



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการให้บริการ ของหน่วยงานภารกิจหลัก

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
pdf



<https://shorturl.asia/7LYCm>

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
e - book



<https://anyflip.com/yceio/ovam/>

สารบัญ

บทนำ	หน้า
สรุปผลสำรวจ	ก
1. ภาพรวมการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก	1
1.1 ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม	1
1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ ของหน่วยงานภารกิจหลัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	4
1.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ ของหน่วยงานภารกิจหลัก จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	6
1.4 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2566)	8
1.5 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566)	8
1.6 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ ของหน่วยงานภารกิจหลัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	9
1.7 การกลับมาใช้บริการและการแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	15
1.8 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	17

	หน้า
2. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ ของหน่วยงานภารกิจหลัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	19
2.1 กองกฎหมาย	19
2.2 กองละเมิดและแพ่ง	23
2.3 กองคดี	27
2.4 กองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ	30
2.5 กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ	34
2.6 กองการเงินการคลังภาครัฐ	40
2.7 กองการพัสดุภาครัฐ	43
2.8 กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง	48
2.9 กองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ	54
2.10 กองระบบการคลังภาครัฐ	58
2.11 กองบัญชีภาครัฐ	62
2.12 กองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล	65
2.13 กองสวัสดิการรักษายาบาล	68
2.14 กองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ	73
2.15 กองตรวจสอบภาครัฐ	77
2.16 กลุ่มพัฒนาระบบลูกค้าจ้าง	80
2.17 สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ	83

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

ตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานภายในกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้กำหนดตัวชี้วัดด้านการประเมินคุณภาพ : ความสำเร็จของการพัฒนาประสิทธิภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ในการนำผลการสำรวจมาใช้ประกอบการจัดทำนโยบาย แผนยุทธศาสตร์กรมบัญชีกลาง การกำหนดทิศทางและพัฒนาระบบการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการนำมาปรับปรุงการดำเนินงาน การให้บริการมากที่สุด โดยกลุ่มงานประเมินผล กองยุทธศาสตร์และแผนงานเป็นผู้ดำเนินการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายและกระจายแบบสำรวจความพึงพอใจ เพื่อเปิดโอกาสให้หน่วยงานได้นำข้อคิดเห็น ความต้องการ และข้อเสนอแนะไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้หน่วยงานภารกิจหลักนำผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลักไปประกอบการพิจารณากำหนดมาตรการ และจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

2.2 เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลักจากการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการ ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกรมบัญชีกลาง

3. ระยะเวลาการสำรวจ

ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน - 14 กรกฎาคม 2566

4. ผลผลิต

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

5. ผลลัพธ์

5.1 กรมบัญชีกลางนำผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลักไปปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลักได้มากขึ้น

5.2 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลักมีความพึงพอใจ ความประทับใจ และทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานของกรมบัญชีกลาง

6. ขอบเขตการศึกษา

6.1 ขอบเขตการสำรวจ จะทำการสำรวจการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก 17 หน่วยงาน ดังนี้

- 1) กองกฎหมาย
- 2) กองละเมิดและแพ่ง
- 3) กองคดี
- 4) กองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ
- 5) กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ
- 6) กองการเงินการคลังภาครัฐ
- 7) กองการพัสดุภาครัฐ
- 8) กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง
- 9) กองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ
- 10) กองระบบการคลังภาครัฐ
- 11) กองบัญชีภาครัฐ
- 12) กองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล
- 13) กองสวัสดิการรักษายาบาล
- 14) กองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ
- 15) กองตรวจสอบภาครัฐ
- 16) กลุ่มพัฒนาระบบลูกจ้าง
- 17) สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ

6.2 กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ บุคคลภายนอกกรมบัญชีกลางที่ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภารกิจหลัก เช่น ส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจ เป็นต้น

6.3 ช่องทางการสำรวจ ได้แก่ หนังสือราชการ เว็บไซต์ ผู้มาติดต่อราชการ และผู้เข้ารับการอบรมสัมมนา

6.4 ประเด็นหลักที่ทำการสำรวจ

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ

2) การกลับมาใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก

3) การแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก

4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก

6.5 ระยะเวลาการสำรวจ ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน - 14 กรกฎาคม 2566

7. ระเบียบวิธีการสำรวจ

7.1 วิธีการสำรวจใช้การสำรวจเชิงปริมาณ (Quantitative Survey) โดยประมวลผลและวิเคราะห์ความคิดเห็นของตัวอย่าง ณ ช่วงเวลาหนึ่งโดยเน้นการวัดครั้งเดียว (One - Shot Descriptive Study)

7.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคคลภายนอกกรมบัญชีกลางที่ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภารกิจหลัก เช่น ส่วนราชการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจ เป็นต้น

7.3 กลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 30 ราย

7.4 การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก เพื่อให้ได้ตัวอย่างครอบคลุมงานบริการมากที่สุด

8. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

8.1 แบบสำรวจเป็นแบบปลายเปิดและปลายปิด แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

8.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก โดยแจ้งผ่านทางหนังสือราชการและการขอความร่วมมือจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก ตอบแบบสำรวจออนไลน์ผ่านทาง www.cgsd.go.th → หัวข้อ “สำรวจความพึงพอใจ” หรือผ่านทาง QR Code



<https://shorturl.asia/dUMhy>

9. การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

9.1 ประมวลผลโดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel คำนวณสถิติต่าง ๆ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

9.2 วิธีการประเมินผลความพึงพอใจ ได้กำหนดเกณฑ์การวัดตามระบบ Likert Scales¹ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	ช่วงคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5.00	4.21 - 5.00	พอใจมากที่สุด
4.00	3.41 - 4.20	พอใจมาก
3.00	2.61 - 3.40	พอใจปานกลาง
2.00	1.81 - 2.60	พอใจน้อย
1.00	1.00 - 1.80	ควรปรับปรุง

หมายเหตุ :

- ¹ เครื่องมือวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นที่กำหนดคะแนนของคำตอบในแบบสำรวจ ส่วนใหญ่นิยามกำหนดน้ำหนักความเห็นต่อคำถามแต่ละข้อเป็น 5 ระดับ ซึ่งคำตอบเกี่ยวกับทัศนคติหรือความคิดเห็นแต่ละชุด จะนำมาสร้างเป็นมาตรวัดระดับของทัศนคติหรือความคิดเห็นในเรื่องนั้น ๆ
- กรณีไม่เคยใช้บริการ จะไม่นำมาคิดค่าคะแนน

10. สูตรการคำนวณของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก

10.1 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน ของแต่ละหน่วยงานภารกิจหลัก =

$$\left(\frac{\text{คะแนนเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านการให้บริการ}}{5} \right) \times 20$$

10.2 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน ของหน่วยงานภารกิจหลัก =

$$\left(\frac{\text{ผลรวมคะแนนความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน ของแต่ละหน่วยงานภารกิจหลัก}}{17} \right) \times 20$$

10.3 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการภาพรวม 5 คะแนน ของหน่วยงานภารกิจหลัก =

$$\left(\frac{\text{ผลรวมคะแนนความพึงพอใจการให้บริการภาพรวม 5 คะแนน ของแต่ละหน่วยงานภารกิจหลัก}}{17} \right) \times 20$$

10.4 ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก =

$$\left(\frac{\text{คะแนนความพึงพอใจการให้บริการภาพรวม 5 คะแนน} + \text{คะแนนความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน}}{2} \right) \times 20$$

11. ข้อจำกัดของการสำรวจ

แต่ละหน่วยงานมีภารกิจและกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน ดังนั้น การกระจายแบบสำรวจอาจไม่เป็นไปอย่างกว้างขวางและครอบคลุมผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลักได้ทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน

12. คำนิยาม

การพิจารณาผลการสำรวจจะแบ่งประเด็นที่พิจารณาออกเป็น 5 ด้าน แต่ละด้านมีความหมาย ดังนี้

12.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากรกรมบัญชีกลาง ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว

12.2 ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน หมายถึง รูปแบบ กระบวนการ ขั้นตอน หรือวิธีการดำเนินงานของกรมบัญชีกลาง เช่น การวางแผน การบริหารจัดการ การพัฒนาหรือปรับปรุงการทำงาน ความยืดหยุ่น การรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น

12.3 ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร หมายถึง ช่องทางการติดต่อขอรับบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก เช่น ติดต่อด้วยตนเอง Call Center หนังสือราชการ โทรศัพท์ จดหมาย/โทรสาร ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (Website E-mail Line และ Facebook) เป็นต้น

12.4 ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ หมายถึง การจัดสถานที่ ภูมิทัศน์ เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

12.5 ด้านการให้บริการ หมายถึง สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส และมีความน่าเชื่อถือ โดยนิยามคำว่า “บริการ” หมายถึง การให้คำปรึกษา แนะนำการฝึกอบรม การเผยแพร่ความรู้หรือข้อมูลการให้บริการผ่านระบบเทคโนโลยี เป็นต้น

สรุปผลสำรวจ

กรมบัญชีกลางได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน - 14 กรกฎาคม 2566 โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 3,791 คน แสดงผลสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้

1. ภาพรวมการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก

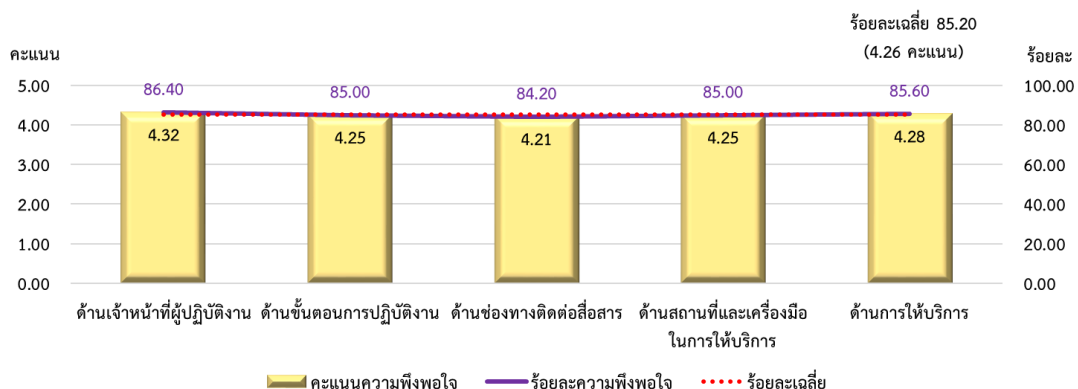
1.1 ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.29 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.80

2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.32 4.28 4.25 4.25 และ 4.21 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.40 85.60 85.00 85.00 และ 84.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ ก และตารางที่ ก - ข

ภาพที่ ก : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ ก : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.28	85.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.29	85.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของหน่วยงานภารกิจหลัก (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.26	85.20
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.32	86.40
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.35	87.00
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.26	85.20
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.33	86.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.35	87.00
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.25	85.00
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.23	84.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.25	85.00
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในจุดที่กำหนด	4.30	86.00
4) การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง	4.20	84.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.21	84.20
1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็ว และให้บริการจบในสายเดียว	4.16	83.20
2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.21	84.20
3) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Facebook Website e-mail Line เป็นต้น	4.22	84.40
4) การรับ - ส่งหนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว	4.23	84.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.25	85.00
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.24	84.80
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.27	85.40
3) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.23	84.60
4) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.24	84.80
ด้านการให้บริการ	4.28	85.60

ตารางที่ ข : สรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

หน่วยงานภารกิจหลัก	ภาพรวมเฉลี่ย		คะแนนเต็ม 5 คะแนน		ประเด็นการสำรวจ										ด้านการให้บริการ	
					รวม 5 ด้าน		ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน		ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน		ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร		ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ			
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ		
ภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก	4.28	85.60	4.29	85.80	4.26	85.20	4.32	86.40	4.25	85.00	4.21	84.20	4.25	85.00	4.28	85.60
กองกฎหมาย	4.44	88.80	4.45	89.00	4.43	88.60	4.49	89.80	4.42	88.40	4.36	87.20	4.45	89.00	4.45	89.00
กองละเมิดและแพ่ง	4.27	85.40	4.27	85.40	4.27	85.40	4.32	86.40	4.25	85.00	4.22	84.40	4.24	84.80	4.30	86.00
กองคดี	4.16	83.20	4.16	83.20	4.16	83.20	4.19	83.80	4.14	82.80	4.13	82.60	4.18	83.60	4.18	83.60
กองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ	4.35	87.00	4.39	87.80	4.31	86.20	4.40	88.00	4.30	86.00	4.27	85.40	4.26	85.20	4.34	86.80
กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ	4.30	86.00	4.33	86.60	4.26	85.20	4.33	86.60	4.29	85.80	4.26	85.20	4.19	83.80	4.22	84.40
กองการเงินการคลังภาครัฐ	4.28	85.60	4.31	86.20	4.25	85.00	4.30	86.00	4.21	84.20	4.23	84.60	4.24	84.80	4.25	85.00
กองการพัสดุภาครัฐ	3.94	78.80	3.91	78.20	3.97	79.40	4.03	80.60	3.95	79.00	3.87	77.40	3.99	79.80	4.00	80.00
กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง	3.91	78.20	3.89	77.80	3.93	78.60	4.08	81.60	3.93	78.60	3.77	75.40	3.93	78.60	3.95	79.00
กองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ	4.24	84.80	4.26	85.20	4.22	84.40	4.27	85.40	4.19	83.80	4.18	83.60	4.23	84.60	4.22	84.40
กองระบบการคลังภาครัฐ	4.37	87.40	4.40	88.00	4.33	86.60	4.40	88.00	4.30	86.00	4.28	85.60	4.33	86.60	4.32	86.40
กองบัญชีภาครัฐ	4.39	87.80	4.41	88.20	4.36	87.20	4.41	88.20	4.35	87.00	4.29	85.80	4.39	87.80	4.34	86.80
กองค่าตอบแทนและประโยชน์อื่นนอกเหนือ	4.64	92.80	4.67	93.40	4.61	92.20	4.66	93.20	4.58	91.60	4.56	91.20	4.62	92.40	4.65	93.00
กองสวัสดิการกรศึกษาพยาบาล	4.23	84.60	4.26	85.20	4.20	84.00	4.25	85.00	4.20	84.00	4.13	82.60	4.19	83.80	4.23	84.60
กองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ	4.31	86.20	4.29	85.80	4.32	86.40	4.33	86.60	4.34	86.80	4.31	86.20	4.30	86.00	4.33	86.60
กองตรวจสอบภาครัฐ	4.27	85.40	4.30	86.00	4.24	84.80	4.31	86.20	4.22	84.40	4.16	83.20	4.22	84.40	4.27	85.40
กลุ่มพัฒนาระบบลูกค้า	4.34	86.80	4.37	87.40	4.30	86.00	4.38	87.60	4.28	85.60	4.25	85.00	4.23	84.60	4.36	87.20
สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ	4.26	85.20	4.26	85.20	4.26	85.20	4.29	85.80	4.23	84.60	4.23	84.60	4.30	86.00	4.27	85.40

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- หน่วยงานภารกิจหลักที่มีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก มีจำนวน 8 หน่วยงาน โดยหน่วยงานภารกิจหลักที่ได้ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ กองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล คะแนนเฉลี่ย 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
- หน่วยงานภารกิจหลักที่มีระดับคะแนนเท่ากับคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก มีจำนวน 1 หน่วยงาน ได้แก่ กองการเงินการคลังภาครัฐ คะแนนเฉลี่ย 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60
- หน่วยงานภารกิจหลักที่มีระดับคะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก มีจำนวน 8 หน่วยงาน โดยหน่วยงานภารกิจหลักที่ได้ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ และราคากลาง คะแนนเฉลี่ย 3.91 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 78.20 ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร

แสดงตามภาพที่ ข และตารางที่ ค

ภาพที่ ข : หน่วยงานภารกิจหลักที่ได้ความพึงพอใจสูง - ต่ำกว่า
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



**ตารางที่ ค : หน่วยงานภารกิจหลักที่ได้รับความพึงพอใจสูง - ต่ำกว่า
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566**

หน่วยงานภารกิจหลักที่ได้รับความพึงพอใจ สูงกว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก			
ลำดับที่	หน่วยงานภารกิจหลัก	ภาพรวมเฉลี่ย	
		คะแนน	ร้อยละ
1	กองคำตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล	4.64	92.80
2	กองกฎหมาย	4.44	88.80
3	กองบัญชาการตำรวจ	4.39	87.80
4	กองระบบการคลังภาครัฐ	4.37	87.40
5	กองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ	4.35	87.00
6	กลุ่มพัฒนาระบบลูกค้า	4.34	86.80
7	กองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ	4.31	86.20
8	กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ	4.30	86.00

หน่วยงานภารกิจหลักที่ได้รับความพึงพอใจ เท่ากับระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก			
ลำดับที่	หน่วยงานภารกิจหลัก	ภาพรวมเฉลี่ย	
		คะแนน	ร้อยละ
9	กองการเงินการคลังภาครัฐ	4.28	85.60

หน่วยงานภารกิจหลักที่ได้รับความพึงพอใจ ต่ำกว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก			
ลำดับที่	หน่วยงานภารกิจหลัก	ภาพรวมเฉลี่ย	
		คะแนน	ร้อยละ
10	กองละเมิดและแพ่ง	4.27	85.40
	กองตรวจสอบภาครัฐ	4.27	85.40
11	สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ	4.26	85.20
12	กองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ	4.24	84.80
13	กองสวัสดิการรักษายาบาล	4.23	84.60
14	กองคดี	4.16	83.20
15	กองการพัสดุภาครัฐ	3.94	78.80
16	กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง	3.91	78.20

1.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน**

1) ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ กองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ

2) ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ กองการพัสดุภาครัฐ คะแนนเฉลี่ย 4.03 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.60 ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ

- **ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

1) ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ กองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

2) ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง คะแนนเฉลี่ย 3.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 78.60 ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ขั้นตอนการบริการมีความสะดวก รวดเร็ว

- **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร**

1) ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ กองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว

2) ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง คะแนนเฉลี่ย 3.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 75.40 ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็วและให้บริการจบในสายเดียว

- **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

1) ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ กองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย

2) ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง คะแนนเฉลี่ย 3.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 78.60 ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ ที่จอดรถ เป็นต้น

- **ด้านการให้บริการ**

1) ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ กองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ กฎ/ระเบียบ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริหาร ช่วยให้การดำเนินงานตามภารกิจเป็นไปอย่างคล่องตัวและโปร่งใส

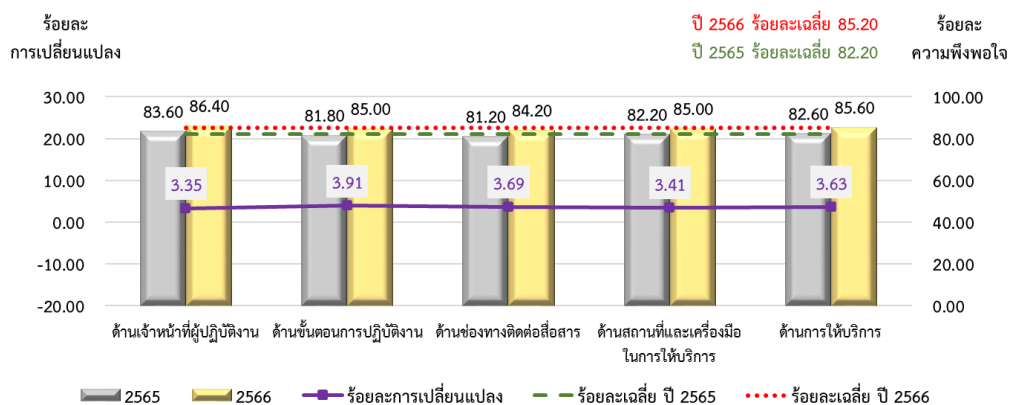
2) ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง คะแนนเฉลี่ย 3.95 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.00 ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) มีความเสถียร มั่นคง ใช้งานได้สะดวก รวดเร็ว และป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล แสดงตามตารางที่ ๖

