



ผวจ.มส.
เลขที่รับ 4686
วันที่ ๑๖ พ.ย. ๒๕๖๖
เวลา.....น.

หน้าห้อง ทน.สนจ.มส.
เลขที่ออก 3130
วันที่ 15 พ.ย. 2566
เวลา.....

ส่วนราชการ สำนักงานจังหวัดแม่ฮ่องสอน กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โทรศัพท์ ๐ ๕๓๖๑ ๓๐๐๗
ที่ มส ๐๐๑๗.๑/๑๑๓๘ วันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง แผนปฏิบัติการจัดทำศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)

ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอน

รอง ผวจ. มส. ๑
เลขที่รับ 5018
วันที่ ๑๖ พ.ย. ๒๕๖๖
เวลา.....

๑. ต้นเรื่อง

ด้วยศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอนจะดำเนินการจัดทำศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อยกระดับการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นต่อประชาชน

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอนได้จัดทำแผนปฏิบัติการจัดทำศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก (เอกสาร ๑)

๒.๒ ตามข้อ ๒.๑ ได้กำหนดแผนศึกษาดูงานและขอคำแนะนำหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในช่วงเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ ในครั้งนี้ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอนได้สำรวจหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ของจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่ามีจำนวน ๗ หน่วยงาน ได้แก่ ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดแม่ฮ่องสอน, สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แม่ฮ่องสอน สาขาแม่สะเรียง, สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดแม่ฮ่องสอน, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแม่ฮ่องสอน, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอปาย, ธนาครเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่ฮ่องสอน และโรงพยาบาลธัญญาลักษณ์แม่ฮ่องสอน และได้มีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวน ๒ แห่ง คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน (ระดับก้าวหน้า) และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น (ระดับพื้นฐาน) (เอกสาร ๒)

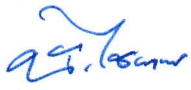
๓. ข้อพิจารณา

๓.๑ เพื่อโปรดทราบแผนปฏิบัติการฯ ตามข้อ ๒.๑

๓.๒ เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอนได้ทราบแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC เพื่อให้เป็นแนวทางการดำเนินงานของจังหวัดแม่ฮ่องสอน จึงเห็นควรมอบหมายให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอนประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามข้อ ๒.๒ เพื่อขอคำปรึกษาหรือศึกษาดูงานในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบแผนปฏิบัติการฯ ตามข้อ ๒.๑ และพิจารณาตามข้อ ๓.๒


(นายนักปราชญ์ ไชยยานนท์)
หัวหน้าสำนักงานจังหวัดแม่ฮ่องสอน
(นายเชษฐา โมสิกรัตน์)
ผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอน

(นายสมชาย สิทธิฐาน้อย)
รองผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอน
ผอ.กลุ่ม ๑๐๐๖ วันที่ 14/11/66
หน.งาน ๐๖๕๕ วันที่ 14/11/66
จนท. ๐๖๖๖ วันที่ 14/11/66

แผนการปฏิบัติการจัดทำศูนย์ราชการสะดวก
(Government Easy Contact Center : GECC)
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

หลักการและเหตุผล

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน สำนักงานจังหวัดแม่ฮ่องสอน จะดำเนินการจัดทำศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อยกระดับการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นต่อประชาชน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบและคุณภาพการให้บริการประชาชน ภายใต้รูปแบบของ “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” มุ่งสู่หน่วยงานที่มีมาตรฐานสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
๒. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง และยกระดับหน่วยงานไปสู่การรับรองมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ซึ่งจะเป็นการสร้าง ความเชื่อมั่นของประชาชน และเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงาน

เป้าหมาย

๑. มีความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อราชการของประชาชน ลดขั้นตอนและเพิ่มการบริการหลายช่องทาง
๒. มีสถิติที่ทำให้ทราบความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อการปรับเปลี่ยนการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการมากขึ้น
๓. ติดตามความก้าวหน้าของแผนการปฏิบัติการและเตรียมพร้อมสำหรับการขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ - กันยายน ๒๕๖๗)

