



คำสั่งกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

ที่ 429 /2552

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและช่องทางการรับฟังความต้องการ
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนหรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Citizen - centered หรือ Customer - centered) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการ ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี

เพื่อเป็นประโยชน์และผลดีในการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและช่องทางการรับฟังความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียได้รับการอำนวยความสะดวก รวมทั้งให้มีการประเมินผลคุณภาพการให้บริการอย่างเป็นระบบ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์สามารถนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น จึงแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและช่องทางการรับฟังความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ประกอบด้วยบุคคล ดังนี้

- | | | |
|---|---------------------------------------|--|
| 1. ผู้อำนวยการกองกำกับการสอบบัญชีสหกรณ์โดยผู้สอบบัญชีภาคเอกชน | | ประธานคณะกรรมการ
ปฏิบัติราชการในหน้าที่ผู้อำนวยการสำนักมาตรฐานการสอบบัญชีภาคเอกชน |
| 2. นายประยวน พันธุ์สวัสดิ์ | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ | คณะกรรมการ |
| 3. นางสุจิตรา พันธุมะบำรุง | นักวิชาการตรวจสอบบัญชีชำนาญการพิเศษ | คณะกรรมการ |
| 4. นางสาวจุฑามาศ ลิปิการถกกล | นักวิชาการตรวจสอบบัญชีชำนาญการพิเศษ | คณะกรรมการ |
| 5. นางพวงวรรณ ไกรสินธุ์ | นักวิชาการตรวจสอบบัญชีชำนาญการพิเศษ | คณะกรรมการ |
| 6. นางสาวเฉลิมรัตน์ กองเมือง | นักวิชาการตรวจสอบบัญชีชำนาญการพิเศษ | คณะกรรมการ |
| 7. นายเฉลิมพล เขียมจุฬา | นักวิชาการตรวจสอบบัญชีชำนาญการพิเศษ | คณะกรรมการ |
| 8. นางสาวเพียววิ กิมปฐม | นักวิชาการสถิติชำนาญการพิเศษ | คณะกรรมการ |
| 9. นางสาวกนกพรพรรณ ชำนาญกิจ | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ | คณะกรรมการ |
| 10. นางเกศรา ยลพันธ์ | นักวิชาการสถิติชำนาญการพิเศษ | คณะกรรมการ |
| 11. นางสาวศิริรัตน์ บุญประเสริฐ | นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ | คณะกรรมการ |
| 12. นางรัชชา อติวรมันต์ | นิติกรชำนาญการ | คณะกรรมการ |
| 13. นางสุนันทา ธิจรจุง | นักวิชาการเผยแพร่ชำนาญการ | คณะกรรมการ |

14. นายจรัญ ธาดาวิวรรธน์	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	คณะทำงาน
15. นางรพีพร กลั่นเนียม	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ	คณะทำงาน
16. นางฉัตรนลิน ศรีเทพ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ	คณะทำงาน
17. นางกาญจนา จิตต์เพิ่มสุข	นักวิชาการตรวจสอบบัญชีชำนาญการ	คณะทำงาน
18. นางสาวนิสาค์ เลหาพูนรังษี	นักวิชาการตรวจสอบบัญชีชำนาญการพิเศษ	คณะทำงานและ เลขานุการ
19. นางสาวเยาวพา พลเพชร	นักวิชาการตรวจสอบบัญชีชำนาญการ	ผู้ช่วยเลขานุการ
20. นางภาวิณี สุรอด	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ	ผู้ช่วยเลขานุการ

อำนาจหน้าที่

1. กำหนดวิธีการและเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจให้สอดคล้องกับผลผลิต งานบริการแต่ละประเภท รวมถึงกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. ทบทวนและพัฒนาช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียให้เหมาะสมกับสถานการณ์
3. ทบทวนระบบจัดการข้อร้องเรียนและปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้เหมาะสม
4. ทบทวนแนวทาง / วิธีปฏิบัติของบุคลากรในการให้บริการ รวมถึงระยะเวลาแล้วเสร็จของแต่ละงานและผู้รับผิดชอบให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย
5. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ในการกำหนดแนวทางแก้ไขปรับปรุงการบริการในแต่ละประเภท รวมทั้งวางแผนการให้บริการในอนาคต
6. นำข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจไปปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้เกิดการบริการ “เหนือความคาดหมาย” อันเป็นการสร้างความประทับใจและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
7. นำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้ในการปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นรวมทั้งเพื่อให้เกิดนวัตกรรม และเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ
8. นำข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้เหมาะสมกับลักษณะงาน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ พฤษภาคม พ.ศ.2552



(นายศุภชัย บานพับทอง)
อธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์