



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ โทร. ๔๗๐๘

ที่ กค ๐๔๐๑.๖/ ๐๐๐๑๐๒

วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๓

เรื่อง แนวทางการรายงานข้อมูลข้อร้องเรียนของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำเดือน
ผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการให้บริการของหน่วยงาน
เรียน ผู้อำนวยการกอง/ ศูนย์/ สถาบัน/ กลุ่ม/ สำนักงานเลขานุการกรม/ คลังเขต/ คลังจังหวัด

ด้วยกองยุทธศาสตร์และแผนงานได้จัดทำเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานภายใน
กรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ของแต่ละหน่วยงาน โดยคณะทำงานพัฒนาคุณภาพ
การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ รับผิดชอบตัวชี้วัด ๔.๓ ร้อยละความสำเร็จของการรายงานข้อมูล
ข้อร้องเรียนของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำเดือน และตัวชี้วัด ๔.๔ ร้อยละความสำเร็จของการ
ประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการให้บริการของหน่วยงาน

คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ พิจารณาแล้วเห็นว่า
เนื่องจากเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานภายในกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไม่มีตัวชี้วัด
ดังกล่าวแล้ว และเพื่อให้การรายงานข้อมูลข้อร้องเรียนของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำเดือน
และการประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการให้บริการของหน่วยงาน
ยังคงดำเนินต่อไป และสอดคล้องกับการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ จึงขอ
ยกเลิกหนังสือคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ ที่ กค ๐๔๐๑.๖/๐๐๐๑๐๑
ลงวันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๒ เรื่อง ข้อความเข้าใจแนวทางในการดำเนินการตามตัวชี้วัด ๔.๓ ร้อยละ
ความสำเร็จของการรายงานข้อมูลข้อร้องเรียนของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำเดือน
และตัวชี้วัด ๔.๔ ร้อยละความสำเร็จของการประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการให้บริการของหน่วยงาน (เอกสารแนบ ๑) และขอให้หน่วยงานดำเนินการ ดังนี้

๑. ในกรณีที่มีข้อมูลข้อร้องเรียนของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้จัดทำรายงาน
ข้อร้องเรียนฯ ประจำเดือน ตามแบบฟอร์มการรายงานการรับฟังความต้องการ/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (เอกสารแนบ ๒) และแบบฟอร์มการรายงานผลเรื่องร้องเรียน (เอกสารแนบ ๓) ส่งให้
สำนักงานเลขานุการกรม กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ หากไม่มี ไม่ต้องรายงาน

๒. ให้หน่วยงานจัดทำประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียจากการให้บริการของหน่วยงาน เมื่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้บริการ โดยให้ผู้รับบริการ
กรอกแบบแสดงความคิดเห็น (เอกสารแนบ ๔) และหน่วยงานสรุปผลประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ
ดังกล่าว ทุกเดือนโดยกรอกข้อมูลผลการประเมินในแบบฟอร์มประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของ
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการให้บริการของหน่วยงาน ตามไฟล์ Excel ที่แนบ (เอกสารแนบ ๕)
และรวบรวมจัดส่งสรุปรายงานดังกล่าวภายในเดือนกันยายนของทุกปี โดยจัดส่งไฟล์ข้อมูลมาที่ e-mail :
pubrelat@gmail.com

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณมาก

(นางนิโลบล แว่ววัชร)

หัวหน้าคณะทำงานพัฒนาคุณภาพ
การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ โทร. ๔๓๐๘

ที่ กค ๐๔๐๑.๖/๐๐๐๐๑๐

วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง ข้อความเข้าใจแนวทางในการดำเนินการตามตัวชี้วัด ๔.๓ ร้อยละความสำเร็จของการรายงานข้อมูล
ข้อร้องเรียนของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำเดือน และตัวชี้วัด ๔.๔ ร้อยละ
ความสำเร็จของการประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
จากการให้บริการของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการกอง/ ศูนย์/ สถาบัน/ กลุ่ม/ คลังเขต/ คลังจังหวัด

