพริบสีแดง และในกรณีที่ผู้อยู่ภายนอกลิฟต์รับทราบแล้วและอยู่ระหว่างการให้ความช่วยเหลือให้ไฟกระพริบเปลี่ยนเป็นสีเขียว รวมทั้งให้มีสัญญาณเสียงเตือนภัย สำหรับคนพิการทางการเห็น

(4) **มีโทรศัพท์แจ้งเหตุฉุกเฉิน**ภายในลิฟต์ซึ่งสามารถติดต่อกับภายนอก โดยที่แป้นโทรศัพท์มีอักษรสำหรับคนพิการทางการเห็น และติดตั้งในระดับที่รถเข็นคนพิการสามารถใช้งานได้โดยสะดวก

(5) มี**ระบบเสียงและแสงเพื่อแจ้งข้อมูล**ทั้งบริเวณภายใน และภายนอกลิฟต์









15.ที่จอดรถสำหรับคนพิการ

(1) ในกรณีมีที่จอดรถให้มีที่จอดรถสำหรับคนพิการ โดยกำหนด ดังนี้

(1.1) จำนวนที่จอดรถตั้งแต่สิบคันแต่ไม่เกินห้าสิบคัน ให้มีที่จอดรถสำหรับคนพิการอย่างน้อยหนึ่งคัน

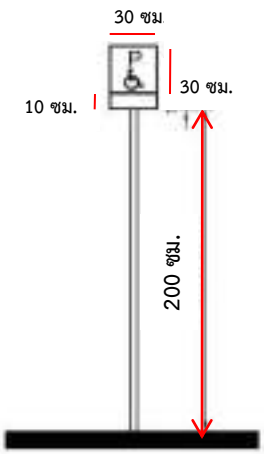
(1.2) จำนวนที่จอดรถตั้งแต่ห้าสิบเอ็ดคันแต่ไม่เกินหนึ่งร้อยคัน ให้มีที่จอดรถสำหรับคนพิการอย่างน้อยสองคัน

(1.3) จำนวนที่จอดรถตั้งแต่หนึ่งร้อยหนึ่งคันขึ้นไป ให้มีที่จอดรถสำหรับคนพิการอย่างน้อยสองคัน และ เพิ่มขึ้นอีกหนึ่งคันสำหรับที่จอดรถทุกจำนวนรถหนึ่งร้อยคันที่เพิ่มขึ้น เศษของหนึ่งร้อยคันหากเกินกว่าห้าสิบคันให้คิดเป็นหนึ่งร้อยคัน

จำนวนที่จอดรถทั้งหมด	จำนวนที่จอดรถคนพิการ
ที่จอดรถไม่เกิน 50 คัน	อย่างน้อย 1 คัน
ที่จอดรถ 51 - 100 คัน	อย่างน้อย 2 คัน
ที่จอดรถ 101 - 150 คัน	อย่างน้อย 2 คัน
ที่จอดรถ 151 - 250 คัน	อย่างน้อย 2+1 คัน
ที่จอดรถ 251 - 350 คัน	อย่างน้อย 2+2 คัน
ที่จอดรถ 351 - 450 คัน	อย่างน้อย 2+3 คัน

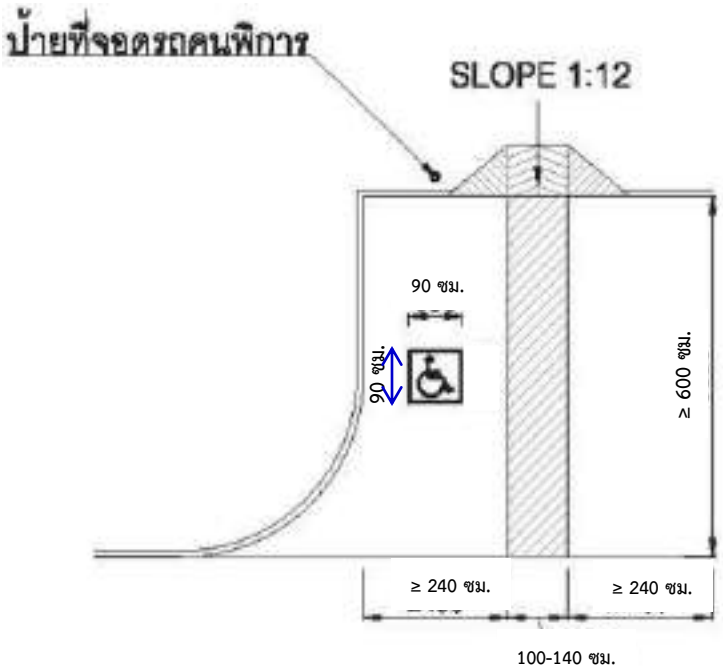


(2) ที่จอดรถสำหรับคนพิการให้จัดไว้**ใกล้ทางเข้าและออกอาคาร**ให้มากที่สุด มี**พื้นผิวเรียบเสมอกัน** มีสัญลักษณ์รูปคนพิการบนพื้นของที่จอดรถ และมีป้ายแสดงที่จอดรถของคนพิการ ในตำแหน่งที่เห็นได้ชัดเจน





บ้านคามิลเลี่ยนเพื่อคนพิการ



16.สัญญาณเสียงและสัญญาณแสง ขอความช่วยเหลือสำหรับคนพิการ

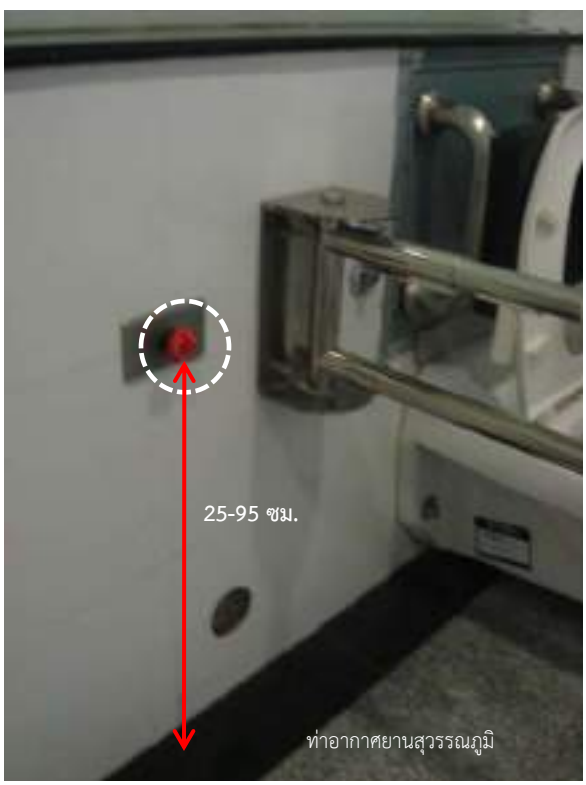
(1) สัญญาณขอความช่วยเหลือต้อง**แสดงผล**บริเวณเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย หรือบริเวณที่มีคนอยู่เป็นประจำ เพื่อให้สามารถช่วยเหลือคนพิการได้ทันการณ์

(2) สัญญาณขอความช่วยเหลือให้เป็น**ปุ่มกด**หรือเป็นอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับ**ดึง** โดยมี**สีแดง**หรือสีที่ตัดกับพื้นหลังและมีขนาดในการใช้งานได้สะดวก รวมทั้งติดตั้งในตำแหน่งที่ห่างจากแผงควบคุมอุปกรณ์ต่างๆ

(3) สัญญาณขอความช่วยเหลือในห้องน้ำให้ติดตั้งในตำแหน่ง **ระหว่างชักโครกและอ่างอาบน้ำ**

(4) สัญญาณขอความช่วยเหลือให้ติดตั้งในระดับความ**สูงจากพื้น 25 ถึง 95 เซนติเมตร** เพื่อให้คนพิการสามารถใช้งานได้ทั้งกรณีที่นั่งและล้มลงบนพื้น





17.ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ

(1) มีสัญลักษณ์รูปคนพิการ เครื่องหมายแสดงทางไปสู่อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก และมีสัญลักษณ์หรือตัวอักษร แสดงประเภทของอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมี**สีขาว**และ**พื้นป้ายเป็นสีน้ำเงิน** หรือมีสีน้ำเงินและพื้นป้ายเป็นสีขาว


ป้ายทางลาด



ป้ายห้องน้ำ


ป้ายโทรศัพท์สาธารณะ


แผนผังต่างสัมผัส โรงแรมรติล้านนา

(2) ป้ายควรเป็นรูป**สี่เหลี่ยมจัตุรัส** โดยมีความชัดเจนมองเห็นได้ง่าย



เครื่องหมายแสดงทางไปสู่สิ่งอำนวยความสะดวก


มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง



สัญลักษณ์ แสดงประเภทของสิ่งอำนวยความสะดวก


โรงเรียนเลาหจิตรวิทยา


สำนักงานที่ดิน จังหวัดบุรีรัมย์

(3) ติดตั้งในบริเวณที่สามารถมองเห็นได้อย่าง**ชัดเจน** และจัดให้มี**แสงส่องสว่างเป็นพิเศษ**ทั้งกลางวันและกลางคืน

