



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มงานวิชาการ โทร. ๐ ๕๓๑๑ ๒๘๘๒ - ๓ ต่อ ๓๐๖
ที่ ชม ๐๐๐๓/- วันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการทบทวนและวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และแผนปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน คลังจังหวัดเชียงใหม่

ตามที่สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ โดยกลุ่มงานวิชาการเป็นผู้รับผิดชอบหลักของตัวชี้วัดตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานภายในของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ความสำเร็จของการพัฒนาประสิทธิภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน โดยได้จัดประชุมหารือบุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ เมื่อวันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ เพื่อหารือร่วมกันในการพิจารณาปรับปรุงผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามรายละเอียดและขั้นตอนของตัวชี้วัด และที่ประชุมเห็นชอบให้มีการจัดทำแผนปฏิบัติงาน (Action Plan) ของตัวชี้วัดที่กำหนด นั้น

กลุ่มงานวิชาการได้จัดทำรายงานผลการทบทวนและวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งเป็นการดำเนินงานในระดับ ๑ ของรายละเอียดประกอบตัวชี้วัด และจัดทำแผนปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และอนุมัติแผนปฏิบัติงานฯ จะขอบคุณยิ่ง

(นางสาวบุศรินทร์ เพชรอุดม)
เจ้าพนักงานการคลังปฏิบัติงาน
ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด

(นางสาวรจนา สายอุตตะ)
ผู้อำนวยการกลุ่มงานวิชาการ

(นางปลื้มจิต สิงห์สุทธิจันทร์)
คลังจังหวัดเชียงใหม่

การทบทวนและวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑. ผลสำรวจความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

กรมบัญชีกลางได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๕ มีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งเป็นผู้รับบริการกับสำนักงานคลังจังหวัด ๗๖ จังหวัด มีแบบสำรวจที่ได้ตอบกลับ จำนวน ๕,๐๖๖ ฉบับ แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้

๑.๑ ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๗๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ผลคะแนนประกอบด้วย ๒ ส่วน ดังนี้

๑) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๗๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐

๒) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ ๕ ด้าน จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๗ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐

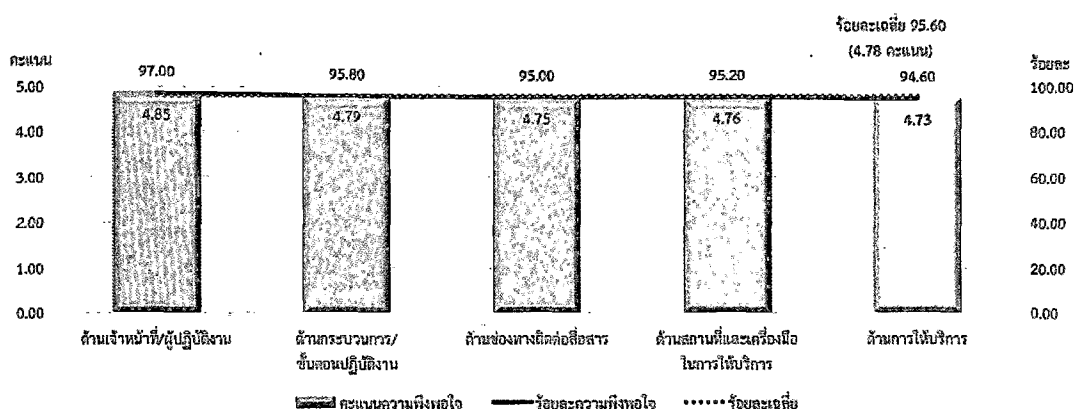
๑.๒ ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยภาพรวมประเทศ ๔.๗๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ สรุปผลการสำรวจ ดังนี้

๑) สำนักงานคลังจังหวัดที่ได้คะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมประเทศ มีจำนวน ๓๘ สำนักงานคลังจังหวัด โดยสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ มีผลสำรวจความพึงพอใจอยู่ในลำดับที่ ๑๕ มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐

๒) สำนักงานคลังจังหวัดที่ได้คะแนนเท่ากับคะแนนเฉลี่ยภาพรวมประเทศ มีจำนวน ๓ สำนักงานคลังจังหวัด

