



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มประสานราชการ สำนักบริหารกลาง โทร. ๒๑๐๗

ที่ กษ ๐๔๐๑.๔/๓๑๓

วันที่ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๕๗

เรื่อง รายงานผลงานประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๕๗ ของกลุ่มประสานราชการ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง

กลุ่มประสานราชการ ขอรายงานผลงานประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๕๗ ดังนี้

(๑) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

(๑.๑) การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

(๑.๑.๑) ประเด็น

สำนักบริหารกลาง โดยกลุ่มประสานราชการ ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ซึ่งสำนักบริหารกลางรับผิดชอบเกี่ยวกับความต้องการในเรื่องการบริหารทรัพยากรบุคคล ภาพรวมในปีงบประมาณ ๒๕๕๗ รอบ ๑๐ เดือน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๖ ถึงวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๕๗

(๑.๑.๒) เหตุผลความจำเป็น

เพื่อให้กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ รับทราบผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในภาพรวม สามารถใช้เป็นข้อมูลในการกำกับติดตามเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่อยู่ในความรับผิดชอบให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว แสดงถึงความตระหนักและการให้ความสำคัญของหน่วยงานในการดำเนินการเรื่องนี้ ส่งผลดีต่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

(๑.๑.๓) ข้อเท็จจริง

ภาพรวมในปีงบประมาณ ๒๕๕๗ รอบ ๑๐ เดือน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๖ ถึงวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๕๗ มีเรื่องร้องเรียนจากประชาชนเกี่ยวกับความต้องการในเรื่องการบริหารทรัพยากรบุคคล จากกลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล ในเรื่องการรับฟังความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน ๑๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติแล้ว ๑๖ เรื่อง

สำหรับในเดือนกรกฎาคม ๒๕๕๗ ได้รับเรื่องร้องเรียน ๒ เรื่อง ทั้งนี้

ได้รวบรวมจัดทำรายงานและจัดส่งไปทางสำนักแผนงานและโครงการพิเศษ (กลุ่มติดตามและประเมินผล) แล้ว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายหนังสือนี้

พร้อมนี้ ได้ดำเนินการตรวจสอบช่องทางการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ เป็นประจำทุกวันดังนี้

- กล้องรับฟังคำแนะนำ
- ตู้ ปณ. ๑๘๗
- Call Center ๒๑๐๘
- สายด่วนรัฐบาล ๑๑๑๑

(๑.๒) การสรุปผลการประชุมคณะรัฐมนตรี

ไม่มีการประชุมคณะรัฐมนตรี เนื่องจากอยู่ระหว่างการประกาศใช้พระราชบัญญัติ กฏอัยการศึก ตามคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้ดำเนินการรวบรวมประกาศและคำสั่ง คสช. นำขึ้น Website กลุ่มประสานราชการ

(๑.๓) การบริหารจัดการโทรศัพท์สายด่วน CALL CENTER ๒๑๐๘ ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๕๗ ปรากฏดังนี้

ผู้ใช้บริการ Call Center : ๒๑๐๘ จำนวน ๕๒ ครั้ง จำแนกได้ดังนี้

(๑.๓.๑) จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการ	จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	คิดเป็นร้อยละ
๑ ประชาชนทั่วไป	๓๒	๖๑.๕๔
๒ บุคลากรภายในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์	๑๙	๓๖.๕๔
๓ บุคลากรในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑	๑.๙๒
รวม	๕๒	๑๐๐

(๑.๓.๒) จำแนกตามลักษณะคำถาม/และการให้บริการ (มิติการรายงานตามคำรับรองตัวชี้วัด)

ลักษณะคำถาม	ระดับการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ
๑ คำถามทั่วไป	<input checked="" type="checkbox"/> ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบทันที จำนวน ๑๐ ครั้ง <input type="checkbox"/> ผู้ใช้บริการไม่ได้รับคำตอบทันที จำนวน.....-..... ครั้ง	๑๙.๒๓ ๐.๐๐
๒ คำถามที่ต้องการคำตอบในข้อมูลเฉพาะจากผู้รับผิดชอบข้อมูลโดยตรง	<input checked="" type="checkbox"/> สามารถระบุข้อมูลบริการและผู้เกี่ยวข้องได้ทันที จำนวน ๔๒ ครั้ง <input type="checkbox"/> ไม่สามารถให้บริการได้ทันที จำนวน.....-..... ครั้ง	๘๐.๗๗ ๐.๐๐
รวม	๕๒	๑๐๐

(๑.๓.๓) จำแนกตามช่วงเวลาและการให้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวนครั้ง	คิดเป็นร้อยละ
๓.๑ วันทำการ ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.	๕๒ -	๑๐๐ -
๓.๒ วันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์	-	-
รวม	๕๒	๑๐๐

(๑.๓.๔) จำแนกตามลำดับหน่วยงานที่ผู้ติดต่อประสงค์ขอมูลบริการ

หน่วยงาน	จำนวนครั้ง	คิดเป็นร้อยละ
๔.๑ สำนักบริหารกลาง เบอร์ภายใน ๒๒๐๖ , ๒๒๑๐ , ๒๒๑๖ , ๔๒๐๕ , ๔๒๐๗	๑๕	๒๘.๘๕
๔.๒ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เบอร์ภายใน ๔๓๐๓ , ๔๓๐๙ , ๔๓๑๑	๑๒	๒๓.๐๘
๔.๓ สำนักมาตรฐานการบัญชีและการสอบบัญชี เบอร์ภายใน ๓๓๐๒ , ๓๓๐๖	๕	๙.๖๑
๔.๔ สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ เบอร์ภายใน ๓๑๐๔	๗	๑๓.๔๖
๔.๕ สำนักส่งเสริมพัฒนาการบัญชีและถ่ายทอดเทคโนโลยี เบอร์ภายใน ๒๔๑๒ , ๒๔๒๓	๓	๕.๗๗
๔.๖ กลุ่มประสานราชการ (คำถามทั่วไป)		
๔.๖.๑ สอบถามเส้นทาง/สถานที่ตั้งกรมตรวจบัญชีสหกรณ์	๒	๑๓.๔๖
๔.๖.๒ สอบถามเบอร์โทรศัพท์/โทรสาร สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์	๒	๓.๘๕
๔.๖.๓ สอบถามเรื่องร้องเรียน	๑	๑.๙๒
รวม	๕๒	๑๐๐

(๑.๓.๕) สำหรับข้อมูลคำถามและคำตอบที่เจ้าหน้าที่ Call Center ได้รับและให้บริการข้างต้นนั้น กลุ่มประสานราชการได้จัดส่งให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบด้วยแล้ว เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงในส่วนงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

**(๑.๔) การบริหารจัดการภารกิจงานช่วยผู้บริหาร
ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการผู้บริหาร ดังนี้**

(๑.๔.๑) เลขานุการอธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ (ข้าราชการ ๓ คน
พนักงานราชการ ๒ คน)

(๑.๔.๒) เลขานุการรองอธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ : นางนฤมล พนาวงศ์
(ข้าราชการ ๑ คน พนักงานจ้างเหมา ๑ คน)

(๑.๔.๓) เลขานุการผู้เชี่ยวชาญ (ข้าราชการ ๑ คน พนักงานราชการ ๑ คน)

(๒) ด้านคุณภาพการให้บริการ

(๒.๑) การบริหารจัดการศูนย์บริการรับฝากยืมเอกสาร โดยเสียค่าบริการจัดเก็บเอกสาร
 กล่องละ ๗.๗๕ บาท/เดือน ดังนี้

(๒.๑.๑) สํารวจและดำเนินการปรับปรุงข้อมูลการคงอยู่ของเอกสารและการเก็บรักษา
 ปรากฏดังนี้