ตารางที่ ง : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก
 จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ความพึงพอใจสูงสุด			ความพึงพอใจต่ำสุด		
	หน่วยงานภารกิจหลัก	คะแนน	ร้อยละ	หน่วยงานภารกิจหลัก	คะแนน	ร้อยละ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	กองคำตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล	4.66	93.20	กองการพัสดุภาครัฐ	4.03	80.60
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	กองคำตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล	4.58	91.60	กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง	3.93	78.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	กองคำตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล	4.56	91.20	กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง	3.77	75.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	กองคำตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล	4.62	92.40	กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง	3.93	78.60
ด้านการให้บริการ	กองคำตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล	4.65	93.00	กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง	3.95	79.00

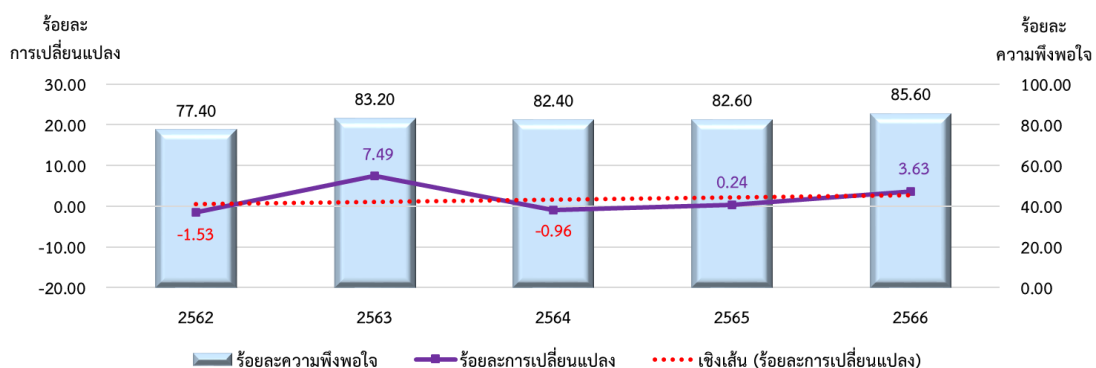
1.4 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านที่เพิ่มขึ้นมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 3.91 3.69 3.63 3.41 และ 3.35 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ ค

ภาพที่ ค : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2566



1.5 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 1.53 และ 0.96 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 7.49 0.24 และ 3.63 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ ง

ภาพที่ ง : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



1.6 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 3,791 คน มีข้อมูลทั่วไป ดังนี้

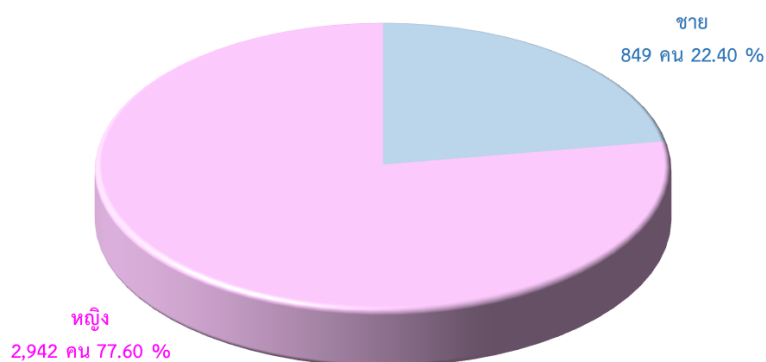
1) เพศ : เป็นเพศชาย จำนวน 849 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40 และเป็นเพศหญิง จำนวน 2,942 คน คิดเป็นร้อยละ 77.60

2) อายุ : อายุ 20 - 30 ปี จำนวน 508 คน คิดเป็นร้อยละ 13.40 อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 1,435 คน คิดเป็นร้อยละ 37.85 และอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 1,848 คน คิดเป็นร้อยละ 48.75

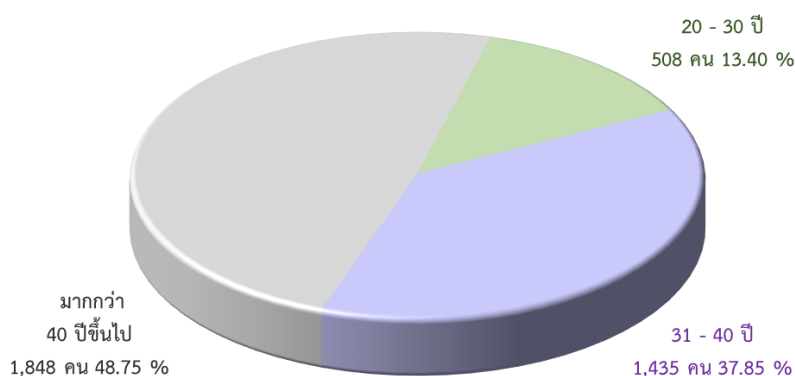
3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ : เป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 986 คน คิดเป็นร้อยละ 26.01 เป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 334 คน คิดเป็นร้อยละ 8.81 และเป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป จำนวน 2,471 คน คิดเป็นร้อยละ 65.18

แสดงตามภาพที่ จ - ช และตารางที่ จ

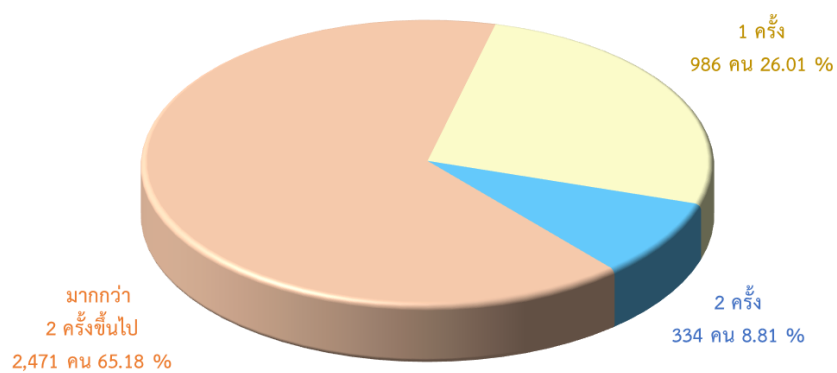
ภาพที่ จ : เพศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ
ของหน่วยงานภารกิจหลัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ภาพที่ ฉ : อายุของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ
ของหน่วยงานภารกิจหลัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

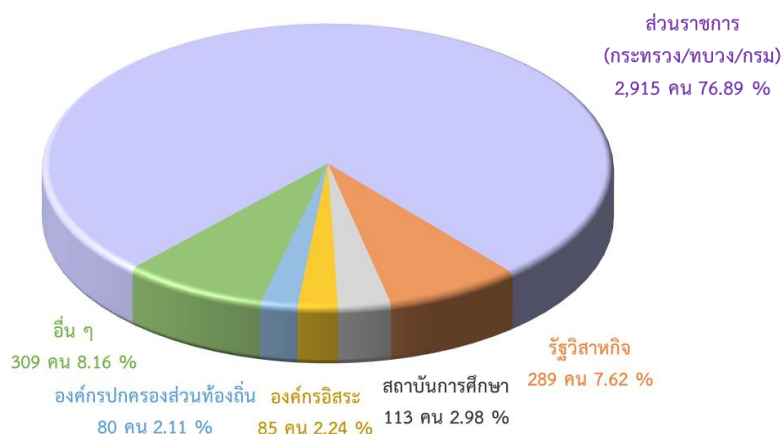


ภาพที่ ช : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ
ของหน่วยงานภารกิจหลัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



4) ประเภทหน่วยงาน/สถานะของผู้ให้ข้อมูล : เป็นส่วนราชการ (กระทรวง/ทบวง/กรม) จำนวน 2,915 คน คิดเป็นร้อยละ 76.89 รัฐวิสาหกิจ จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 7.62 สถาบันการศึกษา จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 2.98 องค์การอิสระ จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 2.24 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 2.11 และอื่น ๆ จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 8.16 แสดงตามภาพที่ ซ และตารางที่ ฉ

ภาพที่ ซ : ประเภทหน่วยงาน/สถานะของผู้ให้ข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ ๖ : ประเภทหน่วยงาน/สถานะของผู้ให้ข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

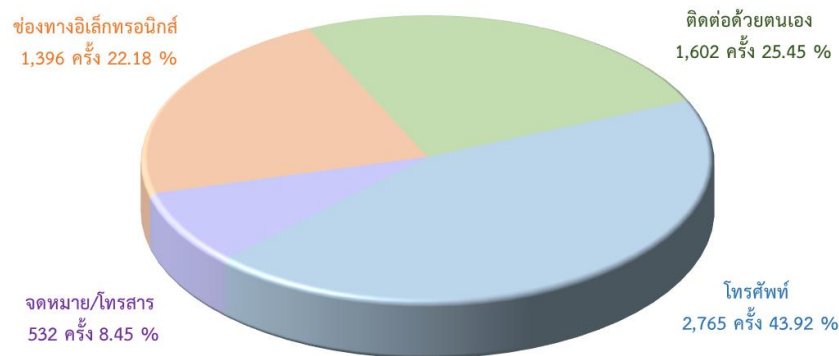
หน่วยงานภารกิจหลัก	ประเภทหน่วยงาน (คน)													
	ส่วนราชการ (กระทรวง/ ทบวง/กรม)	รัฐสภา กิจ	องค์กรอิสระ	องค์การมหาชน	องค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่น	สถาบัน การศึกษา	สถานพยาบาล ของรัฐ	ภาคเอกชน	ผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญ	ผู้สิทธิรับเงิน จากทางราชการ	ประชาชนทั่วไป	ทุนหมุนเวียน ที่มีฐานะ เป็นนิติบุคคล	ทุนหมุนเวียน ที่ไม่มีฐานะ เป็นนิติบุคคล	รวม
กองกฎหมาย	625	66	18	1	8	21	13	1	3	1	20	2	0	779
	118	9	1	0	3	2	0	0	0	0	2	0	0	135
	61	5	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	70
	327	12	5	1	6	14	12	2	0	6	0	1	0	386
	330	4	6	0	1	17	2	0	18	3	2	0	0	383
	241	11	2	0	7	10	0	0	1	3	0	0	0	275
	259	60	21	1	23	16	4	1	1	0	6	0	0	392
	157	66	12	2	8	9	5	2	0	0	2	0	0	263
	78	20	0	1	12	3	0	2	1	0	2	0	0	119
	147	4	2	0	8	4	0	0	1	1	2	0	0	169
กองบัญชีภาครัฐ	148	15	9	1	3	8	1	0	2	0	0	9	0	196
	184	4	5	0	0	3	0	0	2	0	0	0	0	198
	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	46	65
	82	6	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	93
	54	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	57
	95	4	1	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	104
	2,915	289	85	7	80	113	39	8	29	14	37	22	46	3,684
	รวม													

หน่วยงานภารกิจหลัก	สถานะของผู้ให้ข้อมูล (คน)			
	รับราชการ		ผู้รับเบี้ยหวัด	
	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	บำนาญบำนาญ	ผู้มีสิทธิ *
กองสวัสดิการรักษายาบาล	101	1	1	4
รวม				107

หมายเหตุ : * ผู้สิทธิ * หมายถึง ผู้มีสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ (ฐานบุคคลในครอบครัว)

5) ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ : ติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 1,602 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 25.45 โทรศัพท์ จำนวน 2,765 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 43.92 จดหมาย/โทรสาร จำนวน 532 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.45 และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 1,396 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 22.18 แสดงตามภาพที่ ๓ และตารางที่ ๕

ภาพที่ ๓ : ช่องทางการติดต่อขอรับบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



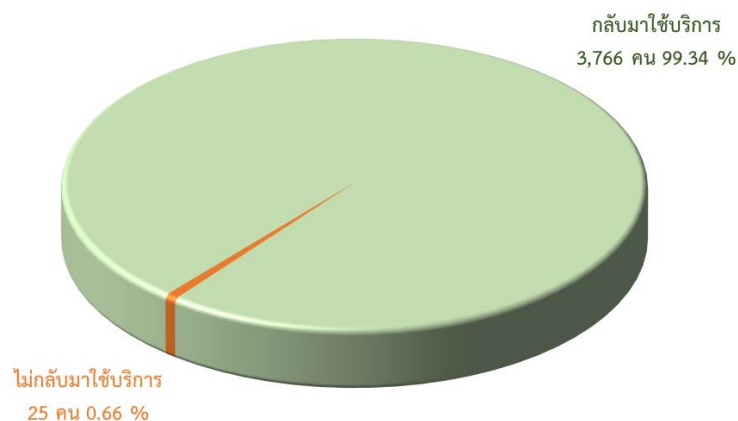
ตารางที่ ๕ : ช่องทางการติดต่อขอรับบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

หน่วยงานภารกิจหลัก	ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ (ครั้ง)				
	ติดต่อด้วยตนเอง	โทรศัพท์	จดหมาย/โทรสาร	ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ *	รวม
กองกฎหมาย	422	598	195	183	1,398
กองละเมิดและแพ่ง	54	92	13	45	204
กองคดี	16	46	11	27	100
กองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ	157	296	52	164	669
กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ	165	296	59	206	726
กองการเงินการคลังภาครัฐ	82	212	25	118	437
กองการพัสดุภาครัฐ	199	248	33	143	623
กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง	130	178	20	112	440
กองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ	32	81	15	52	180
กองระบบการคลังภาครัฐ	56	128	19	65	268
กองบัญชีภาครัฐ	62	170	25	99	356
กองคำตอบแทนและประโยชน์กฏ	140	95	9	25	269
กองสวัสดิการรักษายาบาล	22	78	8	29	137
กองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ	19	51	6	26	102
กองตรวจสอบภาครัฐ	12	77	15	36	140
กลุ่มพัฒนาระบบลูกค้า	13	47	10	25	95
สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ	21	72	17	41	151
รวม	1,602	2,765	532	1,396	6,295

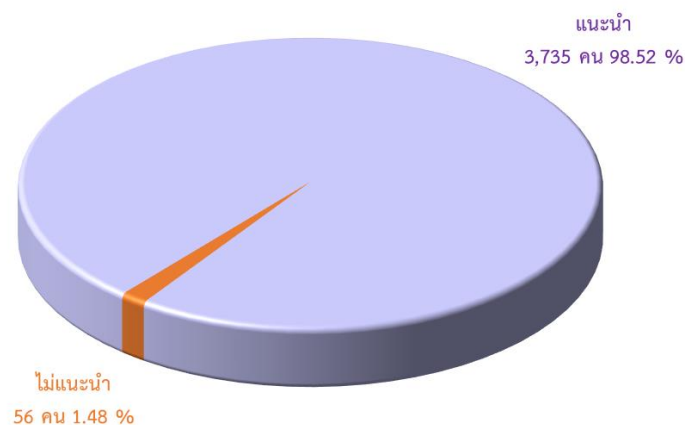
หมายเหตุ : ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ * เช่น Website e-mail Line และ Facebook เป็นต้น

1.7 การกลับมาใช้บริการและการแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 3,791 คน กลับมาใช้บริการ จำนวน 3,766 คน คิดเป็นร้อยละ 99.34 ไม่กลับมาใช้บริการ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 0.66 แนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการ จำนวน 3,735 คน คิดเป็นร้อยละ 98.52 และไม่แนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 1.48 แสดงตามภาพที่ ญ - ฎ และตารางที่ ซ

ภาพที่ ญ : การกลับมาใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ภาพที่ ฎ : การแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ ช : การกลับมาใช้บริการและการแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

หน่วยงานภารกิจหลัก	การกลับมาใช้บริการ (คน)			การแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการ (คน)		
	กลับมาใช้บริการ	ไม่กลับมาใช้บริการ	รวม	แนะนำ	ไม่แนะนำ	รวม
กองกฎหมาย	774	5	779	769	10	779
กองละเมิดและแพ่ง	135	0	135	135	0	135
กองคดี	70	0	70	70	0	70
กองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ	386	0	386	386	0	386
กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ	380	3	383	374	9	383
กองการเงินการคลังภาครัฐ	275	0	275	275	0	275
กองการพัสดุภาครัฐ	382	10	392	374	18	392
กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง	256	7	263	244	19	263
กองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ	119	0	119	119	0	119
กองระบบการคลังภาครัฐ	169	0	169	169	0	169
กองบัญชีภาครัฐ	196	0	196	196	0	196
กองคำตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล	198	0	198	198	0	198
กองสวัสดิการรักษายาบาล	107	0	107	107	0	107
กองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ	65	0	65	65	0	65
กองตรวจสอบภาครัฐ	93	0	93	93	0	93
กลุ่มพัฒนาระบบลูกจ้าง	57	0	57	57	0	57
สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ	104	0	104	104	0	104
รวม	3,766	25	3,791	3,735	56	3,791

1.8 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 3,791 คน มีข้อเสนอแนะ จำนวน 204 คน โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 35.78)

- เจ้าหน้าที่ควรตอบคำถามให้ชัดเจน ตรงประเด็น และสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง
- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ
- การติดต่อทางโทรศัพท์ หากเจ้าหน้าที่ที่รับสายจะต้องทำการโอนสาย ไม่ควรให้ผู้รับบริการถือสายรอนาน หากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการตอบคำถามของผู้รับบริการติดภารกิจอื่นอยู่ เจ้าหน้าที่ที่รับสายและทำการโอนสายควรขอหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับผู้รับบริการ และให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องติดต่อกลับผู้รับบริการในภายหลัง
- เจ้าหน้าที่ควรมีจิตสาธารณะ ตอบคำถามด้วยน้ำเสียงที่ดี มีความเต็มใจในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการ

2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน (จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90)

- ควรลดระยะเวลาในการพิจารณาเรื่องขอทำความตกลงและเรื่องหารือ เพื่อให้การแจ้งผลการพิจารณารวดเร็วมากขึ้น
- การปฏิบัติงานด้านหนังสือราชการและเอกสารประกอบ ควรลดการส่งเอกสารแบบกระดาษ
- ควรมีการบริหารจัดการเรื่องเวลาที่ผู้รับบริการต้องรอในการเข้ารับบริการ ซึ่งอาจเกิดจากเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอหรือมีผู้รับบริการจำนวนมาก เนื่องจากระยะเวลาในการรอรับบริการนานมาก เช่น ควรให้ผู้รับบริการที่ต้องการเข้ามาติดต่อที่กรมบัญชีกลางสามารถติดต่อขอรับบริการล่วงหน้าได้ โดยให้จองวันและเวลาก่อนล่วงหน้า และให้เข้ามารับบริการตามวันและเวลาที่ได้จองไว้ เป็นต้น

3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 34.31)

- การติดต่อทางโทรศัพท์ ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เนื่องจากสายไม่ว่างบ่อยครั้ง
- ควรมีการปรับปรุงหน้าเว็บไซต์ให้สามารถสืบค้นข้อมูลได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

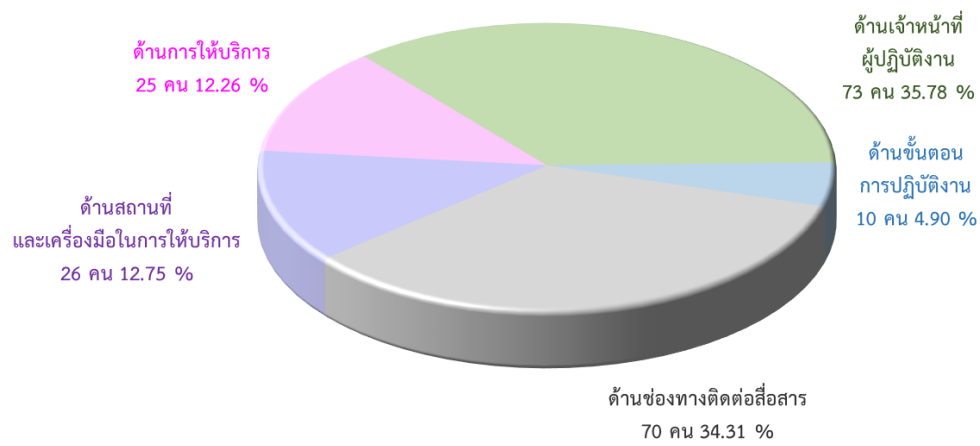
4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75)

- ควรจัดสถานที่ให้บริการให้เป็นสัดส่วน มีที่นั่งคอยรับบริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ

5) ด้านการให้บริการ (จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.26)