๓) สำนักงานคลังจังหวัดที่ได้คะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมประเทศ มีจำนวน ๓๕ สำนักงานคลังจังหวัด

ภาพที่ ๑ ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ภาพที่ ๒ รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
เชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจต่อภาพรวมการดำเนินงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.79	95.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.82	96.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.75	95.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.80	96.00
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย	4.81	96.20
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงตามต้องการ	4.76	95.20
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและทักทายสุภาพ	4.82	96.40
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ	4.81	96.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.73	94.60
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.71	94.20
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.75	95.00
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามผลการประเมินและลดการมีผลเสีย เช่น การใช้เวลาติดต่อขอเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.76	95.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.73	94.60
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และจัดส่งกลับภายในกำหนดเวลา	4.72	94.40
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด เชียงใหม่ ใช้งานง่าย และสืบค้นได้ง่าย	4.72	94.40
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.74	94.80
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.72	94.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.75	95.00
1) มีจุดคอยรับ/ประชาสัมพันธ์ ชัดเจน มีป้ายชี้ทาง บอกจุดให้บริการชัดเจน	4.76	95.20
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เบาะนั่ง	4.72	94.40
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.76	95.20
4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้มีอัตราความสะอาดตามมาตรฐานวันละอย่าง	4.76	95.20
5) มีอุปกรณ์เครื่องใช้และเอกสารที่ให้บริการมีคุณภาพดีและเพียงพอ	4.73	95.00
ด้านการให้บริการ	4.74	94.80
1) การตอบข้อหารือการรับคำปรึกษาข้อสงสัยและข้อซักถาม มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเจ้าหน้าที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.81	96.20
2) การให้บริการด้านระบบบริหารงานการเงินการคลังแบบอิเล็กทรอนิกส์ไทย (e-GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.75	95.00
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.71	94.20
4) การให้บริการด้านบริการรับแจ้งการขึ้นทะเบียนที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง รวดเร็ว	4.74	94.80
5) รายงานการวิเคราะห์เชิงสถิติการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้งานได้	4.71	94.20
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดและจังหวัดทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.73	95.00
7) การประชาสัมพันธ์ใช้ช่องทางประชาสัมพันธ์ การนำเสนองานและโครงการในสังกัดของสำนักงานคลัง	4.72	94.40
8) การประชาสัมพันธ์ใช้ช่องทางประชาสัมพันธ์ การนำเสนองานและโครงการในสังกัดของสำนักงานคลัง	4.72	94.40
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้ด้านคลัง และความรู้ด้านอื่นๆ แก่ผู้เกี่ยวข้อง	4.68	93.60
10) รัฐบาลมีความเจริญก้าวหน้าในทางด้านการคลัง	4.76	95.20

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลัง
จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

ผลคะแนนการสำรวจ สูงสุด 3 อันดับแรก

- 1 เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ
คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20
- 2 เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบ
คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00
- 3 มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรฐานการวันระหว่างและลดการสัมผัส
คะแนนเฉลี่ย 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60

ผลคะแนนการสำรวจ ต่ำสุด 3 อันดับแรก

- 1 การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด เพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจ
จังหวัด และการประชาสัมพันธ์ /ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล /กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค
คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60
- 2 ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำนาญค่าประกัน เพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร
และการนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด
คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60
- 3 ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงาน
คลังจังหวัด และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40

แบบสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ที่ได้รับการตอบกลับ จำนวน ๖๕ ฉบับ
มีข้อเสนอแนะ จำนวน ๓ ฉบับ โดยสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

- ๑) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน ๑ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓)
- ๒) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน ๒ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗)

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่ควร ปฏิบัติงานแทนกันได้ เนื่องจากบางครั้งมีไปใช้บริการ
ไม่พบกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงกับปัญหา

- ควรเพิ่มคู่มือไขข้อสงสัย ให้มากขึ้น เนื่องจากบางครั้งสับสนไม่ว่าง

- ควรสร้างกลุ่มไลน์สำหรับติดต่อสื่อสาร เป็นการเฉพาะเรื่อง

เช่น กลุ่มสวัสดิการข้าราชการพยาบาล และกลุ่มคำใช้จ่อในการเดินทาง

ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร

ด้านกระบวนการขั้นตอน
ปฏิบัติงาน

ไม่มีข้อเสนอแนะ

ด้านการให้บริการ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

ด้านสถานที่และเครื่องมือ
ในการให้บริการ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

๒. การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจ

๒.๑ การทบทวนและวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจ

สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ได้ดำเนินการทบทวนและวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยพิจารณาจากผลคะแนนความพึงพอใจที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจต่ำสุด ๓ ลำดับ และแนวทางการปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการ สรุปดังนี้

ตารางที่ ๑ : ตารางผลคะแนนความพึงพอใจต่ำสุดและแนวทางการปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการ

ลำดับ	ผลคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด ๓ ลำดับ	แนวทางการปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการ
๑.	- การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงาน ประเมินการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด - การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค	- ควรแยกภารกิจงานของกลุ่มงานนโยบายและเศรษฐกิจจังหวัด โดยเฉพาะ ให้ผู้ที่ประเมินเป็นหน่วยงานที่ใช้ข้อมูลและเกี่ยวข้อง รวมถึงเพิ่มรูปแบบและช่องทางการประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ข้อมูล (Infographic, e-Book) เป็นประจำใน Social Media ได้แก่ Line Group Facebook Twitter Instagram ประกอบกับนำข้อมูลด้านเศรษฐกิจ นโยบายรัฐบาลและกระทรวงการคลังร่วมแถลงข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชนในจังหวัด เพื่อสร้างการรับรู้ ความเข้าใจว่าสำนักงานจังหวัดมีภารกิจงานหนึ่งที่เกี่ยวข้องในด้านเศรษฐกิจและนโยบายของรัฐบาล
๒.	- ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำนาญค่าประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร - การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด	- กรมบัญชีกลางปรับเปลี่ยนระบบบำนาญค่าประกันเป็นระบบบำนาญบำนาญและสวัสดิการรักษายาบาล (Digital Pension) เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ขอหนังสือรับรองสิทธิในบำนาญค่าประกันไม่ต้องมาติดต่อขอรับหนังสือฯ ด้วยตนเอง โดยระบบจะเชื่อมโยงกับสถาบันการเงินเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว - เพิ่มรูปแบบและช่องทางการประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ข้อมูล (Infographic, e-Book) เป็นประจำใน Social Media
๓.	- ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด - ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ในการให้บริการ	- ให้ผู้รับผิดชอบนำข้อมูลเผยแพร่ผ่าน Website เป็นประจำ แต่ด้วยปัจจุบันการเข้าถึงผู้รับบริการที่รวดเร็วผ่านทางกลุ่มไลน์ ซึ่งสามารถโต้ตอบซักถามข้อมูลได้ตรงประเด็น จึงทำให้การสืบค้นข้อมูลจาก Website ได้รับความสนใจน้อยลง และมีข้อจำกัดในการใช้รูปแบบ Website ของกรมบัญชีกลางเท่านั้น - สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ได้รับโล่และตรารับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ (Government Easy Contact Center : GECC) ให้ อยู่ในระดับพื้นฐาน ซึ่งการตรวจประเมินต้องผ่านเกณฑ์ด้านกายภาพ สำนักงานคลังจังหวัดฯ มีความสะดวกในการติดต่อราชการมีระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้บริการได้รวดเร็วและหน่วยงานมีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จึงเห็นควรไม่พัฒนา/ปรับปรุง แต่ควรรักษามาตรฐานดังกล่าวต่อไป

สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ได้นำข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการจำนวน ๒ เรื่อง มาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาและพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้ผลการสำรวจความพึงพอใจในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีค่าคะแนนที่สูงขึ้น โดยสรุปดังนี้

