



คำสั่งสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี

ที่ ๕ /๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี

ตามที่นายกรัฐมนตรีได้มีนโยบายในคราวการประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ ให้ทุกกระทรวง กรม จังหวัด และรัฐวิสาหกิจ ดำเนินการจัดให้มีศูนย์ราชการสะดวก หรือ Government Easy Contact Center ชื่อย่อว่า “GECC” เพื่อทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนต่อการให้บริการจากหน่วยงานของรัฐ เป็นการส่งมอบบริการด้วยใจเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างมีมาตรฐาน “สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย” ก่อให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเป็นการสอดคล้องกับการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อสร้างจุดเปลี่ยนของระบบราชการให้มีการบริหารจัดการที่ดีมีความโปร่งใสและอำนวยความสะดวกให้ประชาชนเข้าถึงได้โดยง่ายรวดเร็วและเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม

เพื่อให้การจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวกของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานีเป็นไปตามความเรียบร้อยและเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกด้านสถานที่ (Place) ด้านบุคลากร (People) ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product) กระบวนการ (Process) และด้านอื่นๆ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีประเมินผลและการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ดังนั้น จึงแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน ๖ คณะ โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. คณะทำงานด้านที่ปรึกษาและติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการ

	คลังจังหวัดอุบลราชธานี	หัวหน้าคณะทำงาน
๑.๑ นางสาวเกษมณีย์ นานาน	นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๑.๒ นางสาวปวีดา นาลาด	นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๑.๓ นายพงศ์เทพ พรศิริเจริญพันธ์	นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๑.๔ นางเนตรทราย ภูกาบเพชร	นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๑.๕ นางสาวจิรพรรณ จงตุกลาง	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ	คณะทำงาน
๑.๖ นางสาวกัลยา บุญวัน	นักวิชาการคลังชำนาญการ	คณะทำงาน
๑.๗ นางสาววิษขดา เจริญชัย	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ	คณะทำงาน
๑.๘ นางเพชรรุ้ง ศรีพันธ์	นักวิชาการคลังชำนาญการ	คณะทำงาน
๑.๙ นายทัศนชัย บุญรอด	นักวิชาการคลังชำนาญการ	คณะทำงาน
๑.๑๐ นางยุภาพร นิยมวงศ์	นักวิชาการคลังชำนาญการ	คณะทำงาน
๑.๑๑ นางสาวสรวงสุตา สาเสนา	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ	คณะทำงาน

๑.๑๒ นางสาวอัมพร ทุมมากรณ	เจ้าพนักงานการคลังชำนาญงาน	คณะทำงาน
๑.๑๓ นางสาวศรินดา สุวรรณเดชากุล	นักวิชาการคลังปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๑.๑๔ นางสาวปารย์ลภัส เทียนอำไพ	นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๑.๑๕ นางสาวจิณัฐตา ไมตรีพันธ์	เจ้าพนักงานการคลังปฏิบัติงาน	คณะทำงาน
๑.๑๖ นายอานนท์ ถมจือหอ	นักวิชาการคลัง	คณะทำงาน
๑.๑๗ นายพัชรเทพ แซ่โจ้ว	เจ้าหน้าที่การคลัง	คณะทำงาน
๑.๑๘ นางสาวจริยา นากกลาง	เจ้าหน้าที่การคลัง	คณะทำงาน
๑.๑๙ นางสาวสุภาพร ทองอินทร์	นักวิชาการคลัง	คณะทำงาน
๑.๒๐ นางสาวนิภา เจริญพงษ์	นักวิชาการคลังชำนาญการ เลขานุการและคณะทำงาน	
๑.๒๑ นางสาวชุตติกาญจน์ รื่อง ภารกิจหน้าที่	เจ้าพนักงานการคลังปฏิบัติงาน เลขานุการและคณะทำงาน	

๑. กำกับดูแลติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการ ให้คำปรึกษาแนะนำ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ในด้านต่าง ๆ และแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการดำเนินการศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center “GECC”)

๒. จัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก ได้อย่างชัดเจน

๓. รายงานผลการดำเนินงาน/ปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะให้คลังจังหวัดทราบ

๔. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่คลังจังหวัดมอบหมาย

๒. คณะทำงานด้านภาพลักษณ์ สถานที่บริการ (Place) และความพึงพอใจผู้รับบริการ ความสะดวก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรกรมบัญชีกลาง

๒.๑ นางเนตรพราย ภูคาบเพชร	นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ	หัวหน้าคณะทำงาน
๒.๒ นางสาวจิรพรรณ จงดุกกลาง	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ	คณะทำงาน
๒.๓ นายทัศนัย บุนรอด	นักวิชาการคลังชำนาญการ	คณะทำงาน
๒.๔ นางสาวศรินดา สุวรรณเดชากุล	นักวิชาการคลังปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๒.๕ นางสาวปารย์ลภัส เทียนอำไพ	นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๒.๖ นางสาวชุตติกาญจน์ รื่อง	เจ้าพนักงานการคลังปฏิบัติงาน	คณะทำงาน
๒.๗ นางสาวจิณัฐตา ไมตรีพันธ์	เจ้าพนักงานการคลังปฏิบัติงาน	คณะทำงานและเลขานุการ
๒.๘ นายอานนท์ ถมจือหอ	นักวิชาการคลัง	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ
๒.๙ นายพัชรเทพ แซ่โจ้ว	เจ้าหน้าที่การคลัง	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

ภารกิจหน้าที่

๑. จัดเตรียม ปรับปรุง/แก้ไขหรือพัฒนา และเสริมสร้าง ด้านสถานที่ (Place) วัสดุอุปกรณ์ และ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่จำเป็นของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ให้มีความทันสมัยและเป็นไปตาม กฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่หรือ บริการสาธารณะอื่นเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๕ ลงวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๕ และมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) โดยบริหารจัดการบริเวณต่าง ๆ ดังนี้

๑.๑ PR Zone และมุมศูนย์ข้อมูลข่าวสาร (Information Center)

๑.๒ GFMS Zone

๑.๓ Director Room

๑.๔ Consulting Room

๑.๕ Meeting Room

๑.๖ Office Desk และ Working Areas

๒. ออกแบบจัดวางเอกสารและจัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้ม และจัดระเบียบแฟ้มในตู้เก็บเอกสาร พร้อมกับติดแผ่นป้ายแจ้งรายละเอียดแฟ้มเอกสารไว้ที่หน้าตู้เก็บแฟ้มทุกตู้ (เจ้าหน้าที่แต่ละกลุ่มงาน/ฝ่ายงาน)

๓. จัดทำแผ่นป้ายแสดงผังบุคลากร ป้าย/สัญลักษณ์ แผนผังการดำเนินงาน ป้ายชื่อผู้ปฏิบัติงาน และป้ายต่างๆ

๔. ออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ระบบคิว/จุดแรกรับ ระบบการประเมินความพึงพอใจ และเอกสาร/แบบฟอร์มต่าง ๆ มีแบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ ที่ง่ายและไม่ซ้ำซ้อน หรือใช้แบบฟอร์ม ทางอิเล็กทรอนิกส์ มีป้ายชมเชยสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน

๕. ตรวจสอบตราดูแลความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงานอย่างสม่ำเสมอ

๖. รายงานผลการดำเนินงาน/ปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะให้คลังจังหวัดทราบ

๗. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่คลังจังหวัดมอบหมาย

๓. คณะทำงานด้านผลิตภัณฑ์ (Product) กระบวนการ (Process) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓.๑ นางสาวปิศา นาสาด	นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ	หัวหน้าคณะทำงาน
๓.๒ นายพงศ์เทพ พรศิริเจริญพันธ์	นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๓.๓ นางสาวกัลยา บุญวัน	นักวิชาการคลังชำนาญการ	คณะทำงาน
๓.๔ นางสาวนิภา เจริญพงษ์	นักวิชาการคลังชำนาญการ	คณะทำงาน
๓.๕ นางเพชรรุ้ง ศรีพันธ์	นักวิชาการคลังชำนาญการ	คณะทำงาน
๓.๖ นางยุภาพร นิยมวงศ์	นักวิชาการคลังชำนาญการ	คณะทำงาน
๓.๗ นางสาวสรวิศา สาสะนา	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ	คณะทำงาน
๓.๘ นางอัมพร ทูมมากรณ์	เจ้าพนักงานการคลังชำนาญการ	คณะทำงาน
๓.๙ นางสาววิษิตา เจริญชัย	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ	คณะทำงานและเลขานุการ
๓.๑๐ นางสาวปาริยาลัส เทียนอำไพ	นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ	คณะทำงานและเลขานุการ
๓.๑๑ นางสาวชุดิภาญจน์ รื่อง	เจ้าพนักงานการคลังปฏิบัติงาน	คณะทำงานและเลขานุการ
๓.๑๒ นางสาวจริยา นากกลาง	เจ้าหน้าที่การคลัง	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ
๓.๑๓ นางสาวสุภาพร ทองอินทร์	นักวิชาการคลัง	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