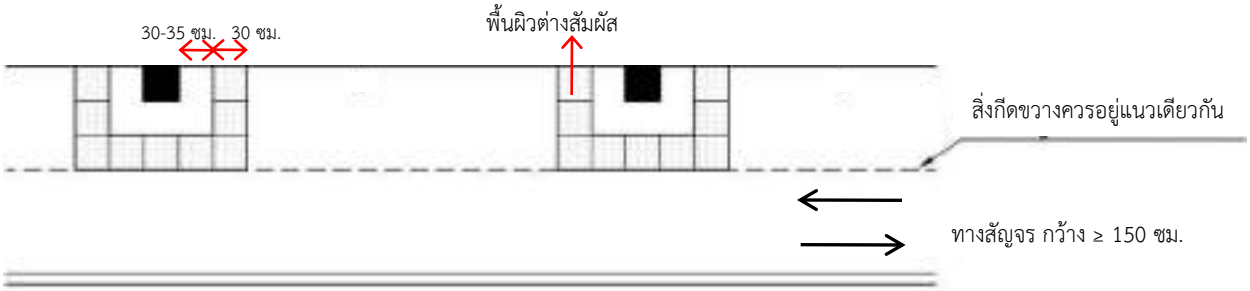
18. ทางสัญจรสำหรับคนพิการ

(1) พื้นทางสัญจรต้องเรียบ มีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า 150 เซนติเมตร ในกรณีที่พื้นทางสัญจรต่างระดับให้มีทางลาด และไม่ใช้ผิวจราจรเป็นทางสัญจร

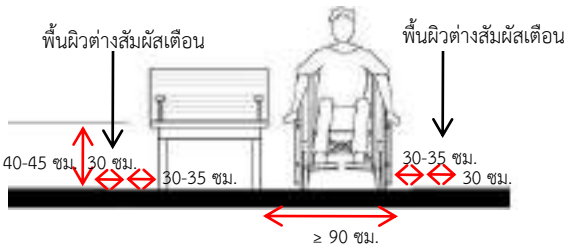
(2) มีพื้นผิวต่างสัมผัสบริเวณที่มีสิ่งกีดขวาง บริเวณจุดรับและส่ง บริเวณอันตราย บริเวณที่มีการหักมุม บริเวณที่มีทางแยก หรือบริเวณทางต่างระดับ

(3) ในกรณีที่มีสิ่งกีดขวางที่จำเป็นบนทางสัญจร ควรจัดให้อยู่ในบริเวณที่ไม่กีดขวางทางสัญจร และจัดให้อยู่ในแนวเดียวกัน รวมทั้งมีพื้นผิวต่างสัมผัสก่อนถึงสิ่งกีดขวางนั้น





(4) มีบริเวณจุดพักสำหรับรถเข็นคนพิการในระหว่างทางสัญจร โดยสามารถจอดรถเข็นคนพิการได้อย่างปลอดภัยและไม่กีดขวางทางสัญจร



18. ทางสัญจรสำหรับคนพิการ

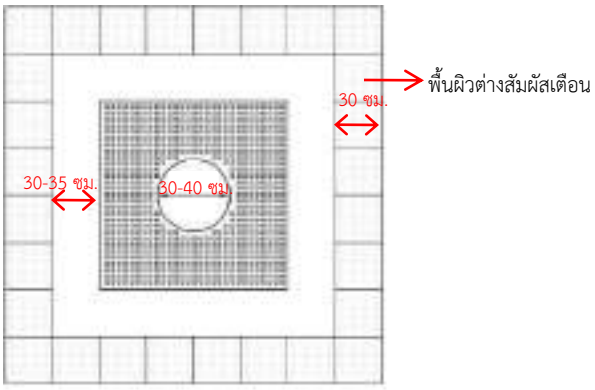
(5) ในกรณีที่มีอาคารหลายอาคารอยู่ในบริเวณเดียวกันและมีการใช้งานร่วมกัน ต้องจัดให้มีทางสัญจรระหว่างอาคาร และมีทางสัญจรจากอาคารแต่ละอาคารไปยังลานจอดรถหรืออาคารที่จอดรถหรือทางสาธารณะ โดยมีหลังคาคลุมหรือมีต้นไม้ให้ร่มเงา รวมทั้งติดตั้งอุปกรณ์กันตกในทางสัญจรที่มีการยกระดับหรือมีการตัดผ่านพื้นที่อันตราย



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

(6) อุปกรณ์ล้อมรอบต้นไม้ในบริเวณทางสัญจร ให้มีพื้นผิวเรียบเสมอกับบริเวณโดยรอบหรือมีระดับต่างกันไม่เกิน 1.3 เซนติเมตร หรือในกรณีที่เป็นตะแกรงต้องมีซี่หรือรูเล็ก ขนาดกว้างไม่เกิน 1.3 เซนติเมตร เพื่อป้องกันมิให้ไม้เท้า ไม้ค้ำยัน หรืออุปกรณ์ช่วยเดินอื่นๆ หรือล้อรถเข็นคนพิการ เข้าไปได้ และร่องตะแกรงควรตั้งฉากกับทางสัญจร ในกรณีที่เป็นทางสัญจรสองทิศทาง ร่องตะแกรงควรเป็นแบบตาราง โดยมีซี่หรือรูเล็กขนาดกว้างไม่เกิน 1.3 x 1.3 เซนติเมตร


ความกว้างรู/ตะแกรง≤1.3 เซนติเมตร

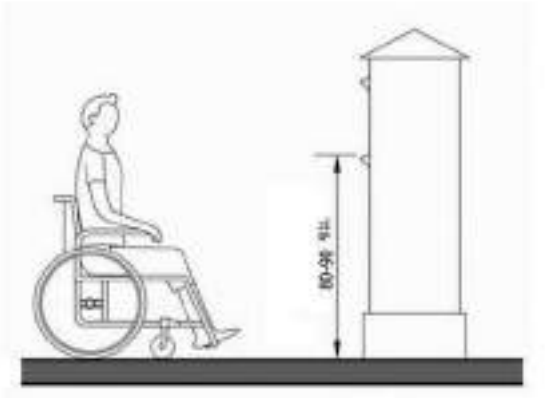


(7) บ่อพักของท่อระบายน้ำให้มีฝาปิดสนิท โดยมีพื้นผิวเรียบ เสมอกับพื้นบริเวณโดยรอบ ในกรณีที่ต่างระดับควรไม่เกิน 1.3 เซนติเมตร ในกรณีที่ฝาปิดเป็นตะแกรงต้องมีซี่หรือรูเล็กขนาดกว้างไม่เกิน 1.3 เซนติเมตร เพื่อป้องกันมิให้ไม้เท้า ไม้ค้ำยัน หรืออุปกรณ์ช่วยเดินอื่นๆ หรือล้อรถเข็นคนพิการตกลงไป

ความกว้างรู/ตะแกรง≤1.3 เซนติเมตร


มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

19.ตู้โปรษณีย์สำหรับคนพิการ



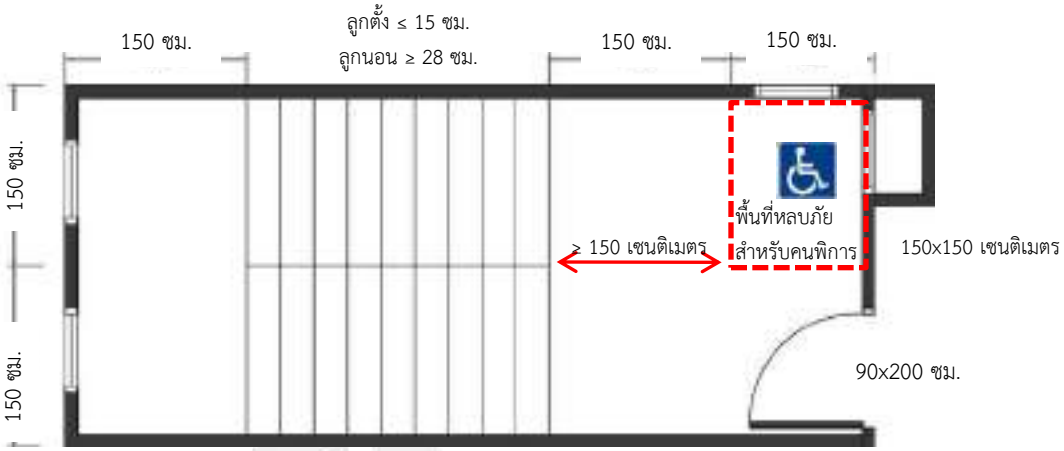
(1) บริเวณด้านหน้าตู้โปรษณีย์มี**พื้นที่กว้างเพียงพอ**สำหรับรถเข็นคนพิการ โดยมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า 150 x 150 เซนติเมตร

