

ที่ กค ๐๔๐๔.๖/ ๑๕๒๓๓

กรมบัญชีกลาง

ถนนพระราม ๖ กทม. ๑๐๔๐๐

๕ มิถุนายน ๒๕๕๗

เรื่อง ประชาสัมพันธ์ช่องทางการสื่อสาร การรับฟังความต้องการ/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน
ของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑) เรียน *คณบดีกรมการคลังและบัญชีภาครัฐ*

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. คำแนะนำ/ขั้นตอนการแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาการให้บริการของสถาบันพัฒนา
บุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ
๒. แบบฟอร์มแสดงความคิดเห็น

ด้วยสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ (สพบ.) เป็นหน่วยงานในสังกัด
กรมบัญชีกลาง มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็น โดยดำเนินการพัฒนา
บุคลากรกรมบัญชีกลางและบุคลากรภาครัฐ เช่น ดำเนินการเกี่ยวกับการวางแผนการพัฒนาบุคลากร
การกำหนดหลักสูตรเนื้อหาวิชาการจัดฝึกอบรม การติดตามประเมินผล การจัดทำสื่อฝึกอบรมการเรียนรู้
ด้วยตนเอง (e - learning) ตลอดจนการสนับสนุนการเสริมสร้างองค์ความรู้ที่จำเป็นด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ
ให้กับส่วนราชการต่างๆ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการพัฒนางานการให้บริการด้านพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ
กรมบัญชีกลาง จึงได้จัดทำโครงการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลัง
และบัญชีภาครัฐขึ้น เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กรมบัญชีกลาง จึงขอประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยสามารถแสดงความคิดเห็นผ่าน ๔ ช่องทาง ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ ทั้งนี้ สามารถ
ดาวน์โหลดคำแนะนำ/ขั้นตอนการแสดงความคิดเห็นได้ที่เว็บไซต์ของกรมบัญชีกลาง www.cgd.go.th หัวข้อ
“ข่าวฝึกอบรม CGD Training” เรื่อง การแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาการให้บริการของสถาบันพัฒนา
บุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ หรือส่งแบบฟอร์มการแสดงความคิดเห็นฯ ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒
ให้กรมบัญชีกลางทราบ ทางโทรสาร ๐ ๒๑๒๗ ๗๑๔๘ - ๙ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
service.hrds@gmail.com

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

จินดา ตั้งศรีอินทร์

(นางจินดา ตั้งศรีอินทร์)

รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมบัญชีกลาง

สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ

โทร. ๐ ๒๑๒๗ ๗๐๐๐ ต่อ ๖๖๐๖ , ๖๘๗๗

โทรสาร ๐ ๒๑๒๗ ๗๑๔๘ - ๙

กคก

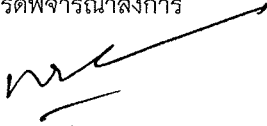
๒) เรียน อปส.

กรมบัญชีกลาง ประชาสัมพันธ์ช่องทางการสื่อสาร
การรับฟังความต้องการ/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนของกลุ่ม
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยสามารถแสดงความ
คิดเห็นผ่าน ๔ ช่องทาง มาเพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง
ต่อไป

ในการนี้ เห็นสมควรเวียนแจ้งให้ทุกหน่วยงานทราบ

ทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาสั่งการ

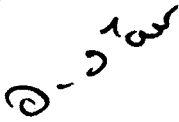


(นายเสมอ นิ่มเงิน)

สนก.

๑๐ มิ.ย. ๕๗

๓) - ดำเนินการตามเสนอ



(นายอนันต์ จันทรงษ์)

อปส.

๒๕ มิ.ย. ๒๕๕๗

๕) ที่ นร ๐๒๐๑.๐๓/ว ๑๒๑

เรียน ผอ.สำนัก, ผอ.กอง และหัวหน้าหน่วยงาน
เพื่อโปรดทราบ



(นายเสมอ นิ่มเงิน)

เลขานุการกรม

๒๕ มิ.ย. ๒๕๕๗

อปส. (นายอนันต์ จันทรงษ์) 3148

๑๐ มิ.ย. ๒๕๕๗

คำแนะนำ / ขั้นตอน

การแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาการให้บริการ
ของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ กรมบัญชีกลาง

เกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานภายในกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ มิติภายในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓ เป้าประสงค์ที่ ๘ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูล เพื่อการบริหารจัดการภายในองค์กร กำหนด “ตัวชี้วัดที่ ๘.๑ ระดับความสำเร็จในการรวบรวมข้อมูลการรับฟังความต้องการ/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” เพื่อรองรับการดำเนินงาน PMQA

บัดนี้ สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ (สพบ.) กรมบัญชีกลาง ได้กำหนดช่องทางการรับฟังความคิดเห็นไว้ ๔ ช่องทาง คือ ๑. แบบประเมินโครงการฝึกอบรม ๒. โทรศัพท์ ๓. Facebook ของ สพบ. ๔. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e – mail) โดยมีคำแนะนำ / ขั้นตอนการแสดงความคิดเห็น ดังนี้

