



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
pdf



<https://shorturl.asia/fM7Sm>

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
e-book



<https://shorturl.asia/0tpi8>

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
บทนำ	1
ผลสำรวจ	6
1. การกิจหลักกรรมบัญชีกลาง	
1.1 ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของกรรมบัญชีกลาง	6
1.2 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการภารกิจหลักของกรรมบัญชีกลาง จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565)	9
1.3 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการภารกิจหลักของกรรมบัญชีกลาง ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565)	10
1.4 การติดต่อขอรับบริการกับภารกิจหลักของกรรมบัญชีกลาง จำแนกตามประเภทช่องทางการติดต่อขอรับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	11
1.5 ความต้องการกลับมาใช้บริการภารกิจหลักของกรรมบัญชีกลาง	12
1.6 การแนะนำให้มาใช้บริการภารกิจหลักของกรรมบัญชีกลาง	12
1.7 ประเภทหน่วยงาน/สถานะของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามภารกิจหลักของกรรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	13
1.8 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการภารกิจหลักของกรรมบัญชีกลาง	14

	หน้า
2. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ ภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง	17
2.1 กองกฎหมาย	17
2.2 กองละเมิดและแพ่ง	25
2.3 กองคดี	33
2.4 กองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ	41
2.5 กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ	49
2.6 กองการเงินการคลังภาครัฐ	60
2.7 กองการพัสดุภาครัฐ	68
2.8 กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง	76
2.9 กองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ	86
2.10 กองระบบการคลังภาครัฐ	94
2.11 กองบัญชีภาครัฐ	103
2.12 กองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล	112
2.13 กองสวัสดิการรักษายาบาล	120
2.14 กองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ	129
2.15 กองตรวจสอบภาครัฐ	138
2.16 กลุ่มพัฒนาระบบลูกจ้าง	146
2.17 สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ	154

บทสรุปผู้บริหาร

กรมบัญชีกลางได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระหว่างวันที่ 1 - 31 กรกฎาคม 2565 มีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งเป็นผู้รับบริการกับหน่วยงานภารกิจหลัก 17 หน่วยงาน ของกรมบัญชีกลาง มีแบบสำรวจตอบกลับ จำนวน 4,679 ฉบับ แสดงผลสำรวจได้ดังนี้

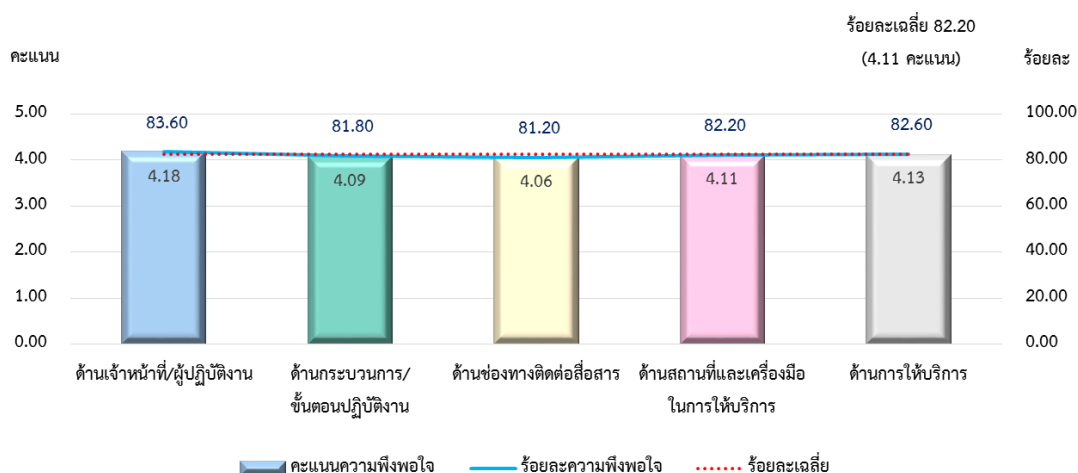
1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.13 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนนใน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.15 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.00

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.11 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.18 4.13 4.11 4.09 และ 4.06 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.60 82.60 82.20 81.80 และ 81.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ ก

ภาพที่ ก : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง จำแนกตามประเด็นการสำรวจ

5 ด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

• ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน

- 1) ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ กองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล คะแนนเฉลี่ย 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ
- 2) ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ กองคดี และกองสวัสดิการรักษายาบาล คะแนนเฉลี่ย 4.01 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.20 ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุดของกองคดี คือ ความรู้/ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่สำหรับกองสวัสดิการรักษายาบาล คือ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

• ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน

- 1) ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ กองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล คะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม
- 2) ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ กองละเมิดและแพ่ง และกองสวัสดิการรักษายาบาล คะแนนเฉลี่ย 3.95 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.00 ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ

• ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร

- 1) ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ กองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล คะแนนเฉลี่ย 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ความรวดเร็วของการรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับ
- 2) ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง คะแนนเฉลี่ย 3.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 77.40 ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการรับโทรศัพท์ และให้บริการจบในสายเดียว

• ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

- 1) ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ กองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล คะแนนเฉลี่ย 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ กองกฎหมาย คะแนนเฉลี่ย 3.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 77.20 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ

• ด้านการให้บริการ

- 1) ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ กองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40 ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน และกฎ/ระเบียบ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริหาร ช่วยให้การดำเนินงานตามภารกิจเป็นไปอย่างคล่องตัว และโปร่งใส

2) ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ กองสวัสดิการรักษายาบาล คะแนนเฉลี่ย 3.95 คิดเป็นร้อยละ 79.00 ประเด็นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ความสามารถในการเข้าถึงและความรวดเร็วของการใช้บริการระบบงานด้านสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ

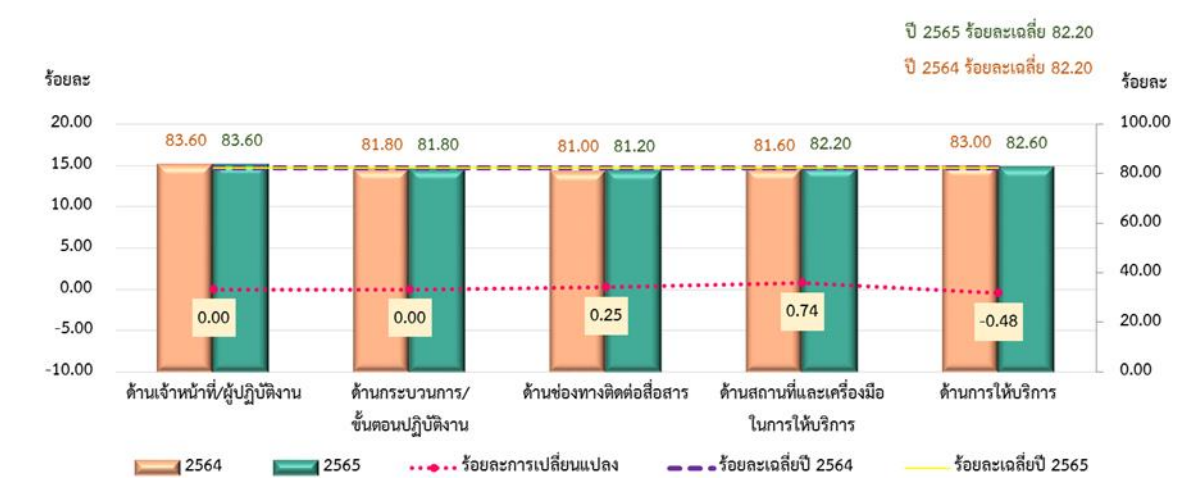
แสดงตามตารางที่ ก

ตารางที่ ก : ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง จำแนกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน	ความพึงพอใจสูงสุด			ความพึงพอใจต่ำสุด		
	หน่วยงาน	คะแนน	ร้อยละ	หน่วยงาน	คะแนน	ร้อยละ
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	กองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล	4.46	89.20	กองคดี	4.01	80.20
				กองสวัสดิการรักษายาบาล		
ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนปฏิบัติงาน	กองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล	4.43	88.60	กองละเมิดและแพ่ง	3.95	79.00
				กองสวัสดิการรักษายาบาล		
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	กองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล	4.37	87.40	กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ และราคากลาง	3.87	77.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือ ในการให้บริการ	กองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล	4.40	88.00	กองกฎหมาย	3.86	77.20
ด้านการให้บริการ	กองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล	4.47	89.40	กองสวัสดิการรักษายาบาล	3.95	79.00

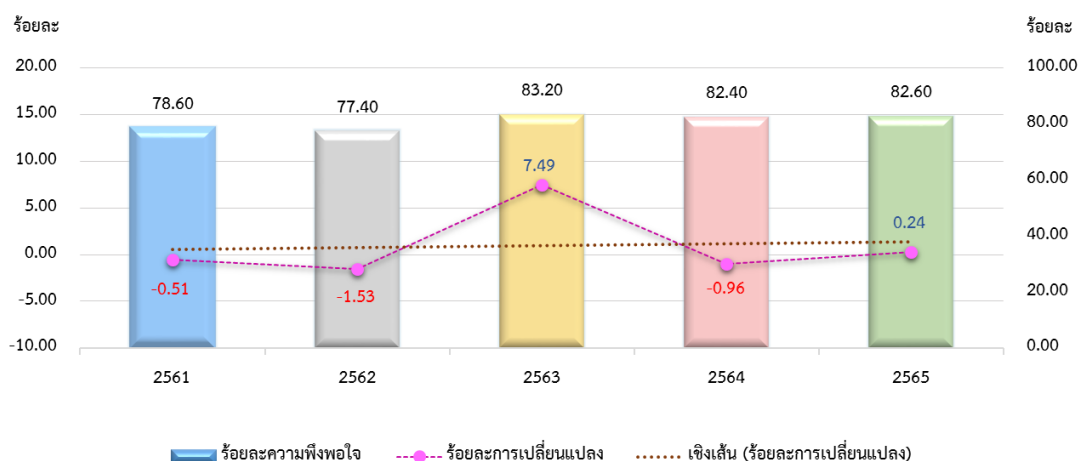
3. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมไม่เปลี่ยนแปลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน มีผลระดับความพึงพอใจเฉลี่ยไม่เปลี่ยนแปลง ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีผลระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.25 และ 0.74 ตามลำดับ แต่อย่างไรก็ตาม ด้านการให้บริการ มีผลระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 0.48 แสดงตามภาพที่ ข

ภาพที่ ข : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565



4. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 0.51 1.53 และ 0.96 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 7.49 และ 0.24 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ ค

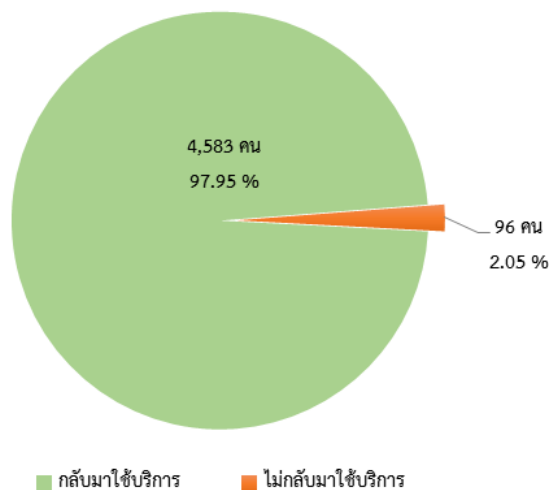
ภาพที่ ค : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565



5. ความต้องการกลับมาใช้บริการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 4,679 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 4,583 คน คิดเป็นร้อยละ 97.95 และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 2.05 แสดงตามภาพที่ ง

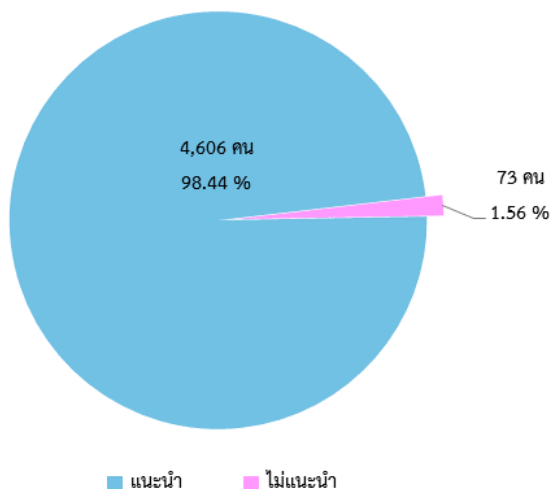
ภาพที่ ง : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง



6. การแนะนำให้มาใช้บริการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 4,679 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 4,606 คน คิดเป็นร้อยละ 98.44 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 1.56 แสดงตามภาพที่ จ

ภาพที่ จ : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง



7. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง

7.1 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 4,679 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 943 ฉบับ สรุปประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 184 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 19.51)

1.1) เจ้าหน้าที่ควรมีจิตบริการ มีอัธยาศัยไมตรี แสดงออกถึงความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ

1.2) เจ้าหน้าที่ควรใช้น้ำเสียงที่สุภาพ นุ่มนวล และชัดเจน ตลอดการสนทนา

1.3) เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ถูกต้อง ชัดเจน

1.4) เจ้าหน้าที่จะต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญในงาน เพื่อที่จะสามารถให้บริการได้ถูกต้อง จึงควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง

1.5) ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ

2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน (จำนวน 232 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 24.60)

2.1) ขั้นตอนการให้บริการควรมีความคล่องตัว เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน เนื่องจากการให้บริการในแต่ละเรื่องใช้เวลาค่อนข้างนาน

2.2) ควรพัฒนาปรับปรุงคู่มือสรุปหลักเกณฑ์/วิธีปฏิบัติ/ข้อหาหรือ/ระเบียบ/ข้อสั่งการ ให้เป็นปัจจุบัน ชัดเจน และครอบคลุม เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการสามารถใช้อ้างอิงและถือปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน

2.3) ควรปรับปรุงระยะเวลาการตอบหนังสือข้อหาหรือ/อนุมัติ/อนุญาต และคำวินิจฉัยให้มีความรวดเร็ว เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 418 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 44.33)

3.1) ควรมีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย เช่น Application Line Facebook และ e-Mail เนื่องจากสามารถใช้งานได้สะดวกรวดเร็ว และยังเข้าถึงบุคคลที่ต้องการจะสื่อสารได้รวดเร็ว

3.2) ควรกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น การติดต่อผ่าน Application Line มีการตอบกลับภายใน 1 ชั่วโมง

3.3) ควรมีคู่สายมากพอที่จะให้บริการ โดยผู้รับบริการไม่ต้องเสียเวลารอสายนาน และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญ เพื่อตอบคำถามให้ความกระจ่างแก่ผู้ที่โทรเข้ามาใช้บริการ

3.4) กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่ ควรให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่าง ๆ จากผู้รับบริการที่โทรเข้ามา เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องประสานกลับไปได้โดยเร็ว

3.5) ควรให้บริการเสร็จสมบูรณ์ภายในสายแรกที่ผู้รับบริการติดต่อเข้ามา และไม่ควรให้ผู้รับบริการต้องติดต่อกลับมาอีก หรือหากจำเป็นต้องส่งเรื่องต่อไปยังบุคคลอื่น ควรมีการโอนสายอย่างสุภาพ

3.6) ควรประชาสัมพันธ์หมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อสอบถามให้มากขึ้น และควรมีการแจ้งชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ผู้รับบริการได้รับทราบอย่างชัดเจน

3.7) ควรออกแบบ/พัฒนาข้อมูลให้บริการในเว็บไซต์ของหน่วยงานเพื่อให้ใช้งานง่าย หาข้อมูลสะดวก และปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเสมอ

4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 47 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 4.98)

4.1) ควรจัดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้มองรับต่อผู้รับบริการ

4.2) ควรจัดที่นั่งให้เหมาะสมสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการในหน่วยงาน

4.3) ควรจัดห้องให้คำปรึกษาเป็นสัดส่วน

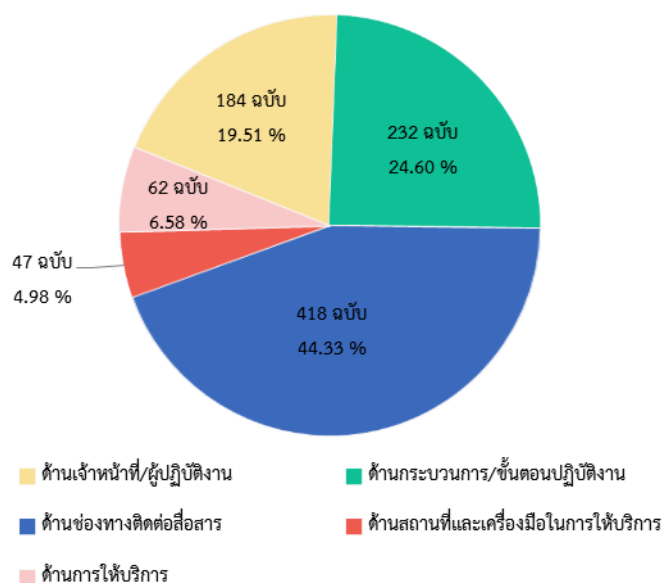
5. ด้านการให้บริการ (จำนวน 62 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 6.58)

5.1) การตอบข้อหารือ หรือการให้คำแนะนำควรมีความชัดเจน และเป็นบรรทัดฐานเดียวกัน

5.2) ควรจัดฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

5.3) ควรประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ หรือให้ความรู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น YouTube เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้ง่าย รวดเร็ว และเกิดประโยชน์ในการทำงาน แสดงตามภาพที่ ๑