(2) มีช่องใส่จดหมายสำหรับคนพิการ โดย**ความสูงของช่องใส่จดหมาย**อยู่ในระดับที่รถเข็นคนพิการสามารถใช้งานได้ ในระดับความสูงจากพื้น**ไม่น้อยกว่า 80 เซนติเมตร และไม่เกิน 90 เซนติเมตร**

20.พื้นที่สำหรับหนีภัยของคนพิการ

(1) มีพื้นที่กว้างเพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการ และอยู่ในบริเวณที่คนพิการสามารถออกจากสถานที่ได้สะดวกเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

(2) มีอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการช่วยเหลือคนพิการแต่ละประเภทในกรณีเกิดอันตรายหรือเหตุฉุกเฉิน



บันไดหนีไฟสำหรับคนพิการ

บันไดหนีไฟสำหรับคนพิการ

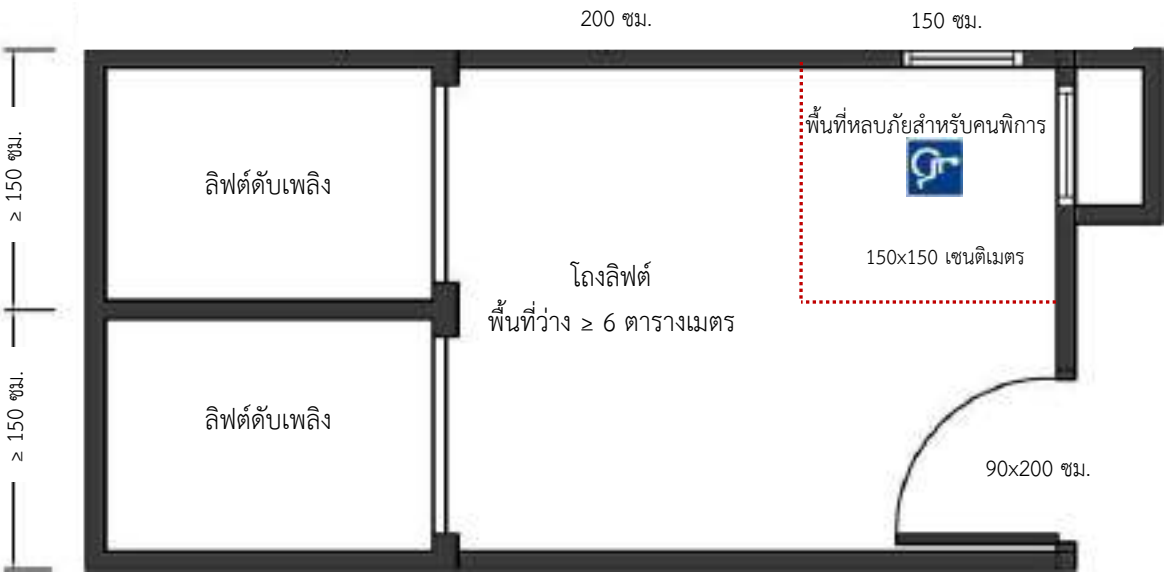
บันไดต้องมี**ลูกตั้งสูงไม่เกิน 15 เซนติเมตร** ลูกนอนกว้างไม่น้อยกว่า 28 เซนติเมตร

พื้นหน้าบันไดหนีไฟต้อง**กว้างไม่น้อยกว่า 150 เซนติเมตร**

ประตูของบันไดหนีไฟต้องทำด้วย**วัสดุทนไฟ**มีความกว้างไม่น้อยกว่า 90 เซนติเมตร สูงไม่น้อยกว่า 200 เซนติเมตร สามารถทนไฟได้ไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง และต้องเป็น**บานเปิด**ชนิดผลักเข้าสู่บันไดเท่านั้น

จัดเตรียมพื้นที่**บริเวณชานพักของบันไดหนีไฟ** ให้มี**ที่กว้างพอที่คนพิการหลบภัย** ขอความช่วยเหลือจากภายนอกในกรณีที่ไม่สามารถวิ่งลงมาที่พื้นดินได้ (พื้นที่ว่าง 150 x 150 เซนติเมตร)

ลิฟต์ดับเพลิง



ลิฟต์ดับเพลิง

สำหรับอาคารสูง ต้องมี**ลิฟต์ดับเพลิง**ที่พิเศษป้องกันไฟได้นาน (fire–proof lift) สามารถใช้งานได้เวลาเกิดเพลิงไหม้และไม่ทำให้สำลักควันไฟ ไม่น้อยกว่า 1 ชุด

มี**โถงลิฟต์ไม่น้อยกว่า 6 ตารางเมตร** เพื่อช่วยให้ เจ้าหน้าที่ดับเพลิง เข้าถึงแหล่งต้นเพลิงได้เร็วขึ้น และช่วยในการลำเลียงอุปกรณ์ผจญเพลิง และใช้ในการอพยพคนพิการ ผู้สูงอายุด้วย

จัดเตรียมพื้นที่บริเวณ**พื้นที่ว่างหน้าลิฟต์** (โถงลิฟต์) ให้มีที่กว้างพอที่คนพิการ**หลบภัย** ขอความช่วยเหลือจากภายนอกในกรณีที่ไม่สามารถวิ่งลงมาที่พื้นดินได้ (พื้นที่ว่าง 150 x 150 เซนติเมตร)

21.การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญญาณไฟเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย



(1) การประกาศควรมี**เสียงดัง**และสามารถได้ยินอย่างชัดเจน **ทุกบริเวณ**ทั้งภายในอาคารหรือสถานที่ และภายในห้องน้ำ ของอาคารหรือสถานที่

(2) ตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดงความหมายควรมีขนาดใหญ่เพียงพอสำหรับการ**มองเห็นได้อย่างชัดเจน** โดยติดตั้งในบริเวณที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน และจัดให้มี**แสงส่องสว่าง**เป็นพิเศษทั้งกลางวันและกลางคืน

(3) ติดตั้งอุปกรณ์ช่วยเหลือคนพิการในกรณีเกิดอันตรายหรือเหตุฉุกเฉิน โดยติดตั้งในตำแหน่งที่เหมาะสมและสามารถใช้งานได้สะดวก

* ภายในห้องพักของโรงแรมต้องจัดให้มีสัญญาณบอกเหตุหรือเตือนภัย ทั้ง**สัญญาณที่เป็นเสียง**และ**แสง**และ**ระบบสั่นสะเทือน** ติดตั้งบริเวณที่นอน ในกรณีเกิดอัคคีภัยหรือเหตุอันตรายอย่างอื่น เพื่อให้ผู้ที่อยู่ภายในห้องพักทราบ และมี**สวิตช์สัญญาณแสง**และ**สวิตช์สัญญาณเสียง**แจ้งภัยหรือเรียกให้ผู้ที่อยู่ภายนอกทราบว่ามีคนอยู่ในห้องพัก โดยระดับความดังของเสียงสัญญาณเตือนเหตุฉุกเฉิน ไม่ควรเกิน 120 dB


APCD


APCD



APCD

22.การประกาศข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดงความหมายสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย



(1) การประกาศควรมี**เสียงดัง**และสามารถได้ยินอย่างชัดเจน **ทุกบริเวณ**

(2) ตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดงความหมายควร**มีขนาดใหญ่** เพียงพอสำหรับการมองเห็นได้อย่างชัดเจน โดยติดตั้งในบริเวณที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน และจัดให้มีแสงส่องสว่างเป็นพิเศษทั้งกลางวันและกลางคืน



23.เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการแต่ละประเภทอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการคนพิการ

(1) เจ้าหน้าที่ควร**ได้รับการฝึกอบรม**ในเบื้องต้นเกี่ยวกับการสื่อสารกับคนพิการแต่ละประเภท เพื่อให้สามารถสื่อสารกับคนพิการได้

(2) เจ้าหน้าที่ควร**มีความรู้และความเข้าใจ**เกี่ยวกับการใช้งาน อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ เพื่อให้คำแนะนำในการใช้งานที่ถูกต้องสำหรับคนพิการ

(3) เจ้าหน้าที่ควรมีความ**สุภาพและใส่ใจ**ในการให้บริการ

ภาคผนวก

กฎกระทรวงเพื่อกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2555

หน้า ๑
เล่ม ๑๒๐ ตอนที่ ๔ ก ราชกิจจานุเบกษา ๑๖ มกราคม ๒๕๕๖



กฎกระทรวง

กำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้

พ.ศ. ๒๕๕๕

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๗ วรรคหนึ่ง และมาตรา ๔๕ แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ อันเป็นกฎหมายที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๙ ประกอบกับมาตรา ๔๓ และมาตรา ๔๓ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ออกกฎกระทรวงไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ในกฎกระทรวงนี้

"อุปกรณ์" หมายความว่า เครื่องช่วยอำนวยความสะดวกซึ่งเคลื่อนที่หรือเคลื่อนย้ายได้ เพื่อให้คนพิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ในอาคารหรือสถานที่ได้บนพื้นฐานของความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท

"สิ่งอำนวยความสะดวก" หมายความว่า เครื่องมือเพื่อการช่วยเหลือทั้งภายในและภายนอกอาคารหรือสถานที่ โดยการสร้าง ติดตั้ง หรือดัดแปลงให้เครื่องมือดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของอาคารหรือสถานที่ เพื่อให้คนพิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้บนพื้นฐานของความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท

"บริการ" หมายความว่า การปฏิบัติ การดูแล การให้ความช่วยเหลือ หรือการให้ความสะดวก เพื่อให้คนพิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้บนพื้นฐานของความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท โดยไม่เก็บค่าใช้จ่ายในการให้บริการนั้น และให้หมายความรวมถึงการสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกแก่คนพิการในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน หรือการมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป

"อาคาร" หมายความว่า พื้นที่ในส่วนของอาคารหรือสำนักงานที่ให้ประชาชนใช้ประโยชน์ได้ เพื่อกิจกรรมทางราชการ การเมือง การศึกษา การศาสนา การสังคม การนันทนาการ หรือการพาณิชยกรรม และให้หมายความรวมถึงบริเวณโดยรอบอาคารนั้นด้วย

"สถานที่" หมายความว่า สถานที่ที่ให้ประชาชนเข้าไปหรือใช้ประโยชน์ได้ทั้งกรณีที่มีการจัดเก็บค่าบริการและกรณีที่ไม่มีการจัดเก็บค่าบริการ และให้หมายความรวมถึงทางสัญจรสาธารณะด้วย

ข้อ ๒ อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้มีในอาคารหรือสถานที่ตามกฎกระทรวงนี้ ต้องมีสภาพมั่นคงแข็งแรงและปลอดภัยในการใช้งาน เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท

ข้อ ๓ การจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคารหรือสถานที่เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ ให้นำบทบัญญัติกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารมาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๔ อาคารที่มีผู้ปฏิบัติงานเป็นคนพิการร่วมอยู่ด้วย ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท

ข้อ ๕ อาคารหรือสถานที่ของหน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน หรือองค์กรอื่นใดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

(๑) ที่นั่งสำหรับคนพิการหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการ
(๒) ทางลาด
(๓) พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับคนพิการทางการเห็น
(๔) บันไดเลื่อนสำหรับคนพิการ
(๕) ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ
(๖) ราวกันตกหรือผนังกันตก
(๗) ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้
(๘) สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ
(๙) โทรศัพท์สาธารณะสำหรับคนพิการ
(๑๐) จุดบริการน้ำดื่มสำหรับคนพิการ
(๑๑) ตู้บริการเงินด่วนสำหรับคนพิการ
(๑๒) ประตูสำหรับคนพิการ
(๑๓) ห้องน้ำสำหรับคนพิการ
(๑๔) ลิฟต์สำหรับคนพิการ
(๑๕) ที่จอดรถสำหรับคนพิการ
(๑๖) สัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือสำหรับคนพิการ
(๑๗) ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ
(๑๘) ทางสัญจรสำหรับคนพิการ

(๑๙) ตู้โปรษณีย์สำหรับคนพิการ

(๒๐) พื้นที่สำหรับหนีภัยของคนพิการ

(๒๑) การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญญาณไฟเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

(๒๒) การประกาศข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดงความหมายสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

(๒๓) เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการแต่ละประเภทอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการคนพิการ

ลักษณะของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามที่กำหนดในบัญชีท้ายกฎกระทรวงนี้

ข้อ ๖ ในการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร หรือสถานที่เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ ให้สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติดำเนินการในเรื่อง ดังต่อไปนี้

(๑) จัดให้มีคู่มือรายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการที่สอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท สำหรับเป็นข้อมูลให้หน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน หรือองค์กรอื่นใดใช้เป็นแนวทางในการกำหนดอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการสำหรับคนพิการ

(๒) จัดให้มีการฝึกอบรมหรือการให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท

(๓) จัดให้มีการฝึกอบรมหรือให้ความรู้แก่คนพิการเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน หรือองค์กรอื่นใดจัดให้มี เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท

ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๕
สันติ พร้อมพัฒน์
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้กฎกระทรวงฉบับนี้ คือ โดยที่มาตรา ๓๗ แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ บัญญัติให้ออกกฎกระทรวงเพื่อกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ บริการขนส่ง หรือบริการสาธารณะอื่น ให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ เพื่อให้เจ้าของอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ บริการขนส่ง หรือผู้ให้บริการสาธารณะอื่น ที่ปฏิบัติตามกฎกระทรวงนี้ได้รับสิทธิการลดหย่อนภาษีหรือยกเว้นภาษีเป็นร้อยละของจำนวนเงินค่าใช้จ่ายตามที่กฎหมายกำหนด จึงจำเป็นต้องออกกฎกระทรวงนี้

บัญชีท้ายกฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๕

ลำดับที่	รายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ	ลักษณะ
๓	ที่นั่งสำหรับคนพิการหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการ	(๓) จัดให้มีที่นั่งสำหรับคนพิการ และมีพื้นที่กว้างเพียงพอสำหรับการจอดรถเข็นคนพิการไว้ใกล้กับตำแหน่งที่นั่งสำหรับคนพิการ (๒) ติดป้ายสัญลักษณ์แสดงตำแหน่งที่นั่งสำหรับคนพิการมีขนาดและสัดส่วนที่เหมาะสม โดยสัญลักษณ์และข้อความดังกล่าวให้ติดตั้งในบริเวณที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน (๓) มีราวจับทำด้วยวัสดุที่มีความมั่นคงและแข็งแรง (๔) จำนวนที่นั่งสำหรับคนพิการหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการ ให้กำหนดดังนี้ (๔.๑) จำนวนที่นั่งสี่ที่นั่งถึงยี่สิบห้าที่นั่ง ให้มีที่นั่งสำหรับคนพิการ หรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการหนึ่งที่ (๔.๒) จำนวนที่นั่งยี่สิบหกที่นั่งถึงห้าสิบที่นั่ง ให้มีที่นั่งสำหรับคนพิการ หรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการสองที่ (๔.๓) จำนวนที่นั่งห้าสิบเอ็ดที่นั่งถึงสามร้อยที่นั่ง ให้มีที่นั่งสำหรับคนพิการ หรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการสี่ที่ (๔.๔) จำนวนที่นั่งสามร้อยหนึ่งที่นั่งถึงห้าร้อยที่นั่ง ให้มีที่นั่งสำหรับคนพิการ หรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการหกที่ (๔.๕) ในกรณีที่มีที่นั่งเกินกว่าห้าร้อยที่นั่งขึ้นไป ให้เพิ่มที่นั่งสำหรับคนพิการ หรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการหนึ่งที่ต่อทุกหนึ่งร้อยที่นั่งที่เพิ่มขึ้น (๕) จัดที่นั่งสำหรับผู้ทำหน้าที่ล่ามภาษามือ โดยให้มีแสงสว่างเพียงพอที่คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน

๒

ลำดับที่	รายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ	ลักษณะ
๒	ทางลาด	(๑) มีทางลาดในบริเวณพื้นที่ต่างระดับ โดยพื้นผิวเป็นวัสดุที่ป้องกันการลื่นไถล และติดตั้งราวกันตก (๒) ทางลาดด้านที่ไม่มีผนังกั้นให้ยกขอบสูงจากพื้นผิวของทางลาด (๓) มีราวจับทำด้วยวัสดุที่มีความมั่นคงและแข็งแรง
๓	พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับคนพิการทางการเห็น	(๑) ให้มีพื้นผิวที่มีผิวสัมผัสและสีซึ่งมีความแตกต่างไปจากพื้นผิวและสีในบริเวณข้างเคียงที่พื้น และบริเวณพื้นที่ต่างระดับดังต่อไปนี้ (๑.๑) ทางขึ้นและทางลงของทางลาดหรือบันได (๑.๒) พื้นด้านหน้าและด้านหลังของประตูทางเข้าอาคาร (๑.๓) พื้นด้านหน้าของประตูห้องน้ำ (๑.๔) พื้นทางเข้าและทางออกของประตูลิฟต์ (๑.๕) พื้นบริเวณทางออกฉุกเฉิน (๑.๖) บริเวณที่เป็นทางแยกหรือทางเลี้ยวในอาคาร
๔	บันไดเลื่อนสำหรับคนพิการ	(๑) มีความกว้างเพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการในการใช้งาน โดยมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า ๑๒๐ เซนติเมตร และมีโครงสร้างที่รองรับการขึ้นและลงของรถเข็นคนพิการได้อย่างปลอดภัย โดยสามารถรับน้ำหนักได้ตั้งแต่สองร้อยกิโลกรัมขึ้นไป หรือสามารถรับน้ำหนักรถเข็นคนพิการชนิดขับเคลื่อนด้วยมอเตอร์ได้ (๒) ขั้นบันไดเลื่อนแต่ละขั้นควรมีความกว้างเพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการในการใช้งาน โดยขั้นบันไดควรมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า ๑๒๐ เซนติเมตร หรือมีระบบในการยึดขั้นบันไดสองขั้นไว้ด้วยกันเพื่อรองรับการขึ้นและลงของรถเข็นคนพิการ (๓) ขอบด้านนอกของขั้นบันไดเลื่อนควรมีสีที่แตกต่างไปจากสีในบริเวณข้างเคียง (๔) ติดตั้งราวจับในระดับที่สูงจากพื้น ๘๐ ถึง ๘๕ เซนติเมตร โดยราวจับต้องเคลื่อนที่ในทิศทางขึ้นหรือลงพร้อมกับบันไดเลื่อน (๕) บริเวณทางขึ้นและลงของบันไดเลื่อนต้องไม่มีสิ่งกีดขวาง และให้มีพื้นผิวต่างสัมผัส โดยพื้นผิวต่างสัมผัสต้องอยู่ห่างจากบันไดเลื่อนในระยะ ๓๐ ถึง ๓๕ เซนติเมตร

๑๓

ลำดับที่	รายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ	ลักษณะ
		(๖) มีพื้นเหลี่ยมเป็นขานพักของจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของบันไดเลื่อน โดยมีความกว้างไม่น้อยกว่าสามเท่าของความกว้างของขั้นบันไดเลื่อนลูกนอน และมีความลาดชันไม่เกิน ๑ ต่อ ๑๒ (๗) ความเร็วของขั้นบันไดเลื่อนไม่ควรเกิน ๓๐๐ เซนติเมตรต่อนาที (๘) มีระบบหยุดบันไดเลื่อนอัตโนมัติในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินกับรถเข็นคนพิการ (๙) มีป้ายหรือสัญลักษณ์ และสัญญาณเสียงบอกทิศทางขึ้นและลงของบันไดเลื่อน และมีป้ายเตือนห้ามยื่นอวัยวะออกจากบันไดเลื่อนในบริเวณที่เป็นอันตราย (๑๐) ในกรณีที่ใต้บันไดเลื่อนมีพื้นที่ว่างซึ่งมีความสูงน้อยกว่า ๒๐๐ เซนติเมตร ให้ติดตั้งสิ่งกีดขวางเพื่อป้องกันการเดินเข้าไป (๑๑) มีทางลาดหรือลิฟต์บริเวณใกล้กับบันไดเลื่อน และไม่ควรจัดให้มีบันไดเลื่อนแทนการจัดให้มีบันไดธรรมดา (๑๒) มีปุ่มกดเรียกพนักงานดูแลบันไดเลื่อนในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน
๕	ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ	(๑) มีความกว้างเพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการในการใช้งาน โดยมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า ๑๒๐ เซนติเมตร และมีโครงสร้างที่รองรับการขึ้นและลงของรถเข็นคนพิการได้อย่างปลอดภัย โดยสามารถรับน้ำหนักได้ตั้งแต่สองร้อยกิโลกรัมขึ้นไป หรือสามารถรับน้ำหนักรถเข็นคนพิการขนิดขับเคลื่อนด้วยมอเตอร์ได้ (๒) ติดตั้งราวจับในระดับที่สูงจากพื้น ๘๐ ถึง ๘๕ เซนติเมตร โดยราวจับต้องเคลื่อนที่พร้อมกับทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในทิศทางเดียวกัน (๓) บริเวณจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนต้องไม่มีสิ่งกีดขวาง และให้มีพื้นผิวต่างสัมผัส โดยพื้นผิวต่างสัมผัสต้องอยู่ห่างจากทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในระยะ ๓๐ ถึง ๓๕ เซนติเมตร (๔) มีพื้นเหลี่ยมเป็นขานพักของจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อน (๕) มีระบบหยุดทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนอัตโนมัติในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินกับรถเข็นคนพิการ

๔

ลำดับที่	รายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ	ลักษณะ
		(๖) มีป้ายหรือสัญลักษณ์ และสัญญาณเสียงบอกทิศทาง จุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด ของทางลาดเลื่อน และมีป้ายเตือนห้ามยื่นอวัยวะออกจาก ทางลาดเลื่อนในบริเวณที่เป็นอันตราย (๗) ในกรณีที่ใต้ทางลาดเลื่อนมีพื้นที่ว่างซึ่งมีความสูงน้อยกว่า ๒๐๐ เซนติเมตร ให้ติดตั้งสิ่งกีดขวางเพื่อป้องกันการเดินเข้าไป (๘) มีปุ่มกดเรียกพนักงานในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน
๖	ราวกันตกหรือผนังกันตก	(๑) ทำด้วยวัสดุที่มีความมั่นคง แข็งแรง และไม่เป็นอันตราย (๒) สูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๑๑๐ เซนติเมตร (๓) ราวกันตกควรติดตั้งต่อเนื่องกันไปโดยไม่มีช่องว่าง ในกรณีที่มีช่องว่างระหว่างราวกันตกระยะห่างของช่องว่างต้องมีความกว้างสุทธิ ๑๐ ถึง ๑๕ เซนติเมตร (๔) ในกรณีที่ผนังกันตกทำเป็นลูกกรงต้องเป็นลูกกรงในแนวตั้ง โดยระยะห่างของช่องว่างระหว่างลูกกรงต้องมีความกว้างสุทธิ ๑๐ ถึง ๑๕ เซนติเมตร
๗	ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้	(๑) มีสีซึ่งมีความแตกต่างไปจากสีในบริเวณข้างเคียง และที่พื้นให้มีพื้นผิวต่างสัมผัส (๒) ฝาหรือช่องเปิดสำหรับทิ้งขยะควรหันหน้าเข้าทางเดินและเป็นแบบฝาพลิก โดยมีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๗๐ เซนติเมตร และไม่เกิน ๙๐ เซนติเมตร
๘	สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ	(๑) อยู่ในตำแหน่งที่คนพิการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสังเกตได้ง่าย (๒) ความสูงของโต๊ะหรือเคาน์เตอร์ให้บริการควรมีความสูงในระดับที่รถเข็นคนพิการสามารถใช้บริการได้ โดยมีความสูงสุทธิไม่เกิน ๘๐ เซนติเมตร และมีพื้นที่ว่างใต้โต๊ะหรือเคาน์เตอร์เพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการเข้าไปได้ โดยมีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๗๐ เซนติเมตร และไม่เกิน ๗๕ เซนติเมตร และมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า ๔๐ เซนติเมตร

๕

ลำดับที่	รายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ	ลักษณะ
		(๓) มีการจัดทำแผนผังการใช้บริการอาคารหรือสถานที่ เอกสาร หรือข้อมูลข่าวสารสำหรับการเผยแพร่ในรูปแบบของสื่อเสียงหรือตัวอักษรสำหรับคนพิการทางการเห็น (๔) มีคู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่เพื่อใช้สื่อสารกับคนพิการ (๕) มีเจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการแต่ละประเภทอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการคนพิการ
๙	โทรศัพท์สาธารณะสำหรับคนพิการ	(๑) บริเวณด้านหน้าโทรศัพท์มีพื้นที่กว้างเพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการ โดยมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า ๑๕๐ x ๑๕๐ เซนติเมตร (๒) ความสูงของโทรศัพท์หรือชั้นวางโทรศัพท์ควรอยู่ในระดับที่รถเข็นคนพิการสามารถใช้งานได้ โดยมีความสูงไม่เกิน ๘๐ เซนติเมตร และมีพื้นที่ว่างใต้โทรศัพท์หรือชั้นวางเพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการเข้าไป โดยมีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๗๐ เซนติเมตร และไม่เกิน ๗๕ เซนติเมตร (๓) ช่องหยอดเหรียญหรือที่เสียบบัตรโทรศัพท์ และจอภาพแสดงข้อมูล ควรอยู่ด้านหน้าและมีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๘๐ เซนติเมตร และไม่เกิน ๑๑๐ เซนติเมตร (๔) สายโทรศัพท์ควรมีความยาวไม่น้อยกว่า ๗๕ เซนติเมตร (๕) ในกรณีที่เป็นตู้โทรศัพท์ (๕.๑) ภายในตู้ควรมีพื้นที่กว้างเพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการในการใช้งาน โดยมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า ๑๒๐ x ๙๐ เซนติเมตร (๕.๒) ควรติดตั้งในตำแหน่งที่รถเข็นคนพิการสามารถเข้าไปใช้งานได้ทั้งทางตรงและทางขนาน (๕.๓) พื้นภายในตู้ควรเรียบเสมอกับพื้นภายนอกตู้ (๖) โทรศัพท์สาธารณะสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ให้มีเครื่องช่วยฟังและเครื่องขยายความดังของเสียง หรือติดตั้งเป็นโทรศัพท์ข้อความ และมีป้ายแสดงสัญลักษณ์ให้ทราบว่าเป็นโทรศัพท์สำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

