



คำสั่ง สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย

ที่ ๗๗/๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการในการขับเคลื่อน กำกับ ติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)
สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีได้มอบนโยบายในที่ประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ ให้ทุกกระทรวง กรมและจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง กำหนดให้มี “ศูนย์ราชการสะดวก” (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน ที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ ข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรีดังกล่าว สอดคล้องกับกฎหมายต่างๆ ดังนี้ ๑) พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้กำหนดเกี่ยวกับการจัดให้มีศูนย์บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนไว้ใน ๒ มาตรา ดังนี้ มาตรา ๗ วรรคสี่ เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่างๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาต ไว้ ณ ที่เดียวกันตามแนวทางที่ ก.พ.ร. กำหนด มาตรา ๑๔ วรรคหนึ่ง ในกรณีจำเป็นและสมควรเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้คณะรัฐมนตรีมีมติจัดตั้งศูนย์รับคำขออนุญาตเพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับคำขอตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตขึ้น ๒) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ที่สำคัญประการหนึ่งกำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อลดระยะเวลาของประชาชนในการมาติดต่อราชการโดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อส่วนราชการหลายแห่งเพื่อดำเนินการในเรื่องเดียวกันและประชาชนสามารถติดต่อสอบถามงานที่เกี่ยวข้อง ณ ที่แห่งเดียวได้ในทุกเรื่อง ดังนั้น ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้คำนึงถึงความต้องการ การอำนวยความสะดวกและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก เพื่อให้ศูนย์ราชการสะดวกมีการให้บริการที่เป็นไปตามนโยบายของนายกรัฐมนตรีและมีมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ได้กำหนดหลักเกณฑ์วิธีการในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการติดตามประเมินผลการดำเนินการเพื่อนำไปสู่การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก โดยวัตถุประสงค์ของการจัดทำเกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก คือ ๑) เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวกมีมาตรฐานเดียวกัน สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายใน การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ๒) เพื่อให้ส่วนราชการมีแนวทางที่เป็นบรรทัดฐานในการพัฒนาและยกระดับการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ๓) เพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกที่นำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุงและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับส่วนราชการเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวก โดยมีมาตรฐานระบบงานเชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน ส่งมอบบริการด้วยใจ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเข้าถึงง่าย ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการของภาครัฐ โดยมีแนวคิดเพื่อให้เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ ศูนย์ราชการสะดวกใช้หลักคิดเพื่อนำพาประชาชนในการเข้าสู่บริการภาครัฐได้อย่างสะดวก มีหลักการบริการ คือ “สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย” รูปแบบการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เป็นการบริการที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดี

/ให้แก่ราชการ

ให้แก่ราชการ โดยอาจจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวกขึ้นมาใหม่หรือพัฒนาการบริการของศูนย์บริการประชาชนที่ทุกหน่วยงานมีการจัดตั้งไว้อยู่แล้ว โดยการเพิ่มคุณลักษณะของศูนย์ราชการสะดวกในการให้ประชาชนที่ไปขอรับบริการจากรัฐได้รับความสะดวกมากขึ้น

ดังนั้น เพื่อให้การขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัยเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เกิดประโยชน์ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดแก่ผู้มารับการบริการ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการในการขับเคลื่อน กำกับ ติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีรายชื่อ ดังนี้

๑. นางสาวศุภมาศ ยิ้มเยาะ	พนักงานคุมประพฤติชำนาญการ	ประธาน
๒. นายทศพล ดำแดง	นักจิตวิทยาคลินิกชำนาญการ	กรรมการ
๓. นางสาวสิริกาญจน์ แซ่มขำ	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	กรรมการ
๔. นางสาวสมร ชำนาญจ้อย	พนักงานสถานที่	กรรมการ
๕. นางสาวอรพรรณ เดชใจทัด	พนักงานพินิจ	กรรมการ
๖. นายบัณฑิต โฉมแดง	พนักงานพินิจ	กรรมการ
๗. นายดบัสวิน ปู่ย่า	นักจัดการงานทั่วไป	กรรมการ/เลขานุการ ✓

