



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานวิชาการ สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย โทร. ๐๕๓-๑๕๐๑๗๖-๗

ที่ นร.๐๐๐๓/ ๗๗/๕ วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุมัติโครงการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงาน
คลังจังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน คลังจังหวัดเชียงราย

ตามที่กลุ่มงานวิชาการ ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการตามเกณฑ์
การประเมินผลการดำเนินงานภายในกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ด้านที่ ๒ : การประเมิน
คุณภาพ ตัวชี้วัด : ความสำเร็จของการพัฒนาประสิทธิภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน
โดยทบทวนและวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งมีมติที่ประชุมบุคลากร
สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ครั้งที่ ๓/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ เห็นชอบให้นำผลสำรวจที่ได้
คะแนนการสำรวจต่ำสุด เรื่องความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นหาข้อมูลจาก Website
ของสำนักงานคลังจังหวัด และความชัดเจนของจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จดรอ ป้ายข้อความ พร้อมทั้ง
ข้อคิดเห็นความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการดังกล่าว จึงขอ
อนุมัติโครงการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นางนงนุช ปัญญาทิพย์)

นักวิชาการคลังชำนาญการ

(นางสาวผ่องพรรณ วรรณคำ)

นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ

อนุมัติ

(นางสุชญา การงาน)
คลังจังหวัดเชียงราย

- ๖ ก.พ. ๒๕๖๖

**โครงการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖**

๑. หลักการและเหตุผล

สืบเนื่องจากกรมบัญชีกลางได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป เพื่อให้เป็นไปตามคำรับรองการปฏิบัติราชการตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานภายในกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งกำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านที่ ๒ : การประเมินคุณภาพ ตัวชี้วัด : ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน เป็นการประเมินผลการดำเนินงานด้านการให้บริการ พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน ตามกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้สำนักงานคลังจังหวัดได้นำข้อคิดเห็นความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย จึงได้ดำเนินการทบทวนและวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อนำผลสำรวจที่ได้คะแนนการสำรวจต่ำสุดในเรื่องความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นหาข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด และความชัดเจนของจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ บ้ายข้อความ พร้อมทั้งข้อคิดเห็นความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น โดยได้จัดทำโครงการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในด้านการให้บริการและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถสืบค้นข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ

๒. เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่มาติดต่อด้วยตนเอง ณ สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

๓. กลุ่มเป้าหมาย

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

๔. ระยะเวลาในการดำเนินการ

ภายในเดือนกุมภาพันธ์ – กรกฎาคม ๒๕๖๖

๕. สถานที่ดำเนินการ

สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดเชียงราย อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

๖. วิธีการ/รูปแบบ

๑. แต่งตั้งคณะทำงานประชาสัมพันธ์สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย เพื่อจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิเช่น เว็บไซต์สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-POC) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) จุลสารประจำเดือน บอร์ดประชาสัมพันธ์ สถานีวิทยุกระจายเสียง แผ่นพับ CD แอปพลิเคชัน และระบบเทคโนโลยีเครือข่ายอื่น เช่น Facebook LINE และการอบรมและการประชุม ผ่านช่องทาง Zoom , Video Conference, Facebook Live เป็นต้น

/๒. ดำเนินการ...

๒. ดำเนินการปรับปรุงศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และห้องให้คำปรึกษา เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ
๓. สรุปและติดตามประเมินผลโครงการ
๔. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารทราบ

๗. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ

- ไม่มี -

๘. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ความร่วมมือของผู้บริหารและบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

๙. การประเมินผลโครงการ

๑. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่เป็นปัจจุบันจำแนกเป็นหมวดหมู่และง่ายต่อการสืบค้น

๒. มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารและห้องให้คำปรึกษาที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน

๑๐. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

กลุ่มงานวิชาการ สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

๑๑. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ผู้มารับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

๒. สามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว

๑๒. ผลสัมฤทธิ์ของโครงการ

๑. ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว

๒. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการมารับบริการด้วยตนเองที่สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

ลงชื่อ.....ผู้เสนอโครงการ

(นางนงนุช ปัญญาทิพย์)

นักวิชาการคลังชำนาญการ

ลงชื่อ.....ผู้เห็นชอบโครงการ

(นางสาวผ่องพรรณ วรรณคำ)

นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ

ลงชื่อ.....ผู้อนุมัติโครงการ

(นางสุชญา การงาน)

คลังจังหวัดเชียงราย