ตารางที่ ๒ : ตารางข้อเสนอแนะและแนวทางการปรับปรุง/พัฒนา

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	แนวทางการปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการ
๑.	เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานแทนกันได้ เนื่องจากบางครั้งที่ไม่พบปะกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงกับปัญหา	- สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ได้มีการจัดทำคำสั่งมอบหมายวิทยากรหลักและวิทยากรรอง ด้านกฎหมายระเบียบการเงินการคลัง การบัญชี การพัสดุและการควบคุมภายใน เพื่อทำหน้าที่ถ่ายทอดองค์ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ - จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร (KM) ด้านกฎหมายระเบียบการเงินการคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และดำเนินการอย่างต่อเนื่องในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวน ๘ หัวข้อวิชา และใช้วิธีการสอนงาน (Coaching)
๒.	- ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ให้มากขึ้น เนื่องจากบางครั้งสายไม่ว่าง - ควรสร้างกลุ่มไลน์ สำหรับติดต่อสื่อสารเป็นการเฉพาะเรื่อง เช่น กลุ่มสวัสดิการข้าราชการพยาบาล และกลุ่มค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	- หน่วยงานมีการเพิ่มคู่สายโทรศัพท์จากเดิม ๒ เลขหมาย เป็น ๕ เลขหมาย รวมถึงหมายเลขโทรศัพท์มือถือ ดังนี้ ๑) ๐๕๓ - ๑๑๒๘๘๒ ๒) ๐๕๓ - ๑๑๒๘๘๓ ๓) ๐๕๓ - ๑๑๒๓๙๘ ๔) ๐๕๓ - ๑๑๒๔๐๑ ๕) ๐๙๕ - ๑๓๕๔๔๓๖ - เพื่อให้บริการได้สะดวกมากยิ่งขึ้นและได้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดต่อให้แก่ผู้รับบริการเรียบร้อยแล้ว - สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่มีการสร้างไลน์กลุ่ม เพื่อให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐในจังหวัดจำแนกตามกลุ่มการปฏิบัติงานเรียบร้อยแล้ว จำนวน ๘ กลุ่ม ได้แก่ ๑) คลังเชียงใหม่-อปท.+หน่วยงานอื่น ๆ ๒) คลังเชียงใหม่-สรก. ๓) คลังจังหวัด-อปท.ชม. (งบการเงิน) ๔) ควบคุมภายใน จ.ชม. ๕) เร่งรัดเบิกจ่ายเชียงใหม่ ๖) GFMIS อปท.เชียงใหม่ ๗) GF Local ๘) สรก.GFMIS เชียงใหม่

๒.๒ การพัฒนา/ปรับปรุงผลสำรวจความพึงพอใจ

สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ดำเนินการจัดประชุมบุคลากรของหน่วยงาน เมื่อวันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ เพื่อระดมความคิดเห็น และแสดงถึงกระบวนการมีส่วนร่วมในการหาแนวทางการแก้ไขปัญหาและพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานเพื่อให้ผลสำรวจความพึงพอใจในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีค่าคะแนนที่สูงขึ้น จึงสรุปการแก้ไขปัญหาความพึงพอใจต่ำสุดของผู้รับบริการ ดังนี้

การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค และการนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด

ที่ประชุมมีมติเห็นควรให้กลุ่มงานนโยบายและเศรษฐกิจจังหวัดจัดทำแผนและโครงการเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานดังกล่าว ซึ่งกลุ่มงานนโยบายฯ ได้วิเคราะห์และเปรียบเทียบผลคะแนนการสำรวจความพึงพอใจฯ ดังกล่าวในภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดทั้ง ๗๖ จังหวัด มีผลคะแนนที่ต่ำสุด ๓ อันดับแรก ส่วนใหญ่เป็นภารกิจงานของกลุ่มงานนโยบายและเศรษฐกิจจังหวัด ได้แก่ รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด ประเด็นการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค และรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทในภารกิจงานข้างต้นหน่วยงานบางแห่งอาจไม่ได้นำใช้ประโยชน์หรือมีส่วนในการสนับสนุน/เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จึงควรแยกภารกิจงานของกลุ่มงานนโยบายและเศรษฐกิจจังหวัดโดยเฉพาะให้ผู้ที่ประเมินเป็นหน่วยงานที่ใช้ข้อมูลและเกี่ยวข้อง รวมถึงเพิ่มรูปแบบและช่องทางการประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ข้อมูล (Infographic , e-Book) เป็นประจำใน Social Media ได้แก่ Line Group, Facebook, Twitter และ Instagram ประกอบกับนำข้อมูลด้านเศรษฐกิจ นโยบายรัฐบาลและกระทรวงการคลัง ร่วมแถลงข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชนในจังหวัด เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจว่าสำนักงานคลังจังหวัดฯ มีภารกิจงานหนึ่งที่เกี่ยวข้องในด้านเศรษฐกิจและนโยบายของรัฐบาล