- ควรมีการจัดอบรมเรื่องเกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านพัสดุให้กับโรงพยาบาลในส่วนภูมิภาคมากขึ้น
- ควรมีการจัดทำประเด็นคำถามคำตอบเรื่องหนังสือเวียนที่ออกมาใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจได้อย่างดียิ่งขึ้น
- ควรปรับปรุงระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ให้มีความเสถียรและมีประสิทธิภาพ เช่น เกิดปัญหาข้อผิดพลาดในระบบ (Bug) บ่อยครั้ง เป็นต้น หากระบบมีความเสถียรจะช่วยให้ช่วยลดปัญหาในการส่งแบบแจ้งปัญหาการใช้งานในระบบ e-GP (IR) มาขอแก้ไขปัญหา เนื่องจากการแก้ไขปัญหาในแต่ละครั้งใช้เวลาค่อนข้างนาน จนบางครั้งไม่ทันต่อการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน
- การแก้ไขปัญหาแบบแจ้งปัญหาการใช้งานในระบบ e-GP (IR) ควรมีความรวดเร็ว แสดงตามภาพที่ ฏ

ภาพที่ ๓ : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



2. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภารกิจหลัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

2.1 กองกฎหมาย

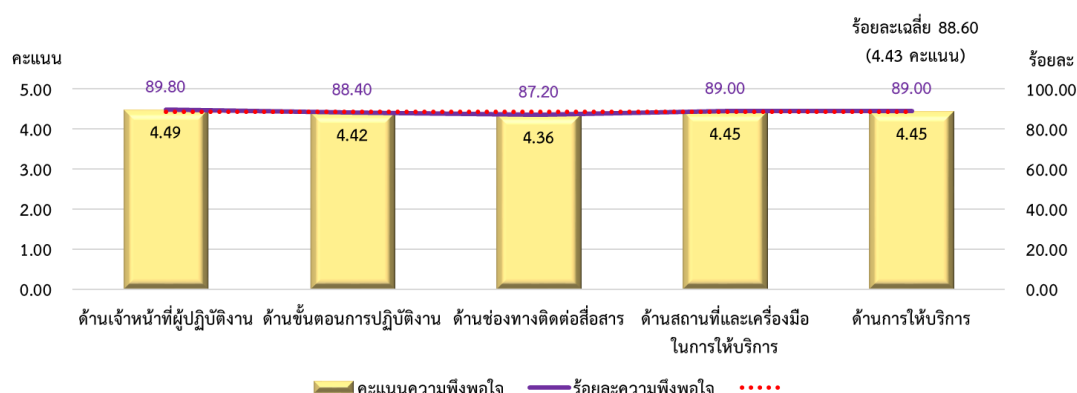
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองกฎหมาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.49 4.45 4.45 4.42 และ 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 89.00 89.00 88.40 และ 87.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 1 และตารางที่ 1

ภาพที่ 1 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองกฎหมาย จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 1 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของกองกฎหมาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

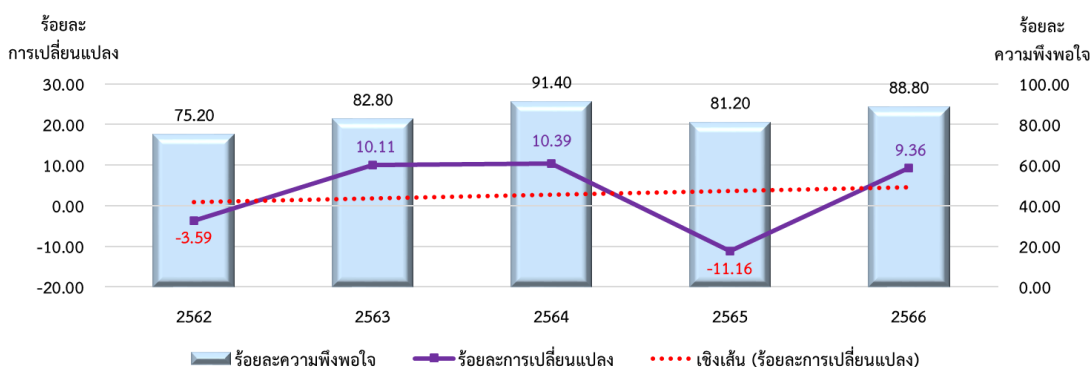
ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.28	85.60
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกองกฎหมาย (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.44	88.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของกองกฎหมาย (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.45	89.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของกองกฎหมาย (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.43	88.60
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.49	89.80
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.51	90.20
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.42	88.40
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.50	90.00
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.52	90.40
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.42	88.40
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.41	88.20
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.40	88.00
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.44	88.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.36	87.20
1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็ว และให้บริการจบในสายเดียว	4.34	86.80
2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.35	87.00
3) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Facebook Website e-mail line เป็นต้น	4.40	88.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.45	89.00
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีห้องประชุม มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.43	88.60
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.46	89.20
3) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.45	89.00
4) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.44	88.80
ด้านการให้บริการ	4.45	89.00
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.46	89.20
2) การสืบค้นกฎหมาย/ระเบียบของกฎหมายการเงินการคลังมีความรวดเร็วและคล่องตัว	4.44	88.80

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการให้บริการของกองกฎหมาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก
 - 1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40
 - 2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน คะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20
 - 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00
- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก
 - 1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็ว และให้บริการจบในสายเดียว คะแนนเฉลี่ย 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80
 - 2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00
 - 3) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และมีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Facebook Website e-mail line เป็นต้น คะแนนเฉลี่ย 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการให้บริการของกองกฎหมาย ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 3.59 และ 11.16 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 10.11 10.39 และ 9.36 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกองกฎหมาย มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 2

ภาพที่ 2 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการให้บริการของกองกฎหมาย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองกฎหมาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 779 คน มีข้อเสนอแนะ จำนวน 17 คน โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

3.1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 35.29)

- เจ้าหน้าที่ควรตอบคำถามให้ชัดเจน ตรงประเด็น และสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

- ควรกำหนดแนวทางในการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ให้มีมาตรฐานเดียวกัน เนื่องจากติดต่อเรื่องเดียวกัน แต่เจ้าหน้าที่แต่ละท่านให้คำแนะนำที่แตกต่างกัน

- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ

- เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส

3.2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน (จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 17.65)

- ควรลดระยะเวลาในการพิจารณาเรื่องขอทำความตกลงและเรื่องหารือ เพื่อให้การแจ้งผลการพิจารณารวดเร็วมากขึ้น

3.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 41.18)

- การติดต่อทางโทรศัพท์ ควรเพิ่มคู่มือโทรศัพท์ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เนื่องจากสายไม่ว่างบ่อยครั้ง

- ควรมีการปรับปรุงหน้าเว็บไซต์ให้สามารถสืบค้นข้อมูลได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

3.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

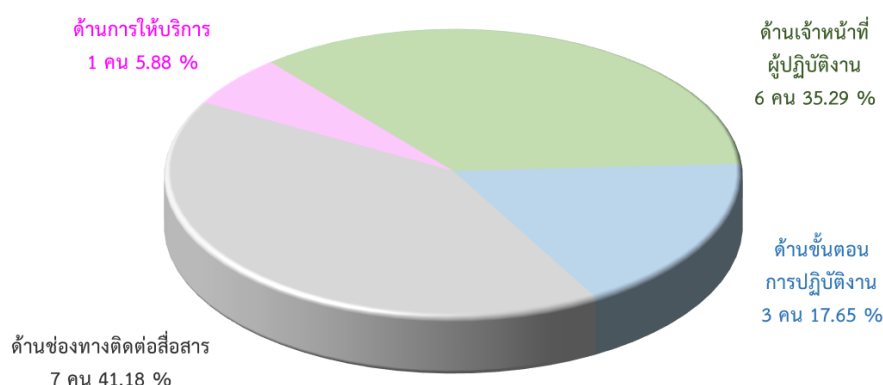
- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.5) ด้านการให้บริการ (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88)

- ควรเพิ่มกรณีศึกษาของปัญหาที่พบบ่อยและแนวทางข้อกฎหมาย เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถศึกษาด้วยตนเองได้ในเบื้องต้น

แสดงตามภาพที่ 3

ภาพที่ 3 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองกฎหมาย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



2.2 กองละเมิดและแพ่ง

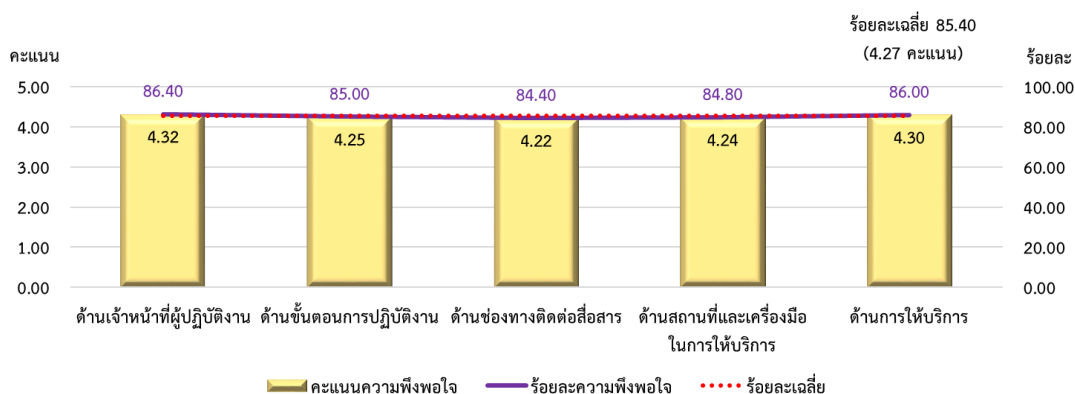
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองละเมิดและแพ่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.32 4.30 4.25 4.24 และ 4.22 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.40 86.00 85.00 84.80 และ 84.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 4 และตารางที่ 2

ภาพที่ 4 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองละเมิดและแพ่ง จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 2 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของกองละเมิดและแพ่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

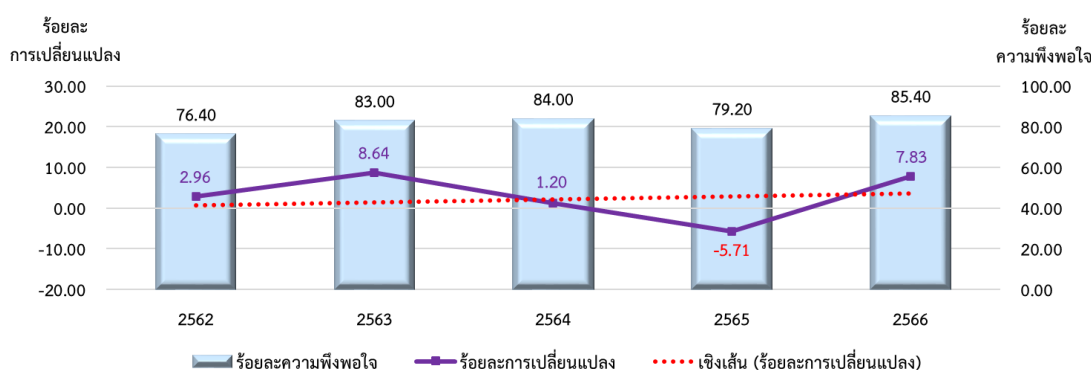
ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.28	85.60
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกองละเมิดและแพ่ง (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.27	85.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของกองละเมิดและแพ่ง (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.27	85.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของกองละเมิดและแพ่ง (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.27	85.40
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.32	86.40
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.33	86.60
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.25	85.00
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.34	86.80
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.36	87.20
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.25	85.00
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.27	85.40
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.23	84.60
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.26	85.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.22	84.40
1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็ว	4.22	84.40
2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.21	84.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.24	84.80
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.25	85.00
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.27	85.40
3) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.21	84.20
4) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.21	84.20
ด้านการให้บริการ	4.30	86.00
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.30	86.00
2) ระบบความรับผิดชอบละเมิดและแพ่ง เป็นเครื่องมือช่วยในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นประโยชน์ในการติดตามเกี่ยวกับความรับผิดชอบละเมิดและแพ่ง และลูกหนี้ผ่อนชำระ	4.29	85.80

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองละเมิดและแพ่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก
 - 1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.20
 - 2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80
 - 3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน คะแนนเฉลี่ย 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60
- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก
 - 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ตามมาตรการเว้นระยะห่าง และมีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.21 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.20
 - 2) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.22 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.40
 - 3) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม คะแนนเฉลี่ย 4.23 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.60

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองละเมิดและแพ่ง ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2564 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 2.96 8.64 1.20 และ 7.83 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 5.71 โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกองละเมิดและแพ่ง มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 5

ภาพที่ 5 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองละเมิดและแพ่ง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองละเมิดและแพ่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 135 คน มีข้อเสนอแนะ จำนวน 7 คน โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

3.1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43)

- การติดต่อทางโทรศัพท์ หากเจ้าหน้าที่ที่รับสายจะต้องทำการโอนสาย ไม่ควรให้ผู้รับบริการถือสายรอนาน หากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการตอบคำถามของผู้รับบริการติดภารกิจอื่นอยู่ เจ้าหน้าที่ที่รับสายและทำการโอนสายควรขอหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับผู้รับบริการ และให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องติดต่อกลับผู้รับบริการในภายหลัง

- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ

- เจ้าหน้าที่ควรมีจิตบริการ ให้บริการด้วยความใส่ใจและเป็นมิตร

3.2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน (จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57)

- ควรลดขั้นตอนการทำงาน เพื่อให้การแจ้งผลการพิจารณารวดเร็วมากขึ้น

3.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

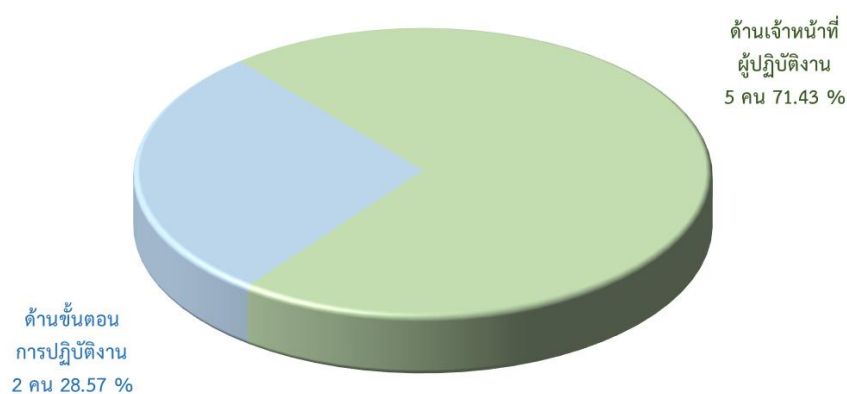
- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.5) ด้านการให้บริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 6

ภาพที่ 6 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองละเมิดและแพ่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



2.3 กองคดี

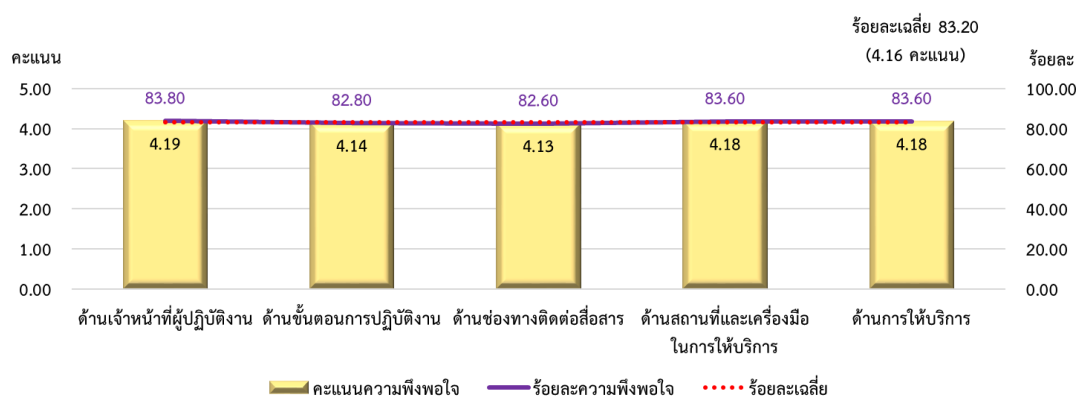
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.16 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.20 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.16 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.20

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.16 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.19 4.18 4.18 4.14 และ 4.13 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.80 83.60 83.60 82.80 และ 82.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 7 และตารางที่ 3

ภาพที่ 7 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองคดี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 3 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของกองคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.28	85.60
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกองคดี (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.16	83.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของกองคดี (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.16	83.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของกองคดี (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.16	83.20
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.19	83.80
1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.19	83.80
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.16	83.20
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.19	83.80
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.20	84.00
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.14	82.80
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.13	82.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.13	82.60
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.17	83.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.13	82.60
1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็ว และให้คำปรึกษาได้ทันที	4.10	82.00
2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.16	83.20
3) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook e-mail Line Website เป็นต้น	4.14	82.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.18	83.60
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.19	83.80
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.20	84.00
3) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.19	83.80
4) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.13	82.60
ด้านการให้บริการ	4.18	83.60
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.14	82.80
2) การให้คำปรึกษา แนะนำ อธิบายเกี่ยวกับการดำเนินคดี หรือการดำเนินการตามภารกิจของกองคดี เช่น การฟ้องชำระหนี้ การประนีประนอมยอมความ หรือการจำหน่ายหนี้สูญ เป็นต้น	4.21	84.20

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

- 1) การให้คำปรึกษา แนะนำ อธิบายเกี่ยวกับการดำเนินคดี หรือการดำเนินการตามภารกิจของกองคดี เช่น การผ่อนชำระหนี้ การประนีประนอมยอมความ หรือการจำหน่ายหนี้สูญ เป็นต้น คะแนนเฉลี่ย 4.21 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.20

- 2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ ไม่เลือกปฏิบัติ และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.20 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.00

- 3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น และมีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง คะแนนเฉลี่ย 4.19 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.80

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

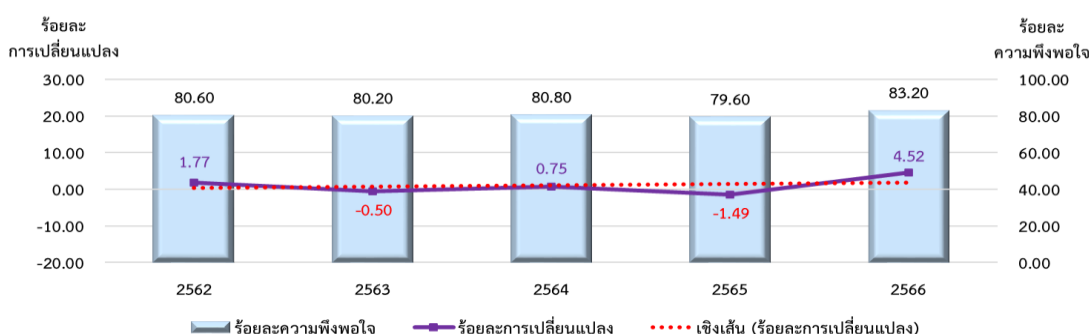
- 1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็ว และให้คำปรึกษาได้ทันที คะแนนเฉลี่ย 4.10 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.00

- 2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และมีอุปกรณ์วัตถุณภูมิและแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.13 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.60

- 3) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook e-mail Line Website เป็นต้น และการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.14 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.80

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองคดี ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 1.77 0.75 และ 4.52 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 0.50 และ 1.49 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และคาดว่าจะระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกองคดี มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 8

ภาพที่ 8 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองคดี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



- 3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 70 คน พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