๖

ลำดับที่	รายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ	ลักษณะ
		(๗) แป้นโทรศัพท์ควรเป็นแบบปุ่มกด และมีตัวอักษรสำหรับคนพิการทางการเห็น (๘) ติดตั้งที่นั่งแบบพับเก็บได้ (๙) ในบริเวณที่มีการติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะ ให้ติดตั้งโทรศัพท์สำหรับคนพิการอย่างน้อยหนึ่งเครื่อง และในบริเวณที่มีการติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะตั้งแต่สี่เครื่องขึ้นไป ให้ติดตั้งโทรศัพท์สำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายเพิ่มขึ้นอีกอย่างน้อยหนึ่งเครื่อง (๑๐) ติดตั้งป้ายแสดงสัญลักษณ์ให้ทราบว่าเป็นโทรศัพท์สำหรับคนพิการ
๑๐	จุดบริการน้ำดื่มสำหรับคนพิการ	(๑) มีพื้นที่ว่างบริเวณจุดบริการน้ำดื่มไม่น้อยกว่า ๑๕๐ x ๑๕๐ เซนติเมตร (๒) อุปกรณ์ในการจ่ายน้ำควรเป็นแบบก้านโยก หรือเป็นระบบจ่ายน้ำแบบอัตโนมัติ (๓) อุปกรณ์ในการจ่ายน้ำควรติดตั้งไว้สองระดับ ดังนี้ (๓.๑) ระดับที่หนึ่งมีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๘๕ เซนติเมตร และมีพื้นที่ว่างใต้อุปกรณ์ในการจ่ายน้ำโดยมีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๗๐ เซนติเมตร และไม่เกิน ๗๕ เซนติเมตร (๓.๒) ระดับที่สองมีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๙๕ เซนติเมตร
๑๑	ตู้บริการเงินด่วนสำหรับคนพิการ	(๑) บริเวณด้านหน้าตู้บริการเงินด่วนมีพื้นที่กว้างเพียงพอสำหรับรอเข็นคนพิการในการใช้งานได้อย่างสะดวก โดยมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า ๑๕๐ x ๑๕๐ เซนติเมตร (๒) ความสูงของตู้บริการเงินด่วนควรอยู่ในระดับที่รถเข็นคนพิการสามารถใช้งานได้ โดยมีความสูงไม่เกิน ๑๐ เซนติเมตร และมีพื้นที่ว่างบริเวณใต้ตู้เพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการเข้าไป (๓) ปุ่มกดสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนและมีแสงสว่างเพียงพอ รวมทั้งมีตัวอักษรสำหรับคนพิการทางการเห็น

๗

ลำดับที่	รายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ	ลักษณะ
		(๔) ติดตั้งโทรศัพท์เพื่อแจ้งข้อมูลขณะทำรายการสำหรับคนพิการทางการเห็น โดยแสดงผลควบคู่กับการแสดงผลเป็นตัวอักษร (๕) จัดทำบัตรกดเงินด่วนสำหรับคนพิการทางการเห็น โดยบนบัตรมีตัวอักษรสำหรับคนพิการทางการเห็นเพื่อความสะดวกในการใช้งาน (๖) มีเสียงแจ้งข้อมูลสำหรับคนพิการทางการเห็นเกี่ยวกับการให้บริการและตำแหน่งที่ตั้งของตู้บริการเงินด่วน (๗) ติดตั้งปุ่มกดสัญญาณเสียงและสัญญาณไฟขอความช่วยเหลือในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน โดยมีเสียงและแสงแสดงให้บุคคลที่อยู่บริเวณโดยรอบรับรู้
๑๒	ประตูสำหรับคนพิการ	(๑) ประตูสามารถเปิดและปิดได้ง่าย (๒) ในกรณีที่ประตูเป็นแบบบานผลักหรือเลื่อนต้องมีพื้นที่ว่างบริเวณที่ประตูเปิดออก โดยมีขนาดกว้างเพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการ (๓) ประตูที่มีระบบเปิดและปิดแบบอัตโนมัติต้องมีปุ่มกดที่คนพิการสามารถควบคุมการเปิดและปิดประตูได้ด้วยตนเองทั้งภายในและภายนอก (๔) ในกรณีที่ประตูเป็นกระจกให้ติดตั้งเครื่องหมายหรือแถบสีที่สามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน
๑๓	ห้องน้ำสำหรับคนพิการ	(๑) มีพื้นที่กว้างสำหรับรถเข็นคนพิการในการใช้งานได้อย่างสะดวก และมีพื้นที่ในการจัดเก็บรถเข็นคนพิการ (๒) มีทางลาดในกรณีที่มีพื้นภายในห้องน้ำมีความต่างระดับกับพื้นภายนอก (๓) มีราวจับทำด้วยวัสดุที่มีความมั่นคงและแข็งแรง (๔) พื้นห้องน้ำเป็นวัสดุที่พื้นผิวไม่ลื่น สุขภัณฑ์และอุปกรณ์ในห้องน้ำควรมีลักษณะที่เหมาะสมสำหรับคนพิการ (๕) ประตูห้องน้ำควรอยู่ในลักษณะที่เป็นการเปิดออกทางด้านนอก หรือเป็นประตูบานเลื่อน (๖) มีสัญญาณเสียงและสัญญาณไฟขอความช่วยเหลือ (๗) มีสัญญาณเตือนภัยทั้งภายนอกและภายในห้องน้ำ

๘

ลำดับที่	รายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ	ลักษณะ
๑๔	ลิฟต์สำหรับคนพิการ	(๑) ประตูลิฟต์และพื้นที่ภายในลิฟต์ควรมีความกว้างเพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการในการใช้งานได้อย่างสะดวก โดยติดตั้งราวจับโดยรอบภายในลิฟต์ (๒) มีระบบแสงเพื่อป้องกันไม่ให้ประตูหนีบผู้โดยสาร และมีปุ่มกดลิฟต์สำหรับคนพิการโดยติดตั้งในระดับที่รถเข็นคนพิการสามารถใช้งานได้โดยสะดวก รวมทั้งมีระบบเสียงแจ้งเตือนและบอกชั้นต่าง ๆ ภายในลิฟต์ (๓) ในกรณีที่ลิฟต์ขัดข้อง ให้มีสัญญาณไฟเตือนภัยภายในลิฟต์สำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย โดยเป็นแสงไฟกระพริบสีแดง และในกรณีที่ผู้อยู่ภายนอกลิฟต์รับทราบแล้วและอยู่ระหว่างการให้ความช่วยเหลือให้ไฟกระพริบเปลี่ยนเป็นสีเขียว รวมทั้งให้มีสัญญาณเสียงเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการเห็น (๔) มีโทรศัพท์แจ้งเหตุฉุกเฉินภายในลิฟต์ซึ่งสามารถติดต่อกับภายนอก โดยที่เป็นโทรศัพท์มีอักษรสำหรับคนพิการทางการเห็น และติดตั้งในระดับที่รถเข็นคนพิการสามารถใช้งานได้โดยสะดวก (๕) มีระบบเสียงและแสงเพื่อแจ้งข้อมูลทั้งบริเวณภายในและภายนอกลิฟต์
๑๕	ที่จอดรถสำหรับคนพิการ	(๑) ในกรณีมีที่จอดรถให้มีที่จอดรถสำหรับคนพิการ โดยกำหนดดังนี้ (๑.๑) จำนวนที่จอดรถตั้งแต่สิบคันแต่ไม่เกินห้าสิบคัน ให้มีที่จอดรถสำหรับคนพิการอย่างน้อยหนึ่งคัน (๑.๒) จำนวนที่จอดรถตั้งแต่ห้าสิบเอ็ดคันแต่ไม่เกินหนึ่งร้อยคัน ให้มีที่จอดรถสำหรับคนพิการอย่างน้อยสองคัน (๑.๓) จำนวนที่จอดรถตั้งแต่หนึ่งร้อยหนึ่งคันขึ้นไป ให้มีที่จอดรถสำหรับคนพิการอย่างน้อยสองคัน และเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งคันสำหรับที่จอดรถทุกจำนวนรถหนึ่งร้อยคันที่เพิ่มขึ้น เศษของหนึ่งร้อยคันหากเกินกว่าห้าสิบคันให้คิดเป็นหนึ่งร้อยคัน (๒) ที่จอดรถสำหรับคนพิการให้จัดไว้ใกล้ทางเข้าและออกอาคารให้มากที่สุด มีพื้นผิวเรียบ เสมอกัน มีสัญลักษณ์รูปคนพิการบนพื้นของที่จอดรถ และมีป้ายแสดงที่จอดรถของคนพิการในตำแหน่งที่เห็นได้ชัดเจน