๑. แบบประเมินผลโครงการฝึกอบรม (ที่ สพบ. เป็นผู้จัด)

- กรณีเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่ สพบ. จัดฝึกอบรม ท่านจะได้รับแบบประเมินผลโครงการฝึกอบรม ซึ่งสามารถแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาการให้บริการได้

๒. โทรศัพท์

- สามารถแสดงความคิดเห็นได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ ๑๒๗ ๗๐๐๐ ต่อ ๔๙๕๓ , ๖๖๐๖ , ๖๘๗๗

๓. Facebook ของ สพบ.

- สามารถแสดงความคิดเห็นผ่าน Facebook ของ สพบ. (www.facebook.com/cgd.hrd) โดยแสดงความคิดเห็นได้ใน “ กล่องข้อความ (Inbox) ”-

๔. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e – mail) ของ สพบ. โดยสามารถส่งข้อความแสดงความคิดเห็นฯ ได้ที่ service.hrds@gmail.com

ทั้งนี้ ในกรณีข้อ ๓ และข้อ ๔ โปรดระบุรายละเอียด ดังต่อไปนี้

๑. ระบุประเภทการแสดงความคิดเห็น ดังนี้

- ประเภทการร้องเรียน
- ประเภทการรับฟังความต้องการ / ข้อเสนอแนะ

๒. ระบุประเภทผู้รับบริการ / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- หน่วยงานของรัฐ / เจ้าหน้าที่ของรัฐ
- บุคคล / หน่วยงานที่มีใช้หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

๓. ระบุชื่อ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ หน่วยงานต้นสังกัด และวันที่แสดงความคิดเห็น

** ทั้งนี้ ท่านสามารถกรอกแบบฟอร์มแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาการให้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ (ที่แนบ) ส่งได้ที่ service.hrds@gmail.com หรือโทรสาร ๐ ๒๑๒๗ ๗๑๔๘ - ๔๙

แบบฟอร์มแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาการให้บริการ
ของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ กรมบัญชีกลาง

คำชี้แจง : ด้วยสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ (สพบ.) ได้จัดทำโครงการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หน่วยงานของรัฐ / เจ้าหน้าที่ของรัฐ / บุคคล / หน่วยงานที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ / ผู้ค้าหน่วยงานภาครัฐ) เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุงพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบถาม (กรุณา ✓ หน้าข้อความต่อไปนี้)						
๑.๑ เพศ	☐ ชาย	☐ หญิง				
๑.๒ อายุ	☐ ๒๐ - ๓๐ ปี	☐ ๓๑ - ๔๐ ปี	☐ ๔๑ - ๕๐ ปี	☐ ๕๑ ปีขึ้นไป		
๑.๓ วุฒิการศึกษา	☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี	☐ ปริญญาตรี	☐ ปริญญาโท	☐ ปริญญาเอก		
ส่วนที่ ๒ ประเภทผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
☐ หน่วยงานของรัฐ / เจ้าหน้าที่ของรัฐ ☐ บุคคล / หน่วยงานที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ ☐ ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ ☐ บุคลากรกรมบัญชีกลาง						
ส่วนที่ ๓ การรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ						
คำถาม ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ มากน้อยเพียงใด						
จากประเด็นคำถามต่อไปนี้ (กรุณา ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)						
ประเด็นการแสดงความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่มี/ไม่พบ ในการให้บริการ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ / ผู้ประสานงาน						
๑.๑ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี						
๑.๒ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี						
๑.๓ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง						
๑.๔ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ						
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน						
๒.๑ การประชาสัมพันธ์แจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดอบรมชัดเจน เช่น สถานที่ วันที่ เวลา						
๒.๒ ขั้นตอนและวิธีการใช้บริการผ่านทางระบบ Internet ไม่ยุ่งยากซับซ้อน						
๒.๓ การให้บริการตามที่ร้องขอ ถูกต้อง รวดเร็ว						
๒.๔ ระยะเวลาในการฝึกอบรมเหมาะสม						
๒.๕ การติดต่อสื่อสารไม่ยุ่งยาก						
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑ สถานที่ / ห้องประชุม มีความสะดวก สะอาด						
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องดื่ม สุขา ที่จอดรถ						
๓.๓ เทคโนโลยี โสตทัศนูปกรณ์ นวัตกรรมที่นำมาให้บริการมีความเหมาะสม						
๓.๔ เปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น						
แบบประเมินโครงการฝึกอบรม โทรศัพท์ Facebook ของ สพบ.						
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e - mail)						
๔. ด้านคุณภาพสินค้าและบริการ						
๔.๑ หลักสูตรที่ สพบ. จัดฝึกอบรมเอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถ						
๔.๒ ได้รับการที่ตรงความต้องการ						
๔.๓ ได้รับการฝึกอบรมตามแผนที่กำหนดไว้						

ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติม