



ที่ กษ ๑๑๑๓/ ๒ ๓ ๔ ๒

กรมส่งเสริมสหกรณ์ เทเวศร์ กทม. ๑๐๒๐๐

๕ เมษายน ๒๕๖๗

เรื่อง การจัดทำแผนปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานในกรมส่งเสริมสหกรณ์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. รายงานการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวน ๑ ชุด  
๒. กิจกรรม/แผนงานการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในแต่ละด้านของกรมส่งเสริม  
สหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จำนวน ๑ ชุด  
๓. กรอบการดำเนินการเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยกรมส่งเสริมสหกรณ์ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ  
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร/กลุ่มอาชีพ/และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับภารกิจงาน  
ของกรม) ที่มีต่อหน่วยงาน (สำนักงานสหกรณ์จังหวัด) ในสังกัดของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ  
พ.ศ. ๒๕๖๖ ดังปรากฏตามรายงานการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

ในการนี้ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดให้มี  
ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อพัฒนาการบริหารจัดการองค์การของกรมส่งเสริมสหกรณ์ไปสู่การเป็นระบบ  
ราชการ ๔.๐ ที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ จึงกำหนดให้สำนักงานสหกรณ์จังหวัด  
ได้วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการในส่วน  
ของหน่วยงานตนเอง และจัดทำแผนปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗  
โดยดำเนินการตามกิจกรรม/แผนงานที่กรมกำหนดหรือกิจกรรม/แผนงานอื่นที่เหมาะสม ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒  
และกำหนดกรอบการดำเนินการฯ ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๓ ส่งไปยังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมส่งเสริมสหกรณ์  
ภายในวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๗ และรายงานผลการดำเนินการตามแผนฯ ภายในวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๗

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งสหกรณ์จังหวัดดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิศิษฐ์ ศรีสุวรรณ)  
อธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

โทร. ๐ ๒๖๒๘ ๕๑๔๐

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@cpd.go.th

รายงานการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

สามารถดาวน์โหลดได้ที่

- ๑) <https://shorturl.asia/h๙Lzg> หรือ
- ๒) เว็บไซต์กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร <https://office.cpd.go.th/develop> >> เมนูข้อมูลสารสนเทศ >> ความพึงพอใจผู้รับบริการภายนอก (ส่วนภูมิภาค) >> ๒๕๖๗ >> รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ หรือ
- ๓) QR Code :



หมายเหตุ : ผลสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อคิดเห็นภาพรวมต่อการให้บริการของแต่ละหน่วยงาน จะจัดส่งให้ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ จากกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

กิจกรรม/แผนงานการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในแต่ละด้าน  
ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

การให้บริการ	กิจกรรม/แผนงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑) ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	๑.๑) นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อการให้บริการ โดยปรับเปลี่ยนการให้บริการเป็นรูปแบบ e – service ในภารกิจที่กำหนดไว้ในคู่มือประชาชน ใน ๒๕ งานบริการ	๑. สนม. /กพน. ๒. ศทส. ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ ส่งเสริมและพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีให้แก่บุคลากรของกรม
	๑.๒) ทบทวนกระบวนการให้บริการตามคู่มือประชาชน <b>จำนวน ๒๕ คู่มือ</b> เพื่อลดขั้นตอนและ/ลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน หรือปรับปรุงให้ถูกต้องเป็นปัจจุบันและทันสมัยและหากมีการปรับปรุง/แก้ไขแบบฟอร์มระเบียบข้อบังคับควรมีการแจ้งเตือนให้สหกรณ์ทราบ	สนม.
	๑.๓) นำผลการวิเคราะห์สถานะทางการเงินของสหกรณ์ที่สหกรณ์ได้กรอกส่งรายงานทุกเดือน แนะนำแก่สหกรณ์เพื่อการปรับปรุงและวางแผนการดำเนินงาน	ศวส.
	๑.๔) แนะนำ ส่งเสริมสหกรณ์ จัดทำ application ของสหกรณ์ เพื่อสามารถให้บริการสมาชิกผ่านระบบออนไลน์และสมาชิกสามารถตรวจสอบข้อมูลของตนเองได้	๑. กพก. / กพง. กำหนดแนวทางการส่งเสริมและติดตามการดำเนินการ ๒. สสจ. / สสพ ๑ และ ๒ ให้คำแนะนำ ส่งเสริมสนับสนุนให้สหกรณ์จัดทำ application ๓. ศทส. ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ ส่งเสริมและพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีให้แก่บุคลากรของกรม
	๑.๕) การพัฒนาระบบข้อมูลให้เป็นดิจิทัล (Digitize Data) ทั้งข้อมูลที่ใช้ภายในหน่วยงาน และข้อมูลที่จะเผยแพร่สู่หน่วยงานภายนอก/สาธารณะ เพื่อนำไปสู่การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Data)	ศสท.
	๑.๖) รวบรวมองค์ความรู้ กฎระเบียบ และกฎหมายที่ต้องใช้ในการส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ และองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยจัดทำเป็นระบบคลังความรู้กลางเพื่อการเผยแพร่	ศทส.

