



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานคลังจังหวัดแพร่ กลุ่มงานวิชาการ โทรศัพท์ ๐ ๕๔๕๑ ๑๐๗๖

ที่ พร ๐๐๐๓/-

วันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความเห็นชอบดำเนินโครงการเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานคลังจังหวัดแพร่
เรียน คลังจังหวัดแพร่ ผ่านผู้อำนวยการกลุ่มงานวิชาการ

ตามที่กลุ่มงานวิชาการได้รับมอบหมายให้ดำเนินการตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานภายในกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตัวชี้วัด ภาควิชาที่ ๒.๑ ความสำเร็จของการพัฒนาประสิทธิภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน โดยพิจารณาจากโครงการพัฒนา/ปรับปรุงผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และผลร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ นั้น

กลุ่มงานวิชาการ ได้นำผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มาทบทวนและวิเคราะห์ ผลสำรวจความพึงพอใจ เพื่อจัดทำโครงการพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน จึงขออนุมัติ ในหลักการโครงการและขอความเห็นชอบดำเนินโครงการเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ รายละเอียดตามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

๒๕๖๖

(นางสาวเด่นนภา เหมืองทอง)

นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ

ในซอง + ๐๔๙๓

(นางสุตารัตน์ รักจันทร์)

คลังจังหวัดแพร่

โครงการ เสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานคลังจังหวัดแพร่

๑. หลักการและเหตุผล

กรมบัญชีกลางกำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานภายในกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยให้มีการดำเนินการตามตัวชี้วัดภาคบังคับที่ ๒.๑ ความสำเร็จของการพัฒนาประสิทธิภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน โดยกำหนดให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ซึ่งพิจารณาจากโครงการพัฒนา/ปรับปรุงผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และผลร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และกรมบัญชีกลางได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๕ ผลการสำรวจ พบว่า ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ด้านความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค่าประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร อยู่ในระดับต่ำคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐

สำนักงานคลังจังหวัดแพร่ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมของหน่วยงานและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน จึงจัดทำโครงการเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ เพื่อปรับปรุงการให้บริการด้านการขอรับหนังสือรับรองสิทธิในบำเหน็จตกทอดเพื่อใช้เป็นหลักทรัพย์ประกันการกู้เงิน ให้มีความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานและการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๒.๒ เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่

๓. ขอบเขต/เนื้อหา

๓.๑ การยื่นขอรับหนังสือรับรองสิทธิในบำเหน็จตกทอดเพื่อใช้เป็นหลักทรัพย์ประกันการกู้เงิน

๓.๒ วิธีปฏิบัติของส่วนราชการผู้ขอ

๓.๓ วิธีปฏิบัติของส่วนราชการผู้เบิก

๔. วัตถุประสงค์ของแต่ละหัวข้อวิชา

๔.๑ ความรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติกรการยื่นขอรับหนังสือรับรองสิทธิในบำเหน็จตกทอดเพื่อใช้เป็นหลักทรัพย์ประกันการกู้เงิน เพื่อให้ทราบขั้นตอนและเงื่อนไขในการยื่นขอหนังสือรับรองสิทธิ

๔.๒ ความรู้...

๔.๒ ความรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติของส่วนราชการผู้ขอ เพื่อให้ทราบขั้นตอนและเงื่อนไขการบันทึกข้อมูลในระบบอนุมัติสง่างาย

๔.๓ ความรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติของส่วนราชการผู้เบิก เพื่อให้ทราบขั้นตอนและเงื่อนไขการบันทึกข้อมูลในระบบขอเบิกเงิน

๕. กลุ่มเป้าหมาย

๕.๑ ผู้รับบริการ คือ ผู้รับเบี้ยหวัด บำเหน็จบำนาญ

๕.๒ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ส่วนราชการเจ้าสังกัด หรือหน่วยเบิกในจังหวัดแพร่

๖. ระยะเวลาในการดำเนินการ

ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ - กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖

๗. สถานที่ดำเนินการ

สำนักงานคลังจังหวัดแพร่

๘. วิธีการ/รูปแบบ

การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานและการให้บริการด้านการขอรับหนังสือรับรองสิทธิในบำเหน็จตกทอดเพื่อใช้เป็นหลักทรัพย์ประกันการกู้เงินของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ เป็นการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานที่ครอบคลุมทุกมิติ โดยเริ่มจาก

ต้นน้ำ

๑) จัดทำแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับส่วนราชการผู้ขอ และส่วนราชการผู้เบิก เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการขอรับหนังสือรับรองสิทธิในบำเหน็จตกทอดเพื่อใช้เป็นหลักทรัพย์ประกันการกู้เงิน