๙

ลำดับที่	รายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ	ลักษณะ
๑๖	สัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือสำหรับคนพิการ	(๑) สัญญาณขอความช่วยเหลือต้องแสดงผลบริเวณเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย หรือบริเวณที่มีคนอยู่เป็นประจำ เพื่อให้สามารถช่วยเหลือคนพิการได้ทันการณ์ (๒) สัญญาณขอความช่วยเหลือให้เป็นปุ่มกดหรือเป็นอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับดึง โดยมีสีแดงหรือสีที่ตัดกับพื้นหลังและมีขนาดในการใช้งานได้สะดวก รวมทั้งติดตั้งในตำแหน่งที่ห่างจากแผงควบคุมอุปกรณ์ต่างๆ (๓) สัญญาณขอความช่วยเหลือในห้องน้ำให้ติดตั้งในตำแหน่งระหว่างชักโครกและอ่างอาบน้ำ (๔) สัญญาณขอความช่วยเหลือให้ติดตั้งในระดับความสูงจากพื้น ๒๕ ถึง ๙๕ เซนติเมตร เพื่อให้คนพิการสามารถใช้งานได้ทั้งกรณีที่นั่งและล้มลงบนพื้น
๑๗	ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ	(๑) มีสัญลักษณ์รูปคนพิการ เครื่องหมายแสดงทางไปสู่อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก และมีสัญลักษณ์หรือตัวอักษรแสดงประเภทของอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีสีขาวและพื้นป้ายเป็นสีน้ำเงิน หรือมีสีน้ำเงินและพื้นป้ายเป็นสีขาว (๒) ป้ายควรเป็นรูปสี่เหลี่ยมจัตุรัส โดยมีความชัดเจนมองเห็นได้ง่าย (๓) ติดตั้งในบริเวณที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนและจัดให้มีแสงสว่างเป็นพิเศษทั้งกลางวันและกลางคืน
๑๘	ทางสัญจรสำหรับคนพิการ	(๑) พื้นทางสัญจรต้องเรียบ มีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า ๑๕๐ เซนติเมตร ในกรณีที่พื้นทางสัญจรต่างระดับให้มีทางลาดและไม่ใช้ผิวจราจรเป็นทางสัญจร (๒) มีพื้นผิวต่างสัมผัสบริเวณที่มีสิ่งกีดขวาง บริเวณจุดรับและส่ง บริเวณอันตราย บริเวณที่มีการหักมุม บริเวณที่มีทางแยก หรือบริเวณทางต่างระดับ (๓) ในกรณีที่มีสิ่งกีดขวางที่จำเป็นบนทางสัญจร ควรจัดให้อยู่ในบริเวณที่ไม่กีดขวางทางสัญจร และจัดให้อยู่ในแนวเดียวกัน รวมทั้งมีพื้นผิวต่างสัมผัสก่อนถึงสิ่งกีดขวางนั้น (๔) มีบริเวณจุดพักสำหรับรถเข็นคนพิการในระหว่างทางสัญจร โดยสามารถจอดรถเข็นคนพิการได้อย่างปลอดภัยและไม่กีดขวางทางสัญจร

๓๐

ลำดับที่	รายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ	ลักษณะ
		(๕) ในกรณีที่มีอาคารหลายอาคารอยู่ในบริเวณเดียวกันและมีการใช้งานร่วมกัน ต้องจัดให้มีทางสัญจรระหว่างอาคารและมีทางสัญจรจากอาคารแต่ละอาคารไปยังลานจอดรถหรืออาคารที่จอดรถหรือทางสาธารณะ โดยมีหลังคาคลุมหรือมีต้นไม้ให้ร่มเงา รวมทั้งติดตั้งอุปกรณ์กับตกในทางสัญจรที่มีการยกระดับหรือมีการตัดผ่านพื้นที่อันตราย (๖) อุปกรณ์ล้อมรอบต้นไม้ในบริเวณทางสัญจร ให้มีพื้นผิวเรียบเสมอกับบริเวณโดยรอบหรือมีระดับต่างกันไม่เกิน ๑.๓๐ เซนติเมตร หรือในกรณีที่เป็นตะแกรงต้องมีช่องหรือรูเล็กขนาดกว้างไม่เกิน ๑.๓๐ เซนติเมตร เพื่อป้องกันมิให้ไม้เท้า ไม้ค้ำยัน หรืออุปกรณ์ช่วยเดินอื่นๆ หรือล้อรถเข็นคนพิการ เข้าไปได้ และร่องตะแกรงควรตั้งฉากกับทางสัญจร ในกรณีที่เป็นทางสัญจรสองทิศทาง ร่องตะแกรงควรเป็นแบบตาราง โดยมีช่องหรือรูเล็กขนาดกว้างไม่เกิน ๑.๓๐ x ๑.๓๐ เซนติเมตร (๗) บ่อพักของท่อระบายน้ำให้มีฝาปิดสนิท โดยมีพื้นผิวเรียบเสมอกับพื้นบริเวณโดยรอบ ในกรณีที่ต่างระดับควรไม่เกิน ๑.๓๐ เซนติเมตร ในกรณีที่ฝาปิดเป็นตะแกรงต้องมีช่องหรือรูเล็กขนาดกว้างไม่เกิน ๑.๓๐ เซนติเมตร เพื่อป้องกันมิให้ไม้เท้า ไม้ค้ำยัน หรืออุปกรณ์ช่วยเดินอื่นๆ หรือล้อรถเข็นคนพิการตกลงไป
๑๙	ตู้โปรษณีย์สำหรับคนพิการ	(๑) บริเวณด้านหน้าตู้โปรษณีย์มีพื้นที่กว้างเพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการ โดยมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า ๑๕๐ x ๑๕๐ เซนติเมตร (๒) มีช่องใส่จดหมายสำหรับคนพิการ โดยความสูงของช่องใส่จดหมายอยู่ในระดับที่รถเข็นคนพิการสามารถใช้งานได้ ในระดับความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๘๐ เซนติเมตร และไม่เกิน ๙๐ เซนติเมตร
๒๐	พื้นที่สำหรับหนีภัยของคนพิการ	(๑) มีพื้นที่กว้างเพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการ และอยู่ในบริเวณที่คนพิการสามารถออกจากสถานที่ได้สะดวกเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน (๒) มีอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการช่วยเหลือคนพิการแต่ละประเภทในกรณีเกิดอันตรายหรือเหตุฉุกเฉิน

๓๑

ลำดับที่	รายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ	ลักษณะ
๒๑	การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญญาณไฟเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย	(๑) การประกาศควรมีเสียงดังและสามารถได้ยินอย่างชัดเจนทุกบริเวณทั้งภายในอาคารหรือสถานที่ และภายในห้องน้ำของอาคารหรือสถานที่ (๒) ตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดงความหมายควรมีขนาดใหญ่เพียงพอสำหรับการมองเห็นได้อย่างชัดเจน โดยติดตั้งในบริเวณที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน และจัดให้มีแสงส่องสว่างเป็นพิเศษทั้งกลางวันและกลางคืน (๓) ติดตั้งอุปกรณ์ช่วยเหลือคนพิการในกรณีเกิดอันตรายหรือเหตุฉุกเฉิน โดยติดตั้งในตำแหน่งที่เหมาะสมและสามารถใช้งานได้สะดวก
๒๒	การประกาศข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดงความหมายสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย	(๑) การประกาศควรมีเสียงดังและสามารถได้ยินอย่างชัดเจนทุกบริเวณ (๒) ตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดงความหมายควรมีขนาดใหญ่เพียงพอสำหรับการมองเห็นได้อย่างชัดเจน โดยติดตั้งในบริเวณที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน และจัดให้มีแสงส่องสว่างเป็นพิเศษทั้งกลางวันและกลางคืน
๒๓	เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการแต่ละประเภทอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการคนพิการ	(๑) เจ้าหน้าที่ควรได้รับการฝึกอบรมในเบื้องต้นเกี่ยวกับการสื่อสารกับคนพิการแต่ละประเภท เพื่อให้สามารถสื่อสารกับ คนพิการได้ (๒) เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ เพื่อให้คำแนะนำในการใช้งานที่ถูกต้องสำหรับคนพิการ (๓) เจ้าหน้าที่ควรมีความสุภาพและใส่ใจในการให้บริการ

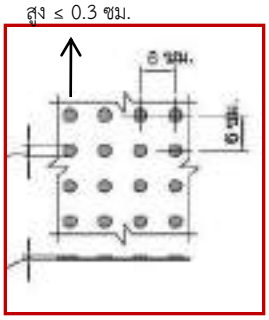
ตัวอย่างอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก

พื้นผิวต่างสัมผัสเตือน (Warning Tile)

มีลักษณะเป็นปุ่มวงกลมนูนต่ำสูงไม่เกิน 0.3 เซนติเมตร จัดเรียงเป็นแถวเต็มพื้นที่สี่เหลี่ยมจัตุรัสของพื้นผิวเพื่อเตือนให้ระวัง ได้แก่

จุดเริ่มต้นและสิ้นสุด ของบันไดและทางลาด
บริเวณหน้าประตูทางเข้าอาคาร ห้องน้ำ และลิฟต์
บริเวณทางออกฉุกเฉิน
บริเวณทางแยก และทางเลี้ยวในอาคาร

สูง ≤ 0.3 ซม.