การให้บริการ	กิจกรรม/แผนงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
	๑.๗) สร้างระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของกรม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้สามารถติดตามสถานะการตอบข้อร้องเรียนได้	สลก.
๒) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒.๑) การพัฒนาหลักสูตร เพื่อการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ สมรรถนะ ตรงตำแหน่ง รู้จริง รู้ลึกในงานที่รับผิดชอบ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นมืออาชีพ ทำงานเชิงรุก	สทส. / กกจ. / กพร.
	๒.๒) ทบทวนโครงสร้าง อัตรากำลังของหน่วยงาน ให้มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน	กพร./ กกจ.
	๒.๓) จัดอัตรากำลังและบริหารอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมให้มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน ความยากง่ายของงานและวางแผนเพิ่มพูนความรู้ในการตรวจเยี่ยมสหกรณ์	สสจ. / สสพ ๑ และ ๒
๓) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๑) ให้เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร กับสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร กลุ่มอาชีพ และหน่วยงานราชการอื่น เช่น การส่งเอกสารทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) การประสานงานผ่าน Line application ฯลฯ ๓.๒) การปรับปรุงเว็บไซต์ให้ได้มาตรฐานตามที่กรมกำหนดให้ ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่าย เช่น จัดให้มีเมนูดาวน์โหลดแบบฟอร์มงานบริการ โดยปรับปรุงให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ, ระบบ Q&A กระดานถามตอบของกรมส่งเสริมสหกรณ์ และมอบหมายผู้รับผิดชอบตอบ Q&A ให้ชัดเจน ฯลฯ	๑) สสจ. / สสพ ๑ และ ๒ ๒) ศทส. ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ ส่งเสริมและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีให้แก่บุคลากรของกรม

หมายเหตุ : กิจกรรม/แผนงานเป็นเพียงข้อเสนอแนะ หน่วยงานสามารถปรับกิจกรรม/แผนงานให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานได้

กรอบการดำเนินการเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๑. การจัดทำแผนการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ/ตัวชี้วัด

ให้หน่วยงาน วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานครพื้นที่ ๑ และพื้นที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และพิจารณาจัดทำแผนปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน อย่างน้อย ๑ แผนงาน และรายงานแผนฯ ไปยังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ภายในวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๗ ผ่านระบบออนไลน์ (Google Form) เพียงช่องทางเดียวเท่านั้น โดยสามารถกรอกแบบรายงานแผนฯ ได้ที่เว็บไซต์กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (<https://office.cpd.go.th/develop/>) >> เมนูข้อมูลสารสนเทศ >> ความพึงพอใจผู้รับบริการภายนอก (ส่วนภูมิภาค) >> ๒๕๖๗ >> หัวข้อ กรอกแผนปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

คำแนะนำ : การจัดทำแผนปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน

๑) การจัดทำแผนปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ควรพิจารณาจากประเด็นการประเมินความพึงพอใจ ทั้ง ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้ง ประเด็นความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพิจารณากิจกรรม/แผนงานการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในแต่ละด้านของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ตามเอกสารแนบ ๒) ประกอบการจัดทำแผนฯ

๒) ตัวชี้วัดความสำเร็จ ควรกำหนดเป็นตัวชี้วัดที่หน่วยงานสามารถวัดผลได้ด้วยตนเอง

๓) รูปแบบแผนปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ให้จัดทำตามตารางด้านล่าง ควรมีอย่างน้อย ๑ แผน

แผนปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ	วัตถุประสงค์	ระยะเวลาดำเนินการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	หลักฐานการสร้างความรับรู้ทั่วทั้งองค์กร
แผนที่ ๑ .....				
กิจกรรมที่ ๑.....				
กิจกรรมที่ ๒.....				
แผนที่ ๒.....				
แผนที่ ๓.....				

๔) จัดส่งแผนไปยังกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ภายในวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๗ โดย

- ออกเลขหนังสือส่งในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-sarabun) และนำเลขหนังสือไปกรอกในแบบรายงานออนไลน์ (Google form)

- บันทึกรายละเอียดของแผนปรับปรุงฯ ที่หน่วยงานจัดทำ กรอกในแบบรายงานออนไลน์ (Google form)



## ๒. การสร้างการรับรู้ของบุคลากรในองค์กร

ให้หน่วยงานถ่ายทอดแผนปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อสร้างการรับรู้ทั่วทั้งองค์กร โดยมีเอกสารประกอบ เช่น ลิงก์ภาพกิจกรรม การกำหนดแผนไว้ในวาระการประชุมของหน่วยงาน

## ๓. การรายงานผลการดำเนินการตามแผนฯ

ให้หน่วยงาน รายงานผลการดำเนินการตามแผนฯ ส่งไปยังกลุ่มพัฒนาระบบบริหารผ่านระบบออนไลน์ ภายในวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๗



รายงานผลการดำเนินการฯ