ที่	หน่วยงานเจ้าของเอกสาร	รายการเอกสาร(จำนวน/กล่อง)			หมายเหตุ
		ตาม ทะเบียน	หน่วยงาน เจ้าของฯยืม	เอกสารที่เก็บ รักษา ณ ปัจจุบัน	
	เอกสารฝากเพิ่มเติม				
	- สำนักมาตรฐานการบัญชีและการสอบบัญชี	๔๓		๔๓	
๑	กรมตรวจบัญชีสหกรณ์				
	๑.๑ กตบ.๑ (เดิม)	} ๖๘๗		} ๖๘๗	กลุ่มประสานราชการ รับผิดชอบ
	๑.๒ กตบ.๒ (เดิม)				
	๑.๓ กตบ.๓ (เดิม)				
	๑.๓ กตบ.๔ (เดิม)				
๒	กลุ่มตรวจสอบภายใน	๓๗		๓๗	
๓	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	๗		๗	
๔	สำนักบริหารกลาง				
	๔.๑ ฝ่ายบริหารทั่วไป	๘๓		๘๓	
	๔.๒ กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล	๓๒๓		๓๒๓	
	๔.๓ กลุ่มบริหารงานคลัง	๖๖๖		๖๖๖	
	๔.๔ กลุ่มประสานราชการ	๔๕		๔๕	
	๔.๕ กลุ่มประชาสัมพันธ์	๖๒		๖๒	
๕	สำนักแผนงานและโครงการพิเศษ	๒๗		๒๗	
๖	สำนักมาตรฐานการบัญชีและการสอบบัญชี	๗๑๐		๗๑๐	
๗	สำนักส่งเสริมพัฒนาการบัญชีและถ่ายทอดเทคโนโลยี	๑๑		๑๑	
๘	สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์กรุงเทพมหานคร	๔๗๗		๔๗๗	
	สำนักมาตรฐานการบัญชีและการสอบบัญชียืมเอกสาร	-๕		-๕	
	กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล	-๓		-๓	
	คงเหลือ	๓,๑๘๐		๓,๑๘๐	

(๒.๑.๒) การให้บริการรับฝาก และการให้ยืม – รับคืน ระหว่างเดือน ปรากฏดังนี้
- สํารวจและดําเนินการปรับปรุงรายการข้อมูลเอกสารปีทําลาย

(๒.๑.๓) ปฏิทินผู้บริหาร

- บันทึกวาระงานผู้บริหารให้เป็นปัจจุบันทุกวัน (อธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ รองอธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ๒ ท่าน) นำขึ้นเว็บไซต์กลุ่มประสานราชการ เพื่อผู้เกี่ยวข้องนำเสนอผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องใช้ประโยชน์

(๓) ด้านการพัฒนาองค์กร

(๓.๑) การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

(๓.๑.๑) รวบรวมตัวชี้วัดของทุกกลุ่มงานในสำนักบริหารกลาง เพื่อดําเนินการจัดทําตัวชี้วัดของสำนักบริหารกลาง รอบ ๙ เดือน

(๓.๑.๒) ดําเนินการจัดทําตัวชี้วัดในความรับผิดชอบ โดยสํารวจรวบรวมข้อมูล ประเมินผลการปฏิบัติตามตัวชี้วัด ดังนี้

(๓.๑.๒.๑) ตัวชี้วัดที่ ๗ ร้อยละของจำนวนการรับหนังสือของงานช่วยนักบริหาร สามารถส่งคืนหน่วยงานได้ทันภายในระยะเวลาไม่เกินตามประกาศของสำนักบริหารกลาง

(๓.๑.๒.๒) ตัวชี้วัดที่ ๘ ระดับความสำเร็จของการประสานงานกำหนดการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

(๓.๑.๒.๓) ตัวชี้วัดที่ ๙ ร้อยละของจำนวนข้อมูลในการนำเสนอผ่านเว็บไซต์

(๓.๑.๒.๔) ตัวชี้วัดที่ ๑๑ ร้อยละของจำนวนครั้งที่ผู้ติดต่อสอบถามผ่าน CALL CENTER สามารถได้รับข้อมูล

(๓.๑.๒.๕) ตัวชี้วัดที่ ๑๒ ร้อยละของการสรุปมติคณะรัฐมนตรี สามารถเผยแพร่ให้แก่บุคลากรได้ภายในเวลาที่กำหนด