๒) จัดทำผังกระบวนการงานขอรับหนังสือรับรองสิทธิในบำเหน็จตกทอดเพื่อใช้เป็นหลักทรัพย์ประกันการกู้เงินเผยแพร่

๓) จัดให้มีการประชุมชี้แจง บรรยายให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของส่วนราชการผู้ขอ และส่วนราชการผู้เบิก

กลางน้ำ

๑) การกำหนดสิทธิเข้าใช้งานระบบบำเหน็จค้ำประกันของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่

๒) การกำหนดมาตรฐานการให้บริการด้านการขอรับหนังสือรับรองสิทธิในบำเหน็จตกทอดเพื่อใช้เป็นหลักทรัพย์ประกันการกู้เงินของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่

ปลายน้ำ

๑) การแจ้งผลการอนุมัติหนังสือรับรองสิทธิ ผ่านกลุ่มไลน์

๒) การติดตามและแจ้งสถานะการนำหนังสือรับรองสิทธิไปยื่นสถาบันการเงิน ผ่านกลุ่มไลน์

๙. วิทยาการ

วิทยาการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่

๑๐. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ

ไม่ใช้งบประมาณ

๑๑. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ผู้บริหารให้ความสำคัญและเห็นชอบการดำเนินโครงการเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานคลังจังหวัดแพร่

๑๒. การประเมินผลโครงการ

๑๒.๑ ประเมินผลการดำเนินงาน โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการด้านบำเหน็จบำนาญของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่

๑๒.๒ ประเมินผลการดำเนินงาน โดยพิจารณาร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยกลุ่มงานประเมินผล กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมบัญชีกลาง

๑๓. ผู้รับผิดชอบโครงการ

กลุ่มงานวิชาการ สำนักงานคลังจังหวัดแพร่

๑๔. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑๔.๑ สำนักงานคลังจังหวัดแพร่มีกระบวนการทำงานและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ดียิ่งขึ้น

๑๔.๒ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ ความประทับใจและทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่

๑๕. ผลสัมฤทธิ์ของโครงการ

๑๕.๑ ผู้มีสิทธิทราบขั้นตอนและเงื่อนไขยื่นขอรับหนังสือรับรองสิทธิในบำเหน็จตกทอดเพื่อใช้เป็นหลักทรัพย์ประกันการกู้เงิน

๑๕.๒ ส่วนราชการเจ้าสังกัดมีความเข้าใจวิธีการ และขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบบำเหน็จบำนาญและสวัสดิการรักษายาบาล (Digital Pension)

๑๖. ยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับโครงการ

ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี	ยุทธศาสตร์กระทรวงการคลัง ๒๐ ปี	ยุทธศาสตร์กรมบัญชีกลาง ๒๐ ปี
☐ ความมั่นคง	☐ การเสริมสร้างความมั่นคงทางการคลัง	
☐ การสร้างความสามารถในการแข่งขัน	☐ การสนับสนุนศักยภาพและความสามารถในการแข่งขัน	☐ การเป็นกลไกกำกับการเงินการคลังเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจ
☒ การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน	☒ การพัฒนาศักยภาพบุคลากรกระทรวงการคลัง	☒ การเป็นกลไกจัดระบบบริหารการเงินการคลังเพื่อการให้บริการที่เป็นเลิศ
☐ การสร้างโอกาส ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทางสังคม	☐ การลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม	
☐ การสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	☐ การคลังการเงินเพื่อสิ่งแวดล้อม	
☒ การปรับสมดุลและพัฒนา ระบบบริหารจัดการภาครัฐ	☐ การเป็นองค์กรต้นแบบในการบริหารงานอย่างมีธรรมาภิบาลและเป็นมืออาชีพ	☐ การเสริมสร้างความเข้มแข็งองค์กรด้วยระบบดิจิทัล

ลงชื่อ นางสาวเด่นนภา เหมืองทอง ผู้เขียนโครงการ
(นางสาวเด่นนภา เหมืองทอง)
นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ

ลงชื่อ นางอมรรัตน์ วังโน ผู้เสนอโครงการ
(นางอมรรัตน์ วังโน)
ผู้อำนวยการกลุ่มงานวิชาการ

ลงชื่อ นางสุตารัตน์ รักจันทร์ ผู้เห็นชอบ/อนุมัติโครงการ
(นางสุตารัตน์ รักจันทร์)
คลังจังหวัดแพร่