ตามที่กองแผนงานได้จัดทำเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานภายในกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ของแต่ละหน่วยงาน และได้ชี้แจงร่างตัวชี้วัดดังกล่าวแล้ว เมื่อเดือนธันวาคม ๒๕๖๑ ทั้งนี้ คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ เป็นผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด ๔.๓ ร้อยละความสำเร็จของการรายงานข้อมูลข้อร้องเรียนของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำเดือน และตัวชี้วัด ๔.๔ ร้อยละความสำเร็จของการประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการให้บริการของหน่วยงาน นั้น

คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การรายงานผลตามตัวชี้วัด ๔.๓ ร้อยละความสำเร็จของการรายงานข้อมูลข้อร้องเรียนของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำเดือน และตัวชี้วัด ๔.๔ ร้อยละความสำเร็จของการประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการให้บริการของหน่วยงานมีความชัดเจน และสอดคล้องกับการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ จึงขอข้อความเข้าใจแนวทางในการดำเนินการตามตัวชี้วัด ๔.๓ และตัวชี้วัด ๔.๔ ดังนี้

๑. ขอยกเลิกหนังสือ ดังนี้

๑.๑ หนังสือสำนักงานเลขานุการกรม ที่ กค ๐๔๐๑.๔/๓๑๔๘๖ ลงวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๖ เรื่อง การดำเนินกิจกรรม หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (เอกสารแนบ ๑)

๑.๒ หนังสือฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ ที่ กค ๐๔๐๑.๖/๑๖๔ ลงวันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๕๗ เรื่อง ขอความร่วมมือในการจัดส่งข้อมูลการจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus group) รายชื่อบุคลากรภายในกรมบัญชีกลางที่น่ายกย่องชมเชย และข้อมูลการรับฟังความต้องการ/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (เอกสารแนบ ๒)

๒. การรายงานผลตัวชี้วัด ๔.๓ ร้อยละความสำเร็จของการรายงานข้อมูลข้อร้องเรียนของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำเดือน ให้ใช้แบบฟอร์มการรายงานการรับฟังความต้องการ/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (เอกสารแนบ ๓) และให้ใช้แบบฟอร์มการรายงานผลเรื่องร้องเรียน (เอกสารแนบ ๔) และจัดส่งรายงานให้สำนักงานเลขานุการกรม กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ ภายในวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป

๓. การรายงานผลตัวชี้วัด ๔.๔ ร้อยละความสำเร็จของการประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการให้บริการของหน่วยงาน เมื่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้บริการ ให้ผู้รับบริการกรอกแบบแสดงความคิดเห็น (เอกสารแนบ ๕) และให้หน่วยงานสรุปผลประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการให้บริการของหน่วยงานเป็นประจำทุกเดือน โดยกรอกข้อมูล...

โดยกรอกข้อมูลผลการประเมินในแบบฟอร์มประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการให้บริการของหน่วยงาน ตามไฟล์ Excel ที่แนบ (เอกสารแนบ ๖) พร้อมทั้งจัดส่งสรุปรายงานพร้อมไฟล์ Excel ให้สำนักงานเลขาธิการกรม กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ ภายในวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป

ทั้งนี้ ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด ๔.๓ และตัวชี้วัด ๔.๔ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงเดือนมกราคม ๒๕๖๒ ขอให้รวบรวมส่งรายงานพร้อมกันภายในเดือนกุมภาพันธ์ ในวันที่ ๑๕ และวันที่ ๕ ตามเงื่อนไขที่กำหนด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการต่อไปด้วยจะขอบคุณมาก



(นางนัลลล โสบล แว่ววัศรี)

หัวหน้าคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ
การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓

แบบฟอร์ม : การรับฟังความคิดเห็น

รายงานการรับฟังความต้องการ/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำเดือน

กอง.....

ลำดับที่	วันที่รับเรื่อง	ประเภท ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย*	ช่องทางการ รับฟัง**	เรื่อง	รายละเอียดความต้องการ/ข้อเสนอแนะ	ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการ	หมายเหตุ

หมายเหตุ :

- * ประเภทผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ประเภท ประกอบด้วย (๑) เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ (๒) ผู้ค้า/ผู้ประกอบการ และ (๓) ผู้รับบำนาญ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท ประกอบด้วย (๑) หน่วยงานของรัฐ และ (๒) ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการ หรืออื่น ๆ ตามที่หน่วยงานกำหนด
- ** ช่องทางการรับฟัง แบ่งออกเป็น ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย (๑) แบบสอบถาม (๒) Facebook/Line/ไมบายคลินิก (๓) พบปะเยี่ยมเยียน (๔) e-mail (๕) ประชุมกลุ่ม (๖) กระดานข่าว (๗) โทรศัพท์ (๘) Call Center
(๙) การติดต่อด้วยตนเอง หรืออื่น ๆ ตามที่หน่วยงานกำหนด

ကိစ္စ

[illegible]

* ช่องทางร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๘ ช่องทาง ประกอบด้วย (๑) แบบสอบถาม (๒) Facebook/Line/นโยบายคลินิก (๓) ระเบียบเขียนเขียน (๔) e-mail (๕) ประชุมกลุ่ม (๖) กระดานข่าว (๗) โทรศัพท์ (๘) Call Center

**** ประเภทผู้ร้องเรียนแบ่งออกเป็น ๓ ประเภท ประกอบด้วย (๑) เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ (๒) ผู้ค้า/ผู้ประกอบการ และ (๓) ผู้รับบำนาญ**

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท ประกอบด้วย (๑) หน่วยงานของรัฐ และ (๒) ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการ หรืออื่น ๆ ตามที่หน่วยงานกำหนด

*** ประเภทเรื่องร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๕ ประเภท ประกอบด้วย (๑) บุคลากร/เจ้าหน้าที่ (๒) กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (๓) การติดต่อสื่อสาร (๔) คุณภาพสินค้าและบริการ และ (๕) สถานที่

วันที่.....

หน่วยงานผู้ให้บริการ

๑. อาชีพของผู้มารับบริการ

- ☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ ผู้รับบำนาญ ☐ ผู้ค้ากับภาครัฐ/เอกชน
☐ ประชาชนที่มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ☐ อื่น ๆ

๒. ท่านมาติดต่อขอรับบริการกับกรมบัญชีกลางเกี่ยวกับ.....

- ☐ เงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ ☐ กฎหมายและระเบียบการคลัง
☐ การจัดซื้อจัดจ้าง ☐ GFMIS
☐ ค่ารักษาพยาบาล ☐ ค่าเล่าเรียนบุตร
☐ ค่าเช่าบ้าน ☐ อื่น ๆ

๓. ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมบัญชีกลาง

ด้าน	พอใจ	ไม่พอใจ	ข้อเสนอแนะ
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๒. ระยะเวลาในการให้บริการ			
๓. สถานที่			

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้คำแนะนำค่ะ

วันที่.....

หน่วยงานผู้ให้บริการ

๑. อาชีพของผู้มารับบริการ

- ☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ ผู้รับบำนาญ ☐ ผู้ค้ากับภาครัฐ/เอกชน
☐ ประชาชนที่มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ☐ อื่น ๆ

๒. ท่านมาติดต่อขอรับบริการกับกรมบัญชีกลางเกี่ยวกับ.....

- ☐ เงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ ☐ กฎหมายและระเบียบการคลัง
☐ การจัดซื้อจัดจ้าง ☐ GFMIS
☐ ค่ารักษาพยาบาล ☐ ค่าเล่าเรียนบุตร
☐ ค่าเช่าบ้าน ☐ อื่น ๆ

๓. ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมบัญชีกลาง

ด้าน	พอใจ	ไม่พอใจ	ข้อเสนอแนะ
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๒. ระยะเวลาในการให้บริการ			
๓. สถานที่			

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้คำแนะนำค่ะ