(๓.๒) การจัดทำเว็บไซต์

เป้าหมายการดําเนินการในปีงบประมาณ ๒๕๕๗

- สร้างฐานข้อมูล เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และผู้สนใจ
- มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบข้อมูล และการนำเสนอ
- ข้อมูลแต่ละประเภทพร้อมใช้ประโยชน์อยู่เสมอ
- มีการสํารวจและรับฟังข้อคิดเห็นเพื่อการพัฒนาปรับปรุง

สำหรับข้อมูลที่อัปโหลดขึ้นเว็บไซต์ ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๕๗ มีดังนี้

ที่	วัน/เดือน/ปี	เรื่อง	เมนูบนเว็บไซต์	แหล่งข้อมูล		
				ประสาน ขอข้อมูล	จัดทำเอง	ค้นหาจาก แหล่งอื่น
๑	๑ ก.ค. ๕๗	วาระงานผู้บริหารวันนี้	ปฏิทินผู้บริหาร	✓		
๒	๒ ก.ค. ๕๗	วาระงานผู้บริหารวันนี้	ปฏิทินผู้บริหาร	✓		
๓	๓ ก.ค. ๕๗	วาระงานผู้บริหารวันนี้	ปฏิทินผู้บริหาร	✓		
๔	๔ ก.ค. ๕๗	วาระงานผู้บริหารวันนี้	ปฏิทินผู้บริหาร	✓		
๕	๗ ก.ค. ๕๗	วาระงานผู้บริหารวันนี้	ปฏิทินผู้บริหาร	✓		
๖	"	มุมทักษทาย	มุมทักษทาย		✓	
๗	๘ ก.ค. ๕๗	วาระงานผู้บริหารวันนี้	ปฏิทินผู้บริหาร	✓		
๘	"	รายงานผลการปฏิบัติงานในภาพรวม กปก. (มิ.ย. ๕๗)	ข้อมูล กปก.		✓	
๙	"	รายงาน Call Center (ก.ค. ๕๗)	Call Center		✓	
๑๐	"	รายงานเอกสารที่ฝากไว้ ณ คลังเอกสาร (ก.ค. ๕๗)	รับฝาก-ยืม เอกสาร		✓	
๑๑	๙ ก.ค. ๕๗	วาระงานผู้บริหารวันนี้	ปฏิทินผู้บริหาร	✓		
๑๒	๑๐ ก.ค. ๕๗	วาระงานผู้บริหารวันนี้	ปฏิทินผู้บริหาร	✓		
๑๓	๑๔ ก.ค. ๕๗	วาระงานผู้บริหารวันนี้	ปฏิทินผู้บริหาร	✓		
๑๔	"	มุมทักษทาย	มุมทักษทาย		✓	
๑๕	๑๕ ก.ค. ๕๗	วาระงานผู้บริหารวันนี้	ปฏิทินผู้บริหาร	✓		
๑๖	๑๖ ก.ค. ๕๗	วาระงานผู้บริหารวันนี้	ปฏิทินผู้บริหาร	✓		
๑๗	๑๗ ก.ค. ๕๗	วาระงานผู้บริหารวันนี้	ปฏิทินผู้บริหาร	✓		
๑๘	๑๘ ก.ค. ๕๗	วาระงานผู้บริหารวันนี้	ปฏิทินผู้บริหาร	✓		
๑๙	๒๑ ก.ค. ๕๗	วาระงานผู้บริหารวันนี้	ปฏิทินผู้บริหาร	✓		
๒๐	"	มุมทักษทาย	มุมทักษทาย		✓	
๒๑	๒๒ ก.ค. ๕๗	วาระงานผู้บริหารวันนี้	ปฏิทินผู้บริหาร	✓		