วัสดุ ทางลาดเข้าสู่อาคาร/ภายในอาคาร (RAMP)

คอนกรีตเสริมเหล็กขัดเรียบ



หินล้าง กรวดล้าง ทรายล้าง





ราวจับ (RAILINGS AND HANDRAILS)

ราวทรงตัวแบบติดผนังสำหรับโถปัสสาวะชาย

วัสดุสแตนเลส Ø 3-4 ซม.

ความยาวด้านข้าง 55-60 ซม.

ติดตั้งสูงจากพื้น 80-100 ซม. (ตามภาพ)



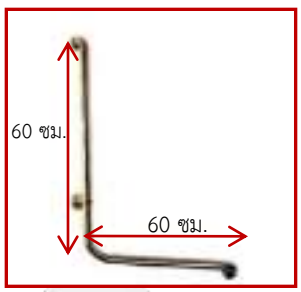


ราวจับด้านข้างแบบติดผนัง

วัสดุสแตนเลส Ø 3-4 ซม.

ความยาว 60 ซม.

ติดตั้งสูงจากพื้น 65-70 ซม.



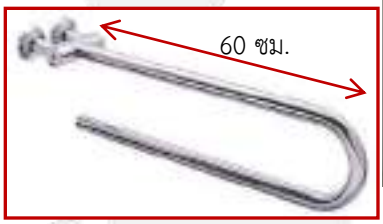


ราวจับด้านข้างแบบพับเก็บได้

วัสดุสแตนเลส Ø 3-4 ซม.

ความยาวยาว 60 ซม.

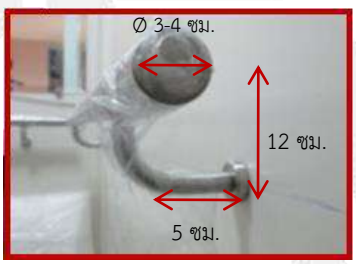
ติดตั้งสูงจากพื้น 65-70 ซม.



ราวจับด้านข้างแบบติดผนัง

วัสดุสแตนเลส Ø 3-4 ซม.

ระยะห่างจากผนัง 5 ซม.



อุปกรณ์ในห้องน้ำ

ก๊อกน้ำ เป็นชนิดก้านโยก หรือก้านกด หรือก้านหมุน หรือระบบอัตโนมัติ



อ่างล้างมือ

ใต้อ่างควรเป็นที่ว่าง
อุปกรณ์ส่วนเกินใดๆ เช่น ท่อน้ำ
ควรมีการห่อหุ้มเพื่อป้องกันการจับแตะ



โถปัสสาวะชาย

มีระดับเสมอพื้น



เก้าอี้สำหรับอาบน้ำ

ทำด้วยวัสดุที่มั่นคง แข็งแรง
ไม่ลื่น





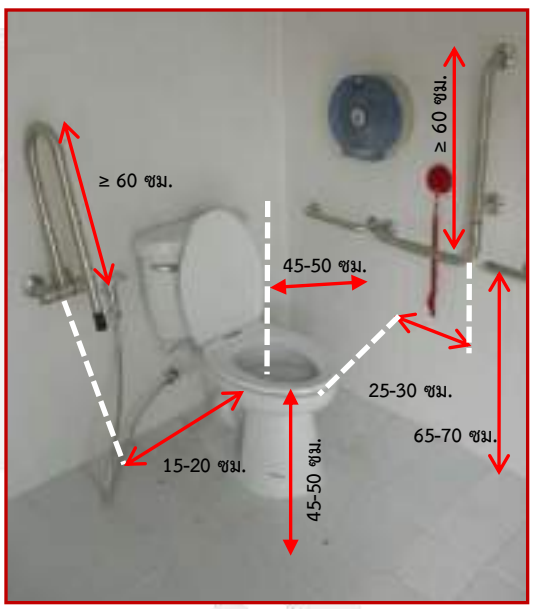
ชักโครก



สูงจากพื้น 45-50 ซม.
มีฟลัชแทงค์ หรือพนักพิงหลัง
ที่กดแบบคันโยก ติดด้านข้าง
กึ่งกลางโถส้วมห่างจากผนัง 45-50 ซม.
ติดตั้งราวจับ 2 แบบ Ø 3-4 ซม.

ราวจับด้านข้างแบบติดผนัง

- ราวจับในแนวนอน สูงจากพื้น 65-70 ซม.
- ยื่นล้ำออกมาจากด้านหน้าโถส้วม 25-30 ซม.
- ราวจับในแนวดิ่ง ต่อจากปลายของราวจับในแนวนอน
- ราวจับในแนวดิ่ง มีความยาวขึ้นไปอย่างน้อย 60 ซม.



ราวจับด้านข้างแบบพับเก็บได้

- ราวจับแบบพับเก็บได้ยาวไม่น้อยกว่า 60 ซม.
- ระยะห่างจากขอบของโถส้วม 15-20 ซม.
- ติดตั้งสูงจากพื้น 65-70 ซม.

สัญญาณฉุกเฉิน

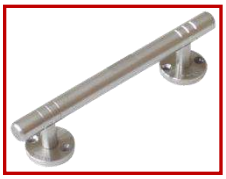
ติดตั้งระบบสัญญาณแสงและสัญญาณเสียงแจ้งเหตุหรือเรียกหาผู้ช่วยในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินได้ไว้ในห้องน้ำ
ขนาดของปุ่มสัญญาณเตือนภัย หรือที่ดึงควรมีขนาดใหญ่เพียงพอที่จะสามารถจับกดและใช้งานได้สะดวก
ติดตั้งในบริเวณระหว่างโถส้วมและอ่างอาบน้ำ
ติดตั้งสูงจากพื้น 25-95 ซม.

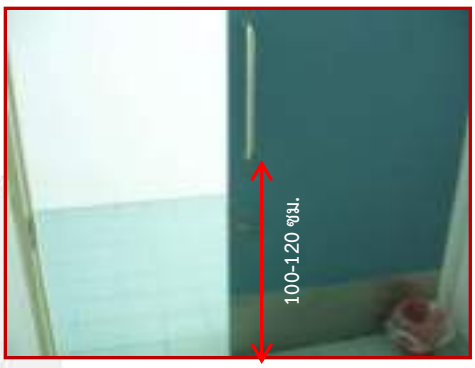




อุปกรณ์เปิด-ปิด ประตู

อุปกรณ์เปิด-ปิดประตู ต้องเป็นชนิด
ก้านบิดหรือแกนผลัก
ติดตั้งสูงจากพื้น 100-120 ซม.





กลอนล็อค

กลอนล็อคของประตูเข้าออก
ต้องเป็นแบบขอสับหรือก้านโยก
ที่ปิดเปิดสะดวก
สามารถปลดได้จากภายนอกใน
กรณีที่มีเหตุฉุกเฉิน
ติดตั้งให้อยู่ในความสูงระหว่าง
90-100 เซนติเมตร





ภาพอ้างอิง

- สยามนิรมิต กรุงเทพฯ
- อาคาร APCD บ้านราชวิถี กรุงเทพฯ
- สวางคนิเวศ จ.สมุทรปราการ
- ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จ.สมุทรปราการ
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จ.เชียงราย
- สำนักงานที่ดิน จ.บุรีรัมย์
- แม็คโครบุรีรัมย์
- ปั๊มน้ำมันคำเขื่อนแก้ว
- เทศบาลตำบลเหมืองง่า
- สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองศรีสะเกษ
- สถานีรถไฟฟ้า MRT
- องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่
- โรงแรมแม่น้ำ รามาดาพลาซา
- วัดคลองหนึ่ง (แก้วนิมิต) ปทุมธานี
- ศูนย์พระมหาไถ่ พัทยา
- โรงเรียนเลาหจิตรวิทยา
- โรงแรมรติล้านนา ริเวอร์ไซด์ สปา รีสอร์ท เชียงใหม่
- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดบุรีรัมย์

ข้อมูลโดย : หน่วยปฏิบัติการวิจัยสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุและคนพิการ
(ได้รับทุนสนับสนุนจากกองทุนรัชดาภิเษกสมโภช จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย)
ภาควิชาเคหการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
E-mail : udchula@gmail.com

โดย รศ. ไตรรัตน์ จารุทัศน์ trirat13@gmail.com

รายการอ้างอิง :

* กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา พ.ศ. 2548
** คู่มือปฏิบัติวิชาชีพสถาปัตยกรรม การออกแบบสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับทุกคน สมาคมสถาปนิกสยามในพระบรมราชูปถัมภ์ พ.ศ. 2552
***กฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2555

สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
255 บริเวณสถานสงเคราะห์เด็กหญิงบ้านราชวิถี
อาคาร 60 ปี กรมประชาสงเคราะห์ ถนนราชวิถี แขวงพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400
โทรศัพท์ 0-2354-3388 ต่อ 114 โทรสาร 0-2354-3899
www.nep.go.th

หน่วยปฏิบัติการวิจัยสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุและคนพิการ
(ได้รับทุนสนับสนุนจากกองทุนวิจัยภาคีพัฒนาสมโภช จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย)

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย