

แผนพัฒนาองค์กรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

หน่วยงาน : สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์

ชื่อแผนพัฒนาองค์กร : การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์

หมวด :

วัตถุประสงค์ : เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียมีความพึงพอใจมากขึ้นจากการให้บริการทางโทรศัพท์

ตัวชี้วัดหลักของแผนงาน : ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

รายละเอียดโดยย่อ : เพื่อเรียนรู้หลักการ และเทคนิคการให้บริการทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ การเพิ่มประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และช่องทางในการสื่อสาร

งบประมาณ :

ระยะเวลาดำเนินการ : ๒๗ มิถุนายน - ๒ กันยายน ๒๕๕๙

วันที่จัดทำ : ๕ กรกฎาคม ๒๕๕๙

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	เริ่มต้น	สิ้นสุด	พ.ศ. ๒๕๕๙									ผลลัพธ์งาน/ ดัชนีความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบ หลัก	ผู้ที่เกี่ยวข้อง	งบประมาณ (บาท)
				ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				
กิจกรรมที่ ๑ การทบทวนและสรุปผลการจัดทำ กิจกรรมรับฟังความคิดเห็นในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ ขั้นตอน/วิธีการ ๑.๑ นำเสนอผลการรับฟังความคิดเห็นปี ๒๕๕๙ นำเสนอผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ สนง.คลังจังหวัดทราบบ ๑.๒ กำหนดกิจกรรมในการพัฒนา/ปรับปรุง	๑ สัปดาห์ ๑ สัปดาห์	๒๗ มิ.ย.๕๙ ๒๗ มิ.ย.๕๙	๓๐ มิ.ย.๕๙ ๓๐ มิ.ย.๕๙										- ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ สนง.คลังจังหวัด ทราบผลการรับฟังความคิดเห็น - กิจกรรมในการพัฒนา/ปรับปรุงการทำงาน	กลุ่มงานกำกับฯ ๓ กลุ่มงานกำกับฯ ๓	ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่	- -
กิจกรรมที่ ๒ การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในการให้บริการทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ ขั้นตอน/วิธีการ ๒.๑ แสวงหาองค์ความรู้เพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการ ทางโทรศัพท์ ๒.๒ ถ่ายทอดความรู้ ๒.๓ การทดลองปฏิบัติงานตามความรู้ที่ได้รับการ ถ่ายทอด ๒.๔ การสรุปประเมินผล	๒ สัปดาห์ ๑ สัปดาห์ ๔ สัปดาห์ ๑ สัปดาห์	๔ ก.ค.๕๙ ๑๘ ก.ค.๕๙ ๒๕ ก.ค.๕๙ ๒๖ ส.ค.๕๙	๑๕ ก.ค.๕๙ ๒๒ ก.ค.๕๙ ๒๕ ส.ค.๕๙ ๒ ก.ย.๕๙										- มีองค์ความรู้ที่เหมาะสมในการพัฒนาการ ให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีประสิทธิภาพ - ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะ ในการให้บริการทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ - ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงาน ในการให้บริการทางโทรศัพท์อย่างถูกต้อง ตามหลักวิชาการ - รายงานสรุปผลการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการให้บริการทางโทรศัพท์	คณะทำงานจัดการความรู้ คณะทำงานจัดการความรู้ ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ กลุ่มงานกำกับฯ ๓	ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่	-
กิจกรรมที่ ๓ การประชาสัมพันธ์แผนพัฒนาปรับปรุง องค์กรผ่านช่องทางต่างๆ ขั้นตอน/วิธีการ ๓.๑ ผ่าน website สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ๓.๒ ผ่าน facebook สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ๓.๓ บอร์ดประชาสัมพันธ์หน้าห้องสำนักงานคลัง จังหวัดกาฬสินธุ์	๘ สัปดาห์ ๘ สัปดาห์ ๘ สัปดาห์	๕ ก.ค.๕๙ ๕ ก.ค.๕๙ ๕ ก.ค.๕๙	๒ ก.ย.๕๙ ๒ ก.ย.๕๙ ๒ ก.ย.๕๙										- ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียทราบ แนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์	กลุ่มงานกำกับฯ ๓ กลุ่มงานกำกับฯ ๓ กลุ่มงานกำกับฯ ๓	ผู้บริหาร/ เจ้าหน้าที่/ ผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	

ผู้จัดทำแผน

(นางชมพร วรณศิริ)

นักวิชาการคลังชำนาญการ

วันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๕๙

ผู้เห็นชอบแผน

(นายสาโรจน์ เกตนิบุตร)

หัวหน้ากลุ่มงานกำกับและบริหารการคลัง ๓

วันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๕๙

ผู้อนุมัติแผน

(นางรวิวรรณ เปรมปรี)

คลังจังหวัดกาฬสินธุ์

วันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๕๙