๓. การจัดลำดับโครงการ/กิจกรรมการให้บริการ

จากผลการวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจ สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ จัดลำดับความสำคัญของการปรับปรุงพัฒนาโครงการ/กิจกรรม ดังต่อไปนี้

๓.๑ เพิ่มรูปแบบและช่องทางการประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ข้อมูล (Infographic , e-Book) เป็นประจำใน Social Media ได้แก่ Line Group, Facebook, Twitter และ Instagram ประกอบกับนำข้อมูลด้านเศรษฐกิจ นโยบายรัฐบาล และกระทรวงการคลัง ร่วมแถลงข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชนในจังหวัด เพื่อสร้างการรับรู้และสร้างความเข้าใจในภารกิจงานที่เกี่ยวข้องด้านเศรษฐกิจและนโยบายของรัฐบาลของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่

๓.๒ มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบในการนำข้อมูลด้านกฎหมาย ระเบียบการคลังภาครัฐ เผยแพร่บน Website อย่างต่อเนื่องและเป็นปัจจุบัน

๔. การจัดทำแผนปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ได้จัดทำแผนปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อกำหนดกรอบการดำเนินงานในแต่ละกิจกรรม พร้อมทั้งใช้เป็นเครื่องมือในการติดตามผลการดำเนินงาน ปรากฏดังนี้

แผนปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่

ลำดับ	โครงการ/กิจกรรม	ร้อยละ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖											
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๑	การเตรียมความพร้อม	๔๐												
	๑.๑ จัดประชุมบุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจในรายละเอียดของตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ความสำเร็จของการพัฒนาประสิทธิภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และระดมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการ	๕					↔	๕						
	๑.๒ มอบหมายผู้รับผิดชอบหลักและผู้รับผิดชอบสนับสนุนการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ผ่านการประชุมตามข้อ ๑.๑	๕					↔	๕						
	๑.๓ ทบทวนและวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	๑๐					↔	๑๐						
	๑.๔ จัดทำแผนปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	๑๐					↔	๑๐						
	๑.๕ จัดทำโครงการ/กิจกรรมเพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เสนอคลังจังหวัดเชียงใหม่ให้ความเห็นชอบ	๑๐					↔	๑๐						
๒	การดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมที่กำหนด	๕๐												
	๒.๑ เพิ่มรูปแบบและช่องทางการประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ข้อมูล (Infographic,e-Book) เป็นประจำใน Social Media ได้แก่ Line Group, Facebook, Twitter และ Instagram และร่วมแลกเปลี่ยนประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชนในจังหวัด เพื่อสร้างการรับรู้และสร้างความเข้าใจในการทำงานที่เกี่ยวข้องด้านเศรษฐกิจและนโยบายของรัฐบาลของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่	๓๐						↔ ๓๐						
	๒.๒ ผู้รับผิดชอบในการนำข้อมูลด้านกฎหมาย ระเบียบการคลังภาครัฐ เผยแพร่บน Website อย่างต่อเนื่องและเป็นปัจจุบัน	๒๐						↔ ๑๐						
๓	สรุปและรายงานผลการดำเนินงาน	๑๐												
	สรุปผลการดำเนินงานและจัดทำรายงานผลฯ เสนอคลังจังหวัดเชียงใหม่													↔ ๑๐

as