กิจกรรม/โครงการ

๑. ประชุมคณะทำงานดำเนินการตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกและวางแผนการดำเนินงานในภาพรวมตลอดปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
๒. ศึกษาดูงานและขอคำแนะนำหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน
๓. ตรวจสอบความพร้อมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามเกณฑ์ GECC ด้านกายภาพ ๑๔ ข้อ
๔. ปรับปรุง แก้ไข การดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่ยังมีไม่ครบตามเกณฑ์ GECC ด้านกายภาพ
๕. ตรวจสอบความพร้อมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามเกณฑ์ GECC ด้านคุณภาพ ๓๙ ข้อ
๖. ปรับปรุง แก้ไข การดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่ยังมีไม่ครบตามเกณฑ์ GECC ด้านคุณภาพ

๗. ประมาณการคะแนนตามเกณฑ์ GECC ด้านผลลัพธ์
๘. ปรับปรุง แก้ไข การดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอนให้สอดคล้องเกณฑ์ GECC ด้านผลลัพธ์
๙. ทบทวน และเตรียมความพร้อมอีกครั้ง เพื่อเตรียมสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC)
๑๐. ดำเนินการสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ผ่านระบบออนไลน์
๑๑. การตรวจคัดกรองเอกสาร และรับรองผลการตรวจคัดกรองเอกสาร
๑๒. รับการตรวจประเมินมาตรฐานการขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ทั่วประเทศ
๑๓. ประกาศและรับรองผลการรับรองมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC)
๑๔. พิธีมอบโล่และตราสัญลักษณ์การรับรองมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

งบประมาณ

ที่	กิจกรรม/โครงการ	งบประมาณ	ที่มางบประมาณ
๑	ประชุมคณะทำงานและวางแผนการดำเนินงาน	๗๐๐.-	งบ ศดธ.จ.มส
๒	ศึกษาดูงานและขอคำแนะนำหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน	๑๐,๐๐๐.-	งบ ศดธ.จ.มส
๓	ตรวจสอบความพร้อมตามเกณฑ์ GECC ด้านกายภาพ ๑๔ ข้อ	ไม่ใช้ งบม.	
๔	ปรับปรุง แก้ไข การดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่ยังไม่ครบตามเกณฑ์ GECC ด้านกายภาพ	๑๕,๐๐๐.-	งบ ศดธ.จ.มส
๕	ตรวจสอบความพร้อมตามเกณฑ์ GECC ด้านคุณภาพ ๓๙ ข้อ	ไม่ใช้ งบม.	
๖	ปรับปรุง แก้ไข การดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่ยังไม่ครบตามเกณฑ์ GECC ด้านคุณภาพ	ไม่ใช้ งบม.	
๗	ประมาณการคะแนนตามเกณฑ์ GECC ด้านผลลัพธ์	ไม่ใช้ งบม.	
๘	ปรับปรุง แก้ไข การดำเนินการให้สอดคล้องเกณฑ์ GECC ด้านผลลัพธ์	ไม่ใช้ งบม.	
๙	ทบทวน และเตรียมความพร้อมอีกครั้ง เพื่อเตรียมสมัคร GECC	ไม่ใช้ งบม.	
๑๐	ดำเนินการสมัคร GECC	ไม่ใช้ งบม.	
๑๑	ตรวจคัดกรองเอกสาร และรับรองผลการตรวจคัดกรองเอกสาร	ไม่ใช้ งบม.	
๑๒	รับการตรวจประเมิน	ไม่ใช้ งบม.	
๑๓	ประกาศและรับรองผล GECC	ไม่ใช้ งบม.	
๑๔	พิธีมอบโล่และตราสัญลักษณ์	ไม่ใช้ งบม.	

ผลลัพธ์และตัวชี้วัด

๑. ประชาชนผู้มารับบริการได้รับการบริการที่สะดวกตามมาตรฐาน GECC
๒. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้มีการปรับเปลี่ยนแนวทางการให้บริการที่มีมาตรฐาน และสอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการมากขึ้น
๓. มีการติดตามผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดแม่ฮ่องสอน
โทร ๐ ๕๓๖๑ ๓๐๐๗
E-mail : mhs.drt.1567@gmail.com

แผนปฏิบัติการจัดทำศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

กิจกรรม/โครงการ	ต.ค. ๖๖	พ.ย. ๖๖	ธ.ค. ๖๖	ม.ค. ๖๗	ก.พ. ๖๗	มี.ค. ๖๗	เม.ย. ๖๗	พ.ค. ๖๗	มิ.ย. ๖๗	ก.ค. ๖๗	ส.ค. ๖๗	ก.ย. ๖๗	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑. ประชุมคณะทำงานและวางแผนการดำเนินงาน	↔												ขรก./จนท. ศดธ.มส.ทุกคน	
๒. ศึกษาดูงานและขอคำแนะนำหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC ใน จ.แม่ฮ่องสอน			↔										ผอ.ก.ศดธ./ อัญชลี/อภิรดี	
๓. ตรวจสอบความพร้อมของ ศดธ.มส. ตามเกณฑ์ GECC ด้านกายภาพ ๑๔ ข้อ			↔										ผอ.ก.ศดธ./ อัญชลี/อภิรดี	- แบบประเมินตนเอง ต้องผ่านเกณฑ์ทุกข้อ
๔. ปรับปรุง แก้ไข การดำเนินการของ ศดธ.มส. ที่ยังมีไม่ครบตามเกณฑ์ GECC ด้านกายภาพ	↔												ขรก./จนท. ศดธ.มส.ทุกคน	
๕. ตรวจสอบความพร้อมของ ศดธ.มส. ตามเกณฑ์ GECC ด้านคุณภาพ ๓๙ ข้อ		↔											ผอ.ก.ศดธ./ อัญชลี/อภิรดี	- เกณฑ์พื้นฐาน ๑๖ ข้อ ต้องผ่านทุกข้อ - เกณฑ์ขั้นสูง ๒๓ ข้อ ต้องผ่าน ๓๘ คะแนน
๖. ปรับปรุง แก้ไข การดำเนินการของ ศดธ.มส. ที่ยังมีไม่ครบตามเกณฑ์ GECC ด้านคุณภาพ		↔											ขรก./จนท. ศดธ.มส.ทุกคน	
๗. ประเมินการคะแนนตามเกณฑ์ GECC ด้านผลลัพธ์			↔										ผอ.ก.ศดธ./ อัญชลี/อภิรดี	- คะแนนเต็ม ๓๐ ต้องผ่าน ๑๖ คะแนน
๘. ปรับปรุง แก้ไข การดำเนินการของ ศดธ.มส. ให้สอดคล้องเกณฑ์ GECC ด้านผลลัพธ์			↔										ขรก./จนท. ศดธ.มส.ทุกคน	
๙. ทบทวน และเตรียมความพร้อมอีกครั้ง เพื่อเตรียมสมัคร GECC			↔										ขรก./จนท. ศดธ.มส.ทุกคน	

กิจกรรม/โครงการ	ต.ค. ๖๖	พ.ย. ๖๖	ธ.ค. ๖๖	ม.ค. ๖๗	ก.พ. ๖๗	มี.ค. ๖๗	เม.ย. ๖๗	พ.ค. ๖๗	มิ.ย. ๖๗	ก.ค. ๖๗	ส.ค. ๖๗	ก.ย. ๖๗	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑๐. ดำเนินการสมัคร GECC ผ่านระบบออนไลน์					↔								อัญชลี/อภิรดี/ อนุสัต์ย์	- รับสมัครช่วงเดือน ม.ค. - ก.พ. ของทุกปี
๑๑. การตรวจคัดกรองเอกสาร และ รับรองผลการตรวจคัดกรองเอกสาร						↔							กก.อก.ศูนย์ ราชการสะดวก	
๑๒. การตรวจประเมินมาตรฐาน GECC ทั่วประเทศ							↔						กก.อก.ศูนย์ ราชการสะดวก	* กรณีผ่านการคัดกรอง เอกสาร
๑๓. ประกาศและรับรองผล GECC											↔		กก.อก.ศูนย์ ราชการสะดวก	* กรณีผ่านการประเมิน
๑๔. พิธีมอบโล่และตรา GECC												↔	กก.อก.ศูนย์ ราชการสะดวก	* กรณีผ่านการประเมิน

****หมายเหตุ :** ๑. แผนอาจปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

๒. ข้อ ๑๑ - ๑๔ เป็นการดำเนินการของคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยหากผ่านการประเมินในข้อ ๑๑ ศตธ.มส. จะมีการปรับเปลี่ยนแผนในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อรองรับการดำเนินการ ในขั้นตอนอื่น ๆ ต่อไป