ภารกิจหน้าที่

๑. มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้เทคนิคหรือวิธีการเพื่อให้ทราบความคาดหวังของ ผู้รับบริการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีขนาดที่เหมาะสม ต้องกำหนดครอบคลุมทั้ง ๖ ประเด็น ประกอบด้วย ประสิทธิภาพบริการ วันและเวลาเปิดให้บริการ สถานที่ให้บริการ ความยากง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

๒. ผังภาพการให้บริการหรือขั้นตอนที่แสดงให้เห็นถึงการให้บริการที่ชัดเจน และจัดทำคำสั่งหรือตารางงานการให้บริการ และเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานที่มีลักษณะเดียวกัน หรือประเภทเดียวกัน

๓. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในปัจจุบันของหน่วยงานได้ สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย ในรูปแบบเอกสารหรือระบบออนไลน์ ซึ่งไม่ใช่คู่มือการให้บริการประชาชน และคู่มือคำถาม – คำตอบ (FAQ)

๔. มีการจัดอบรมหรือให้ความรู้ด้านการให้บริการ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีบันทึก/รูปภาพการอบรมหรือให้ความรู้ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการอบรมการใช้ระบบซอฟต์แวร์และการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีบันทึก/รูปภาพการอบรมการใช้งานระบบงานที่เกี่ยวข้องซอฟต์แวร์และเหมาะสมกับการให้บริการสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

๕. มีกลไกการจัดการข้อร้องเรียน มีการกำหนดช่องทางการรับเรื่อง ขั้นตอนการดำเนินการ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน และจัดให้มีวิธีการรับฟังข้อร้องเรียนรวมทั้งมีระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน

๖. มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้ปรึกษารวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

๗. ระบบการติดตามที่ชัดเจน เพื่อให้ทราบถึงปัญหา ที่เกิดขึ้นในการให้บริการ ซึ่งเป็นปัญหาที่ไม่ได้เกิดจากจุดให้บริการ หรือเป็นการแก้ไขปัญหาในภาพรวม หรือ ในกรณีที่เกิดปัญหา อาจมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาตามความเหมาะสม

๘. การจัดอบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ การศึกษา ดูงาน เป็นต้น

๙. เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบปฏิบัติการ และโปรแกรมประยุกต์การซ่อมบำรุงฮาร์ดแวร์พื้นฐาน

๑๐. มีแผนการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์- มีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์อย่างต่อเนื่อง และอบรมทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ

๑๑. รายงานผลการดำเนินงาน/ปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะให้คลังจังหวัดทราบ

๑๒. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่คลังจังหวัดมอบหมาย

๔. คณะทำงานด้านบุคลากร (People)

๔.๑ นางสาวปวีดา นาลาด	นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ	หัวหน้าคณะทำงาน
๔.๒ นายพงศ์เทพ พรศิริเจริญพันธ์	นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๔.๓ นางสาวกัลยา บุญวัน	นักวิชาการคลังชำนาญการ	คณะทำงาน
๔.๔ นางสาวนิภา เจริญพงษ์	นักวิชาการคลังชำนาญการ	คณะทำงาน
๔.๕ นางสาววิชดา เจริญชัย	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ	คณะทำงาน
๔.๖ นางเพชรรุ้ง ศรีพันธ์	นักวิชาการคลังชำนาญการ	คณะทำงาน
๔.๗ นางยุภาพร นิยมวงศ์	นักวิชาการคลังชำนาญการ	คณะทำงาน
๔.๘ นางสาวสรวงสุตา สาเสนา	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ	คณะทำงาน
๔.๙ นางอัมพร ทุมมาภรณ์	เจ้าพนักงานการคลังชำนาญการ	คณะทำงาน

๔.๑๐ นางสาวปารย์ลภัส เทียนอำไพ	นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ	คณะทำงานและเลขานุการ
๔.๑๑ นางสาวชุตติกาญจน์ รุ่ง	เจ้าพนักงานการคลังปฏิบัติงาน	คณะทำงานและเลขานุการ
๔.๑๒ นางสาวจริยา นากลาง	เจ้าหน้าที่การคลัง	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ
๔.๑๓ นางสาวสุภาพร ทองอินทร์	นักวิชาการคลัง	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

ภารกิจหน้าที่

๑. การจัดการความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ในสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี แยกเป็น ๒ ส่วน คือ
 - ๑.๑ Knowledge Skills : ด้านคู่มือระเบียบ กฎหมาย และความรู้ด้านต่าง ๆ ของบุคลากร
 - ๑.๒ Operational Skills : ด้านทักษะความรู้ในการปฏิบัติงานจริงจากระบบงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน
- ทั้งข้อ ๑.๑ และ ๑.๒ จะทำในลักษณะแผนพัฒนาบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี (KM) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยกำหนดให้ผู้รับผิดชอบหลักและสนับสนุนรายชื่อ ทั้งในภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติและส่งเสริม สนับสนุน และเสริมสร้างศักยภาพ รวมทั้งการปลูกจิตสำนึกการให้บริการ การให้คำปรึกษาแนะนำ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการด้านบุคลากร (People)
๒. การจัดการบริการข้อมูลในศูนย์ข้อมูลข่าวสาร (Information Center) ให้มีความทันสมัย และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี
๓. การจัดการบริการกฎหมาย ระเบียบในมุมวิชาการ ให้มีความทันสมัยและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี
๔. สนับสนุนความรู้ด้านต่าง ๆ เพื่อบริการใน PR Zone แบบ One Stop Services ซึ่งในเบื้องต้นกำหนดไว้ ๓ งาน คือ การขอรับบำเหน็จบำนาญ การลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐ และการให้บริการข้อมูลด้านเศรษฐกิจการคลังจังหวัด
๕. จัดเตรียม ปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนา และเสริมสร้าง ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product & Service) ภายใต้แนวคิด “ซ่อม เสริม สร้าง” และจัดทำคู่มือ/แบบฟอร์ม และหรือนำเอกสารต้นแบบที่มีมาตรฐานของกรมบัญชีกลางมาให้บริการ ออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบการประเมินความพึงพอใจ โดยนำแนวทางการยกระดับการขับเคลื่อน คปขจ. และแนวทาง Excellent Service มาปรับประยุกต์ใช้ ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดการภาครัฐแนวใหม่ และแนวคิดนวัตกรรมมาให้บริการผ่านช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย สะดวก เข้าถึงง่าย และรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)
๖. รายงานผลการดำเนินงาน/ปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะให้คลังจังหวัดทราบ
๗. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่คลังจังหวัดมอบหมาย

๕.คณะทำงานด้านการให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ (PR Zone และ Information Center)

๕.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานีที่ได้รับมอบหมายเป็นเวรประจำวัน

ภารกิจหน้าที่

เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์บริการประชาสัมพันธ์ (PR Zone และ Information Center)

๑. กล่าวคำต้อนรับตามคู่มือ “มาตรฐานการให้บริการ”

๒. สอบถามความประสงค์ของผู้รับบริการ แล้วขอให้ผู้มาติดต่อลงทะเบียนขอรับบริการ

๓. กำหนดภารกิจที่ดำเนินการ ณ จุดบริการประชาสัมพันธ์ (Public Relations) ดังนี้

- (๑) การขอหนังสือรับรองบำเหน็จบำนาญ
- (๒) การลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐ
- (๓) การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการและด้านการคลังและเศรษฐกิจ
- (๔) การขอรับคำปรึกษาแนะนำด้านกฎหมายการเงินการคลัง
- (๕) งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์

๔. หากผู้รับบริการมีความประสงค์ตามข้อ ๓ ใน (๑) - (๓) ให้เชิญผู้ขอรับบริการนั่งที่โต๊ะบริเวณด้านหน้าที่จัดไว้ พร้อมแจ้งให้ทราบว่าให้บริการน้ำดื่มและมุมกาแฟ