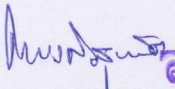
ที่	วัน/เดือน/ปี	เรื่อง	เมนูบนเว็บไซต์	แหล่งข้อมูล		
				ประสาน ขอข้อมูล	จัดทำ เอง	ค้นหาจาก แหล่งอื่น
๒๒	๒๓ ก.ค. ๕๗	วาระงานผู้บริหารวันนี้	ปฏิทินผู้บริหาร	✓		
๒๓	๒๔ ก.ค. ๕๗	วาระงานผู้บริหารวันนี้	ปฏิทินผู้บริหาร	✓		
๒๔	๒๕ ก.ค. ๕๗	วาระงานผู้บริหารวันนี้	ปฏิทินผู้บริหาร	✓		
๒๕	๒๘ ก.ค. ๕๗	วาระงานผู้บริหารวันนี้	ปฏิทินผู้บริหาร	✓		
๒๖	"	มูมทักทาย	มูมทักทาย		✓	
๒๗	๒๙ ก.ค. ๕๗	วาระงานผู้บริหารวันนี้	ปฏิทินผู้บริหาร	✓		
๒๘	๓๐ ก.ค. ๕๗	วาระงานผู้บริหารวันนี้	ปฏิทินผู้บริหาร	✓		
๒๙	๓๑ ก.ค. ๕๗	วาระงานผู้บริหารวันนี้	ปฏิทินผู้บริหาร	✓		

(๔) ด้านงานที่ได้รับมอบหมาย

- รวบรวมผลการจัดตั้ง “ศูนย์บริการประชาชนด้านบัญชี” เพื่อรายงานอธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์
- รายงานการให้บริการ “ศูนย์การช่วยเหลือผลิตผลทางการเกษตร ระดับจังหวัด” ให้ศูนย์ (DOC) กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ เพื่อดำเนินการต่อไป
- รักษาราชการแทนผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง ในวาระที่ผู้อำนวยการฯ ทิศราฯ ภาราฯ จังเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจรัญ ธาดาวิวรรธน์)
ผู้อำนวยการกลุ่มประสานราชการ

ทราบ


๑๓ ส.ค. ๒๕๕๗
(นางโสภา พงศ์สุพัต)
ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง

ลำดับ	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	วันที่รับ เรื่อง (ว.ด.ป.)	ชื่อ/หน่วยงาน ที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์	รายละเอียด โดยสังเขป	ประเภท ของผู้ต้องการ (✓)		ช่องทางารับฟังความต้องการ (✓)						การตอบสนอง (✓)		ระยะเวลาดำเนินการ	
					ผู้รับ บริการ	ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ผู้ ป.ณ ๑๘๗	call center หน่วยงาน ในกรมฯ	web board กรมฯ	ทำเป็น หนังสือถึง หน่วยงาน ในกรมฯ	ตู้/กล่องรับ ฟังความ คิดเห็น	สื่อต่าง ๆ เช่น สายด่วน ๑๑๑๑ สำนักงาน ป.ป.ช ป.ป.ท. ฯลฯ	ส่งต่อ หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	เข้าสู่ กระบวนการ ตามระเบียบ ของกฎหมาย	แล้วเสร็จ (ว.ด.ป.)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (ระบุ ความก้าวหน้า)
๑๖	กลุ่มนิติการ	๑๙ มิ.ย. ๕๗	ขอทราบการ ดำเนินการ	กตส.ได้รับหนังสือจาก สำนักงานปราบปรามการ ฟอกเงินที่ ปง.๐๐๐๔.๒/๑๖๕ ลว. ๑๗ มิถุนายน ๒๕๕๗ ขอให้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน กรณี นางนิตยา ปัตตะแว ที่ร้องเรียนต่อ สำนักงาน ปง. สรุปใจความได้ว่า ผู้จัดการ สหกรณ์เครือข่ายมิตรสัมพันธ์ จำกัด กับพวกร่วมกันดำเนินการ ทุจริตต่อหน้าที่ ทำให้สมาชิก สหกรณ์ฯ ได้รับความเดือดร้อน และเสียหายต่อทรัพย์สิน เช่น มีการเบิกเงินของสหกรณ์ฯ โดยไม่ผ่านมติของคณะกรรมการ ดำเนินการสหกรณ์ และประธาน	✓					✓			✓		✓	(รอหนังสือจาก สตส.สระบุรี)