2.4 กองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ

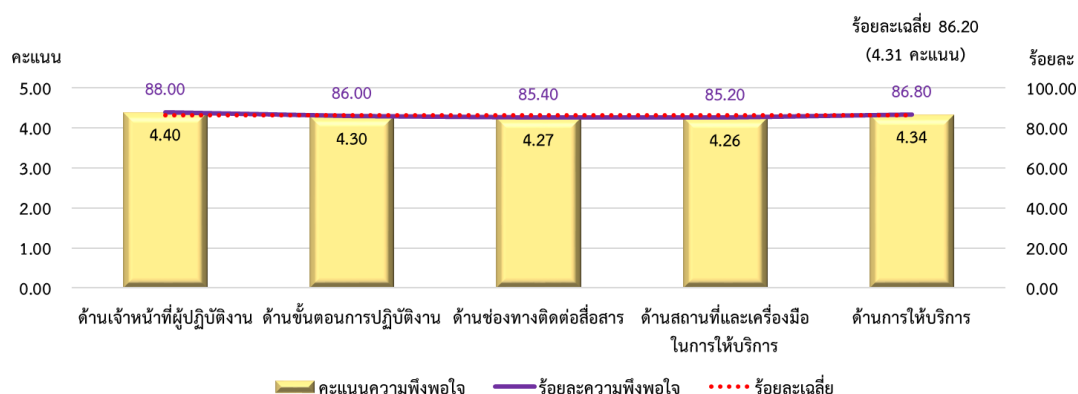
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.40 4.34 4.30 4.27 และ 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00 86.80 86.00 85.40 และ 85.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 9 และตารางที่ 4

ภาพที่ 9 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 4 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.28	85.60
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.35	87.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของกองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.39	87.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของกองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.31	86.20
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.40	88.00
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.39	87.80
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.36	87.20
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.40	88.00
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.43	88.60
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.30	86.00
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.29	85.80
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.30	86.00
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการป้องกันการติดเชื้อโควิด เช่น เจ้าหน้าที่สวมหน้ากากอนามัย จัดเตรียมแอลกอฮอล์ล้างมือ เว้นระยะห่าง เป็นต้น	4.32	86.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.27	85.40
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.26	85.20
2) การรับ - ส่งหนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว	4.24	84.80
3) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Website e-mail เป็นต้น	4.32	86.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.26	85.20
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.22	84.40
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.30	86.00
3) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.25	85.00
4) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.25	85.00
ด้านการให้บริการ	4.34	86.80
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.34	86.80
2) การดำเนินการด้านการจ่ายเงิน ได้แก่ การอนุมัติรายการขอเบิก การเปลี่ยนแปลง อนุมัติและยืนยันข้อมูลหลักผู้ขาย การโอนเงินงบประมาณแทนกัน การปรับปรุงรายการด้านจ่าย และการส่งจ่ายเงินในระบบ New GFMIS Thai เป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว	4.40	88.00
3) การปรับปรุง แก้ไข กระบทยอด ยกเลิก และผ่านรายการด้านรับ และนำเงินส่งคลังในระบบ New GFMIS Thai เป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว	4.39	87.80
4) การเร่งรัดการใช้จ่ายเงินงบประมาณช่วยสนับสนุนให้หน่วยงานสามารถดำเนินการก่อนนี้ และใช้จ่ายเงินงบประมาณได้รวดเร็วยิ่งขึ้น	4.30	86.00
5) การขอทำความเข้าใจเงินรายได้แผ่นดินมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินการอย่างชัดเจน	4.27	85.40
6) การจ่ายเงินสวัสดิการสังคม สวัสดิการแห่งรัฐ และมาตรการต่าง ๆ ตามนโยบายของภาครัฐ เป็นไปอย่างถูกต้องตามกำหนดเวลา	4.33	86.60

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ และการดำเนินการด้านการจ่ายเงิน ได้แก่ การอนุมัติรายการขอเบิก การเปลี่ยนแปลง อนุมัติและยืนยันข้อมูลหลักผู้ขาย การโอนเงินงบประมาณแทนกัน การปรับปรุงรายการด้านจ่าย และการส่งจ่ายเงินในระบบ New GFMS Thai เป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน และการปรับปรุง แก้ไข กระทบยอด ยกเลิก และผ่านรายการด้านรับ และนำเงินส่งคลังในระบบ New GFMS Thai เป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

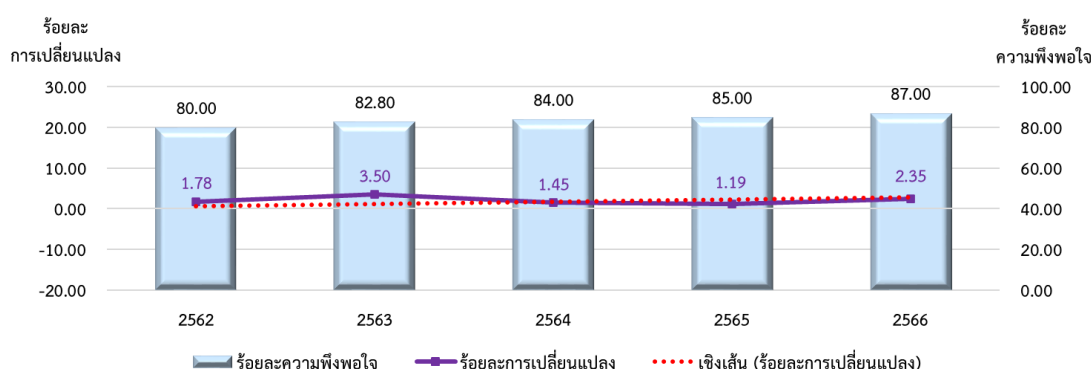
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น คะแนนเฉลี่ย 4.22 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.40

2) การรับ - ส่งหนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.24 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.80

3) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรฐานกระทรวง และมีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.00

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 1.78 3.50 1.45 1.19 และ 2.35 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 10

ภาพที่ 10 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 386 คน มีข้อเสนอแนะ จำนวน 6 คน โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

3.1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33)

- เจ้าหน้าที่ควรตอบคำถามด้วยน้ำเสียงที่ดี และให้บริการด้วยความสุภาพ
- ควรมีการจัดเวรเจ้าหน้าที่ในการรับโทรศัพท์ เนื่องจากโทรศัพท์ติดต่อกันไป บางครั้งโทรศัพท์

สายว่างแต่ไม่มีผู้รับสาย

3.2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67)

- การปฏิบัติงานด้านหนังสือราชการและเอกสารประกอบ ควรลดการส่งเอกสารแบบกระดาษ

3.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

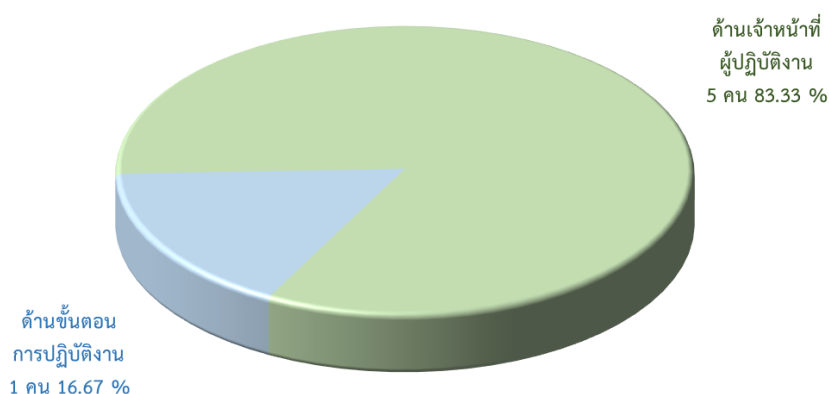
- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.5) ด้านการให้บริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 11

ภาพที่ 11 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
ของกองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



2.5 กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ

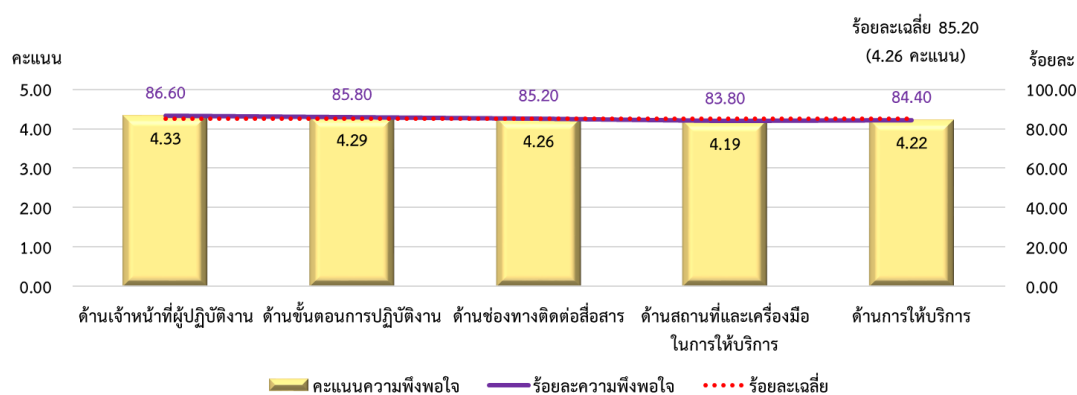
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านการให้บริการ และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.33 4.29 4.26 4.22 และ 4.19 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60 85.80 85.20 84.40 และ 83.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 12 และตารางที่ 5

ภาพที่ 12 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 5 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.28	85.60
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.30	86.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.33	86.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.26	85.20
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.33	86.60
1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.36	87.20
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.28	85.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.30	86.00
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.39	87.80
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.29	85.80
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.24	84.80
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.30	86.00
3) มีการให้บริการตามมาตรฐานการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้รับบริการสามารถรับ - ส่งเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	4.33	86.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.26	85.20
1) มีช่องทางในการให้บริการที่นอกเหนือจากช่องทางหลักของกรมบัญชีกลาง เช่น Facebook Line e-mail เป็นต้น	4.29	85.80
2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.22	84.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.19	83.80
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.16	83.20
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.20	84.00
3) มีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรฐานการเว้นระยะห่าง	4.21	84.20
4) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.20	84.00
ด้านการให้บริการ	4.22	84.40
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.22	84.40
2) มีการจัดหลักสูตรการอบรมหรือให้ความรู้ด้านบำเหน็จบำนาญอย่างเหมาะสม	4.20	84.00
3) มีการจัดหลักสูตรการอบรมหรือให้ความรู้ด้านเงินเดือนและค่าจ้างประจำปีอย่างเหมาะสม	4.24	84.80

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.28	85.60
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.30	86.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.33	86.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.26	85.20
กรณีขอรับบริการในเรื่องบำเหน็จ บำนาญ	4.23	84.60
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.30	86.00
1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.32	86.40
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.22	84.40
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.28	85.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.37	87.40
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.29	85.80
1) ขั้นตอนการยื่นขอรับบำเหน็จบำนาญไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.21	84.20
2) ระยะเวลาในการยื่นขอรับบำเหน็จบำนาญ กรณีเกษียณอายุ (ยื่นล่วงหน้า 8 เดือน) มีความเหมาะสม	4.34	86.80
3) มีการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้รับบริการสามารถรับ - ส่งเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	4.31	86.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.20	84.00
1) มีช่องทางในการให้บริการที่นอกเหนือจากช่องทางหลักของกรมบัญชีกลาง เช่น Facebook Line e-mail เป็นต้น	4.25	85.00
2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.15	83.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.16	83.20
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.13	82.60
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.17	83.40
3) มีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.17	83.40
4) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.18	83.60
ด้านการให้บริการ	4.21	84.20
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.22	84.40
2) มีการจัดหลักสูตรการอบรมหรือให้ความรู้ด้านบำเหน็จบำนาญอย่างเหมาะสม	4.20	84.00

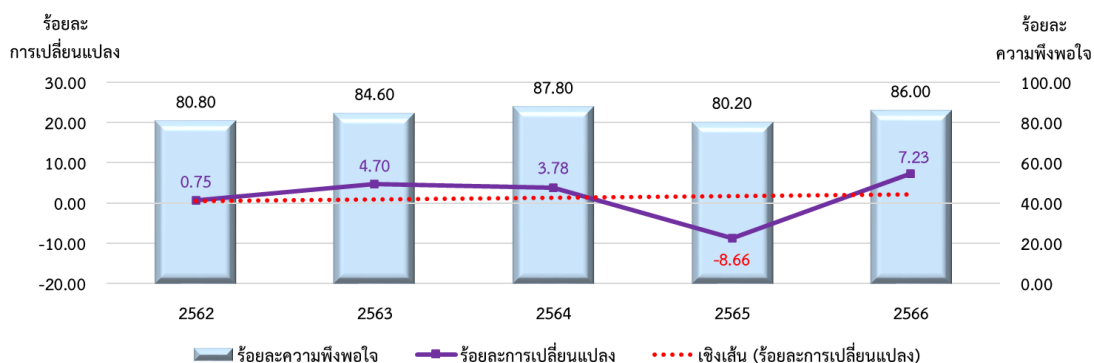
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
กรณีขอรับบริการในเรื่องเงินเดือน ค่าจ้าง	4.28	85.60
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.36	87.20
1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.39	87.80
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.33	86.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.32	86.40
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.40	88.00
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.29	85.80
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.27	85.40
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.26	85.20
3) มีการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้บริการสามารถรับ - ส่งเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	4.34	86.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.31	86.20
1) มีช่องทางในการให้บริการที่นอกเหนือจากช่องทางหลักของกรมบัญชีกลาง เช่น Facebook Line e-mail เป็นต้น	4.33	86.60
2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.28	85.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.22	84.40
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.18	83.60
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.23	84.60
3) มีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.25	85.00
4) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.21	84.20
ด้านการให้บริการ	4.23	84.60
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.22	84.40
2) มีการจัดหลักสูตรการอบรมหรือให้ความรู้ด้านเงินเดือนและค่าจ้างประจำอย่างเหมาะสม	4.24	84.80

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก
 - 1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80
 - 2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน คะแนนเฉลี่ย 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.20
 - 3) มีการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้รับบริการสามารถรับ - ส่งเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ คะแนนเฉลี่ย 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60
- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก
 - 1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น คะแนนเฉลี่ย 4.16 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.20
 - 2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ มีการจัดหลักสูตรการอบรมหรือให้ความรู้ด้านบำเหน็จบำนาญอย่างเหมาะสม คะแนนเฉลี่ย 4.20 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.00
 - 3) มีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง คะแนนเฉลี่ย 4.21 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.20

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2564 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.75 4.70 3.78 และ 7.23 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 8.66 โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 13

ภาพที่ 13 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 383 คน มีข้อเสนอแนะ จำนวน 12 คน โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

3.1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67)

- เจ้าหน้าที่ควรมีจิตสาธารณะ ตอบคำถามด้วยน้ำเสียงที่ดี มีความเต็มใจในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการ

- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ

3.2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00)

- การติดต่อทางโทรศัพท์ ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เนื่องจากสายไม่ว่างบ่อยครั้ง

- ควรมีการปรับปรุงหน้าเว็บไซต์ให้สามารถสืบค้นข้อมูลได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

3.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

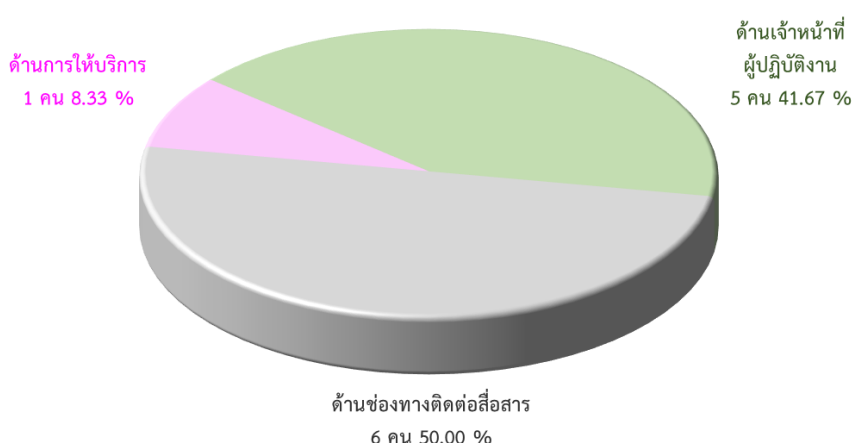
- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.5) ด้านการให้บริการ (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33)

- ควรเพิ่มระยะเวลาในการแก้ไขข้อมูลของผู้รับเงินเดือน เนื่องจากกรณีผู้มีสิทธิรับเงินข้าราชการหรือลูกจ้างมีเหตุโดนพักทรัพย์หรืออาญัตติปัญหาชี้ระหว่างเดือน หน่วยงานจะได้เข้าไปแก้ไขข้อมูลได้ทัน และไม่เกิดการ Reject บัญชี

แสดงตามภาพที่ 14

ภาพที่ 14 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
ของกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



2.6 กองการเงินการคลังภาครัฐ

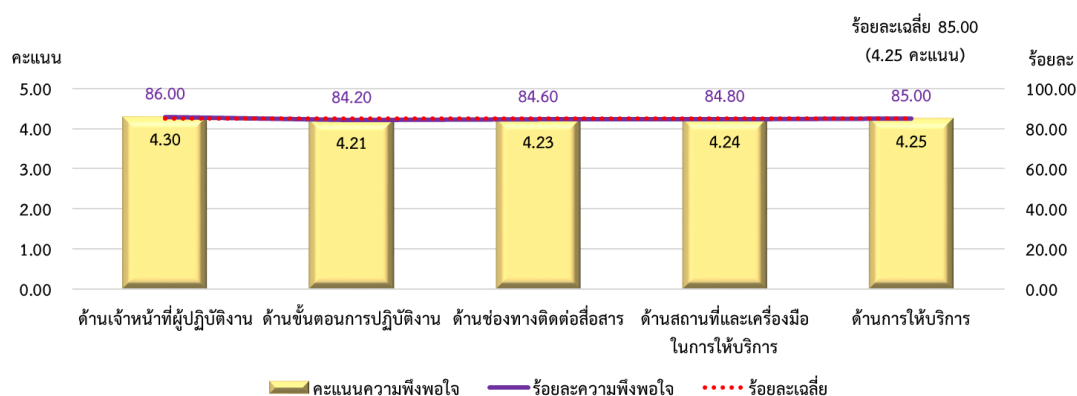
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองการเงินการคลังภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนเท่ากับคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.20

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.30 4.25 4.24 4.23 และ 4.21 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00 85.00 84.80 84.60 และ 84.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 15 และตารางที่ 6

ภาพที่ 15 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองการเงินการคลังภาครัฐ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 6 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของกองการเงินการคลังภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.28	85.60
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกองการเงินการคลังภาครัฐ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.28	85.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของกองการเงินการคลังภาครัฐ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.31	86.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของกองการเงินการคลังภาครัฐ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.25	85.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.30	86.00
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.27	85.40
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.23	84.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.33	86.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.35	87.00
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.21	84.20
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.16	83.20
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.21	84.20
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในจุดที่กำหนด	4.25	85.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.23	84.60
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.20	84.00
2) การรับ - ส่งหนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว	4.22	84.40
3) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.27	85.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.24	84.80
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.23	84.60
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.24	84.80
3) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.25	85.00
ด้านการให้บริการ	4.25	85.00
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.25	85.00
2) หลักเกณฑ์/วิธีปฏิบัติบัตรเครดิตราชการชัดเจน คล่องตัว และตรวจสอบได้	4.24	84.80

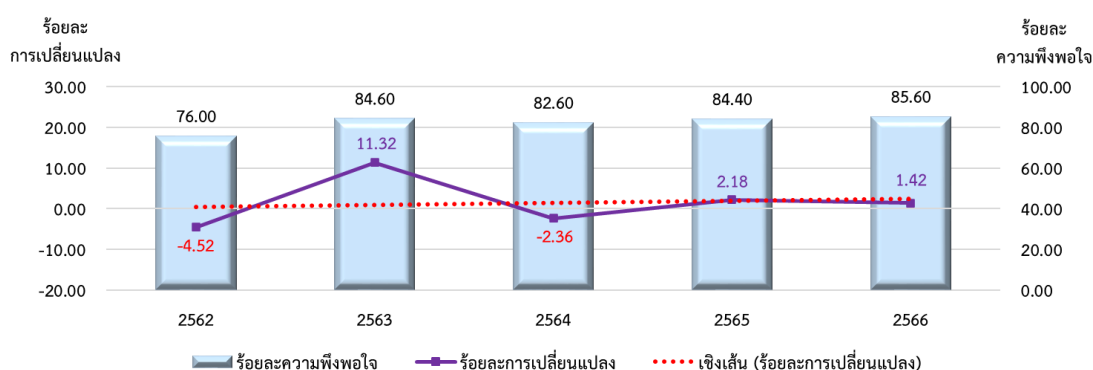
จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองการเงินการคลังภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก
 - 1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00
 - 2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60
 - 3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน และมีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น คะแนนเฉลี่ย 4.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40
- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก
 - 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน คะแนนเฉลี่ย 4.16 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.20
 - 2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.20 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.00

3) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม คะแนนเฉลี่ย 4.21 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.20

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองการเงินการคลังภาครัฐ ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 4.52 และ 2.36 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 11.32 2.18 และ 1.42 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกองการเงินการคลังภาครัฐ มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 16

ภาพที่ 16 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองการเงินการคลังภาครัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



- 3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองการเงินการคลังภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 275 คน พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

2.7 กองการพัสดุภาครัฐ

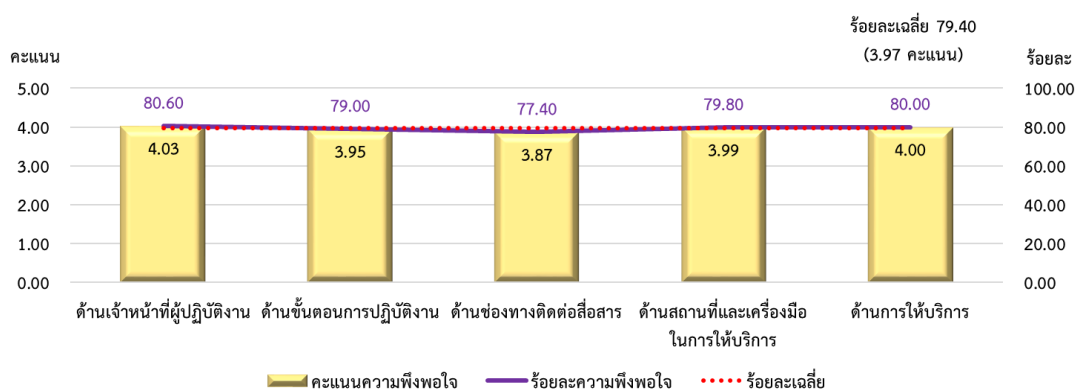
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองการพัสดุภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.94 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 78.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานการกิจหลัก ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.91 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 78.20

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.97 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.03 4.00 3.99 3.95 และ 3.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.60 80.00 79.80 79.00 และ 77.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 17 และตารางที่ 7

ภาพที่ 17 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองการพัสดุภาครัฐ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 7 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของกองการพัสดุภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

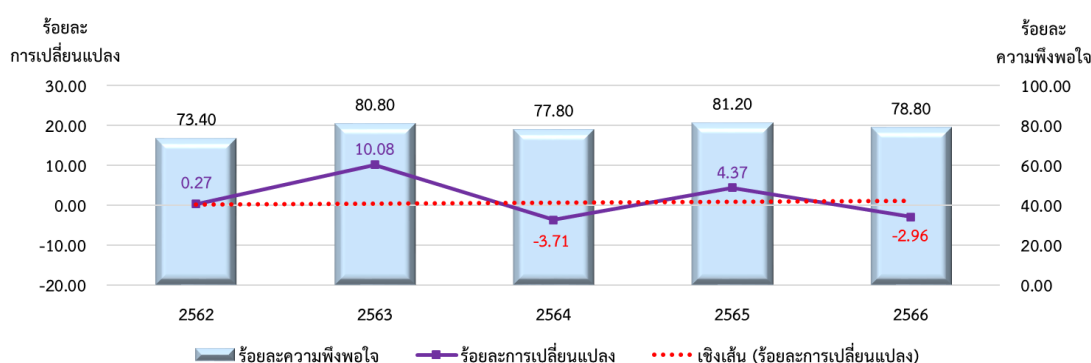
ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.28	85.60
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกองการพัสดุภาครัฐ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	3.94	78.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของกองการพัสดุภาครัฐ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	3.91	78.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของกองการพัสดุภาครัฐ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	3.97	79.40
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.03	80.60
1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.09	81.80
2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ	4.11	82.20
3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	3.89	77.80
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3.95	79.00
1) ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว	3.80	76.00
2) การให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง	4.04	80.80
3) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.91	78.20
4) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.03	80.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	3.87	77.40
1) มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นเพียงพอ เหมาะสม เช่น กล่องรับความคิดเห็น Facebook และการจัดสัมมนารับฟังความคิดเห็น เป็นต้น	3.77	75.40
2) สามารถรับข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Youtube : จัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ เป็นต้น	3.97	79.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	3.99	79.80
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	3.92	78.40
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.02	80.40
3) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.04	80.80
4) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	3.98	79.60
ด้านการให้บริการ	4.00	80.00
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย	3.98	79.60
2) ได้รับคำแนะนำ คำปรึกษาตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ครบถ้วน และสามารถที่จะนำไปปฏิบัติงานได้	4.01	80.20

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองการพัสดุภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก
 - 1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ คะแนนเฉลี่ย 4.11 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.20
 - 2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.09 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.80
 - 3) การให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง และมีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง คะแนนเฉลี่ย 4.04 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.80
- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก
 - 1) มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นเพียงพอ เหมาะสม เช่น กล้องรับความคิดเห็น Facebook และการจัดสัมมนารับฟังความคิดเห็น เป็นต้น คะแนนเฉลี่ย 3.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 75.40
 - 2) ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 3.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 76.00
 - 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ คะแนนเฉลี่ย 3.89 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 77.80

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองการพัสดุภาครัฐ ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.27 10.08 และ 4.37 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 3.71 และ 2.96 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และคาดว่าจะระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกองการพัสดุภาครัฐ มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 18

ภาพที่ 18 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองการพัสดุภาครัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองการพัสดุภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 392 คน มีข้อเสนอแนะ จำนวน 72 คน โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

3.1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 34.72)

- ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความเต็มใจและมีอัธยาศัยที่ดีในการให้บริการ โดยเฉพาะการให้บริการด้วยน้ำเสียงและคำพูดที่ดี

- ควรเพิ่มความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ Cell center ให้มีความรู้ความสามารถเพียงพอในการให้บริการ เนื่องจากบ่อยครั้งที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบคำถามได้ ทำให้เกิดการโอนสายหรือตามเจ้าหน้าที่ท่านอื่นที่สามารถตอบคำถามได้มารับสาย

- หากเจ้าหน้าที่ที่รับโทรศัพท์มีการขอยกเลิกหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับผู้รับบริการ ควรติดต่อกลับภายในวันนั้น เนื่องจากบ่อยครั้งที่ไม่ได้รับการติดต่อกลับใด ๆ หากมีผู้รับบริการที่เจ้าหน้าที่จะต้องติดต่อกลับจำนวนมากจนไม่สามารถติดต่อกลับภายในวันนั้นได้ ควรมีการจัดลำดับการติดต่อกลับตามการติดต่อของผู้รับบริการ และโทรศัพท์แจ้งผู้รับบริการที่ไม่สามารถติดต่อกลับทันภายในวันนั้นว่าจะติดต่อกลับอีกครั้งวันไหน

- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ที่สามารถตอบคำถามได้ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ

- เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย

3.2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน (จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56)

- ควรมีการบริหารจัดการเรื่องเวลาที่ผู้รับบริการต้องรอในการเข้ารับบริการ ซึ่งอาจเกิดจากเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอหรือมีผู้รับบริการจำนวนมาก เนื่องจากระยะเวลาในการรอรับบริการนานมาก เช่น ควรให้ผู้รับบริการที่ต้องการเข้ามาติดต่อที่กรมบัญชีกลางสามารถติดต่อขอรับบริการล่วงหน้าได้ โดยให้จองวันและเวลาก่อนล่วงหน้า และให้เข้ามารับบริการตามวันและเวลาที่ได้จองไว้ เป็นต้น

- คณะกรรมการวินิจฉัยปัญหาการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เนื่องจากใช้เวลาในการพิจารณาคำขอค่อนข้างนาน

3.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50)

- ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เนื่องจากสายไม่ว่างเป็นประจำ ไม่ว่าจะเป็นหมายเลขโทรศัพท์ Call center หรือหมายเลขโทรศัพท์สายตรงตามโต๊ะของเจ้าหน้าที่

3.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 19.44)

- ควรมีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้เป็นกิจลักษณะที่เหมาะสม เนื่องจากสถานที่คับแคบและเสียงดัง

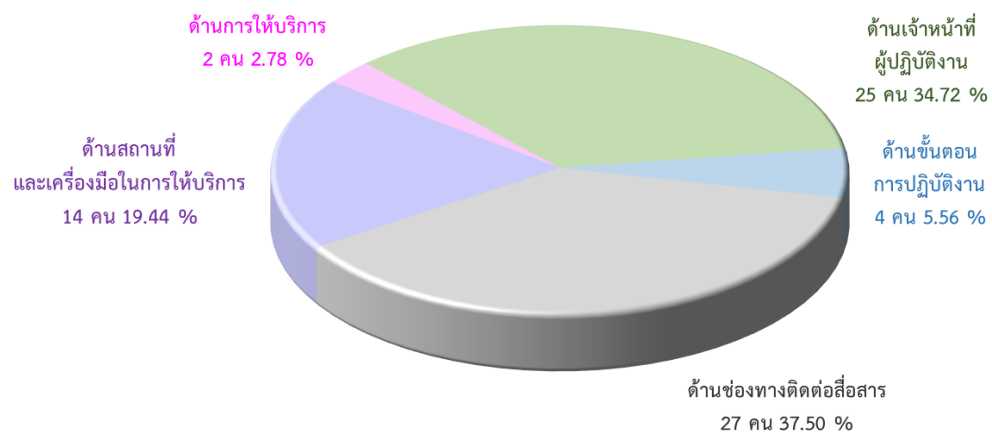
3.5) ด้านการให้บริการ (จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.78)

- ควรมีการจัดอบรมเรื่องเกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านพัสดุให้กับโรงพยาบาลในส่วนภูมิภาคมากขึ้น

- ควรมีการจัดทำประเด็นคำถามคำตอบเรื่องหนังสือเวียนที่ออกมาใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจได้อย่างดียิ่งขึ้น

แสดงตามภาพที่ 19

ภาพที่ 19 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองการพัสดุภาครัฐ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



2.8 กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง

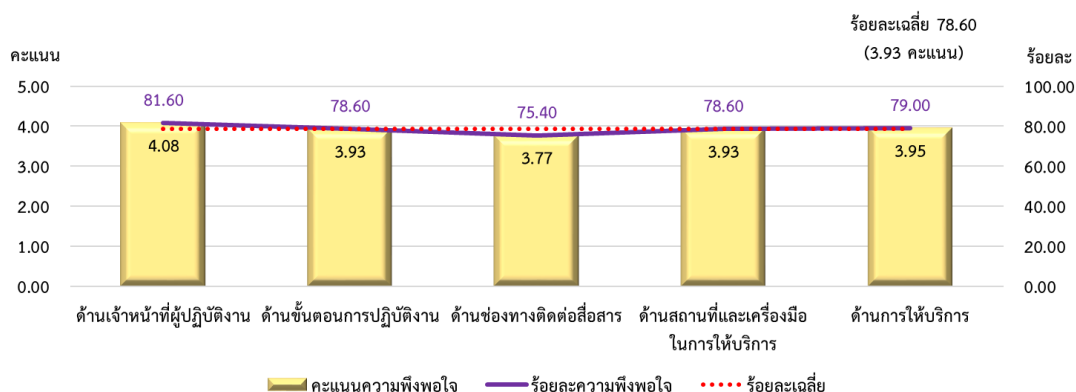
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.91 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 78.20 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก แต่อย่างไรก็ตามระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.89 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 77.80

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 78.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.08 3.95 3.93 3.93 และ 3.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.60 79.00 78.60 78.60 และ 75.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 20 และตารางที่ 8

ภาพที่ 20 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 8 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.28	85.60
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	3.91	78.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	3.89	77.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	3.93	78.60
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.08	81.60
1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.06	81.20
2) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่ เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	4.02	80.40
3) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพมีธรรมาศยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.07	81.40
4) เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างโปร่งใสและรักษาความลับได้	4.18	83.60
5) เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล/บริการได้เป็นอย่างดีและชัดเจน เช่น การให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหา การอธิบาย ชี้แจงข้อสงสัย การตอบคำถาม เป็นต้น	4.03	80.60
6) เจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยเรียงตามลำดับการมาก่อน - หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ	4.13	82.60
7) เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสม บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ดี มีความเป็นมิตร	4.20	84.00
8) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	3.95	79.00
9) จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเพียงพอ	3.89	77.80
10) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำและความรู้ที่เป็นประโยชน์	4.08	81.60
11) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบนหรือสิ่งตอบแทน การไม่หาผลประโยชน์ส่วนตัว เป็นต้น	4.25	85.00
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3.93	78.60
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.86	77.20
2) ขั้นตอนการบริการมีความสะดวก รวดเร็ว	3.80	76.00
3) มีกระบวนการทำงานที่ถูกต้องและแม่นยำ	3.95	79.00
4) มีระบบป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลผู้ใช้บริการ	4.07	81.40
5) ความถูกต้อง ครบถ้วนในการให้บริการ	3.98	79.60
6) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.84	76.80
7) จัดลำดับการให้บริการก่อน - หลัง ตามลำดับ เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น	4.02	80.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	3.77	75.40
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	3.72	74.40
2) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็วและให้บริการจบในสายเดียว	3.58	71.60
3) สามารถติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างได้หลากหลายช่องทาง เช่น Facebook Youtube e-learning e-book เป็นต้น	3.89	77.80
4) สามารถติดต่อสอบถามวิธีการปฏิบัติ การแจ้งปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ได้หลากหลายช่องทาง เช่น ระบบ Live chat ระบบ IR-Online e-mail Facebook เป็นต้น	3.87	77.40

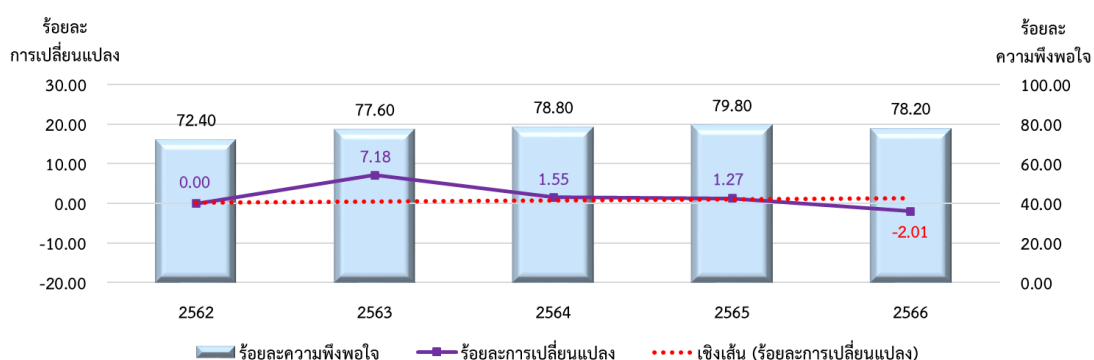
ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	3.93	78.60
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ ที่จอดรถ เป็นต้น	3.89	77.80
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.00	80.00
3) ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ปากกา เป็นต้น	3.91	78.20
4) จุดให้บริการมีความเหมาะสม ไม่แออัด	3.92	78.40
ด้านการให้บริการ	3.95	79.00
1) ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ช่วยให้การปฏิบัติงานสะดวก ลดขั้นตอน ประหยัด ค่า และเกิดความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น	3.90	78.00
2) ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ส่งเสริมให้มีการเปิดเผยข้อมูล ช่วยให้กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.07	81.40
3) ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) มีความเสถียร มั่นคง ใช้งานได้สะดวก รวดเร็ว และป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล	3.70	74.00
4) การจัดหาพัสดุด้วยวิธีตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (e-market) และวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) เกิดความโปร่งใส และสามารถป้องกันปัญหาการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้างได้ เนื่องจากระบบเก็บข้อมูลการปฏิบัติงานไว้ทุกขั้นตอน	4.04	80.80
5) หลักเกณฑ์การคำนวณราคากลางมีความถูกต้องตามหลักวิชาการและเป็นปัจจุบัน สามารถนำไปใช้ในการอ้างอิง รวมทั้งเป็นข้อมูลประกอบการจัดจ้างก่อสร้าง ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประหยัด	4.02	80.40
6) มีหลักเกณฑ์การขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการงานก่อสร้างที่ชัดเจนเป็นมาตรฐาน	4.05	81.00
7) ให้คำแนะนำ ปกป้อง ด้านต่าง ๆ ตรงประเด็น ชัดเจน และตรงความต้องการ เช่น ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นประโยชน์ในการดำเนินงาน ไม่ผิดพลาด เป็นต้น	3.91	78.20
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	3.91	78.20
9) ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ช่วยให้เกิดความสะดวกและความทั่วถึง อย่างเท่าเทียมของผู้ค้ากับภาครัฐ และช่วยเพิ่มโอกาสให้ผู้ค้ากับภาครัฐรายใหม่สามารถเข้าร่วม การจัดซื้อจัดจ้างกับหน่วยงานของรัฐได้มากยิ่งขึ้น	4.02	80.40
10) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ผ่านหน้าเว็บไซต์อย่างต่อเนื่อง	4.06	81.20
11) มีคู่มือ เอกสาร และคลิปวิดีโอสื่อการเรียนรู้ประกอบการใช้งานระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) อธิบายขั้นตอนและวิธีการใช้งานอย่างชัดเจน	4.00	80.00
12) สามารถแจ้งปัญหาการใช้งานระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ผ่านระบบ IR Online และสามารถติดตามความคืบหน้าและผลการแก้ไขปัญหาได้ ผ่านระบบ IR Online	3.90	78.00
13) สามารถสอบถามปัญหาเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วผ่านระบบ Live chat	3.83	76.60

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการให้บริการของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก
 - 1) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบนหรือสิ่งตอบแทน การไม่หาผลประโยชน์ส่วนตัว เป็นต้น คะแนนเฉลี่ย 4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.00
 - 2) เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสม บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ดี ความเป็นมิตร คะแนนเฉลี่ย 4.20 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.00
 - 3) เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างโปร่งใสและรักษาความลับได้ คะแนนเฉลี่ย 4.18 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.60
- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก
 - 1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็วและให้บริการจบในสายเดียว คะแนนเฉลี่ย 3.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 71.60
 - 2) ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) มีความเสถียร มั่นคง ใช้งานได้ง่าย รวดเร็ว และป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล คะแนนเฉลี่ย 3.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 74.00
 - 3) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 3.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 74.40

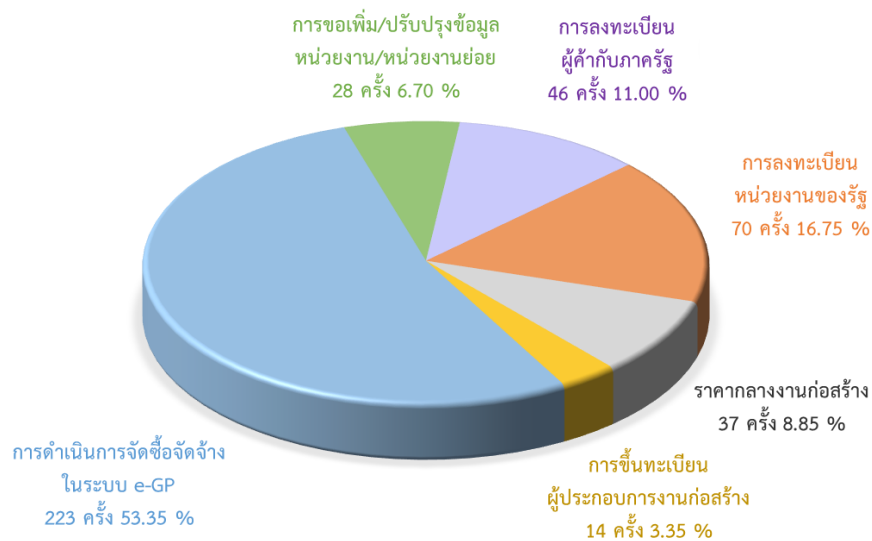
2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการให้บริการของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เป็นปีที่จัดตั้งกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง จึงมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 0.00 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 7.18 1.55 และ 1.27 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 2.01 โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 21

ภาพที่ 21 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการให้บริการของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



3) ประเภทการขอรับบริการของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า การขอรับบริการเรื่องการลงทะเบียนผู้ค้ากับภาครัฐ จำนวน 46 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 11.00 การลงทะเบียนหน่วยงานของรัฐ จำนวน 70 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 16.75 ราคากลางงานก่อสร้าง จำนวน 37 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.85 การขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการงานก่อสร้าง จำนวน 14 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 3.35 การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างในระบบ e-GP จำนวน 223 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 53.35 และการขอเพิ่ม/ปรับปรุงข้อมูล หน่วยงาน/หน่วยงานย่อย จำนวน 28 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.70 แสดงตามภาพที่ 22

ภาพที่ 22 : ประเภทการขอรับบริการของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 263 คน มีข้อเสนอแนะ จำนวน 76 คน โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

4.1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00)

- ควรเพิ่มความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ให้มีความเข้าใจในทุกขั้นตอนของระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) เพื่อให้สามารถตอบคำถามได้เบ็ดเสร็จในเจ้าหน้าที่ท่านเดียว

- เจ้าหน้าที่ควรตอบคำถามให้ชัดเจนและตรงประเด็น

- เจ้าหน้าที่ควรมีจิตบริการ ใช้น้ำเสียงและกริยาที่สุภาพ

- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการได้ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ

4.2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

4.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 31.58)

- ควรเพิ่มคู่มือโทรศัพท์ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เนื่องจากหมายเลขโทรศัพท์ Call center สายไม่ว่างบ่อยครั้ง และหมายเลขโทรศัพท์สายตรงตามโต๊ะของเจ้าหน้าที่ บางครั้งสายว่างแต่ไม่มีผู้รับสาย

4.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 15.79)

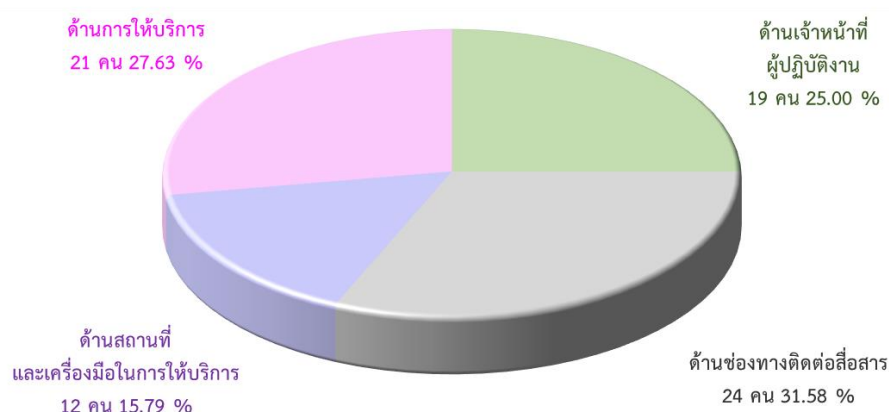
- ควรจัดสถานที่ให้บริการให้เป็นสัดส่วน มีที่นั่งคอยรับบริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ

4.5) ด้านการให้บริการ (จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 27.63)

- ควรปรับปรุงระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ให้มีความเสถียรและมีประสิทธิภาพ เช่น เกิดปัญหาข้อผิดพลาดในระบบ (Bug) บ่อยครั้ง เป็นต้น หากระบบมีความเสถียรจะได้ช่วยลดปัญหาในการส่งแบบแจ้งปัญหาการใช้งานในระบบ e-GP (IR) มาขอแก้ไขปัญหา เนื่องจากการแก้ไขปัญหาในแต่ละครั้งใช้เวลาค่อนข้างนาน จนบางครั้งไม่ทันต่อการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน

- การแก้ไขปัญหาแบบแจ้งปัญหาการใช้งานในระบบ e-GP (IR) ควรมีความรวดเร็วแสดงตามภาพที่ 23

ภาพที่ 23 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
ของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



2.9 กองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ

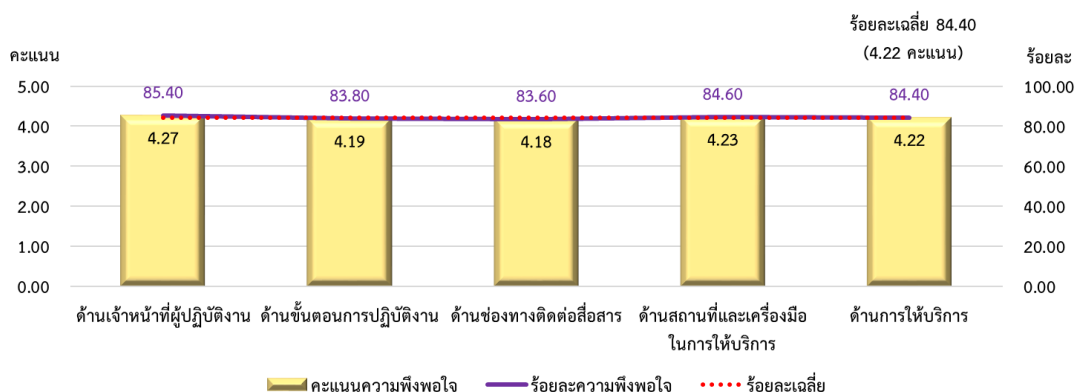
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.24 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตามระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.22 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.27 4.23 4.22 4.19 และ 4.18 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40 84.60 84.40 83.80 และ 83.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 24 และตารางที่ 9

ภาพที่ 24 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 9 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของกองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

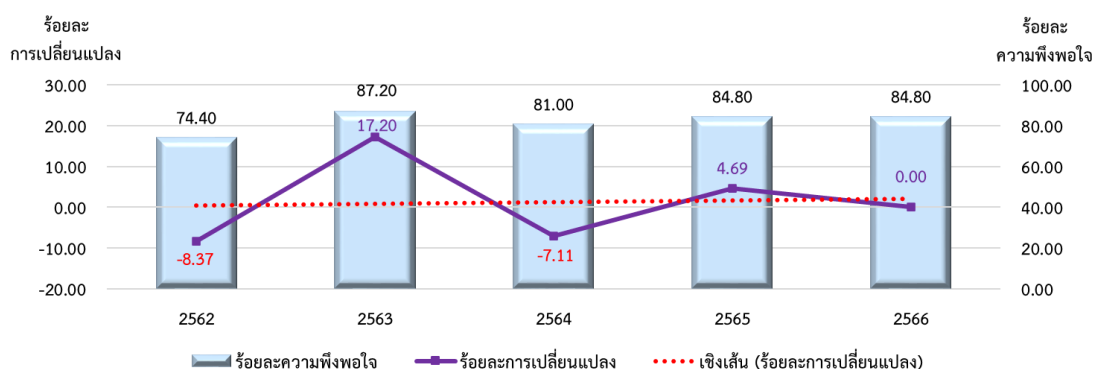
ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.28	85.60
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.24	84.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของกองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.26	85.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของกองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.22	84.40
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.27	85.40
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.26	85.20
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.21	84.20
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.31	86.20
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.31	86.20
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.19	83.80
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.17	83.40
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.18	83.60
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในจุดที่กำหนด	4.23	84.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.18	83.60
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.18	83.60
2) การรับ - ส่งหนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว	4.18	83.60
3) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.19	83.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.23	84.60
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.21	84.20
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.25	85.00
3) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.25	85.00
4) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.21	84.20
ด้านการให้บริการ	4.22	84.40
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.25	85.00
2) มีการจัดประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.18	83.60
3) มีกลไกรองรับพันธกรณีระหว่างประเทศ เรื่อง การจัดซื้อจัดจ้างโดยรัฐทันต่อสถานการณ์	4.19	83.80
4) แนวทางความร่วมมือการป้องกันการทุจริตในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐครอบคลุม ชัดเจน เช่น ข้อตกลงคุณธรรม (IP) โครงการความโปร่งใสในการก่อสร้างภาครัฐ (CoST) มาตรฐานขั้นต่ำที่ผู้ประกอบการต้องจัดให้มี	4.27	85.40
5) รายงานผลการดำเนินงานโครงการป้องกันการทุจริตในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐชัดเจน และน่าเชื่อถือ	4.23	84.60

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก
 - 1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.20
 - 2) แนวทางความร่วมมือการป้องกันการทุจริตในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐครอบคลุม ชัดเจน เช่น ข้อตกลงคุณธรรม (IP) โครงการความโปร่งใสในการก่อสร้างภาครัฐ (CoST) มาตรฐานขั้นต่ำที่ผู้ประกอบการต้องจัดให้มี คะแนนเฉลี่ย 4.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40
 - 3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน คะแนนเฉลี่ย 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20
- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก
 - 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน คะแนนเฉลี่ย 4.17 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.40
 - 2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว การรับ - ส่งหนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และมีการจัดประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ คะแนนเฉลี่ย 4.18 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.60
 - 3) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น และมีกลไกรองรับพันธกรณีระหว่างประเทศ เรื่อง การจัดซื้อจัดจ้างโดยรัฐทันต่อสถานการณ์ คะแนนเฉลี่ย 4.19 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.80

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 8.37 และ 7.11 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 17.20 และ 4.69 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมไม่เปลี่ยนแปลง และคาดว่าจะระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 25

ภาพที่ 25 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 119 คน พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

2.10 กองระบบการคลังภาครัฐ

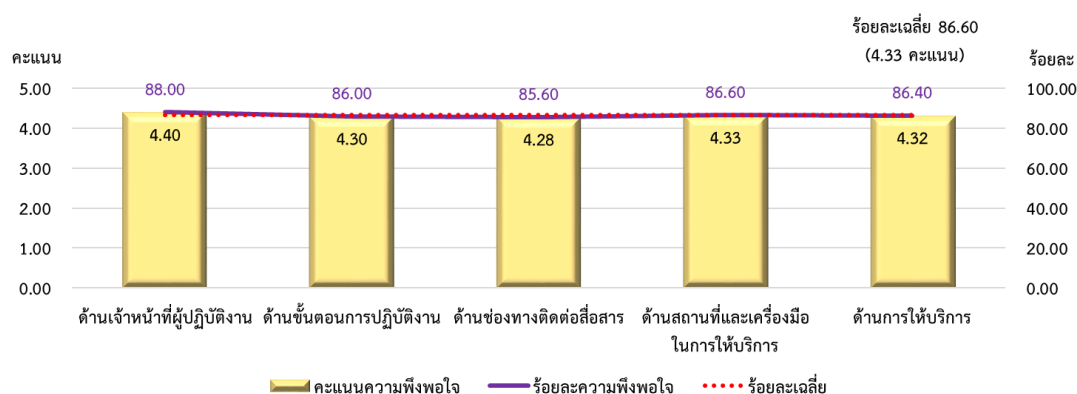
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองระบบการคลังภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.40 4.33 4.32 4.30 และ 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00 86.60 86.40 86.00 และ 85.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 26 และตารางที่ 10

ภาพที่ 26 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองระบบการคลังภาครัฐ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 10 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของกองระบบการคลังภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

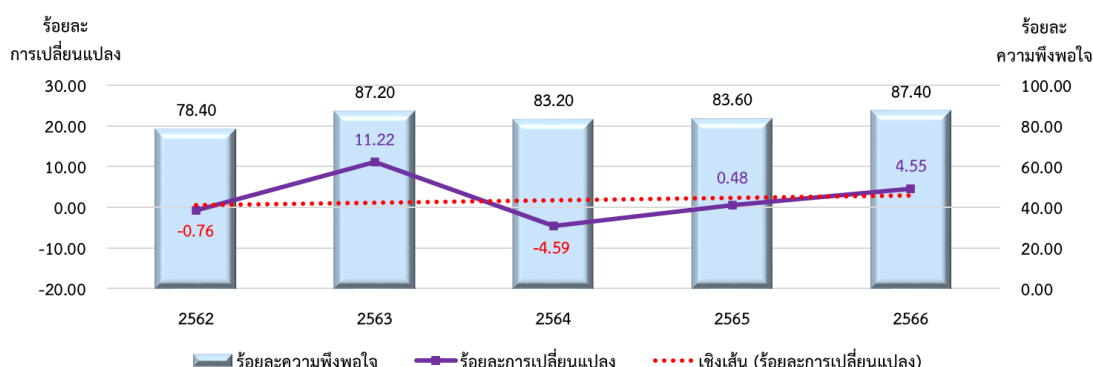
ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.28	85.60
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกองระบบการคลังภาครัฐ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.37	87.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของกองระบบการคลังภาครัฐ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.40	88.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของกองระบบการคลังภาครัฐ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.33	86.60
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.40	88.00
1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.39	87.80
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.38	87.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.40	88.00
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.41	88.20
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.30	86.00
ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai)		
1) ขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบ New GFMS Thai มีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ซับซ้อน	4.28	85.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.30	86.00
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส	4.31	86.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.28	85.60
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ เบอร์โทร 0 2032 2636 (New GFMS Thai Contact Center) ติดต่อได้ง่าย	4.23	84.60
2) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย เช่น e-mail Facebook Line Chatbot เป็นต้น	4.35	87.00
3) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์	4.25	85.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.33	86.60
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.31	86.20
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.36	87.20
3) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.34	86.80
4) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.31	86.20
ด้านการให้บริการ	4.32	86.40
1) ระบบ New GFMS Thai มีความน่าเชื่อถือ ปลอดภัย และมีเสถียรภาพ	4.28	85.60
2) ข้อมูล/รายงานจากระบบสามารถนำไปติดตาม และบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.34	86.80
3) หลักเกณฑ์/แนวทาง/คู่มือปฏิบัติด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) ชัดเจน เหมาะสม และเป็นปัจจุบัน	4.33	86.60

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองระบบการคลังภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก
 - 1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20
 - 2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00
 - 3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน คะแนนเฉลี่ย 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80
- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก
 - 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ เบอร์โทร 0 2032 2636 (New GFMS Thai Contact Center) ติดต่อดีง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.23 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.60
 - 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ คะแนนเฉลี่ย 4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.00
 - 3) ขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบ New GFMS Thai มีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ซับซ้อน และระบบ New GFMS Thai มีความน่าเชื่อถือ ปลอดภัย และมีเสถียรภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองระบบการคลังภาครัฐ ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 0.76 และ 4.59 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 11.22 0.48 และ 4.55 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกองระบบการคลังภาครัฐมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 27

ภาพที่ 27 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองระบบการคลังภาครัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองระบบการคลังภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 169 คน มีข้อเสนอแนะ จำนวน 2 คน โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

3.1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00)

- การติดต่อทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ควรตอบคำถามได้อย่างรวดเร็ว กรณีที่ไม่สามารถตอบคำถามได้ทันที ควรขอหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับของผู้รับบริการและติดต่อกลับมาในภายหลัง ไม่ควรให้ผู้รับบริการถือสายเพื่อรอคำตอบนาน

3.2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

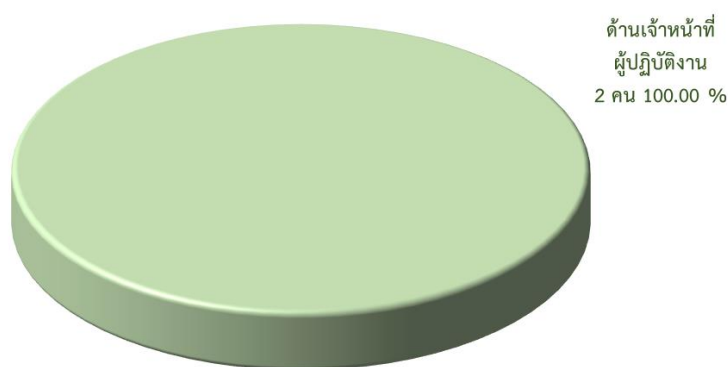
- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.5) ด้านการให้บริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 28

ภาพที่ 28 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองระบบการคลังภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



2.11 กองบัญชาการรัฐ

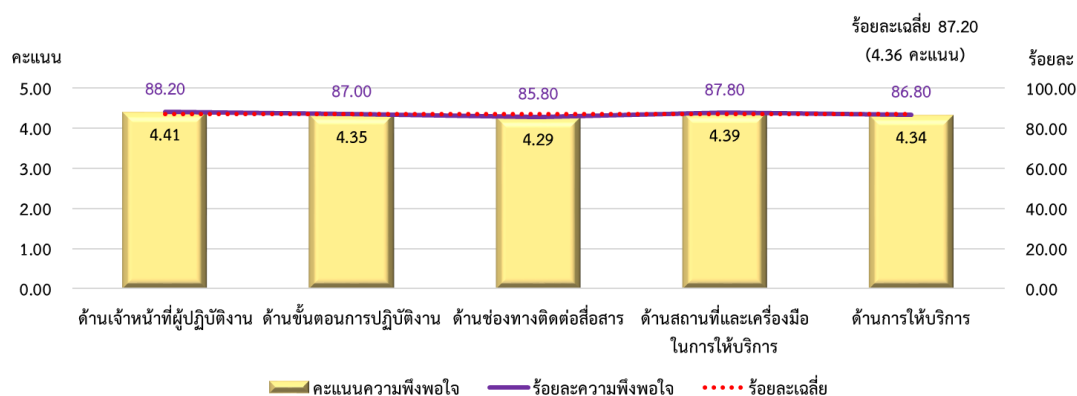
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองบัญชาการรัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.41 4.39 4.35 4.34 และ 4.29 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20 87.80 87.00 86.80 และ 85.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 29 และตารางที่ 11

ภาพที่ 29 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองบัญชาการรัฐ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 11 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของกองบัญชาการรัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

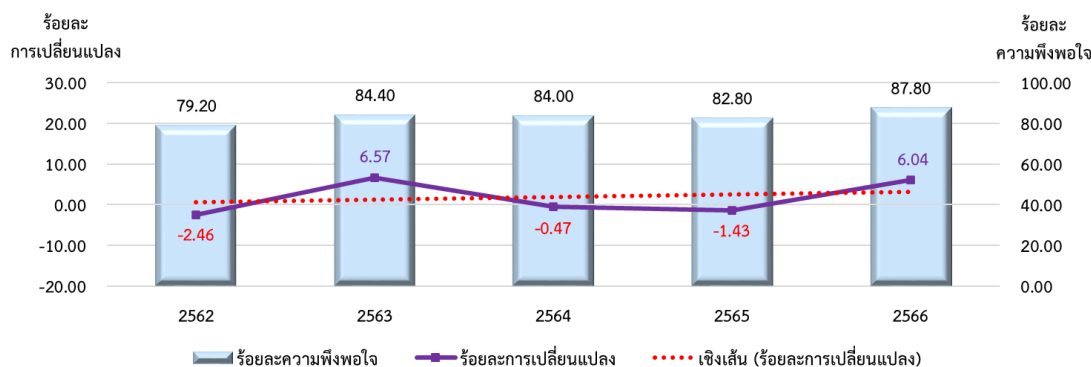
ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.28	85.60
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกองบัญชาการรัฐ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.39	87.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของกองบัญชาการรัฐ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.41	88.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของกองบัญชาการรัฐ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.36	87.20
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.41	88.20
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.37	87.40
2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.43	88.60
3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.44	88.80
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.35	87.00
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.30	86.00
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.36	87.20
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.39	87.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.29	85.80
1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็ว และให้บริการจบในสายเดียวหรือแจ้งเหตุผลที่เหมาะสมกรณีโอนสาย	4.23	84.60
2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.29	85.80
3) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.34	86.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.39	87.80
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.34	86.80
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.40	88.00
3) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.39	87.80
4) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.42	88.40
ด้านการให้บริการ	4.34	86.80
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.37	87.40
2) มีการให้ความรู้และเผยแพร่ข้อมูลอย่างทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.37	87.40
3) ระบบรายงานการเงินรวมภาครัฐ (CFS) มีวิธีการนำเข้ารายงานการเงินที่เข้าใจง่าย และมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำการปฏิบัติงานในระบบ	4.36	87.20
4) ระบบบัญชี/แนวปฏิบัติทางบัญชีของหน่วยงานของรัฐมีความชัดเจน และสอดคล้องกับมาตรฐาน การบัญชีภาครัฐและนโยบายการบัญชีภาครัฐ ช่วยให้การจัดทำบัญชีและรายงานการเงิน ของหน่วยงานมีความถูกต้อง	4.38	87.60
5) ระบบประเมินผลคุณภาพการบัญชีภาครัฐ (GAQA) ใช้งานได้ง่ายและช่วยให้หน่วยงาน สามารถตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีภาครัฐตามที่กรมบัญชีกลางกำหนดได้ โดยสะดวกและรวดเร็ว	4.36	87.20
6) โปรแกรมการคำนวณต้นทุนผลผลิต (CGD Costing) ใช้งานได้ง่าย และช่วยให้หน่วยงานจัดทำ ต้นทุนผลผลิตได้ตามแนวทางการคำนวณต้นทุนผลผลิตที่กรมบัญชีกลางกำหนด	4.23	84.60
7) ระบบข้อมูลผู้ทำบัญชีของหน่วยงานของรัฐ (PAIS) ใช้งานได้ง่าย และมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำการปฏิบัติงานในระบบ	4.27	85.40
8) การปฏิบัติงานด้านการปรับปรุงบัญชีเงินฝากคลัง เงินทดรองราชการ และการโอนสินทรัพย์ ระหว่างกรมมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำการปฏิบัติงานเรื่องดังกล่าวให้เกิดความถูกต้อง	4.34	86.80