มีหน้าที่ การขับเคลื่อน กำกับ ติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานของคณะทำงานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัยที่ปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ ดังนี้

๑. กำกับ ติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานในเกณฑ์ด้านกายภาพตามแบบประเมินตนเอง (Self Checklist) ทั้ง ๑๔ ข้อ เช่น การดำเนินการการให้บริการนอกเวลาราชการหรือตามเวลาที่สอดคล้องกับผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ เป็นต้น

๒. กำกับ ติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานในเกณฑ์เกณฑ์ด้านคุณภาพที่แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ เกณฑ์พื้นฐาน สัญลักษณ์ ๕ มี ๒๐ ข้อ และเกณฑ์ขั้นสูง สัญลักษณ์ ☺ มี ๒๐ ข้อ

๓. กำกับ ติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานในเกณฑ์ด้านผลลัพธ์

๔. กำกับ ติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานการให้บริการที่ให้ความช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการติดต่อราชการ โดยเฉพาะกลุ่มผู้รับบริการที่มาติดต่อครั้งแรก

๕. กำกับ ติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานการบริการที่สนับสนุนให้การติดต่อราชการมีความง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการขอรับบริการ เช่น การให้ข้อมูลข่าวสารของทุกหน่วยงานทั้งที่อยู่ในสังกัดเดียวกันและ/หรือต่างสังกัดได้ การประชาสัมพันธ์ ให้เข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ การสร้างแนวปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้ให้บริการมีจิตสาธารณะ/จิตบริการ การมีช่องทางการขอรับบริการที่หลากหลาย การมีแบบฟอร์มต่างๆ ที่ไม่ยุ่งยากและมากเกินไป

๖. กำกับ ติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานการบริการที่สามารถพัฒนาไปสู่การบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service: OSS) จุดเดียวได้

๗. กำกับ ติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานการให้บริการที่สามารถจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาได้

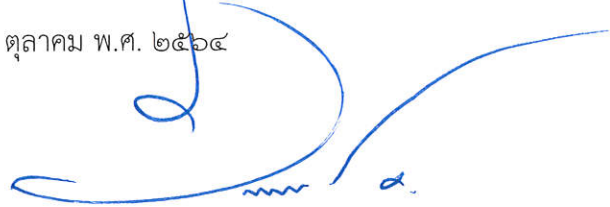
๘. กำกับ ติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานภายใต้ศูนย์บริการต่างๆ ที่หน่วยงานได้จัดตั้งไว้อยู่เดิม ควรจะพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ครอบคลุมถึงการเป็นศูนย์ราชการสะดวกด้วย โดยมีมุมมองที่สำคัญของการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ๔ ด้าน ดังนี้ ๑) ด้านสถานที่ ต้องเข้าถึงง่ายและสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ไม่สร้างภาระให้แก่ประชาชน ๒) ด้านบุคลากร ต้องมีจิตบริการ (Service Mind) การบริการมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ๓) ด้านงานที่ให้บริการต้องสนองตอบความต้องการขั้นตอนการขอรับ

บริการของประชาชนไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความง่ายต่อเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ๔) ด้านอื่นๆ ตามความเหมาะสมตามภารกิจโดยทุกๆ ด้าน ต้องมีมาตรฐานในการบริการประชาชน

อนึ่ง หน้าที่งานซึ่งไม่ได้ระบุไว้ให้เป็นหน้าที่ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดโดยเฉพาะในคำสั่งนี้ ให้ผู้อำนวยการสถานพินิจฯ สุขโขทัยพิจารณาสั่งการและมอบหมายเพิ่มเติมตามความเหมาะสมในภายหลัง

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

สั่ง ณ วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔



(นายจิระนนท์ คนหาญ)

ผู้อำนวยการสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย