

กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

ข้อร้องเรียนในการให้บริการจะต้องได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติ ตามเวลาที่กำหนดไว้น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๑) การรายงานข้อมูลข้อร้องเรียนของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามแนวทางของคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ (PMQA Working Team) ของกรมบัญชีกลาง สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง มีการดำเนินการตามข้อกำหนดแนวทางการรายงานข้อมูลข้อร้องเรียนของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ (PMQA Working Team) ของกรมบัญชีกลาง ในกรณีที่มีข้อมูลข้อร้องเรียนของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้จัดทำรายงานข้อร้องเรียนของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งให้สำนักงานเลขานุการกรมเป็นรายเดือน หากเดือนใดไม่มีข้อมูล ไม่ต้องรายงาน ซึ่งในปีที่ผ่านมาไม่มีข้อร้องเรียน

แนวทางการรายงานข้อมูลข้อร้องเรียนของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA Working Team) หมวด ๓ โทร. ๔๗๖๐๘
ที่ กค ๐๔๐๑.๖/๐๐๐๑๒๖ วันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๓

เรื่อง ข้อมความเข้าใจแนวทางการรายงานข้อมูลข้อร้องเรียนของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการให้บริการของหน่วยงาน
เรียน ผู้อำนวยการกอง/ ศูนย์/ สถานี/ กลุ่ม/ สำนักงานเลขานุการกรม/ คลังเขต/ คลังจังหวัด

ตามที่กรมบัญชีกลางได้มีคำสั่งกรมบัญชีกลาง ที่ ก. ๑๗๑/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA Working Team) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (เอกสารแนบ ๑) โดยมีการปรับเปลี่ยนองค์ประกอบของคณะทำงานฯ ให้สอดคล้องกับการปรับปรุงโครงสร้างภายในองค์กร นั้น

ในการนี้เพื่อให้การดำเนินการรายงานข้อมูลข้อร้องเรียนของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการให้บริการของหน่วยงานเป็นไปตามแนวทางที่กำหนด จึงขอยกเลิกหนังสือคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ ที่ กค ๐๔๐๑.๖/๐๐๐๑๒๖ ลงวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๓ เรื่อง แนวทางการรายงานข้อมูลข้อร้องเรียนของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำเดือน ผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการให้บริการของหน่วยงาน (เอกสารแนบ ๒) และยกเลิกหนังสือคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ ที่ กค ๐๔๐๑.๖/๐๐๐๑๒๖ ลงวันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๒ เรื่อง ข้อมความเข้าใจแนวทางในการดำเนินการตามตัวชี้วัด ๔.๓ ร้อยละความสำเร็จของการรายงานข้อมูลข้อร้องเรียนของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำเดือน และตัวชี้วัด ๔.๔ ร้อยละความสำเร็จของการประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการให้บริการของหน่วยงาน (เอกสารแนบ ๓) และข้อมความเข้าใจแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

๑. ในกรณีที่มีข้อมูลข้อร้องเรียนของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้จัดทำรายงานข้อร้องเรียนฯ ตามแบบฟอร์มการรายงานการรับฟังความต้องการ/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (เอกสารแนบ ๔) และแบบฟอร์มการรายงานผลเรื่องร้องเรียน (เอกสารแนบ ๕) ส่งให้สำนักงานเลขานุการกรม กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ เป็นรายเดือน หากเดือนใดไม่มี ไม่ต้องรายงาน

๒. ให้หน่วยงานจัดทำประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการให้บริการของหน่วยงาน เมื่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้บริการ โดยให้ผู้รับบริการกรอกแบบแสดงความคิดเห็น (เอกสารแนบ ๖) และหน่วยงานสรุปผลประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจดังกล่าว เก็บไว้ ณ หน่วยงานทุกเดือน และให้สรุปผลการประเมินในแบบฟอร์มประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการให้บริการของหน่วยงาน ในรูปแบบ Excel File (เอกสารแนบ ๗) ส่งให้สำนักงานเลขานุการกรม กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ ภายในเดือนกันยายนของทุกปี ที่ e-mail : pubrelat@gmail.com

ทั้งนี้ หากหน่วยงานใดไม่ได้ดำเนินการ ขอให้เริ่มดำเนินการนับแต่วันที่ได้รับการหนังสือฉบับนี้
จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นายพรชัย หาญยืนยงสกุล)
หัวหน้าคณะทำงานพัฒนาคุณภาพ
การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓

๒) ข้อมูลการร้องเรียนของประชาชน เมื่อหน่วยงานของรัฐฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ปรากฏว่าในปีที่ผ่านมาไม่มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางที่กำหนด

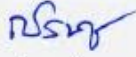
		บันทึกข้อความ	
ส่วนราชการ	สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง โทร. ๐ ๕๔๒๖ ๕๐๓๑-๒ มท. ๒๘๕๕๗		
ที่	ลป ๐๐๐๓/-	วันที่	๑ เมษายน ๒๕๖๕
เรื่อง	รายงานข้อมูลข้อร้องเรียนของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๕		

เรียน คลังจังหวัดลำปาง

ตามที่สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ได้จัดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางกายภาพและทางอิเล็กทรอนิกส์ที่กำหนด นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามกระบวนการฯ ดังกล่าว จึงขอรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ พบว่าไม่มีผู้ร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางที่กำหนด ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(ว่าที่ ร.ต (หญิง) ธีรณัฐ สีสุksam)
เจ้าหน้าที่การคลัง


(นางสุภาภรณ์ จุลละสุภา)
คลังจังหวัดลำปาง

หน่วยงานมีองค์ความรู้ที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงานอันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน

สำนักงานคลังจังหวัดลำปางยังไม่มีข้อร้องเรียนเกิดขึ้นในปีที่ผ่านมา อย่างไรก็ตามหากมีข้อร้องเรียนเกิดขึ้นสำนักงานคลังจังหวัดลำปางจะดำเนินการตามแนวทางการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนของกรมบัญชีกลาง (ตามข้อ ๒.๑๒) และสำนักงานคลังจังหวัดลำปางได้ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจ และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพราะหากผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดแล้ว ถือเป็นการลดโอกาสที่จะเกิดข้อร้องเรียนด้วยอีกทางหนึ่ง โดยสำนักงานคลังจังหวัดลำปางได้มีการดำเนินการดังนี้

๑) ทบทวนและวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในหัวข้องานให้บริการที่ได้คะแนนประเมินความพึงพอใจต่ำที่สุด ดำเนินการจัดทำโครงการพัฒนา/ปรับปรุงการบริการมีความความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น เช่น โครงการเกี่ยวกับรายงานภาวะเศรษฐกิจ และประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด โครงการประชาสัมพันธ์นโยบายของรัฐบาล การให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB corporation online) เป็นต้น

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยกรมบัญชีกลาง

ตารางที่ 90 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.70	94.00
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.93	98.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.93	98.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.93	98.60
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.94	98.80
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย	4.93	98.60
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.90	98.00
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.98	99.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.93	98.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.95	99.00
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.93	98.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.95	99.00
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.98	99.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.93	98.60
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.95	99.00
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.88	97.60
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.90	98.00
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.98	99.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.92	98.40
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จូตรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน	4.93	98.60
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.93	98.60
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.93	98.60
4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.95	99.00
5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.88	97.60
ด้านการให้บริการ	4.89	97.80
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.90	98.00
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.90	98.00
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.90	98.00
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบ้านหนึ่งคำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว	4.90	98.00
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.83	96.60
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.86	97.20
7) การประชาสัมพันธ์ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.86	97.20
8) การประชาสัมพันธ์ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น	4.88	97.60
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.93	98.60
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.95	99.00

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

● ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการ ตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส และมีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย คะแนนเฉลี่ย 4.98 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.60

2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับ ภายในกำหนดเวลา มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง และวิทยากร มีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ คะแนนเฉลี่ย 4.95 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.00

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ บ้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และมีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.60

● ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

1) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60

2) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด และความชัดเจน ถูกต้อง ความครบถ้วนในการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ เรื่องการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20

3) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ความเพียงพอของอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60

รายงานการประชุม
ข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง
ครั้งที่ ๓/๒๕๖๖
วันจันทร์ที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๖๖
เวลา ๑๖.๐๐ น.
ณ ห้องประชุมสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

ผู้เข้าร่วมประชุม

๑.นางสุภาภรณ์	จุลละสุภา	คลังจังหวัดลำปาง	ประธาน
๒.นางรัศมี	ต๋นสีไ	นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ	
๓.นางศุภามาศ	ใจเย็น	นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ	
๔.นางสาวเกศรา	ศรีสนพันธุ์	นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ	
๕.นางวรรณมา	สมศักดิ์	นักวิชาการคลังชำนาญการ	
๖.นางสาวอัมพร	เตวิชัย	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ	
๗.นางสาวชนิดา	เรืองมณี	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ	
๘.นางสาวอรรพรรณ	ทำว่อง	นักวิชาการคลังชำนาญการ	
๙.นางสาวนิลวรรณ	ทาร์กซ์	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ	
๑๐.นางชาลิณี	ลีออนคร	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	
๑๑.นางกัลย์กมล	ใจบุญ	เจ้าพนักงานการคลังชำนาญงาน	
๑๒.นางสาวธัญจิรา	บุญรักษา	เจ้าพนักงานการคลังชำนาญงาน	
๑๓.นางสาวพรทิพย์	กำลังช่วย	เจ้าพนักงานการคลังชำนาญงาน	
๑๔.นางพิรกัญญา	พิชัยกุล	นักวิชาการคลังปฏิบัติการ	
๑๕.นางสาวอัญชลี	ปิ่นสร	นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ	
๑๖.นางสาวอารีสา	ช่วยหล้า	นักวิชาการคลัง	
๑๗.นางสาวธัญญารัตน์	หล่อวิไลกุล	นักวิชาการคลัง	
๑๘.ว่าที่ ร.ต.(หญิง)ณิรนา	ลีสุขสาม	เจ้าหน้าที่การคลัง	
๑๙.นายโกเมนต์	ลีสุขสาม	พนักงานขับรถยนต์	

ผู้ไม่เข้าร่วมประชุม

๑.นางมณฤดี	ยาปะนะ	เจ้าพนักงานการคลังชำนาญงาน ลาป่วย
------------	--------	-----------------------------------

เจ้าพนักงานการคลังจังหวัดลำปาง



(นางสุภาภรณ์ จุลละสุภา)
คลังจังหวัดลำปาง

/ เริ่มประชุม.....

เริ่มประชุมเวลา : ๑๖.๐๐ น.

ระเบียบวาระที่ ๑ : เรื่องที่ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ

ประธาน : ประธานกล่าวเปิดประชุม และแจ้งว่าการประชุมครั้งนี้ เป็นการประชุมข้าราชการและเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ครั้งที่ ๓/๒๕๖๖

ระเบียบวาระที่ ๒ : เรื่องรับรองรายงานการประชุม ครั้งที่ ๒/๒๕๖๖ ได้แจ้งเวียนรายงานการประชุมให้ทราบแล้ว ไม่มีผู้ใดแก้ไขรายงานการประชุม จึงขอที่ประชุมรับรองรายงานการประชุมอีกครั้ง

มติที่ประชุม : รับรองรายงานการประชุม

ระเบียบวาระที่ ๓ : เรื่องเพื่อทราบและพิจารณา

ประธาน :

ประธานแจ้งที่ประชุมทราบเกี่ยวกับเรื่องตัวชี้วัด ตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานภายในกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ความสำเร็จของการพัฒนาประสิทธิภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ซึ่งความสำเร็จของการพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานพิจารณาจาก

ส่วนที่ ๑ โครงการพัฒนา/ปรับปรุงผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (น้ำหนักร้อยละ ๒๐) มีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

ระดับ ๑ : ทบทวนและวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ระดับ ๒ : จัดทำโครงการพัฒนา/ปรับปรุงผลสำรวจความพึงพอใจ

ระดับ ๓ : โครงการเสนอผู้บริหารระดับหน่วยงานเห็นชอบภายในเดือนเมษายน ๒๕๖๖ หากผู้บริหารเห็นชอบหลังเดือนเมษายน ๒๕๖๖ หัก ๐.๑ คะแนน/วันทำการ

ระดับ ๔ : ดำเนินการตามโครงการพัฒนา/ปรับปรุง

ระดับ ๕ : จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารระดับหน่วยงานทราบภายในเดือนกันยายน ๒๕๖๖ หากผู้บริหารทราบหลังเดือนกันยายน ๒๕๖๖ หัก ๐.๑ คะแนน/วันทำการ

ส่วนที่ ๒ ผลร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (น้ำหนักร้อยละ ๘๐)

คะแนนเสริม : หากหน่วยงานดำเนินการส่วนที่ ๑ ครบทุกขั้นตอน และมีผลร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จะได้คะแนนเพิ่ม ๐.๕ คะแนน และให้คุณเกศรา สรุปผลความพึงพอใจในที่ประชุมทราบ

วันนี้เป็นการดำเนินการตามตัวชี้วัด ส่วนที่ ๑ ระดับ ๑ : ทบทวนและวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

คุณเกศรา : รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม ผลสำรวจระดับความพึงพอใจของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จากคะแนน ๕ คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั่วประเทศซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน ๔.๗๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ ผลคะแนนประกอบด้วย ๒ ส่วน ดังนี้

/๑.๑ การให้...

๑.๑ การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๙๓ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐

๑.๒ การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ ๕ ด้าน จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๙๓ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐

รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน คลังจังหวัดลำปาง เฉลี่ยภาพรวมประเทศ มี ๕ ด้าน ดังนี้

- ๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ๔.๙๕ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๐
- ๒.ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ๔.๙๔ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๐
- ๓.ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ๔.๙๓ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐
- ๔.ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ๔.๙๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐
- ๕.ด้านการให้บริการ ๔.๘๙ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐

ความพึงพอใจของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง เป็นอันดับที่ ๓ ของประเทศ และเป็นอันดับที่ ๑ ของสำนักงานคลังจังหวัดภายในเขต ๕ ซึ่งผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้าน สรุปผลการสำรวจดังนี้

ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด ๓ อันดับแรก

- เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการ ตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส
- ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับ ภายในกำหนดเวลา มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ และวิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้
- เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติ

ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด ๓ อันดับแรก

- การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด
- การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด เพื่อสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด และความชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษา แนะนำ เรื่องการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online)
- ข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นของข้อมูลจาก Website ของสำนักงาน คลังจังหวัด ความเพียงพอของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และแอลกอฮอล์ในการให้บริการ แก่ผู้มาติดต่อ และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง

๒) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ย้อนหลัง ๕ ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๕) พบว่า ปี ๒๕๖๑-๒๕๖๓ และ ปี ๒๕๖๕ ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้นโดยด้านที่มีระดับสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการ ให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง

๓) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แบบสำรวจความพึงพอใจ ที่ได้ตอบรับ จำนวน ๔๒ ฉบับ ดังนี้

๓.๑) เพศ ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๔๒ คน เป็นเพศชาย จำนวน ๓ คน เป็นเพศหญิง จำนวน ๓๙ คน

๓.๒) อายุ ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๔๒ คน อยู่ในช่วงอายุ มากกว่า ๔๐ ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน ๒๖ คน รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๒ คน และ อยู่ในช่วงอายุ ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๔ คน

๓.๓) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๔๒ คน เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า ๒ ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน ๓๙ คน รองลงมาเป็นผู้เข้ารับบริการ ๑ ครั้ง จำนวน ๓ คน

๓.๔) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๔๒ คน มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน ๔๒ คน

๓.๕) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ลำปาง ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๔๒ คน พบว่าแนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน ๔๒ คน

๔) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

๔.๑) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบรับ จำนวน ๔๒ ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน ๕ ฉบับ โดยสามารถสรุปประเด็นการสำรวจ ดังนี้

๔.๑.๑) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน ๒ ฉบับ

- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานให้มากขึ้น
- การตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ควรอธิบายให้ชัดเจนขึ้นกว่าเดิม

๔.๑.๒) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน จำนวน ๑ ฉบับ

- ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้รวดเร็วขึ้น

๔.๑.๓) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร จำนวน ๑ ฉบับ

- ควรเพิ่มช่องทางติดต่อสื่อสารให้มากขึ้น

๔.๑.๔) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ จำนวน ๑ ฉบับ

- ควรจัดให้มีห้องระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กไว้

สำหรับการให้คำปรึกษา/แนะนำแก่ผู้รับบริการ

๔.๑.๕) ด้านการให้บริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

๔.๒) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ย้อนหลัง ๒ ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔-๒๕๖๕) พบว่าปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเท่ากับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๕ ฉบับ จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนเพิ่มขึ้น ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร มีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ประธาน : ขอรับฟังความคิดเห็น การปรับปรุง/พัฒนาประสิทธิภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อ มอบหมายผู้รับผิดชอบ จัดทำโครงการให้เป็นไปตามขั้นตอนของตัวชี้วัด ส่วนข้อเสนอแนะปรับปรุงประเมินความพึงพอใจมอบหมาย ดังนี้

/รายการที่...

รายการที่ ๔.๑.๑ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน มอบกลุ่มงานวิชาการ ในการซักซ้อมการให้บริการตอบข้อหารือ และ KM ภายในสำนักงานคลัง

รายการที่ ๔.๑.๒ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ต้องบริการให้รวดเร็วขึ้น มอบกลุ่มงานระบบการคลัง และกลุ่มงานวิชาการ กระบวนการงานการสำรวจเงินฝากคลังและกระบวนการงานอนุมัติผู้ค้าภาครัฐ

รายการที่ ๔.๑.๓ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร เพิ่มช่องทาง มอบกลุ่มงานระบบการคลัง

รายการที่ ๔.๑.๔ สถานที่เครื่องมือซึ่งให้มีห้องระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กไว้สำหรับการให้คำปรึกษา/แนะนำ มอบให้ฝ่ายพัสดุ เป็นผู้รับผิดชอบ

ทั้งนี้ ขอให้แต่ละกิจกรรม จัดทำโครงการเสนอภายในวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

คุณรัศมี : เสนอให้จัดโครงการ/กิจกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประเด็นการประเมินความพึงพอใจที่มีผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด ๓ อันดับแรก

มติที่ประชุม : ให้จัดทำโครงการปรับปรุง/พัฒนา ผลสำรวจความพึงพอใจที่มีผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด ดังนี้

๑. การนำไปใช้ประโยชน์ในงานภาวะเศรษฐกิจได้ มอบกลุ่มงานนโยบายและเศรษฐกิจจังหวัด เป็นผู้รับผิดชอบ

๒. การนำไปใช้ประโยชน์ของภาพรวมประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด มอบกลุ่มงานนโยบายและเศรษฐกิจจังหวัด เป็นผู้รับผิดชอบ

๓. การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษา แนะนำ เรื่องการจ่ายเงิน รับเงิน และการนำเงินส่งคลัง ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ KTB Corporate Online ได้อย่างชัดเจนถูกต้องและครบถ้วน มอบกลุ่มงานระบบการคลัง เป็นผู้รับผิดชอบ

๔. ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด มอบกลุ่มงานนโยบายและเศรษฐกิจจังหวัด เป็นผู้รับผิดชอบ

๕. การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค มอบกลุ่มงานนโยบายและเศรษฐกิจจังหวัด เป็นผู้รับผิดชอบ

๖. ความเพียงพอของอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ ในการให้บริการ มอบคุณณิรุข

ระเบียบวาระที่ ๔ : เรื่องอื่น ๆ

- ไม่มี

เลิกประชุมเวลา ๑๘.๐๐ น.

(ลงชื่อ).....ผู้จัดรายงานการประชุม
(นางชาลินี ลีอนคร)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(ลงชื่อ).....ผู้ตรวจรายงานการประชุม

(นางรัศมี ตุ่นสีใส)

นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ

๓๐ มกราคม ๒๕๖๖

ลำดับที่	โครงการ	มอบกลุ่มงาน
๑	การปรับปรุง/พัฒนาประสิทธิภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
	๑.๑ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	วิชาการ
	๑.๒ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ต้องบริการให้รวดเร็วขึ้น	ระบบการคลัง
	๑.๓ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร เพิ่มช่องทาง	ระบบการคลัง
	๑.๔ สถานที่เครื่องมือซึ่งให้มีห้องระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กไว้สำหรับ	ฝ่ายพัสดุ
	การให้คำปรึกษา/แนะนำ	
๒	จัดโครงการ/กิจกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การประเมินความพึงพอใจ	
	๒.๑ การนำไปใช้ประโยชน์ในงานภาวะเศรษฐกิจ	นโยบายและเศรษฐกิจจังหวัด
	๒.๒ การนำไปใช้ประโยชน์ของภาพรวมประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด	นโยบายและเศรษฐกิจจังหวัด
	๒.๓ การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษา แนะนำ เรื่องการจ่ายเงิน รับเงิน และการ	ระบบการคลัง
	นำเงินส่งคลังผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ KTB Corporate Online ได้อย่าง	
	ชัดเจนถูกต้องและครบถ้วน	
	๒.๔ ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก	นโยบายและเศรษฐกิจจังหวัด
	Website ของสำนักงานคลังจังหวัด	
	๒.๕ การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษา นโยบาย/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค	นโยบายและเศรษฐกิจจังหวัด
	๒.๖ ความเพียงพอของอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ ในการให้บริการ	คุณณีนุช

สำนักงานคลังจังหวัดลำปางดำเนินการทบทวนและวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน



๒) **สำรวจความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักงาน**
คลังคลังจังหวัดลำปาง เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้คำปรึกษา แนะนำ กฎหมาย ระเบียบ เกี่ยวกับการเงินการ
คลัง ให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากที่สุด จากผลการสำรวจความต้องการ
ดังกล่าวจึงนำมาสู่การจัดทำโครงการถ่ายทอดความรู้ให้แก่บุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัด โดยมีแผนการ
ดำเนินการตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ – กรกฎาคม ๒๕๖๖ เพื่อสร้างความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบการเงินการ
คลัง ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

สำนักงานคลังจังหวัดลำปางดำเนินการรายงานผลการสำรวจความต้องการ
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแผนการดำเนินการ





ที่ สป ๐๐๐๓/พิเศษ

วันที่ ๑

๒. จันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง การวิเคราะห์ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อนักงานคลัง
จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖.....

เรียน คลังจังหวัดลำปาง

ตามหนังสือสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ที่ สป ๐๐๐๓ว/๐๐๐๓๒ ลงวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ได้ส่งแบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แก่ส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในจังหวัดลำปาง เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่จะนำไปพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้บริการในบทบาทภารกิจของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากที่สุดไปแล้ว นั้น

บัดนี้ กลุ่มงานวิชาการ ได้นำผลการตอบแบบสำรวจ มาทำการวิเคราะห์ผลเรียบร้อยแล้ว
รายละเอียดตามเอกสารที่แนบเรียนมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

2d/3

(นางรัศมี ตุ่นสีใส)

นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ

- [illegible]

Terms

(นางสุภาภรณ์ จุลละสุภา)

คลังจังหวัดลำปาง

132

nd.