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองบัญชาการรัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก
 - 1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80
 - 2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60
 - 3) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40
- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก
 - 1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็ว และให้บริการจบในสายเดียวหรือแจ้งเหตุผลที่เหมาะสมกรณีโอนสาย และโปรแกรมการคำนวณต้นทุนผลผลิต (CGD Costing) ใช้งานได้ง่าย และช่วยให้หน่วยงานจัดทำต้นทุนผลผลิตได้ตามแนวทางการคำนวณต้นทุนผลผลิตที่กรมบัญชีกลางกำหนด คะแนนเฉลี่ย 4.23 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.60
 - 2) ระบบข้อมูลผู้ทำบัญชีของหน่วยงานของรัฐ (PAIS) ใช้งานได้ง่าย และมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำการปฏิบัติงานในระบบ คะแนนเฉลี่ย 4.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40
 - 3) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.29 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.80

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองบัญชาการรัฐ ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 2.46 0.47 และ 1.43 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 6.57 และ 6.04 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าจะระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกองบัญชาการรัฐ มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 30

ภาพที่ 30 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองบัญชาการรัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



- 3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองบัญชาการรัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 196 คน พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

2.12 กองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล

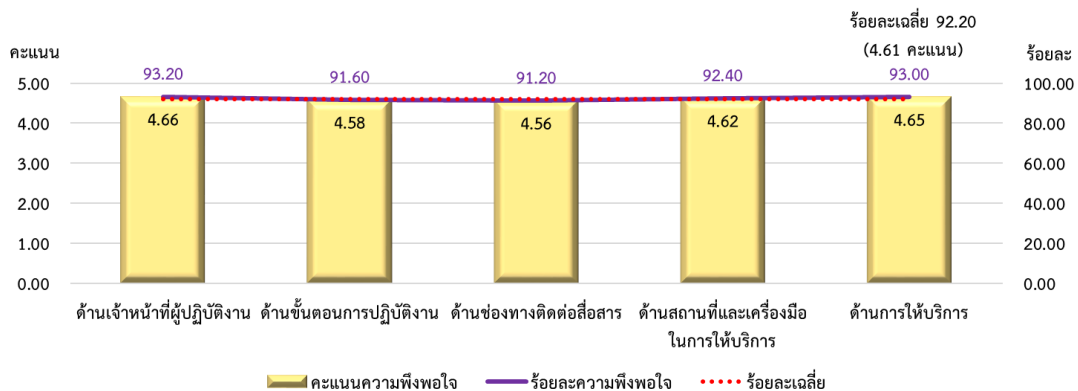
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.66 4.65 4.62 4.58 และ 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20 93.00 92.40 91.60 และ 91.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 31 และตารางที่ 12

ภาพที่ 31 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 12 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของกองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

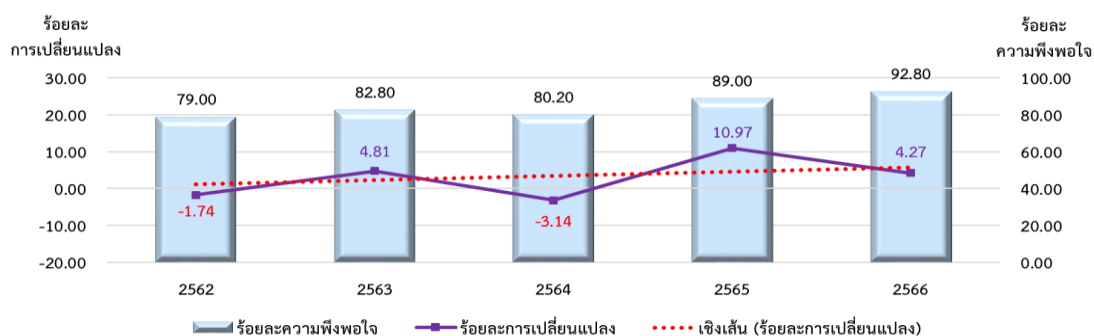
ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.28	85.60
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.64	92.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของกองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.67	93.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของกองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.61	92.20
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.66	93.20
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.66	93.20
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.60	92.00
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.68	93.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.68	93.60
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.58	91.60
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.58	91.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.58	91.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.56	91.20
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.56	91.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.62	92.40
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.61	92.20
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.62	92.40
ด้านการให้บริการ	4.65	93.00
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.63	92.60
2) กฎ/ระเบียบ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริหาร ช่วยให้การดำเนินงานตามภารกิจเป็นไปอย่างคล่องตัวและโปร่งใส	4.66	93.20
3) กฎ/ระเบียบ ด้านเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ ช่วยให้การดำเนินงานตามภารกิจเป็นไปอย่างคล่องตัว และโปร่งใส	4.65	93.00

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก
 - 1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60
 - 2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน และกฎ/ระเบียบ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริหาร ช่วยให้การดำเนินงานตามภารกิจเป็นไปอย่างคล่องตัวและโปร่งใส คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20
 - 3) กฎ/ระเบียบ ด้านเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ ช่วยให้การดำเนินงานตามภารกิจเป็นไปอย่างคล่องตัวและโปร่งใส คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00
- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก
 - 1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20
 - 2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60
 - 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 1.74 และ 3.14 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 4.81 10.97 และ 4.27 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 32

ภาพที่ 32 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 198 คน พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

2.13 กองสวัสดิการรักษายาบาล

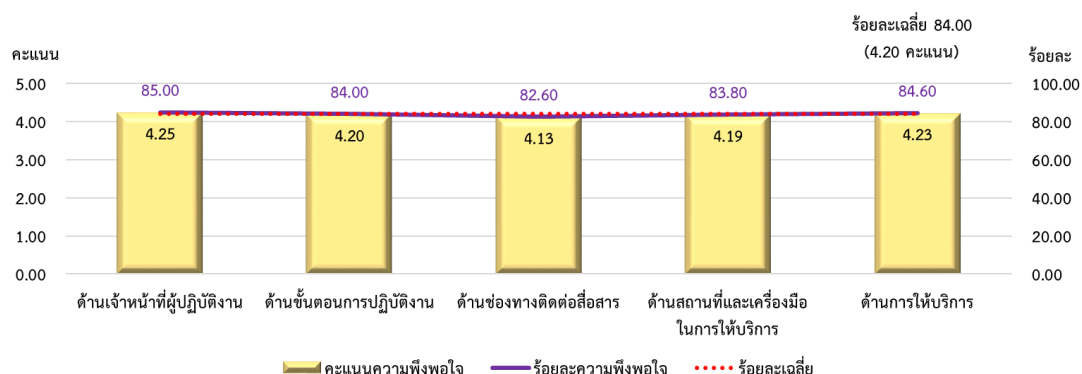
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการรักษายาบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.23 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.20 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.25 4.23 4.20 4.19 และ 4.13 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.00 84.60 84.00 83.80 และ 82.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 33 และตารางที่ 13

ภาพที่ 33 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการรักษายาบาล จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 13 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการรักษายาบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

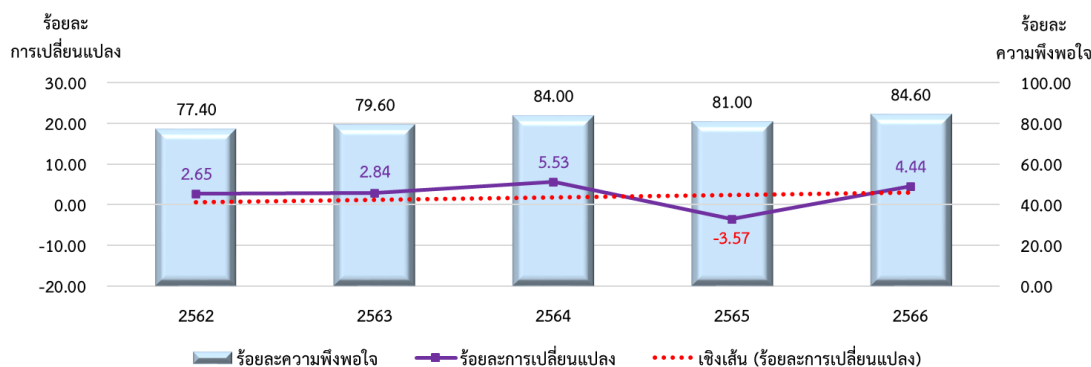
ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.28	85.60
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกองสวัสดิการรักษายาบาล (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.23	84.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของกองสวัสดิการรักษายาบาล (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.26	85.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของกองสวัสดิการรักษายาบาล (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.20	84.00
การติดต่อรับบริการจากกองสวัสดิการรักษายาบาลตามช่องทางต่าง ๆ		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.25	85.00
1) เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลครบถ้วน ชัดเจน	4.30	86.00
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.21	84.20
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.19	83.80
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.28	85.60
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.20	84.00
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.16	83.20
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.18	83.60
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรฐานการเฝ้าระวังและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.25	85.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.13	82.60
1) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Facebook Website เป็นต้น	4.13	82.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.19	83.80
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.18	83.60
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.21	84.20
3) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรฐานการเฝ้าระวัง	4.19	83.80
4) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.19	83.80
ด้านการให้บริการ	4.23	84.60
การใช้บริการระบบงานด้านสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ		
ระบบตรวจสอบสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลผ่านทางเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง	4.29	85.80
1) การใช้งานง่ายและสามารถเข้าถึงได้สะดวก	4.28	85.60
2) ความถูกต้องของการแสดงสถานะสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ	4.28	85.60
3) ความรวดเร็วของการประมวลผล เพื่อค้นหาข้อมูล	4.25	85.00
4) เป็นประโยชน์ต่อการใช้สิทธิสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ	4.36	87.20
ระบบให้บริการข้อมูลสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการผ่านทาง Mobile Application : CGD iHealthCare	4.23	84.60
1) การใช้งานง่ายและสามารถเข้าถึงได้สะดวก	4.19	83.80
2) ข้อมูลทะเบียนประวัติมีความครบถ้วน ถูกต้อง (หมายเหตุ ข้อมูลตรงกับผู้มีสิทธิแจ้งตนนายทะเบียนของส่วนราชการ)	4.24	84.80
3) การแสดงข้อมูลการใช้สิทธิเบิกจ่ายตรงครบถ้วน เป็นปัจจุบัน	4.22	84.40
4) ความรวดเร็วของการประมวลผล เพื่อค้นหาข้อมูล	4.22	84.40
5) เป็นประโยชน์ต่อการใช้สิทธิสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ	4.29	85.80
ระบบเบิกจ่ายตรงค่ารักษายาบาลข้าราชการ	4.27	85.40
1) ขั้นตอนการใช้สิทธิเบิกจ่ายตรงในสถานพยาบาลมีความสะดวก	4.30	86.00
2) ความเพียงพอของสถานพยาบาลที่สามารถใช้สิทธิเบิกจ่ายตรงได้	4.24	84.80
ระบบนายทะเบียนค่ารักษายาบาล	4.12	82.40
1) การใช้งานง่ายและสามารถเข้าถึงได้สะดวก	4.11	82.20
2) ความรวดเร็วของการประมวลผล เพื่อค้นหาข้อมูล	4.12	82.40

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการรักษายาบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก
 - 1) ระบบตรวจสอบสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลผ่านทางเว็บไซต์กรมบัญชีกลางเป็นประโยชน์ต่อการใช้สิทธิสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ คะแนนเฉลี่ย 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.20
 - 2) เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลครบถ้วน ชัดเจน และระบบเบิกจ่ายตรงค่ารักษายาบาลข้าราชการ ขั้นตอนการใช้สิทธิเบิกจ่ายตรงในสถานพยาบาลมีความสะดวก คะแนนเฉลี่ย 4.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00
 - 3) ระบบให้บริการข้อมูลสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการผ่านทาง Mobile Application : CGD iHealthCare เป็นประโยชน์ต่อการใช้สิทธิสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ คะแนนเฉลี่ย 4.29 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.80
- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก
 - 1) ระบบนายทะเบียนค่ารักษายาบาลมีการใช้งานง่ายและสามารถเข้าถึงได้สะดวก คะแนนเฉลี่ย 4.11 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.20
 - 2) ระบบนายทะเบียนค่ารักษายาบาลมีความรวดเร็วของการประมวลผล เพื่อค้นหาข้อมูล คะแนนเฉลี่ย 4.12 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.40
 - 3) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Facebook Website เป็นต้น คะแนนเฉลี่ย 4.13 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.60

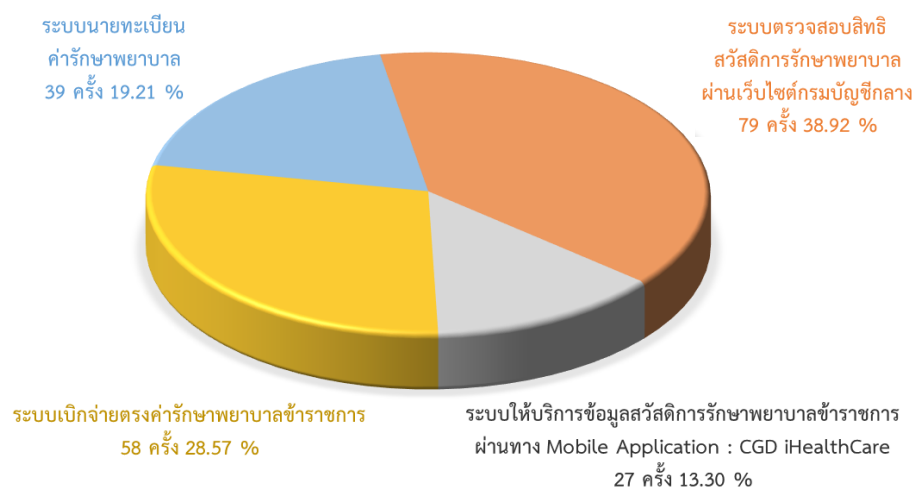
2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการรักษายาบาล ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2564 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 2.65 2.84 5.53 และ 4.44 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 3.57 โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมกองสวัสดิการรักษายาบาล มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 34

ภาพที่ 34 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการรักษายาบาล ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



3) ประสิทธิภาพการขอรับบริการของกองสวัสดิการรักษายาบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า การขอรับบริการเรื่องระบบตรวจสอบสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลผ่านเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง จำนวน 79 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 38.92 ระบบให้บริการข้อมูลสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ ผ่านทาง Mobile Application : CGD iHealthCare จำนวน 27 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 13.30 ระบบเบิกจ่ายตรงค่ารักษายาบาลข้าราชการ จำนวน 58 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 28.57 และระบบนายทะเบียนค่ารักษายาบาล จำนวน 39 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.21 แสดงตามภาพที่ 35

ภาพที่ 35 : ประสิทธิภาพการขอรับบริการของกองสวัสดิการรักษายาบาล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองสวัสดิการรักษายาบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 107 คน มีข้อเสนอแนะ จำนวน 10 คน โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

4.1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00)

- เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวลเป็นมิตร
- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ให้มากขึ้น เพื่อรองรับผู้สอบถามทางโทรศัพท์

ได้อย่างเพียงพอ

4.2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

4.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00)

- การติดต่อทางโทรศัพท์ ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เนื่องจากสายไม่ว่างบ่อยครั้ง

4.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

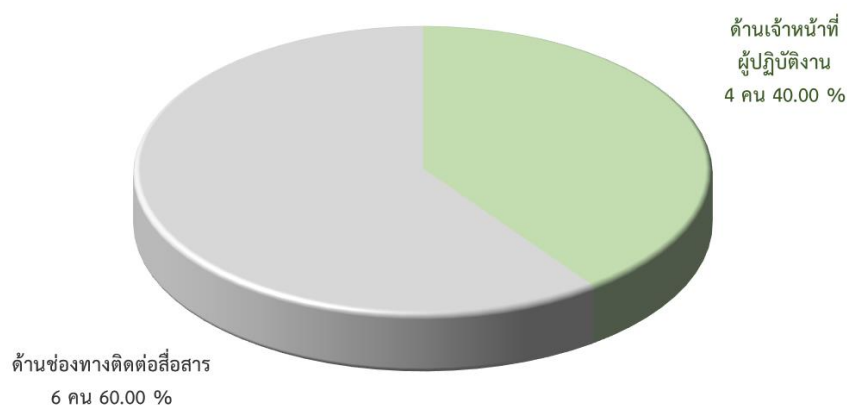
- ไม่มีข้อเสนอแนะ

4.5) ด้านการให้บริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 36

ภาพที่ 36 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองสวัสดิการรักษายาบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



2.14 กองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ

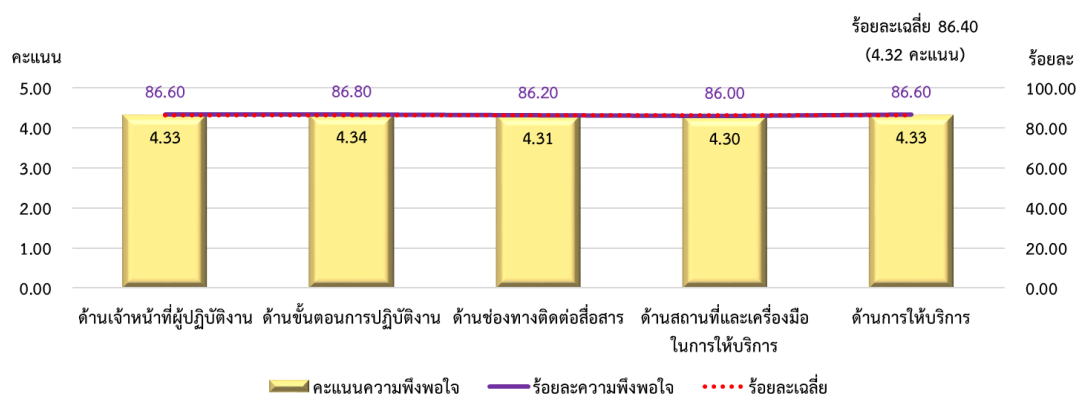
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.20 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.29 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.80

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.32 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.34 4.33 4.33 4.31 และ 4.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80 86.60 86.60 86.20 และ 86.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 37 และตารางที่ 14

ภาพที่ 37 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 14 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

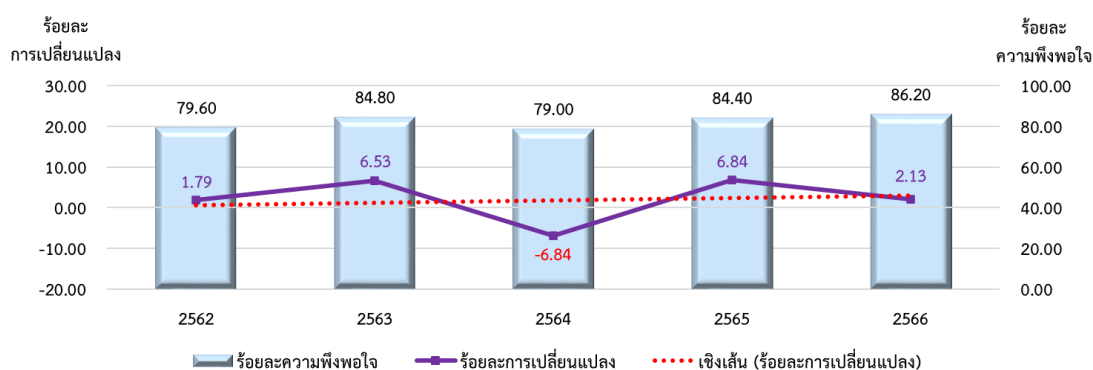
ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.28	85.60
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.31	86.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.29	85.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.32	86.40
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.33	86.60
1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.35	87.00
2) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น	4.34	86.80
3) เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.31	86.20
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.34	86.80
1) การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง	4.40	88.00
2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.29	85.80
3) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.34	86.80
4) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในจุดที่กำหนด	4.34	86.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.31	86.20
1) Website ใช้งานง่าย เข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็ว	4.35	87.00
2) การให้บริการด้านการรับ - ส่งหนังสือ	4.29	85.80
3) โทรศัพท์กลางติดต่อง่าย การโอนสายไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ ถูกต้อง และรวดเร็ว	4.32	86.40
4) มีช่องทางให้เลือกใช้บริการที่หลากหลาย	4.28	85.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.30	86.00
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.29	85.80
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.29	85.80
3) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.34	86.80
4) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.29	85.80
ด้านการให้บริการ	4.33	86.60
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้	4.32	86.40
2) การสืบค้นกฎหมาย/หนังสือเวียนเกี่ยวกับทุนหมุนเวียนมีความสะดวกและคล่องตัว	4.32	86.40
3) การส่งข้อมูลผ่านระบบบริหารจัดการเงินนอกงบประมาณ (NBMS) ไม่ซับซ้อนเข้าใจง่าย	4.35	87.00

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก
 - 1) การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง คะแนนเฉลี่ย 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00
 - 2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ Website ใช้งานง่าย เข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็ว และการส่งข้อมูลผ่านระบบบริหารจัดการเงินนอกงบประมาณ (NBMS) ไม่ซับซ้อนเข้าใจง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00
 - 3) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในจุดที่กำหนด และมีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง คะแนนเฉลี่ย 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80
- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก
 - 1) มีช่องทางให้เลือกใช้บริการที่หลากหลาย คะแนนเฉลี่ย 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60
 - 2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน การให้บริการด้านการรับ - ส่งหนังสือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และมีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.29 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.80
 - 3) เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ คะแนนเฉลี่ย 4.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.20

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 1.79 6.53 6.84 และ 2.13 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 6.84 โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 38

ภาพที่ 38 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 65 คน พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

2.15 กองตรวจสอบภาครัฐ

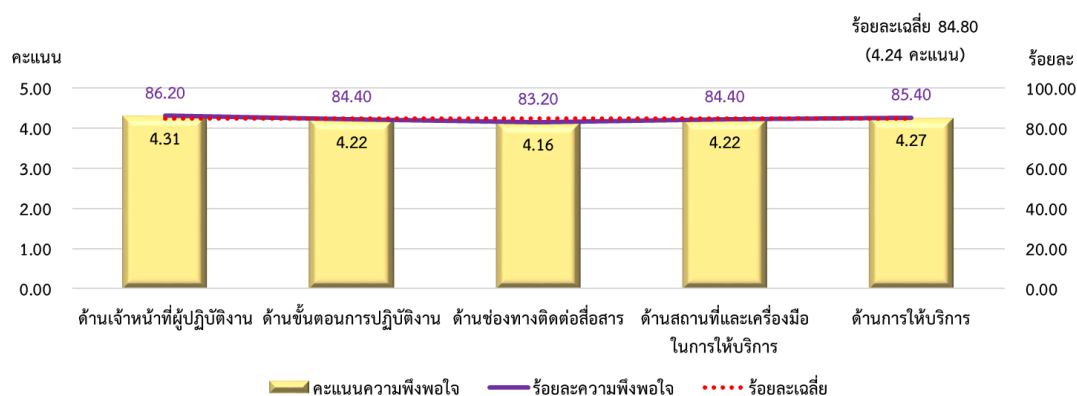
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองตรวจสอบภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.24 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.31 4.27 4.22 4.22 และ 4.16 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.20 85.40 84.40 84.40 และ 83.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 39 และตารางที่ 15

ภาพที่ 39 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองตรวจสอบภาครัฐ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 15 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของกองตรวจสอบภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

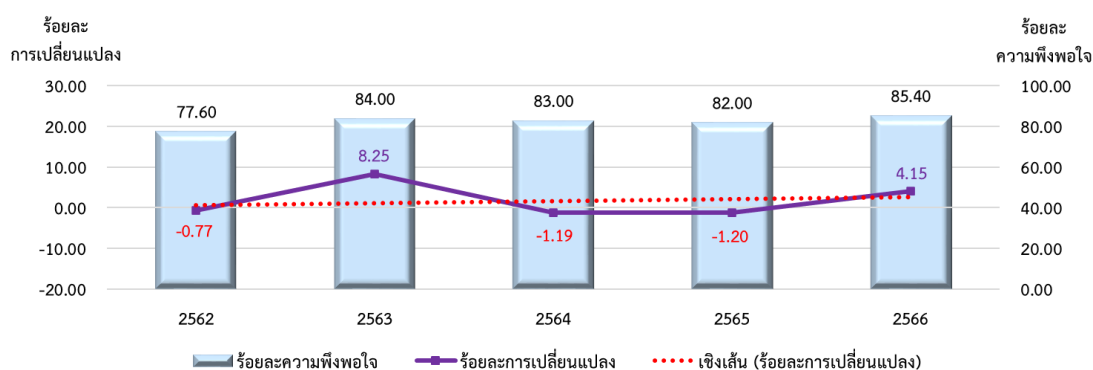
ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.28	85.60
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกองตรวจสอบภาครัฐ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.27	85.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของกองตรวจสอบภาครัฐ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.30	86.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของกองตรวจสอบภาครัฐ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.24	84.80
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.31	86.20
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.30	86.00
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.26	85.20
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.32	86.40
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.34	86.80
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.22	84.40
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.18	83.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.25	85.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.16	83.20
1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็ว	4.06	81.20
2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.13	82.60
3) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Website e-mail Facebook Line เป็นต้น	4.29	85.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.22	84.40
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.19	83.80
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.24	84.80
3) สถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อเป็นไปตามมาตรฐานการเว้นระยะห่าง	4.24	84.80
ด้านการให้บริการ (ด้านคุณภาพ)	4.27	85.40
1) การตอบข้อหารือชัดเจน เข้าใจง่าย และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้	4.23	84.60
2) การให้องค์ความรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์การตรวจสอบภายใน การควบคุมภายใน และการบริหารจัดการความเสี่ยงเพียงพอช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจและสามารถนำไปปฏิบัติได้	4.26	85.20
3) แนวปฏิบัติด้านการตรวจสอบภายในเป็นประโยชน์และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	4.29	85.80
4) แนวปฏิบัติด้านการควบคุมภายในเป็นประโยชน์และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	4.27	85.40
5) แนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงเป็นประโยชน์และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	4.28	85.60

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการให้บริการของกองตรวจสอบภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก
 - 1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80
 - 2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.32 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.40
 - 3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน คะแนนเฉลี่ย 4.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00
- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก
 - 1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.06 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.20
 - 2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.13 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.60
 - 3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน คะแนนเฉลี่ย 4.18 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.60

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการให้บริการของกองตรวจสอบภาครัฐ ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 0.77 1.19 และ 1.20 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 8.25 และ 4.15 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกองตรวจสอบภาครัฐ มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 40

ภาพที่ 40 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการให้บริการของกองตรวจสอบภาครัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



- 3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองตรวจสอบภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 93 คน พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

2.16 กลุ่มพัฒนาระบบลูกค้า

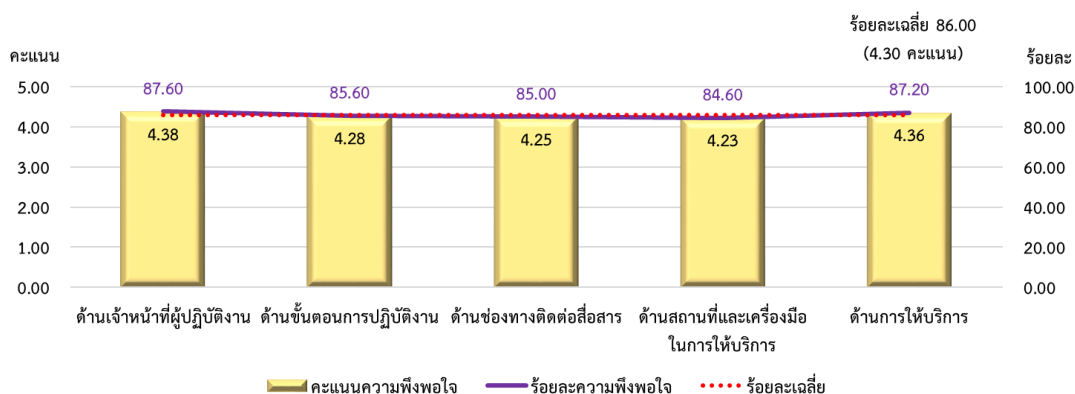
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบลูกค้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.38 4.36 4.28 4.25 และ 4.23 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60 87.20 85.60 85.00 และ 84.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 41 และตารางที่ 16

ภาพที่ 41 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบลูกค้า จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 16 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบลูกค้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

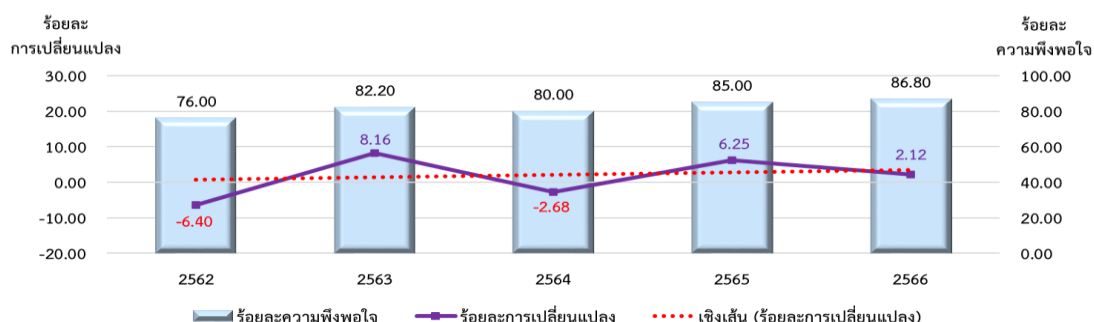
ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.28	85.60
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกลุ่มพัฒนาระบบลูกค้า (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.34	86.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของกลุ่มพัฒนาระบบลูกค้า (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.37	87.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของกลุ่มพัฒนาระบบลูกค้า (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.30	86.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.38	87.60
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.39	87.80
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.35	87.00
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.35	87.00
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.44	88.80
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.28	85.60
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.21	84.20
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.30	86.00
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.32	86.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.25	85.00
1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็ว และให้บริการจบในสายเดียว	4.32	86.40
2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.23	84.60
3) การรับ - ส่งหนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว	4.26	85.20
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook เป็นต้น	4.19	83.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.23	84.60
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.28	85.60
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.21	84.20
3) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.23	84.60
4) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.21	84.20
ด้านการให้บริการ	4.36	87.20
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.39	87.80
2) หลักเกณฑ์/แนวปฏิบัติทำให้การบริหารงานบุคคลลูกค้าของส่วนราชการได้สะดวก คล่องตัว และรวดเร็ว	4.33	86.60

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบลูกจ้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก
 - 1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80
 - 2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน และการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่ายและเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80
 - 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ และเจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00
- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก
 - 1) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook เป็นต้น คะแนนเฉลี่ย 4.19 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.80
 - 2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และมีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.21 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.20
 - 3) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว และมีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง คะแนนเฉลี่ย 4.23 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.60

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบลูกจ้าง ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 6.40 และ 2.68 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 8.16 6.25 และ 2.12 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกลุ่มพัฒนาระบบลูกจ้าง มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 42

ภาพที่ 42 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบลูกจ้าง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



- 3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบลูกจ้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 57 คน พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

2.17 สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ

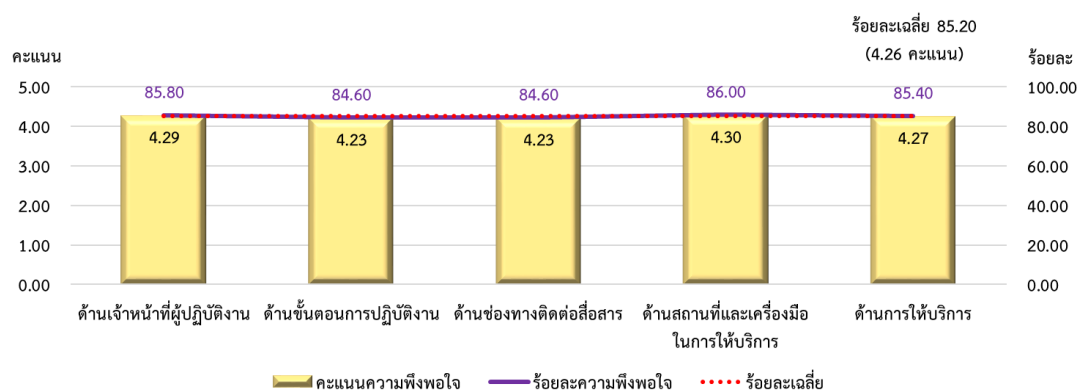
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตามระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.30 4.29 4.27 4.23 และ 4.23 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00 85.80 85.40 84.60 และ 84.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 43 และตารางที่ 17

ภาพที่ 43 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 17 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

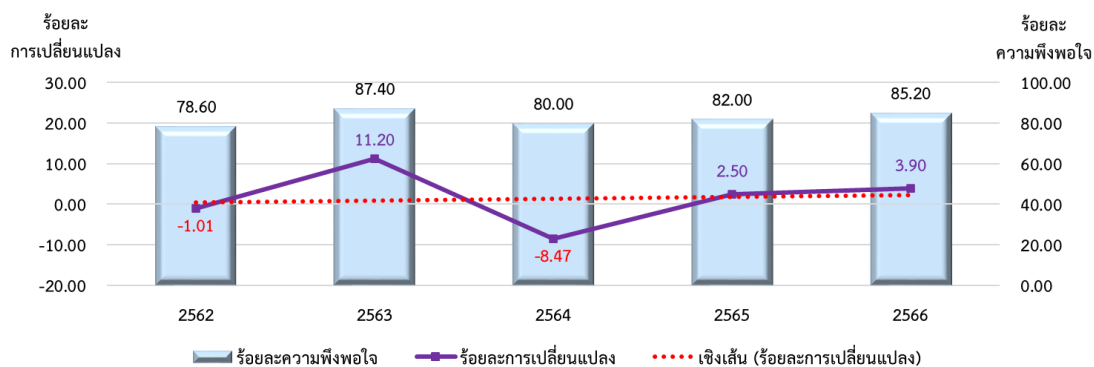
ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของหน่วยงานภารกิจหลัก (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.28	85.60
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.26	85.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.26	85.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.26	85.20
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.29	85.80
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.28	85.60
2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.29	85.80
3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.31	86.20
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.23	84.60
1) ขั้นตอนการให้บริการด้านการฝึกอบรมไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.23	84.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการด้านการขอสนับสนุนวิทยากรมีความเหมาะสม	4.22	84.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.23	84.60
1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็วและให้ข้อมูลครบถ้วน	4.21	84.20
2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.21	84.20
3) การรับ - ส่งหนังสือราชการรวดเร็ว เช่น หนังสือแจ้งโครงการฝึกอบรม และเชิญวิทยากร เป็นต้น	4.20	84.00
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Facebook และ Line เป็นต้น	4.28	85.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.30	86.00
1) สถานที่ในการจัดฝึกอบรมมีความเหมาะสม สะอาด เพียงพอต่อการจัดฝึกอบรม	4.32	86.40
2) โสตทัศนูปกรณ์มีประสิทธิภาพ เหมาะสม เพียงพอ	4.31	86.20
3) สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการจัดฝึกอบรม เช่น คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต และอุปกรณ์ในการฝึกอบรม มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.32	86.40
4) มีแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.26	85.20
ด้านการให้บริการ	4.27	85.40
1) การให้คำแนะนำการเข้ารับการฝึกอบรมชัดเจน	4.30	86.00
2) หลักสูตรการฝึกอบรมมีความสอดคล้องต่อการพัฒนาความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน	4.33	86.60
3) มีการประชาสัมพันธ์การจัดฝึกอบรมล่วงหน้า	4.27	85.40
4) การติดตามประเมินผลภายหลังการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพ	4.21	84.20
5) มีเกณฑ์การคัดเลือกผู้มีสิทธิเข้ารับการฝึกอบรมที่ชัดเจน	4.24	84.80

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก
 - 1) หลักสูตรการฝึกอบรมมีความสอดคล้องต่อการพัฒนาความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60
 - 2) สถานที่ในการจัดฝึกอบรมมีความเหมาะสม สะอาด เพียงพอต่อการจัดฝึกอบรม และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการจัดฝึกอบรม เช่น คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต และอุปกรณ์ในการฝึกอบรม มีประสิทธิภาพ และเพียงพอต่อการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.32 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.40
 - 3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ และใส่ทัศนูปกรณ์มีประสิทธิภาพเหมาะสม เพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.20
- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก
 - 1) การรับ - ส่งหนังสือราชการรวดเร็ว เช่น หนังสือแจ้งโครงการฝึกอบรม และเชิญวิทยากร เป็นต้น คะแนนเฉลี่ย 4.20 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.00
 - 2) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็วและให้ข้อมูลครบถ้วน การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว และการติดตามประเมินผลภายหลังการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.21 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.20
 - 3) ระยะเวลาในการให้บริการด้านการขอสนับสนุนวิทยากรมีความเหมาะสม คะแนนเฉลี่ย 4.22 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.40

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 1.01 และ 8.47 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 11.20 2.50 และ 3.90 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 44

ภาพที่ 44 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 104 คน มีข้อเสนอแนะ จำนวน 2 คน โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

3.1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00)

- กรณีติดต่อทางโทรศัพท์ หากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ผู้รับบริการต้องการติดต่อติดภารกิจหรือลา เจ้าหน้าที่ที่รับสายแทนควรรับเรื่องไว้ด้วยความเต็มใจและใช้น้ำเสียงที่ดีในการพูดคุยกับผู้รับบริการ ขอหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ และให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องติดต่อผู้รับบริการกลับมาในภายหลัง

3.2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

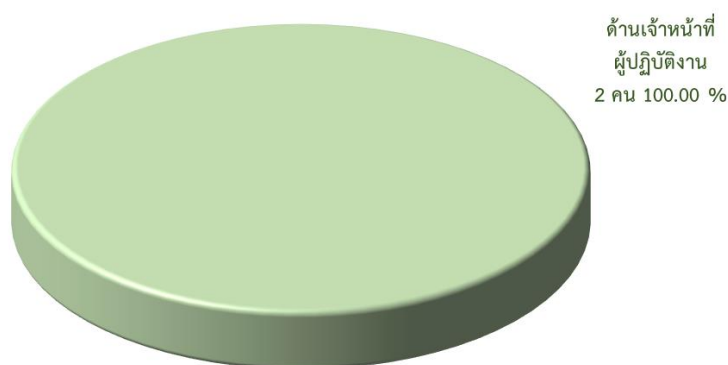
- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.5) ด้านการให้บริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 45

ภาพที่ 45 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
ของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



กลุ่มงานประเมินผล กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมบัญชีกลาง

 ถนนพระรามที่ 6 แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

 02 - 127 - 7000 ต่อ 6310 , 6517

 www.cgd.go.th