

สำเนาฉบับ

คำสั่งสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ที่ ๐๑ /๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)

.....

ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ มอบหมายให้ทุกกระทรวง กรมและจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง จัดให้มีศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ ประกอบกับ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ ได้กำหนดเกี่ยวกับการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน นั้น

เนื่องจากมีการแต่งตั้งโยกย้ายข้าราชการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวกสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และนำไปสู่การยกระดับการให้บริการ และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการ รวมทั้งช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นต่อหน่วยงาน จึงเห็นควรยกเลิกคำสั่งสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ ๐๔๕/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ และมอบหมายเจ้าหน้าที่เป็นคณะกรรมการศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ขึ้นใหม่ โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

องค์ประกอบ

- | | |
|---|------------------|
| ๑. นายวรสิทธิ์ จาตุรัตน์
คลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒. นางรุ่งกานต์ ทองบำรุง
นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ | คณะกรรมการ |
| ๓. (ตำแหน่งเลขที่ ๑๙๐๓)
นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ | คณะกรรมการ |
| ๔. นางสาวศิริลักษณ์ หาดเพชร
นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ | คณะกรรมการ |
| ๕. นางสาวกาญจนา ขาวคง
นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ | คณะกรรมการ |
| ๖. นางสาวสกุลเพชร เพชรดี
นักวิชาการคลังชำนาญการ | คณะกรรมการ |
| ๗. นางสุภาณี กะตากุล
นักวิชาการคลังชำนาญการ | คณะกรรมการ |
| ๘. นางภูษณิศ ระฆังทอง
นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ | คณะกรรมการ |
| ๙. นางสาวมาลินี หนูพุ่ม
นักวิชาการคลังปฏิบัติการ | คณะกรรมการ |
| ๑๐. นางสาวสมฤดี ทวีเมือง
นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ | คณะกรรมการ |

- | | |
|---|-----------------------------|
| ๑๑. (ตำแหน่งเลขที่ ๑๙๑๐)
นักวิชาการคลังปฏิบัติการ/ชำนาญการ | คณะทำงาน |
| ๑๒. นางสาวกนกกร เรืองแก้ว
เจ้าพนักงานการคลังปฏิบัติงาน | คณะทำงาน |
| ๑๓. นางสาวอรพรรณ ศรีทองกุล
เจ้าหน้าที่การคลัง | คณะทำงาน |
| ๑๔. นางสาวบุษยา ราชพิบูลย์
เจ้าหน้าที่การคลัง | คณะทำงาน |
| ๑๕. นางสาวสายใจ เมฆทองหวาน
นักวิชาการคลัง | คณะทำงาน |
| ๑๖. นางสาวปรีชาติ เทพรักษา
เจ้าพนักงานธุรการ | คณะทำงาน |
| ๑๗. นางสาวศิวพร จิตณรงค์
นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ | คณะทำงานและเลขานุการ |
| ๑๘. นางสาวกุสุมา บุญแทน
นักวิชาการคลังชำนาญการ | คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๙. นางสาวจารีกา ขำสุข
นักวิชาการคลังชำนาญการ | คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๒๐. นางสาวสธนวรรณ ชูแก้ว
นักวิชาการคลัง | คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๒๑. นายชลัฏ รุจเตชิตา
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ | คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ |

อำนาจหน้าที่

๑. กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้ตรงตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไขการรับรองมาตรฐานที่กำหนด สำหรับหน่วยงานที่ขอการรับรองมาตรฐาน GECC (รายละเอียดแนบท้ายคำสั่ง)
 ๒. จัดทำแผนการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ให้ตรงตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไข การขอรับรองมาตรฐานที่กำหนดในทุก ๆ ด้าน
 ๓. ดำเนินงานตามแผนงานให้ตรงตามหลักเกณฑ์ในด้านต่าง ๆ ที่ตรงกับเงื่อนไขที่กำหนดในการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) พร้อมทั้งติดตามประเมินผลการดำเนินงานเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนด
 ๔. สรุปผลการดำเนินงานตามแผนงาน และแผนปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) และรายงานคลังจังหวัดทราบ
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗


(นายวรสิทธิ์ จาตุรัตน์)
คลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี

นุศม
๕ ม.ค. ๖๗
ก๊อ

ลำดับ	เกณฑ์การประเมิน	ผู้รับผิดชอบ
เกณฑ์ที่ 1 เกณฑ์ด้านกายภาพ (15ข้อ)		ฝ่ายบริหารทั่วไป
1	การให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่	
2	มีระบบการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงสถานที่บริการ	
3	มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน	
4	มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์และผู้สูงอายุ	
5	มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง"จุดก่อนเข้าสู่บริการ" และ "จุดให้บริการ" ที่อำนวยความสะดวกทั้งเจ้าหน้าที่และประชาชน	
6	มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้โดยจัดให้ มีป้ายชื่อผู้รับผิดชอบ เบอร์โทรติดต่อ แสดงให้ผู้รับบริการเห็น บริเวณจุดให้บริการได้อย่างชัดเจน	
7	มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้ออำนวย (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และ ออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	
8	ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากลทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน (เช่น ติดแถบเตือนให้ระมัดระวังบริเวณจุดพื้นที่ต่างระดับ)	
9	มีการจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ ที่จะไม่ทำให้เกิดอันตราย และไม่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ	
10	มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี	
11	มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ (กรณีที่มีห้องน้ำไม่อยู่ในอำนาจการบริหารจัดการของหน่วยงานเองให้พิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ)	
12	มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม	
13	มีจุดแรกรับ ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและลดระยะเวลาการคอย	
14	มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	
15	มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะได้ในบริเวณที่เหมาะสม	
เกณฑ์ที่ 2 เกณฑ์ด้านคุณภาพ		
เกณฑ์พื้นฐาน		
1. ด้านสถานที่ (3ข้อ)		ฝ่ายบริหารทั่วไป
1.1	มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และ ออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการที่ทุกคนสามารถใช้งานร่วมกันได้โดยไม่แบ่งแยกเพศ อายุ หรือความแตกต่างทางกายภาพ ตามแนวคิดอารยสถาปัตย์ หรือ Universal design	
1.2	มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ	
1.3	มีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน	
2. ด้านบริการ (18ข้อ)		กลุ่มงานวิชาการ
2.1	การสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ	
2.2	การวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ	
2.3	งานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก	
2.4	มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน	
2.5	มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอนระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน และทบทวน ปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ	
2.6	มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการและระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ	
2.7	มีระบบการ ให้บริการประชาชนแบบออนไลน์	

ลำดับ	เกณฑ์การประเมิน	ผู้รับผิดชอบ
2.8	มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงงานจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสียและเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	
2.9	มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน	
2.10	กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	
2.11	มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษารวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	
2.12	มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	
2.13	มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน	
2.14	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานและการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อ ออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ	
2.15	มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง หน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้งการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า	
2.16	มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบ Call center ตลอดจนกำหนดมาตรฐานและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	
2.17	มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศคู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น และมีการฝึกซ้อม แผนอย่างต่อเนื่อง	
2.18	มีการทบทวนแผนการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ตลอดจน สร้างความเข้าใจ และสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ	
3. ด้านบุคลากร (5ข้อ)		กลุ่มงานระบบ การคลัง
3.1	มีการวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็นและจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมในการให้บริการ	
3.2	มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงานนอกเหนือจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ	
3.3	มีการเพิ่มทักษะเจ้าหน้าที่มีทักษะการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่	
3.4	เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ และริเริ่มพัฒนา การให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	
3.5	เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแต่ละช่องทางของระบบการให้บริการออนไลน์ ที่พัฒนาขึ้น	
4. ด้านเทคโนโลยี (4ข้อ)		กลุ่มงานนโยบาย และเศรษฐกิจ จังหวัด
4.1	มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการ ใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป	
4.2	มีระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคง ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ	
4.3	คิดค้นและแสวงหาวิธีการหรือแนวทางใหม่ ๆ ทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถ ตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ	
4.4	ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ตลอดจนสามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนเพื่อช่วยการบริการให้ สามารถตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ทุกที่ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์	
5. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม (3ข้อ)		ฝ่ายเลขานุการ รวบรวมจาก ทุกกลุ่มฝ่าย
5.1	การพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศ	
5.2	การดำเนินการยกระดับศูนย์ราชการสะดวกตามแนวปฏิบัติที่ดี	

ลำดับ	เกณฑ์การประเมิน	ผู้รับผิดชอบ
5.3	การดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2565	
	เกณฑ์ที่ 3 เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ (3 ข้อ)	
	1. ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ	กลุ่มงานวิชาการ
	2. ความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยพิจารณาจากความรวดเร็ว ขั้นตอนสั้น เข้าถึงบริการได้หลายช่องทาง	กลุ่มงานระบบ การคลัง
	3. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการประชาชนสามารถใช้บริการได้ทุกที่ ทุกเวลา การติดตามสถานะงานบริการได้ ระบบการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ	กลุ่มงานนโยบาย และเศรษฐกิจ จังหวัด