16 001 W
OCEAN

THE COMPTROLLER GENERAL'S DEPARTMENT

[illegible]

16/12/81

สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

รายงานผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

๑. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม สำนักงานคลังจังหวัดได้ทอดแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น ๒๐๐ ชุด

แบ่งเป็น - ส่วนราชการ	๘๐ ชุด	คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐
- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๗๐ ชุด	คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ผู้ค้ากับภาครัฐ/ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ)	๕๐ ชุด	คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

๒. หน่วยงานผู้รับผิดชอบ กลุ่มงานวิชาการ สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

๓. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้อัตราส่วนค่าร้อยละ และวิธีทางสถิติเบื้องต้น โดยกำหนดให้มี ๕ ตัวเลือก ให้คะแนนเต็มเท่ากับ ๕ ค่าเฉลี่ยตัวกลาง เท่ากับ ๒.๖๐ และแบ่งเขตค่าตอบของค่าเฉลี่ยตัวกลางคณิตศาสตร์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	๔.๒๐ - ๕.๐๐	อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๓.๔๐ - ๔.๑๙	อยู่ในเกณฑ์มาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๒.๖๐ - ๓.๓๙	อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๘๐ - ๒.๕๙	อยู่ในเกณฑ์น้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	๑.๐๐ - ๑.๗๙	อยู่ในเกณฑ์น้อยที่สุด

๔. ผลการประเมิน

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีผู้ตอบกลับรวมทั้งสิ้น ๑๒๖ คน จำแนกได้ดังนี้

- ๑.๑. เจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๖๒
- ๑.๒. เจ้าหน้าที่ อปท. จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗๑
- ๑.๓. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ผู้ค้ากับภาครัฐ/ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ) จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

๒. ปัจจุบันผู้ตอบแบบสอบถามดำรงตำแหน่ง

- ๒.๑. หัวหน้าส่วนราชการ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๘
- ๒.๒. ผู้อำนวยการกอง/ฝ่าย จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๓
- ๒.๓. หัวหน้าเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านการเงินการคลัง การพัสดุ จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๓
- ๒.๔. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบด้านการเงินการคลัง การพัสดุ จำนวน จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๗๙
- ๒.๕. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ผู้ค้ากับภาครัฐ/ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ) จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

ส่วนที่ ๒ : ระดับความพึงพอใจที่สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง จัดให้มีเพื่อรองรับการบริการ

ลำดับ	รายการ	$\bar{X}$	แปลผล
๑	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๔	มากที่สุด
๒	สถานที่ให้บริการ	๔.๖๓	มากที่สุด
๓	การตอบข้อหารือและให้คำปรึกษา แนะนำ	๔.๕๘	มากที่สุด
๔	ช่วงเวลาทำการ ระหว่าง ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. โดยไม่หยุดพักเที่ยง	๔.๕๖	มากที่สุด
๕	เผยแพร่กฎหมาย ระเบียบ แนวทาง หรือวิธีปฏิบัติ ผ่านช่องทาง Application line กลุ่ม Website Facebook เป็นต้น	๔.๕๓	มากที่สุด
๖	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานการให้บริการ	๔.๕๓	มากที่สุด
๗	มีเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกรองรับการให้บริการ	๔.๕๒	มากที่สุด
๘	ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการที่ท่านต้องการใช้บริการ	๔.๕๐	มากที่สุด
๙	จัดอบรม/ประชุมชี้แจง ให้กับผู้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง	๔.๓๑	มากที่สุด
๑๐	ลงพื้นที่รับฟังปัญหาและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของส่วนราชการ	๔.๐๒	มาก
เฉลี่ย		๔.๕๗	มากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ		๘๙.๔๐	

จากข้อมูลส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจที่สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง จัดให้มีเพื่อรองรับการบริการอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด เฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเฉลี่ยสูงสุด ๓ ลำดับ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เฉลี่ย ๔.๖๔ สถานที่ให้บริการ เฉลี่ย ๔.๖๓ และการตอบข้อหารือและให้คำปรึกษา แนะนำ เฉลี่ย ๔.๕๘ สำหรับการลงพื้นที่รับฟังปัญหาและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของส่วนราชการ มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด เฉลี่ย ๔.๐๒

ส่วนที่ ๓ การให้คำปรึกษา แนะนำ ด้านกฎหมาย ระเบียบ การเงินการคลัง ต้องการให้สำนักงานคลังจังหวัดปรับปรุงกระบวนการให้บริการด้านใด

ลำดับ	ความต้องการให้ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ	คน	ร้อยละ
๑	ไม่มีความต้องการให้ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ	๙๗	๗๖.๘๘
๒	ด้านการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS)	๖	๔.๗๖
๓	ด้านภาษีอากร	๖	๔.๗๖
๔	ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	๖	๔.๗๖
๕	ด้านการเบิกจ่ายเงินจากคลัง	๕	๓.๙๗
๖	ด้านบำเหน็จบำนาญ	๕	๓.๙๗
๗	ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	๑	๐.๗๙
รวม		๑๒๖	๑๐๐

จากข้อมูลส่วนที่ ๓ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๖ คน เห็นว่ากระบวนการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ด้านการให้คำปรึกษา แนะนำ ด้านกฎหมาย ระเบียบ การเงินการคลังเหมาะสม ไม่ต้องปรับปรุงสูงสุด ๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๘ และมีความต้องการให้สำนักงานคลังปรับปรุงกระบวนการให้บริการสูงสุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ด้านการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) ด้านภาษีอากร และด้านการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๖ โดยมีความคิดเห็นเพิ่มเติมดังนี้

๑. ด้านการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ดังนี้

๑.๑ ย่อยากให้มีการอบรมให้ความรู้การปฏิบัติงาน GFMS ทุกๆปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓

๑.๒ เนื่องจากมีการเปลี่ยนเป็น New GFMS Thai ซึ่งเจ้าหน้าที่/หน่วยงานผู้ให้บริการ มีทักษะและประสบการณ์ยังไม่เพียงพอ และเพื่อการปฏิบัติงานมีความถูกต้องตามข้อระเบียบ/กฎหมาย ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน เห็นควรให้เพิ่มการฝึกอบรมรูปแบบปฏิบัติการ เพื่อฝึกปฏิบัติจริงและเพิ่มองค์ความรู้ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓

๑.๓ การเพิ่ม/เปลี่ยนบัญชี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

๑.๔ ความชัดเจนในการตอบคำถาม ไม่ควรส่งระเบียบให้อ่านและตีความเอง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

๒. ด้านการบัญชีภาครัฐ ดังนี้

๒.๑ ความชัดเจนในการตอบคำถาม ไม่ควรส่งระเบียบให้อ่านและตีความเอง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

๒.๒ การตอบคำถามไม่ชัดเจน จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

๒.๓ การประเมินบัญชีเกี่ยวกับเอกสารที่แนบในระบบโดยเฉพาะเกี่ยวกับสินทรัพย์จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

๒.๔ ย่อยากให้ตรวจสอบและให้ความรู้ในการปฏิบัติที่ถูกต้องจำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

๒.๕ ต้องการให้บริการตรวจสอบงบทดลองและการบันทึกบัญชีว่าถูกต้องหรือไม่และให้แจ้งเป็นรายเดือน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

๒.๖ แนะนำการจัดทำบัญชีประจำปีจำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

๓. ด้านการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ดังนี้

๓.๑ ย่อยากให้มีการอบรม/ประชุมการจัดซื้อจัดจ้างให้มากขึ้น จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓

๓.๒ ให้เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม หรือให้คำปรึกษาได้ โดยไม่จำเป็นต้องรอผู้ที่รับผิดชอบเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

๓.๓ ย่อยากให้ทำสรุปประเด็นต่างๆ ที่ให้คำปรึกษาแนะนำเป็นคู่มือให้แก่หน่วยงาน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

๓.๔ ย่อยากให้สรุปประเด็นปัญหาที่หน่วยงานต่าง ๆ ถาม พร้อมแนวทางแก้ไข จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

๓.๕ การปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐในปัจจุบันมีข้อระเบียบ/กฎหมาย หนังสือเวียน และมาตรการ ต่างๆ ได้ประกาศใช้อย่างต่อเนื่อง เพื่อการปฏิบัติงานที่เป็นไปด้วยความถูกต้อง มีประสิทธิภาพ ตรงตามแนวทางการจัดซื้อจัดจ้างให้กำหนด/ประกาศใช้ และลดความเสี่ยงในการร้องเรียน/อุทธรณ์ และข้อสังเกตหรือ การตรวจสอบของหน่วยงาน ผู้ตรวจสอบต่าง ๆ เสนอให้มีการอัปเดต ชี้แจง อธิบายเพิ่มเติม หรือประชาสัมพันธ์ ข้อระเบียบ/กฎหมายต่างๆที่เกี่ยวข้อง ผ่านช่องทางหรือแพลตฟอร์มต่างๆ ที่หน่วยงานภาครัฐ/ผู้ประกอบการ เข้าถึงได้ง่าย เพื่อการรับสารหรือข้อมูลที่เป็นทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้ผู้สื่อสารควรมีความรู้ ความชำนาญ มีความพร้อม เรียบเรียงข้อมูลก่อนการนำเสนอเพื่อลดข้อขัดแย้งและเกิดความสับสนในระหว่างการถ่ายทอดข้อความรู้ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

๔. ด้านการเบิกจ่ายเงินจากคลัง ดังนี้

๔.๑ ความชัดเจนในการตอบคำถาม ไม่ควรส่งระเบียบให้อ่านและตีความเอง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐

๔.๒ ย่อยากให้อบรมให้ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานกฎหมาย ระเบียบต่างๆ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐

๕.๓ แนะนำการเบิกจ่ายที่ถูกต้อง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐

๕. ด้านบำเหน็จบำนาญ ดังนี้

๕.๑ ขอเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาเรื่องดังกล่าวหลายๆ ท่าน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐

๕.๒ ยอยากให้ลงสรุปคำถามเกี่ยวกับการเข้าระบบบำเหน็จบำนาญและสวัสดิการรักษายาบาล (Digital Pension) แจ้งเวียนในไลน์ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐

๕.๓ ยอยากให้เผยแพร่ความรู้แก่ผู้รับบำเหน็จบำนาญ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐

๕.๔ การใช้ระบบบำเหน็จบำนาญและสวัสดิการรักษายาบาล Digital pension จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐

๕.๕ ให้ความรู้การคำนวณ การวางแผนเกษียณ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐

๖. ด้านคำตอบแทนและสวัสดิการ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑ คน มีความประสงค์ให้สำนักงาน คลังจังหวัดลำปาง อบรมระเบียบการเดินทางไปราชการและวิธีการที่ปฏิบัติให้ถูกต้อง
ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะการปรับปรุงกระบวนการให้บริการเพิ่มเติม

๑. ยอยากใหจัดอบรมการเข้าระบบบำเหน็จบำนาญและสวัสดิการรักษายาบาล เนื่องจากมีเมนู จำนวนมาก คู่มืออ่านเข้าใจยาก

๒. เจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ การปฏิบัติงานด้านการเงิน การบัญชี การจัดซื้อจัดจ้าง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

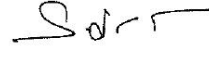
๓. หน่วยงาน ได้โทรศัพท์ปรึกษากับสำนักงานคลังเกี่ยวกับระเบียบพัสดุ, GFNIS, ระบบ e-gp และ ปัญหาต่างๆ ที่พบซึ่งสำนักงานคลังจังหวัดได้ให้คำปรึกษาที่ดี และแก้ไขปัญหาได้ทุกเรื่องที่ปรึกษา หน่วยงาน ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่ง



(นางวรรณ สมศักดิ์)

นักวิชาการคลังชำนาญการ

ผู้วิเคราะห์ผลการสำรวจฯ



(นางรัชนี ดุ่นสีไล)

นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ

ผู้ตรวจผลการวิเคราะห์ฯ

บันทึกช่วยจำ
การประชุมเพื่อพิจารณาผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
เมื่อวันจันทร์ที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๕
ณ ห้องประชุมสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

ผู้มาประชุม

๑. นางสาวภาณุ	จุลละสุภา	คลังจังหวัดลำปาง
๒. นางรัศมี	ตุนสีโส	นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ
๓. นางสาวมาศ	ใจเย็น	นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ
๔. นางวรรณ	สมศักดิ์	นักวิชาการคลังชำนาญการ
๕. นางสาวอัมพร	เดวีชัย	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
๖. นางสาวอรรณพ	ทำว่อง	นักวิชาการคลังชำนาญการ
๗. นางกัลยกุล	ใจบุญ	เจ้าพนักงานการคลังชำนาญการ

เริ่มประชุมเวลา ๑๑.๐๐ น.