๕. ดำเนินการจัดทำเอกสาร ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว และชี้แจงอธิบายให้ผู้ขอรับบริการได้รับความเข้าใจในเอกสารที่จัดทำอย่างละเอียดถี่ถ้วน

๖. สามารถตอบคำถามพื้นฐานได้ หากเป็นกรณีที่มีการสอบถาม หรือข้อหาหรือด้านกฎหมายระเบียบการคลัง การพัสดุ ให้เชิญผู้รับบริการที่ห้องให้คำปรึกษา รอผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องมาให้คำอธิบาย

๗. ผู้ตอบข้อหาหรือ ณ จุดบริการประชาสัมพันธ์ หรือตามข้อ ๖ จะต้องบันทึกความพึงพอใจของผู้รับบริการในแบบการสำรวจความพึงพอใจที่สำนักงานคลังจัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมสถิติสำหรับนับจำนวนผู้มาขอรับบริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนางานบริการให้มีความรวดเร็ว ทันสมัย และเกิดความประทับใจ และเพื่อสรุปผลผู้ให้บริการดีเด่นบอร์ดประชาสัมพันธ์สำนักงานคลังจังหวัดตราด

๘. ช่วงเวลาการให้บริการในวันทำการปกติ เวลา ๐๘.๐๐ - ๑๖.๓๐ น. โดยไม่หยุดพักเที่ยง

๙. สรุปประเด็นคำถาม-คำตอบ ทุกสิ้นวัน และสิ้นเดือน จัดทำฐานข้อมูลไว้ใน Google Drive

๑๐. เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการประชาสัมพันธ์ ต้องมีความรู้ความเข้าใจในภารกิจหน้าที่ และการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคลัง ซึ่งจะเป็นผู้รับช่วงต่อในการให้บริการ

๑๑. เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการประชาสัมพันธ์ จะต้องสามารถอธิบายวิธีการค้นหาข้อมูลข่าวสาร จากแฟ้มงานและการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลได้เป็นอย่างดี

๑๒. รายงานผลการดำเนินงาน/ปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะให้คลังจังหวัดทราบ

๑๓. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่คลังจังหวัดมอบหมาย

๕.๒ ผู้กำกับดูแลประจำวัน

๕.๒.๑ นางสาวเนตรทราย ภูภาพเพชร นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ หัวหน้าคณะทำงาน

๕.๒.๒ นางสาวจิรพรรณ จงตุกลาง นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ คณะทำงาน

๕.๒.๓ นางสาวปารย์ลภัส เทียนอำไพ นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ คณะทำงาน

ภารกิจหน้าที่

๑. กำกับดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ ให้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด

๒. หากพบปัญหาหรือมีอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จะต้องเร่งดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก้ไข และรายงานคลังจังหวัดทราบโดยเร็ว

๓. หากเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ มีภารกิจเร่งด่วน หรือได้รับมอบหมายจากคลังจังหวัดปฏิบัติหน้าที่อื่นใด จนทำให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ ณ จุดบริการได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแลประจำวันปฏิบัติหน้าที่แทนในช่วงเวลาดังกล่าว

๖. คณะทำงานด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Innovation and Technology)

๖.๑ นายพงศ์เทพ พรศิริเจริญพันธ์	นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ	หัวหน้าคณะทำงาน
๖.๒ นางสาวปวีดา นาลาด	นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๖.๓ นางสาวกัลยา บุญวัน	นักวิชาการคลังชำนาญการ	คณะทำงาน
๖.๔ นางสาวนิภา เจริญพงษ์	นักวิชาการคลังชำนาญการ	คณะทำงาน
๖.๕ นางสาววิษดา เจริญชัย	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ	คณะทำงาน
๖.๖ นางเพชรรุ่ง ศรีพันธ์	นักวิชาการคลังชำนาญการ	คณะทำงาน
๖.๗ นางยุภาพร นิยมวงศ์	นักวิชาการคลังชำนาญการ	คณะทำงาน
๖.๘ นางอัมพร ทุมมากรณ์	เจ้าพนักงานการคลังชำนาญงาน	คณะทำงาน
๖.๙ นายทัศนัย บุญรอด	นักวิชาการคลังชำนาญการ	คณะทำงานและเลขานุการ
๖.๑๐ นางสาวสรวงสุดา สาเสนา	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ	คณะทำงานและเลขานุการ
๖.๑๑ นางสาวชุดิภาญจน์ รืออุง	เจ้าพนักงานการคลังปฏิบัติงาน	คณะทำงานและเลขานุการ
๖.๑๒ นางสาวจริยา นากกลาง	เจ้าหน้าที่การคลัง	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ
๖.๑๓ นางสาวสุภาพร ทองอินทร์	นักวิชาการคลัง	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

ภารกิจหน้าที่

๑. มีระบบการแจ้งเตือนและระบบการติดตามให้ประชาชนทราบว่าถึงกำหนดรอบระยะเวลาที่มาใช้บริการ โดยหน่วยงานอาจใช้เทคโนโลยีมาช่วยดำเนินการด้วยก็ได้

๒. มีระบบ E-Service ที่สามารถให้บริการตามภารกิจของหน่วยงานได้ โดยประชาชนไม่ต้องเดินทางหรือไม่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๓. หน่วยงานสามารถริเริ่มหรือพัฒนางานบริการ เกิดจากประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหามาพัฒนาแก้ไขซึ่งเป็นสิ่งทีนอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน

๔. มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการในทุกช่องทางของระบบ online ที่จัดให้มีขึ้น และเจ้าหน้าที่รับทราบมาตรฐานนั้น

๕. มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

๖. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

๗. เจ้าหน้าที่สามารถใช้ประโยชน์จากระบบได้สะดวก รวดเร็ว และมีเรื่องคำถาม-คำตอบ (FAQ) ในระบบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานการให้บริการของหน่วยงาน

๘. มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งหมายถึงหน่วยงานภายนอก

๙. มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนผ่านช่องทาง ที่เป็นระบบ online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

๑๐. การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง

๑๑. การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที

๑๒. การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น

๑๓. มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ต้องมีคุณสมบัติครบทั้ง ๔ ข้อ ได้แก่ มีความพร้อมใช้งาน สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ และมีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการ และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

๑๔. มีระบบ Call Center และมีการส่งต่อ โดยจะใช้เบอร์โทรศัพท์หมายเลข ๔ หลัก หรือใช้เบอร์โทรศัพท์ในพื้นที่ก็ได้ แต่ต้องมีคุณสมบัติครบทั้ง ๓ ข้อ สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ และมีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการ และมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการของ Call Center ที่ชัดเจน และเจ้าหน้าที่รับทราบมาตรฐาน

๑๕. มีแผนการบริหารจัดการความเสี่ยง กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ โดยเน้นเรื่อง ข้อมูลการให้บริการ สถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และมีการซักซ้อมแผนดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

๑๖. การขับเคลื่อนการให้บริการด้วยนวัตกรรม คิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบ การให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหา ความต้องการของประชาชนได้อย่าง มีคุณภาพ

๑๗. การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (เกณฑ์เพื่อรองรับไทยแลนด์ ๔.๐)

- ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่

- วิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์

๑๘. ลักษณะความโดดเด่นของศูนย์ราชการสะดวกที่มีความพิเศษมากกว่าศูนย์ราชการแห่งอื่น ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจาก ความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง และการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชน จนทำให้สามารถใช้บริการได้จากทุกที่ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ

๑๙. รายงานผลการดำเนินงาน/ปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะให้คลังจังหวัดทราบ

๒๐. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่คลังจังหวัดมอบหมาย

ทั้งนี้ การรายงานผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ให้คณะทำงานทั้งหมดรายงาน ผลการประเมินฯ ให้ นางสาวจิรพรรณ จงคุณกลาง ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ , นางสาวนิภา เจริญพงษ์ ตำแหน่ง นักวิชาการคลังชำนาญการ ,และนายอานนท์ ถมจือหอ ตำแหน่งนักวิชาการคลัง เพื่อรวบรวมเสนอคลังจังหวัดอุบลราชธานี ทราบภายใน ๗ วันนับแต่วันสิ้นรอบการประเมินตามแผนการติดตาม และรอบการประเมินตามเกณฑ์ประเมินผล

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่นี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๙ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕

นางสาวเกษมณีย์ นานาน

(นางสาวเกษมณีย์ นานาน)

คลังจังหวัดอุบลราชธานี