ประธานที่ประชุมกล่าวเปิดประชุมและได้ดำเนินการประชุมสรุปได้ ดังนี้

ตามที่กลุ่มงานวิชาการ ได้รับมอบหมายให้เป็นเจ้าภาพในการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และทำการวิเคราะห์ผลการสำรวจฯ พร้อมนำเข้าสู่ที่ประชุมเพื่อนำมาออกแบบการให้บริการ เพื่อให้ตอบสนองกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น โดยกลุ่มงานวิชาการได้ทำการวิเคราะห์ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง เรียบร้อยแล้ว (ตามบันทึกที่ สป ๐๐๐๓/พิเศษ ลงวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๕) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. สำนักงานคลังจังหวัดได้ทำการหอดแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น ๒๐๐ ชุด ครอบคลุมส่วนราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้มีส่วนเสีย (ผู้ค้ากับภาครัฐ/ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ) โดยมีผู้ตอบกลับรวมทั้งสิ้น ๑๒๖ คน จำแนกได้ดังนี้

- เจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๖๒
- เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗๑
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ผู้ค้ากับภาครัฐ/ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ) จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

๒. ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด เฉลี่ย ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเฉลี่ยสูงสุด ๓ ลำดับ อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เฉลี่ย ๔.๖๔ สถานที่ให้บริการ เฉลี่ย ๔.๖๓ และการตอบข้อหารือและให้คำปรึกษา แนะนำ เฉลี่ย ๔.๕๘ พบว่าการลงพื้นที่รับฟังปัญหาและแก้ไข้ปัญหาในการปฏิบัติงานของส่วนราชการ มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด เฉลี่ย ๔.๐๒ แต่ยังคงอยู่ในเกณฑ์มาก รายละเอียดดังนี้

ลำดับ	รายการ	$\bar{X}$	แปลผล
๑	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๔	มากที่สุด
๒	สถานที่ให้บริการ	๔.๖๓	มากที่สุด
๓	การตอบข้อหารือและให้คำปรึกษา แนะนำ	๔.๕๘	มากที่สุด
๔	ช่วงเวลาทำการ ระหว่าง ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. โดยไม่หยุดพักเที่ยง	๔.๕๖	มากที่สุด
๕	เผยแพร่กฎหมาย ระเบียบ แนวทาง หรือวิธีปฏิบัติ ผ่านช่องทาง Application line กลุ่ม Website Facebook เป็นต้น	๔.๕๓	มากที่สุด
๖	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้บริการ	๔.๕๓	มากที่สุด
๗	มีเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกรองรับการให้บริการ	๔.๕๒	มากที่สุด
๘	ความยากง่ายในการเข้าถึงจุดบริการที่ท่านต้องการใช้บริการ	๔.๔๐	มากที่สุด
๙	จัดอบรม/ประชุมชี้แจง ให้กับผู้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง	๔.๓๑	มากที่สุด
๑๐	ลงพื้นที่รับฟังปัญหาและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของส่วนราชการ	๔.๐๒	มาก
เฉลี่ย		๔.๔๗	มากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ		๘๙.๔๐	

๓. ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๖ คน เห็นว่ากระบวนการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ด้านการให้คำปรึกษา แนะนำ ด้านกฎหมาย ระเบียบ การเงินการคลังเหมาะสม ไม่ต้องปรับปรุงสูงสุด ๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๙๘ และมีความต้องการให้สำนักงานคลังปรับปรุงกระบวนการให้บริการสูงสุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ด้านการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ด้านบัญชีภาครัฐและด้านการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๖ โดยมีความคิดเห็นเพิ่มเติมและที่ประชุมได้เสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ ดังนี้

ความคิดเห็นเพิ่มเติม	แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ
๑. ด้านการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ดังนี้ อยากให้มีการอบรมให้ความรู้การปฏิบัติงาน GFMS ทุกๆปี /เจ้าหน้าที่มีการโยกย้าย มีทักษะประสบการณ์ยังไม่เพียงพอ และความชัดเจนในการตอบคำถาม ไม่ควรส่งระเบียบให้อ่านและตีความเอง	๑. การลงพื้นที่ให้คำปรึกษาแนะนำด้านการเร่งรัดเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ควบคู่กับการให้คำปรึกษา แนะนำ การปฏิบัติงานในระบบ GFMS ๒. จัดโครงการให้ความรู้ด้านการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ๓. เผยแพร่ e-book สรุปข้อหารือ ด้าน GFMS ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของส่วนราชการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ๔. นำคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง กระบวนการให้บริการคำปรึกษาสำนักงานคลังจังหวัด ถ่ายทอดให้แก่บุคลากรในหน่วยงานภายใต้แผนการถ่ายทอดความรู้ ประจำปี

ความคิดเห็นเพิ่มเติม	แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ
	๕. จัดทำแผนและดำเนินการตามแผนการถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคลากรภายในหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
๒. ด้านการบัญชาการรัฐ ดังนี้ ความชัดเจนในการตอบคำถาม ไม่ควรส่งระเบียบให้อ่านและตีความเอง / การตอบคำถามไม่ชัดเจน / อยากให้ความรู้ในการปฏิบัติที่ถูกต้องเกี่ยวกับการประเมินบัญชีและการจัดทำบัญชีประจำปี	๑. นำคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง กระบวนการให้บริการคำปรึกษาสำนักงานคลังจังหวัด ถ่ายทอดให้แก่บุคลากรในหน่วยงานภายใต้แผนการถ่ายทอดความรู้ฯ ประจำปี ๒. การลงพื้นที่ให้คำปรึกษาแนะนำด้านการเร่งรัดเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ควบคู่กับการให้คำปรึกษา แนะนำ การปฏิบัติงานในระบบ GFMS ๓. จัดโครงการให้ความรู้ด้านการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ๔. เผยแพร่ e-book สรุปข้อหารือ ด้าน GFMS ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของส่วนราชการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ๕. จัดทำแผนและดำเนินการตามแผนการถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคลากรภายในหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
๓. ด้านการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ดังนี้ ขอให้เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม หรือให้คำปรึกษาได้ โดยไม่จำเป็นต้องรอผู้ที่รับผิดชอบเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ / อยากให้สรุปประเด็นปัญหาที่หน่วยงานต่าง ๆ พร้อมแนวทางแก้ไข	๑. เผยแพร่ e-book FAQ การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของส่วนราชการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ๒. การลงพื้นที่ให้คำปรึกษาแนะนำด้านการเร่งรัดเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ควบคู่กับการให้คำปรึกษา แนะนำ การปฏิบัติงานในระบบ GFMS ๓. นำคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง กระบวนการให้บริการคำปรึกษาสำนักงานคลังจังหวัด ถ่ายทอดให้แก่บุคลากรในหน่วยงานภายใต้แผนการถ่ายทอดความรู้ฯ ประจำปี ๔. จัดทำแผนและดำเนินการตามแผนการถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคลากรภายในหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
๔. ด้านการเบิกจ่ายเงินจากคลัง ดังนี้ ความชัดเจนในการตอบคำถาม ไม่ควรส่งระเบียบให้อ่านและตีความเอง/อยากให้อบรมให้	๑. การลงพื้นที่ให้คำปรึกษาแนะนำด้านการเร่งรัดเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ควบคู่กับการให้คำปรึกษา แนะนำ การปฏิบัติงานในระบบ GFMS

ความคิดเห็นเพิ่มเติม	แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ
ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ/ แนะนำการเบิกจ่ายที่ถูกต้อง	๒. จัดโครงการให้ความรู้ด้านการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) ๓. เผยแพร่ e-book สรุปข้อหาหรือ ด้าน GFMIS ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของส่วนราชการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ๔. นำคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง กระบวนการให้บริการคำปรึกษาสำนักงานคลังจังหวัด ถ่ายทอดให้แก่บุคลากรในหน่วยงานภายใต้แผนการถ่ายทอดความรู้ ประจำปี ๕. จัดทำแผนและดำเนินการตามแผนการถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคลากรภายในหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
๕. ด้านบำเหน็จบำนาญ ดังนี้ อยากให้เผยแพร่ความรู้แก่ผู้รับบำเหน็จบำนาญขอเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา /อยากให้อบรมให้ความรู้ความเข้าใจการใช้งานระบบบำเหน็จบำนาญ และสวัสดิการรักษายาบาล Digital pension การให้ความรู้การคำนวณ การวางแผนเกษียณ	๑. โครงการตรวจสอบสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลของผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญของส่วนราชการในจังหวัดลำปาง ๒. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการขอรับบำเหน็จบำนาญและสิทธิประโยชน์เกี่ยวกับ ก่อผล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ๓. จัดทำแผนและดำเนินการตามแผนการถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคลากรภายในหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ดังนั้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง จึงเห็นควรให้มีการกำหนดกิจกรรมการดำเนินงาน โดยเฉพาะต้องการให้ปรับปรุง ด้านการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) ด้านการบัญชีภาครัฐ ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ด้านการเบิกจ่ายเงิน ด้านบำเหน็จบำนาญ และการลงพื้นที่รับฟังปัญหาและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของส่วนราชการ เห็นควรมีกิจกรรมการดำเนินงาน ดังนั้น สำนักงานคลังจังหวัด จึงกำหนดกิจกรรมและมอบหมายกลุ่มงานรับผิดชอบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการให้บริการ จำนวน ๘ กิจกรรม ดังนี้

กิจกรรมที่ ๑ การลงพื้นที่ให้คำปรึกษาแนะนำด้านการเร่งรัดเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ควบคู่กับการให้คำปรึกษา แนะนำ การปฏิบัติงานในระบบ GFMIS : มอบหมาย กลุ่มงานระบบการเงินการคลัง

กิจกรรมที่ ๒ จัดโครงการให้ความรู้ด้านการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) : มอบหมาย กลุ่มงานระบบการเงินการคลัง

กิจกรรมที่ ๓ โครงการตรวจสอบสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลของผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญของส่วนราชการในจังหวัดลำปาง : มอบหมาย กลุ่มงานวิชาการ

กิจกรรมที่ ๔ โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการขอรับบำเหน็จบำนาญและสิทธิประโยชน์เกี่ยวกับ ก่อผล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ : มอบหมาย กลุ่มงานวิชาการ

กิจกรรมที่ ๕ เผยแพร่ e-book สรุปข้อหารือด้าน GFMS ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของส่วนราชการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน : มอบหมาย กลุ่มงานระบบการเงินการคลัง

กิจกรรมที่ ๖ เผยแพร่ e-book FAQ การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของส่วนราชการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ : มอบหมาย กลุ่มงานวิชาการ

กิจกรรมที่ ๗ นำคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง กระบวนการให้บริการคำปรึกษาสำนักงานคลังจังหวัด ถ่ายทอดให้แก่บุคลากรในหน่วยงานภายใต้แผนการถ่ายทอดความรู้ ประจำปี : มอบหมาย กลุ่มงานวิชาการ

กิจกรรมที่ ๘ จัดทำแผนและดำเนินการตามแผนการถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคลากรภายในหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖: มอบหมาย กลุ่มงานวิชาการ

มติที่ประชุม เห็นชอบ

ปิดประชุม เวลา ๑๒.๐๐ น.

(ลงชื่อ).....ผู้บันทึก
(นางวรรณฯ สมศักดิ์)
นักวิชาการคลังชำนาญการ

**โครงการพัฒนา/ปรับปรุงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานและด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖**

๑. หลักการและเหตุผล

ตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานภายในกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เป้าประสงค์ ๒ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ความสำเร็จของการพัฒนาประสิทธิภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ส่วนที่ ๑ โครงการพัฒนา/ปรับปรุงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

ระดับ ๑ ทบทวนและวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ระดับ ๒ จัดทำโครงการพัฒนา/ปรับปรุงผลการสำรวจความพึงพอใจ

ระดับ ๓ โครงการเสนอผู้บริหารระดับหน่วยงานเห็นชอบภายในเดือนเมษายน ๒๕๖๖

ระดับ ๔ ดำเนินการตามโครงการพัฒนา/ปรับปรุง

ระดับ ๕ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารระดับหน่วยงานทราบภายในเดือนกันยายน ๒๕๖๖

สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ได้มีการประชุมทบทวนและวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๖๖ พบว่ามีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงานในการให้บริการ โดยกลุ่มงานวิชาการ ได้รับมอบหมายให้จัดทำโครงการพัฒนา/ปรับปรุงผลการสำรวจความพึงพอใจ ๒ กิจกรรม ดังนี้

กิจกรรมที่ ๑ การถ่ายทอดความรู้ให้แก่บุคลากรภายในสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง (Knowledge Management : KM) เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบด้านการเงินการคลังของบุคลากรอย่างถูกต้อง เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น

กิจกรรมที่ ๒ การปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ในสำนักงานคลังจังหวัดจำนวน ๒ คู่มือ คือ

๑. คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

๒. คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การฝึกอบรม/สัมมนา

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง มีความรู้ความเข้าใจกฎหมาย ระเบียบการเงินการคลังอย่างถูกต้องและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน สามารถตอบข้อหารือแก่ผู้รับบริการได้ถูกต้อง ชัดเจน

๓. หัวข้อวิชา และขอบเขต/เนื้อหาวิชา

๑. กฎหมายระเบียบการเงินการคลัง อย่างน้อย ๖ ชุดวิชา

๒. คู่มือการปฏิบัติงานอย่างน้อย ๒ เรื่อง

๔. กลุ่มเป้าหมาย

เจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง จำนวน ๑๙ คน

๕. ระยะเวลาในการดำเนินการ

ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๖. สถานที่ดำเนินการ

สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

๗. วิธีการ/รูปแบบ

การบรรยาย

๘. วิทยากร

วิทยากรจากสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

๙. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ

ไม่มี

๑๐. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

๑๐.๑ ผู้บริหารให้การสนับสนุน

๑๐.๒ ความพร้อมด้านวิทยากร

๑๑. การประเมินผลโครงการ

ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจ และมีความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบได้อย่างถูกต้อง เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

๑๒. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

กลุ่มงานวิชาการ สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

๑๓. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ กฎหมาย ระเบียบการเงินการคลังได้อย่างถูกต้อง สามารถนำความรู้ที่ได้รับ ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

๒. เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ระหว่างบุคลากรภายในหน่วยงาน

(นางวรรณฯ สมศักดิ์)

ตำแหน่ง นักวิชาการคลังชำนาญการ

ตำแหน่ง คลังจังหวัดลำปาง

**โครงการพัฒนา/ปรับปรุงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานและด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖**

๑. หลักการและเหตุผล

ตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานภายในกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เป้าประสงค์ ๒ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ความสำเร็จของการพัฒนาประสิทธิภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ส่วนที่ ๑ โครงการพัฒนา/ปรับปรุงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

ระดับ ๑ ทบทวนและวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ระดับ ๒ จัดทำโครงการพัฒนา/ปรับปรุงผลการสำรวจความพึงพอใจ

ระดับ ๓ โครงการเสนอผู้บริหารระดับหน่วยงานเห็นชอบ

ระดับ ๔ ดำเนินการตามโครงการพัฒนา/ปรับปรุง

ระดับ ๕ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารระดับหน่วยงานทราบภายในเดือน กันยายน ๒๕๖๖

สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ได้มีการประชุมทบทวนและวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๖๖ พบว่ามีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงานในการให้บริการ โดยกลุ่มงานระบบการคลัง ได้รับมอบหมายให้จัดทำโครงการพัฒนา/ปรับปรุงผลการสำรวจความพึงพอใจ ๓ กิจกรรม ดังนี้

กิจกรรมที่ ๑ โครงการฝึกอบรมการสอนพิเศษแบบออนไลน์หลักสูตร Lampang Exclusive Training For NEW GFMS Thai ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อตอบสนองการประชาสัมพันธ์ให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) เป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจระบบรับและนำส่ง หัวข้อการจัดเก็บเงินรายได้ และระบบบัญชีแยกประเภททั่วไปหัวข้อการล้างลูกหนี้เงินยืม หัวข้อเบิกเกินส่งคืนเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ อย่างถูกต้อง เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนกลางจังหวัดลำปางผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น

กิจกรรมที่ ๒ การส่งแบบยืนยันรายงานการขอเบิกเงินจากคลัง ในระบบ New GFMS Thai และรายงานสรุปรายการเบิกจ่ายของหน่วยงาน ผ่านช่องทาง Google Drive เพื่อเป็นการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้รวดเร็วขึ้น ด้านการรับเอกสารการแบบยืนยันรายงานการขอเบิกเงินจากคลังในระบบ New GFMS Thai และรายงานสรุปรายการเบิกจ่ายของหน่วยงาน ผ่านช่องทาง Google Drive เพิ่มความสะดวก ลดค่าใช้จ่ายการจัดทำเอกสาร และลดค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสาร ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนกลางจังหวัดลำปางผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น

กิจกรรมที่ ๓ เปิดช่องทางการติดต่อสื่อสารผ่าน LINE Official Account Manager สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง เป็นการปรับปรุงด้านเครื่องมือในการให้บริการ ที่อำนวยความสะดวกบริการให้คำปรึกษา/ภารกิจของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง / วันและเวลาทำการจะปรากฏช่องทางการให้บริการให้คำปรึกษาแนะนำตอบข้อหารือ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนกลางจังหวัดลำปางผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้ผู้รับผิดชอบปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ New GFMS Thai ของส่วนราชการจังหวัดลำปาง เฉพาะกลุ่มที่มีปัญหาเฉพาะด้านการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online)

๒.๒ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนกลางจังหวัดลำปางสามารถดำเนินการเกี่ยวกับระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ New GFMS Thai ได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง ลดข้อผิดพลาดในการดำเนินงาน

๒.๓ เพื่อให้ผู้เข้าประชุมและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคลังจังหวัดลำปางมีความสัมพันธ์อันดี และสร้างเครือข่ายในการปฏิบัติงานร่วมกัน และสามารถปฏิบัติงานด้านระบบ New GFMS Thai ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

๒.๔ เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานในระบบ New GFMS Thai และรับทราบ ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานของเฉพาะกลุ่มที่มีปัญหาเฉพาะด้าน

๒.๕ เพื่อให้ผู้รับบริการส่วนราชการมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น จากการปรับปรุงขั้นการให้บริการ ให้รวดเร็วขึ้น เพิ่มความสะดวกขึ้น ลดค่าใช้จ่ายการจัดทำเอกสาร และลดค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสารการส่งแบบ ยืนยันรายงานการขอเบิกเงินจากคลัง ในระบบ New GFMS Thai และรายงานสรุปรายการเบิกจ่ายของหน่วยงาน ผ่านช่องทาง Google Drive

๒.๖ เพื่อให้ผู้รับบริการส่วนราชการมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น จากการปรับปรุงด้านเครื่องมือในการให้บริการ ที่อำนวยความสะดวกบริการให้คำปรึกษา / ภารกิจของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง / วันและเวลาทำการจะปรากฏช่องทาง LINE Official Account Manager การให้บริการให้คำปรึกษาแนะนำตอบข้อหารือ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๓. หัวข้อวิชา และขอบเขต/เนื้อหาวิชา

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานและด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ดังนี้

๓.๑ การปฏิบัติงานในระบบ New GFMS Thai

๓.๒ ขั้นตอนการส่งแบบยืนยันรายงานการขอเบิกเงินจากคลัง ในระบบ New GFMS Thai และ รายงานสรุปรายการเบิกจ่ายของหน่วยงาน ผ่านช่องทาง Google Drive สะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอน ลดค่าใช้จ่าย การดำเนินงาน และการส่งเอกสารให้สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

๓.๓ ขั้นตอนการติดต่อสื่อสารผ่าน LINE Official Account Manager สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง สะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอน ลดค่าใช้จ่าย การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

๔. วัตถุประสงค์ของแต่ละหัวข้อวิชา

๔.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนกลางจังหวัดลำปางมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในระบบ New GFMS Thai เฉพาะกลุ่มที่มีปัญหาเฉพาะด้านการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online)

๔.๒ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนกลางจังหวัดลำปางมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นจากการปรับปรุงขั้นการให้บริการการรับแบบยืนยันรายงานการขอเบิกเงินจากคลังในระบบ New GFMS Thai และรายงานสรุปรายการเบิกจ่ายของหน่วยงานจังหวัดลำปาง

/๔.๓ เพื่อให้เจ้าหน้าที่...

๔.๓ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนกลางจังหวัดลำปางมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นจากการปรับปรุงด้านเครื่องมือในการให้บริการ ที่อำนวยความสะดวกบริการให้คำปรึกษา / ภารกิจของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง / วันและเวลาทำการจะปรากฏช่องทาง LINE Official Account Manager การให้บริการให้คำปรึกษาแนะนำตอบข้อหารือ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๕. กลุ่มเป้าหมาย

กิจกรรมที่ ๑ เจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการจังหวัดลำปาง จำนวน ๗๐ คน

กิจกรรมที่ ๒ เจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการจังหวัดลำปาง จำนวน ๑๒๖ คน

กิจกรรมที่ ๓ เจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการจังหวัดลำปาง จำนวน ๑๒๖ คน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดลำปาง จำนวน ๔๘ คน
ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป

๖. ระยะเวลาในการดำเนินการ

เดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม ๒๕๖๖ ถึงประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๗. สถานที่ดำเนินการ

สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

๘. วิธีการ/รูปแบบ

กิจกรรมที่ ๑ การบรรยายอบรมออนไลน์พิเศษ ผ่าน Facebook Live

กิจกรรมที่ ๒ จัดทำคลิปวิดีโอแนะนำการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการผ่านช่องทาง Google Drive

กิจกรรมที่ ๓ จัดทำคลิปวิดีโอแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารผ่าน LINE Official Account Manager

๙. วิทยากร

วิทยากรจากสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

๑๐. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ

ไม่มี

๑๑. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

๑๐.๑ ผู้บริหารให้การสนับสนุน

๑๐.๒ ความพร้อมด้านวิทยากร

๑๐.๓ ความพร้อมด้านเทคโนโลยีของหน่วยงาน

๑๒. การประเมินผลโครงการ

กิจกรรมที่ ๑ ผู้เข้าเข้าร่วมโครงการ/ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และมีความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบได้อย่างถูกต้อง เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

กิจกรรมที่ ๒ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และมีความรู้ความเข้าใจในปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการผ่านช่องทาง Google Drive

กิจกรรมที่ ๓ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และมีความรู้ความเข้าใจในช่องทางการติดต่อสื่อสารผ่าน LINE Official Account Manager

๑๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

กลุ่มงานระบบการคลัง สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

๑๔. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑๔.๑ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านระบบ New GFMS Thai ของราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนกลางในจังหวัดลำปาง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในระบบ New GFMS Thai ระบบบัญชีแยกประเภททั่วไปหัวข้อการล้างลูกหนี้เงินยืม และหัวข้อเบิกเกินส่งคืนเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ

๑๔.๒ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านระบบ New GFMS Thai ของราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนกลางในจังหวัดลำปาง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในระบบ New GFMS Thai การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการระบบรับและนำส่ง

๑๔.๓ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านระบบ New GFMS Thai ของราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนกลางจังหวัดลำปางสามารถดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลในแต่ละระบบย่อยของระบบ New GFMS Thai ถูกต้องครบถ้วน ลดข้อผิดพลาดในการดำเนินงานของหน่วยงาน ทำให้งบการเงินภาพรวมจากระบบของจังหวัดลำปางที่น่าเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดลำปาง มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ

๑๔.๔ สร้างความสัมพันธ์อันดี และสร้างเครือข่ายในการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนกลางในจังหวัดลำปางกับสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

๑๔.๕ เจ้าหน้าที่ของราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนกลางในจังหวัดลำปาง ที่จัดส่งแบบยืนยันรายงานการขอเบิกเงินจากคลัง ในระบบ New GFMS Thai และรายงานสรุปรายการเบิกจ่ายของหน่วยงานให้สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง เพิ่มความสะดวก ลดค่าใช้จ่ายจัดทำ และลดค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสาร

๑๔.๖ สำนักงานคลังจังหวัดลำปางได้รับทราบปัญหาการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังภาครัฐ นำไปเป็นแนวทางการแก้ไข ให้เกิดประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอน ลดค่าใช้จ่าย ของการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

๑๕. ผลสัมฤทธิ์ของโครงการ

๑๕.๑ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนกลางจังหวัดลำปางฐานะผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น และมีความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานระบบ New GFMS Thai ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ลดปัญหาข้อผิดพลาดในระบบ

๑๕.๒ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนกลางจังหวัดลำปาง ฐานะผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น และมีความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และมีความรู้ความเข้าใจในปรับปรุงขั้นการให้บริการผ่านช่องทาง Google Drive

๑๕.๓ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนกลางจังหวัดลำปาง และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดลำปาง ฐานะผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น และมีความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการที่อำนวยความสะดวกบริการให้คำปรึกษา / ภารกิจของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง / วันและเวลาทำการจะปรากฏช่องทาง LINE Official Account Manager การให้บริการให้คำปรึกษาแนะนำตอบข้อหารือ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๑๖. ยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับโครงการ

ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี	ยุทธศาสตร์กระทรวงการคลัง ๒๐ ปี	ยุทธศาสตร์กรมบัญชีกลาง ๒๐ ปี
☐ ความมั่นคง	☒ การเสริมสร้างความมั่นคงทางการคลัง	
☐ การสร้างความสามารถในการแข่งขัน	☐ การสนับสนุนศักยภาพและความสามารถในการแข่งขัน	☐ การเป็นกลไกกำกับการเงินการคลังเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจ
☒ การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน	☐ การพัฒนาศักยภาพบุคลากรกระทรวงการคลัง	☒ การเป็นกลไกจัดระบบบริหารการเงินการคลังเพื่อให้บริการที่เป็นเลิศ
☐ การสร้างโอกาส ความเสมอภาค และเท่าเทียมกันทางสังคม	☐ การลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม	
☐ การสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	☐ การคลังการเงินเพื่อสิ่งแวดล้อม	
☐ การปรับสมดุลและพัฒนาาระบบบริหารจัดการภาครัฐ	☐ การเป็นองค์กรต้นแบบในการบริหารงานอย่างมีธรรมาภิบาลและโปร่งใส	☒ การเสริมสร้างความเข้มแข็งองค์กรด้วยระบบดิจิทัล

(ลงชื่อ).....ผู้เขียนโครงการ

(นางสาวชนิดา เรืองมณี)

นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ

(ลงชื่อ).....ผู้เสนอโครงการ

(นางรัศมี ดุ่นสีใส)

ตำแหน่ง นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ

ผู้อำนวยการกลุ่มงานระบบการคลัง

(ลงชื่อ).....ผู้อนุมัติโครงการ

(นางสุภาภรณ์ จุลละสุภา)

ตำแหน่ง คลังจังหวัดลำปาง

สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง
โครงการ การพัฒนาพัฒนา/ปรับปรุงผลสำรวจความพึงพอใจ ด้านการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการคลัง
จังหวัดและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑. หลักการและเหตุผล

ตามรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๙๓ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการ หัวข้อ รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และโครงการคละครั้ง เป็นต้น มีผลคะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐ ๙๗.๖๐ และ ๙๗.๖๐ ตามลำดับ ซึ่งเป็นผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด ๓ อันดับแรก

กลุ่มงานนโยบายและเศรษฐกิจจังหวัด ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบตัวชี้วัดเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานภายในกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตัวชี้วัด ๒.๑ ความสำเร็จของการพัฒนาประสิทธิภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ในฐานะที่เป็นผู้รับผิดชอบในการเสนอข้อมูลเศรษฐกิจจังหวัด ให้แก่ผู้บริหารในระดับจังหวัด ที่จะต้องติดตามการฟื้นตัวของเศรษฐกิจไทย/จังหวัดอย่างใกล้ชิด และจำเป็นต้องพัฒนาเครื่องชี้ภาวะเศรษฐกิจรายเดือนที่มีอยู่เดิม ให้สามารถประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด และวิเคราะห์ผลกระทบของปัจจัยภายนอกต่าง ๆ ที่มีต่อเศรษฐกิจจังหวัดได้อย่างถูกต้องและแม่นยำมากขึ้น ตลอดจนสามารถสร้างความเชื่อมั่นทางเศรษฐกิจให้แก่ประชาชน นักลงทุนทั้งระดับจังหวัด ระดับประเทศ พร้อมทั้งให้บริการและสนับสนุนประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ ทั้งรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด รายงานดัชนีชี้ภาวะเศรษฐกิจจังหวัด โดยใช้แบบสอบถามสำนักงานคลังจังหวัดด้านเศรษฐกิจ รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด และโครงการงานนโยบายต่างๆ ของรัฐบาล/กระทรวงการคลัง ให้ผู้รับบริการสามารถรับทราบได้อย่างทั่วถึง จึงได้จัดทำโครงการ “การพัฒนา/ปรับปรุงผลสำรวจความพึงพอใจ ด้านการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการคลังจังหวัดและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖” ขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสร้างความเข้าใจและประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ เข้าถึงข้อมูลรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด รายงานดัชนีชี้ภาวะเศรษฐกิจจังหวัด โดยใช้แบบสอบถามสำนักงานคลังจังหวัดด้านเศรษฐกิจ รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด และดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

๒. เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประเมินผลสำรวจความพึงพอใจด้านนโยบายและเศรษฐกิจของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพิ่มมากขึ้น

/๓. กลุ่มเป้าหมาย...

๓. กลุ่มเป้าหมาย

- ๓.๑ ผู้รับบริการ คือ หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงาน/บุคคลที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
๓.๒ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ สภาอุตสาหกรรมจังหวัดลำปาง สถาบันการเงิน
หอการค้าจังหวัดลำปาง สถานีวิทยุ โทรทัศน์ ผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญบำนาญ ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่
ของรัฐ และประชาชนทั่วไป

๔. ระยะเวลาดำเนินการ

เดือนมกราคม - กันยายน ๒๕๖๖

๕. วิธีการ/รูปแบบ

๑. จัดทำห้องสมุดด้านเศรษฐกิจการคลังจังหวัดลำปาง โดยเป็นแหล่งสืบค้นข้อมูลรายงานภาวะเศรษฐกิจ
การคลังจังหวัด รายงานดัชนีชี้ภาวะเศรษฐกิจจังหวัดโดยใช้แบบสอบถามสำนักงานคลังจังหวัดด้านเศรษฐกิจ รายงาน
ประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด

๒. ประชาสัมพันธ์งานด้านนโยบายและเศรษฐกิจ รวมถึงรายงานเศรษฐกิจ ในรูปแบบผ่านอินโฟกราฟิก
ให้ผู้ประกอบการตามโครงการ CFO ผู้ประกอบการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ช่องทางปกติ : Website
Facebook Group Line Instagram Tiktok Youtube และบอร์ดประชาสัมพันธ์)

๓. ลงพื้นที่เพื่อประชาสัมพันธ์นโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง ได้แก่ โครงการส่งเสริมวินัยการออม
กับกยศ. การแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบ และการประชาสัมพันธ์ภารกิจหน้าที่ และการบริการของสำนักงานคลัง
จังหวัดร่วมกับ โครงการ “จังหวัดลำปางเคลื่อนที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖”

๔. บูรณาการการทำงานร่วมกับสำนักงานพาณิชย์จังหวัด และธนาคารกรุงไทย ตามโครงการประชาสัมพันธ์
แนวทางการเปลี่ยนเครื่องรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (EDC) ที่มีอายุการใช้งานครบ ๕ ปี เป็นแอปพลิเคชันดูเงิน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๕. บูรณาการร่วมกับหน่วยงานรับลงทะเบียนโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ ปี ๒๕๖๕ ในพื้นที่
จังหวัดลำปาง เพื่อเตรียมความพร้อมในการดำเนินการเมื่อมีการประกาศผลผู้ผ่านการพิจารณาคุณสมบัติในขั้นตอน
การตรวจสอบผลการพิจารณา การยืนยันตัวตนเมื่อผ่านเกณฑ์และการอุทธรณ์กรณีไม่ผ่านเกณฑ์ และลงพื้นที่ชี้แจง
ขั้นตอนการตรวจสอบผลการพิจารณาการยืนยันตัวตนเมื่อผ่านเกณฑ์ และการอุทธรณ์กรณีไม่ผ่านเกณฑ์ ให้แก่ กำนัน
ผู้ใหญ่บ้าน รวม ๑๓ อำเภอ ในพื้นที่จังหวัดลำปาง พร้อมจัดทำประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง Website Facebook
Group Line Instagram Tiktok Youtube

๖. ขอความร่วมมือจากกลุ่มเป้าหมายในการตอบแบบสำรวจการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด รูปแบบ
ออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ www.cgd.go.th หัวข้อ “สำรวจความพึงพอใจ” หรือผ่านทาง QR Code ในช่วงที่
กรมบัญชีกลางกำหนดระยะเวลาของการสำรวจ พร้อมประสานหน่วยงานผู้ให้บริการเพื่อขอหลักฐานในการตอบแบบ
สำรวจความพึงพอใจ (การแคปหน้าจอส่งผลสำรวจความพึงพอใจให้กรมบัญชีกลาง)

๗. จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบที่หลากหลาย ได้แก่ อินโฟกราฟิก แผ่นพับ คลิปวิดีโอ และสปอต
โฆษณา เป็นต้น

/๖. ปัจจัย...

๖. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ปัจจัยภายใน การประชาสัมพันธ์งานด้านนโยบายและเศรษฐกิจ รวมถึงรายงานเศรษฐกิจ การลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์ และการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ตามช่องทาง ดังนี้ Facebook/Website/Line Youtube/Instagram/Tiktok และบอร์ดประชาสัมพันธ์ เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง

ปัจจัยภายนอก กลุ่มเป้าหมาย รู้จักและเข้าถึงข้อมูลรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด รายงานดัชนีชี้ภาวะเศรษฐกิจจังหวัด โดยใช้แบบสอบถามสำนักงานคลังจังหวัดด้านเศรษฐกิจ รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด และดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

๗. การประเมินผลโครงการ

- สำนักงานคลังจังหวัดลำปางมีห้องสมุดด้านเศรษฐกิจการคลังจังหวัดลำปางรูปแบบออนไลน์
- จำนวนเรื่องในการประชาสัมพันธ์งานด้านนโยบายและเศรษฐกิจ รวมถึงรายงานเศรษฐกิจ การลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์ และการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ตามช่องทาง ดังนี้ Facebook/Website/Line Youtube/Instagram/Tiktok และบอร์ดประชาสัมพันธ์ ไม่น้อยกว่า ๕ เรื่องต่อเดือน เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม ๒๕๖๕
- รูปแบบการนำเสนอข้อมูลด้านเศรษฐกิจไม่น้อยกว่า ๓ ช่องทาง ได้แก่ อินโฟกราฟิก แผ่นพับ และคลิปวิดีโอ

๘. ผู้รับผิดชอบ

กลุ่มงานนโยบายและเศรษฐกิจจังหวัด สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

๙. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบว่าสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง เป็นหน่วยงานที่จัดทำรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด รายงานดัชนีชี้ภาวะเศรษฐกิจจังหวัดโดยใช้แบบสอบถามสำนักงานคลังจังหวัดด้านเศรษฐกิจ รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด และดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล และเพิ่มความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

๒. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประเมินผลสำรวจความพึงพอใจด้านนโยบายและเศรษฐกิจของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพิ่มมากขึ้น

(ลงชื่อ)^{วิจิรา} ผู้เขียนโครงการ
(นางสาววิจิรา บุญรักษา)
เจ้าพนักงานการคลังชำนาญงาน

..... ผู้เสนอโครงการ
(นางศุภมาส ใจเย็น)
นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ

.....
ผู้อนุมัติโครงการ

การถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคลากรภายในสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง โทร. ๐ ๕๔๒๖ ๕๐๓๑/๒

ที่ สป ๐๐๐๓/ *ปคส*

วันที่ ๑๔ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุมัติแผนการถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคลากรภายในสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

เรียน คลังจังหวัดลำปาง

ตามที่สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ปรับปรุงกระบวนการให้บริการด้านการให้คำปรึกษา แนะนำ กฎหมายระเบียบ การเงินการคลังมากที่สุด จำนวน ๕ ชุดวิชา ได้แก่ ด้านการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) ด้านการบัญชีภาครัฐ ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ด้านการเบิกจ่ายเงินจากคลัง และด้านบำเหน็จบำนาญ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความประสงค์ให้เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามหรือให้คำปรึกษาที่ชัดเจน สรุปประเด็นต่าง ๆ ที่ให้คำปรึกษาแนะนำเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานของรัฐ และจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ นั้น

เพื่อให้กระบวนการให้บริการด้านการให้คำปรึกษาฯ ของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจ และเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบการเงินการคลังของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดเป็นไปในแนวทางเดียวกัน กลุ่มงานวิชาการ จึงได้จัดทำแผนการถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคลากรภายในสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รายละเอียดตามเอกสาร ที่แนบมาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

S. Ka

(นางเกศรา ศรีสนพันธุ์)

นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ

จุลละสุภา
(นางจุลละสุภา จุลละสุภา)
คลังจังหวัดลำปาง

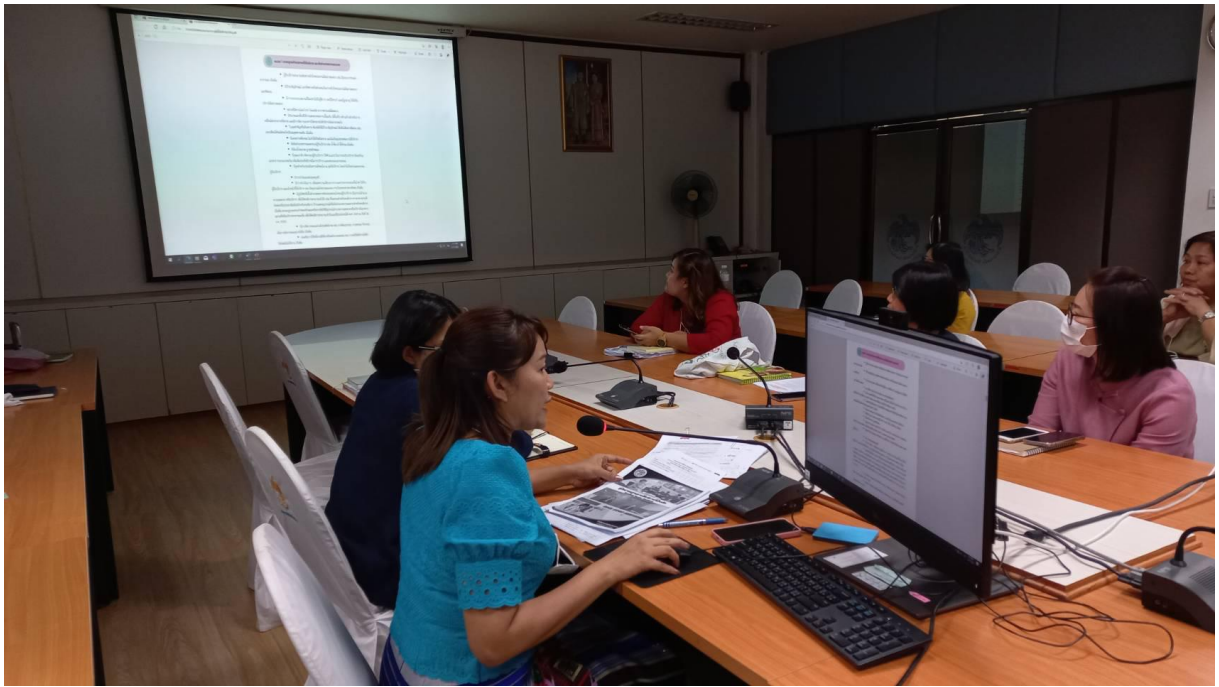
แผนการถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคลากรภายในหน่วยงาน
 หน่วยงาน สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ที่	วัน เดือน ปี	เรื่อง	ผู้รับผิดชอบ
1	กุมภาพันธ์	คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง กระบวนการให้บริการคำปรึกษา สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง	กลุ่มงานวิชาการ
2	มีนาคม	การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ	กลุ่มงานวิชาการ
3	เมษายน	การบัญชีภาครัฐ	กลุ่มงานระบบการคลัง
4	พฤษภาคม	บำเหน็จบำนาญข้าราชการและลูกจ้าง	กลุ่มงานวิชาการ
5	มิถุนายน	การเบิกจ่ายเงินจากคลัง	กลุ่มงานระบบการคลัง
6	กรกฎาคม	การบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS)	กลุ่มงานระบบการคลัง

จิราพร

(นางสุภาภรณ์ จุลละสุภา)
 ตำแหน่ง คลังจังหวัดลำปาง
 วันที่.....๑๖.....มกราคม ๒๕๖๖





3) การลงพื้นที่ เพื่อประชาสัมพันธ์ ติดตามการดำเนินการ รับฟังปัญหา อุปสรรค ข้อคิดเห็น เฉพาะกลุ่ม ซึ่งเป็นการดำเนินการเชิงรุก สามารถลด/ป้องกันเรื่องร้องเรียนได้อีกทางหนึ่ง





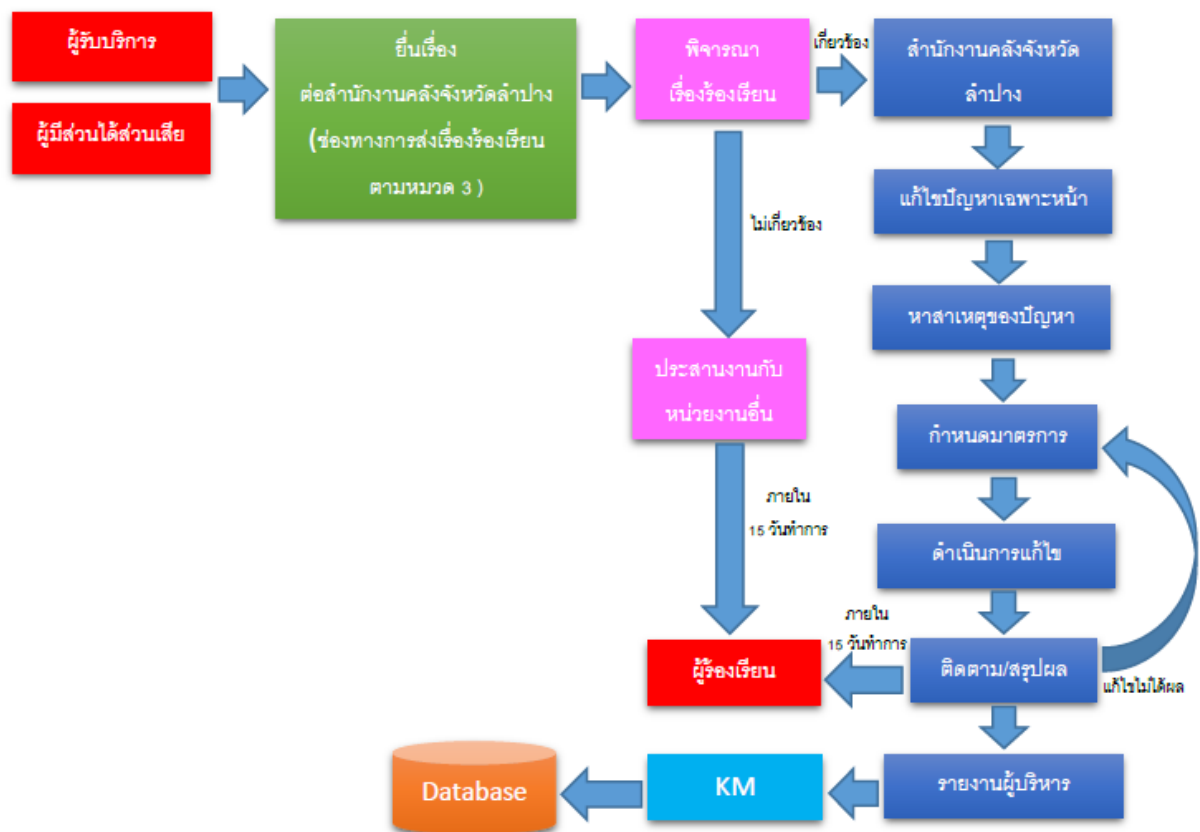


4) การจัดการอบรมให้ความรู้ การจัดประชุมชี้แจง เพื่อให้ความรู้ รวมทั้งรับฟังปัญหา อุปสรรค และตอบข้อซักถาม ข้อหารือ เฉพาะกลุ่ม เมื่อกลุ่มเป้าหมายมีความรู้ ความเข้าใจ ที่ถูกต้องแล้ว ทำให้ป้องกัน/ลด ข้อร้องเรียนได้อีกทางหนึ่ง





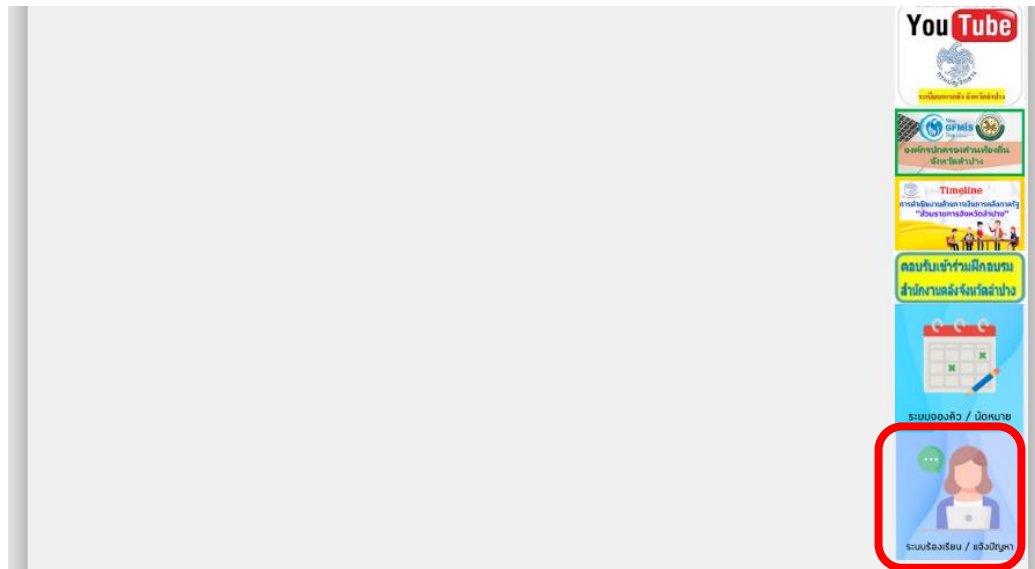
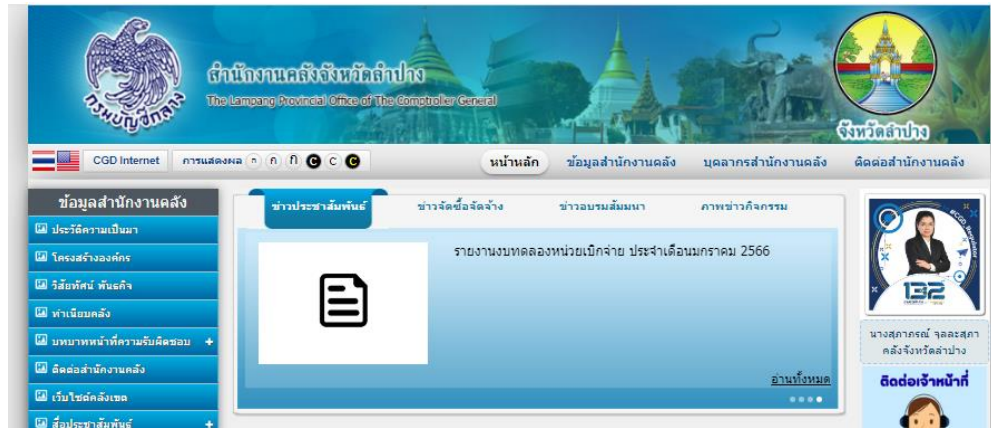
ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



ที่มา: คู่มือแนวทางการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

ช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

- 1) เว็บไซต์สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง https://www.cgd.go.th/cs/lpg/lpg/หน้าหลัก2.html?page_locale=th_TH



- 2) ระบบรับเรื่องร้องเรียน เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง www.cgd.go.th

การแสดงผล  TH | EN CGD Intranet

132 กรมบัญชีกลาง หน้าหลัก | ข้อมูลองค์กร | ผู้บริหาร | Site Map | Contact us | เว็บไซต์คลังเบงก/คลังจังหวัด

ตั้งแต่วันที่ 10 มกราคม 2566 เป็นต้นไป
กรมบัญชีกลางรับเอกสารหรือหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์
ตาม พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565

ผ่านทาง  e-mail: saraban@cgd.go.th

สำรวจความพึงพอใจ | ติดต่อกรม | ข่าวสาร | ข่าวประชาสัมพันธ์ | ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร | Download

 เงินเดือน ปานพื่อ ปานพณ
e-Social Welfare

 รักษาพยาบาล
ความรับผิดชอบทางเงิน

 e-GP
จัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ
เงินกองทุนประกัน

 กฎหมายและระเบียบ
การคลัง
New GFMS Thai

 โครงการความโปร่งใสในการก่อสร้างภาครัฐ (CoST)
ข้อตกลงคุณธรรม (Integrity Pact)
การให้คะแนนความเสี่ยงเมือง
เรื่องบ้านเมือง
คำถามที่พบบ่อย (FAQ)
งานด้านวิเทศสัมพันธ์



3) Mobile คลินิก เช่น จังหวัดเคลื่อนที่, CFO พบผู้ประกอบการ เป็นต้น





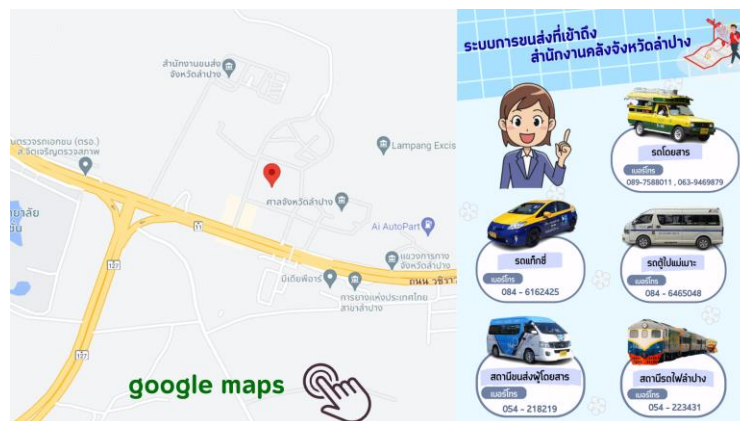
4) e-mail สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

e-mail : Lgp@cgd.go.th

5) Call center (02 270 6400) ของกรมบัญชีกลาง



6) การติดต่อด้วยตนเอง ณ สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ศาลากลางจังหวัดลำปาง
ถ.ชริราษฎร์ดำเนิน ต.พระบาท อ.เมือง จ.ลำปาง 52000



7) กล่องแสดงความคิดเห็น ณ สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

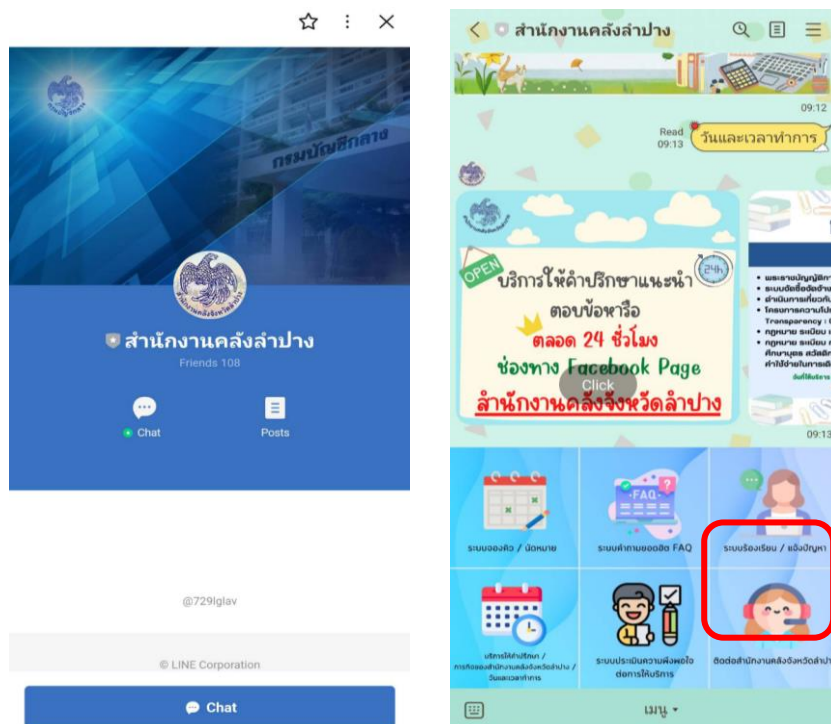


8) ข่าวตามสื่อต่าง ๆ

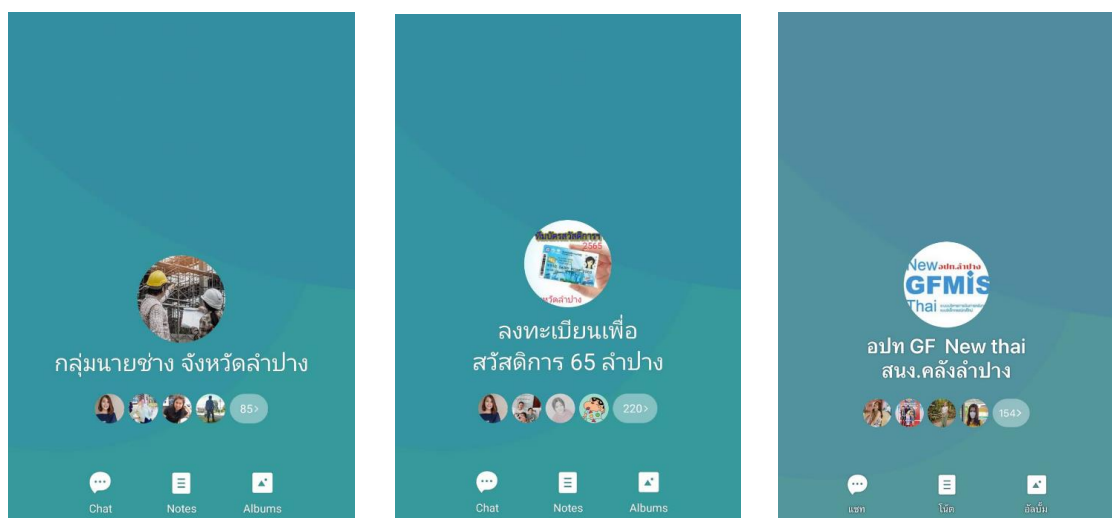


9) Social network เช่น

- LINE Official Account สำนักงานคลัง ลำปาง



- LINE กลุ่ม LINE กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มการเงิน พัสดุ อปท. ลำปาง, ระเบียบการคลังลำปาง, เร่งรัดเบิกจ่ายลำปาง, คบจ.ลำปาง 4.0, จนท.รงฟ้าฯ ลำปาง, Concencus MC Lamphang, focus groups MC lpg กลุ่มนายช่างจังหวัดลำปาง, กลุ่มลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการ 65 ลำปาง, อปท GF New Thai



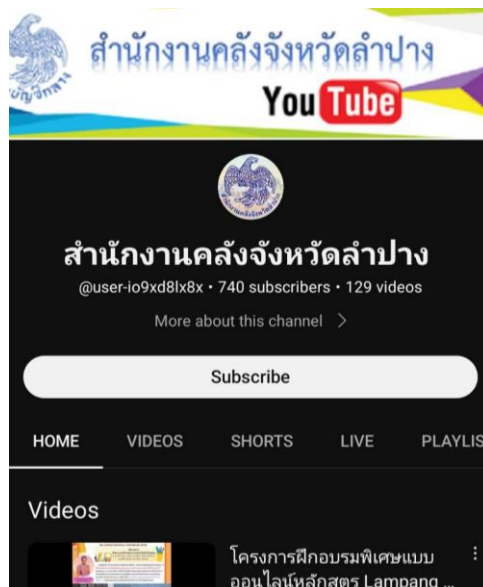
- Page Facebook สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง



- TikTok สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง



- Youtube channel สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง



- Instagram สนง คลังจังหวัดลำปาง



10) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC1111)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

(Government Contact Center : GCC 1111)

1. ช่องทางสายด่วน 1111
2. ช่องทางอีเมล contact_1111@gcc.co.th
3. ช่องทางเว็บไซต์ www.gcc.co.th
4. ช่องทางโทรสารหมายเลข 1111

11) โทรศัพท์สำนักงาน 0-5426-5031

หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

0-5426-5031, 0-5426-5032

12) เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ
สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

ป้อนคำค้น ค้นหา

เกี่ยวกับศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ↓ สำหรับหน่วยงานราชการ ↓ สำหรับประชาชน ↓ เชื่อมโยงศูนย์ข้อมูลข่าวสารอื่นๆ ↓ เมนูอื่นๆ

โปรดเลือกการขอมูลที่ต้องการ

- ข่าวประชาสัมพันธ์
- ดัชนีรวม / ดัชนีประจำพื้นที่
- ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 7
 - โครงสร้างองค์กร ม.7(1)
 - อำนาจหน้าที่ ม.7(2)
 - สถานที่ติดต่อ ม.7(3)
 - กฎ มติ คณะรัฐมนตรี ที่เกี่ยวข้อง ม.7(4)
- ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 9
 - ผลการพิจารณา ม.9(1)
 - นโยบายหรือการตัดสินใจ ม.9(2)
 - แผนงาน โครงการ งบประมาณ ม.9(3)
 - คู่มือหรือคำสั่ง ม.9(4)
 - สิ่งพิมพ์ที่อ้างถึง ม. 7 วรรคสอง ม.9(5)
 - สัญญาสัมปทาน ยุทธศาสตร์ ร่วมทุน ม.9(6)
 - มติ ครม. หรือมติคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดย กฤษฎีกา หรือ มติ ครม. ม.9(7)
 - ข้อมูลข่าวสารอื่นที่คณะกรรมการกำหนด ม.9(8)
- สัญญาอื่นๆ
- เอกสารอื่นๆ ที่ต้องรายงาน
- ข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ
- การประเมินผลการให้บริการศูนย์ฯ ตาม-ตอน

ระบบร้องเรียน

ระบบร้องเรียน

วันพฤหัสบดี ที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566 เวลา 09.30 น.
สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง จัดโครงการฝึกอบรมพิเศษแบบ
ออนไลน์หลักสูตร Lampang Exclusive Training For NEW
GFMS Thai รุ่นที่ 2 หลักสูตรเฉพาะ ระบบเบิกจ่ายเงิน หัวข้อ
เบิกเงินส่งคืน สำหรับหน่วยงานจังหวัดลำปาง
วันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566
อ่านต่อ ...

ผลการเบิกจ่ายและใช้จ่ายเงินงบประมาณ ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2566 จังหวัดลำปาง ข้อมูล ณ วันที่ 17
กุมภาพันธ์ 2566
วันที่ 22 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566
อ่านต่อ ...

คู่มือแนวทางการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง



คู่มือแนวทางการปฏิบัติงาน

การจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง



มกราคม 2566

สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง klang_lampang @klang_lampang
TEL : 0 5426 5031-2 http://klang.cgd.go.th/lpg สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ศาลากลางจังหวัดลำปาง
ชั้น 1 ต.เวียงใต้ อ.เมือง จ.ลำปาง