ภาพที่ ๑ : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



7.2 ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 485 ฉบับ เพิ่มขึ้นเป็น 943 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนเพิ่มขึ้น ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ มีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ ข

ตารางที่ ข : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ)	
	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	67	184
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	66	232
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	252	418
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	34	47
ด้านการให้บริการ	66	62
รวมทั้งหมด	485	943

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

กรมบัญชีกลางในฐานะหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแลและบริหารการใช้จ่ายเงินของแผ่นดินให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีความถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรม โปร่งใส มีวินัย คุ่มค่า และสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ ข้อบังคับและแนวทางปฏิบัติงาน รวมทั้งการให้คำปรึกษา และสนับสนุนการบริหารงานในด้านต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนั้น เพื่อให้กรมบัญชีกลาง มีการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง เพื่อนำผลการสำรวจดังกล่าวมากำหนดทิศทางการให้บริการให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ภารกิจหลัก 17 หน่วยงาน ได้แก่ กองกฎหมาย กองละเมิดและแพ่ง กองคดี กองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ กองการเงินการคลังภาครัฐ กองการพัสดุภาครัฐ กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง กองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ กองระบบการคลังภาครัฐ กองบัญชีภาครัฐ กองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล กองสวัสดิการรักษายาบาล กองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ กองตรวจสอบภาครัฐ และกลุ่มพัฒนาระบบลูกจ้าง

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้หน่วยงานภารกิจหลักนำผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการไปประกอบการพิจารณากำหนดมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

2.2 เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการจากการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการ ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกรมบัญชีกลาง

3. ระยะเวลาการสำรวจดำเนินการ ระหว่างวันที่ 1 - 31 กรกฎาคม 2565

4. ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มากกว่าร้อยละ 80 อยู่ที่ระดับ 5.00 คะแนน

5. ผลผลิต

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง

6. ผลลัพธ์

6.1 หน่วยงานภารกิจหลักนำผลสำรวจฯ ไปปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มากขึ้น

6.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ความประทับใจ และทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานของกรมบัญชีกลาง

7. ขอบเขตการศึกษา

7.1 ขอบเขตการสำรวจ โดยสำรวจการให้บริการภารกิจหลัก 17 หน่วยงาน ของกรมบัญชีกลาง ประกอบด้วย

- 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

7.2 กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย

- 1) ผู้รับบริการ คือ หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงาน/บุคคลที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- 2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทย

สถาบันการเงิน สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย สถานพยาบาลเอกชน สมาคมวิชาชีพ ผู้รับเบี้ยหวัดบำเหน็จบำนาญ
องค์กรภาคประชาคม ผู้สังเกตการณ์ ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนทั่วไป
ที่ติดต่อราชการกับกรมบัญชีกลาง

7.3 ช่องทางการสำรวจ คือ หนังสือราชการ เว็บไซต์ ผู้มาติดต่อราชการ และผู้เข้ารับการอบรมสัมมนา

7.4 ประเด็นหลักที่ทำการสำรวจ ประกอบด้วย 4 ประเด็นหลัก ดังนี้

1) ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภารกิจหลัก 17 หน่วยงาน จำแนกตามประเด็นการสำรวจ
5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ

- 2) ความต้องการกลับมาใช้บริการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง
- 3) การแนะนำให้มาใช้บริการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง
- 4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง

7.5 กำหนดระยะเวลาของการสำรวจ : ระหว่างวันที่ 1 - 31 กรกฎาคม 2565

8. ระเบียบวิธีการสำรวจ

8.1 วิธีการสำรวจ ใช้การสำรวจเชิงปริมาณ (Quantitative Survey) โดยประมวลและวิเคราะห์ความคิดเห็นของตัวอย่าง ณ ช่วงเวลาหนึ่งโดยเน้นการวัดครั้งเดียว (One - Shot Descriptive Study)

8.2 ประชากร ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการ คือ หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงาน/บุคคลที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทย สถาบันการเงิน สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย สถานพยาบาลเอกชน สมาคมวิชาชีพ องค์การภาคประชาคม ผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญบำนาญ ผู้สังเกตการณ์ ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนทั่วไปที่ติดต่อราชการกับกรมบัญชีกลาง

8.3 การกำหนดขนาดตัวอย่าง : กลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 30 ราย

8.4 การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ของผู้รับบริการตามที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ได้ตัวอย่างครอบคลุมงานบริการมากที่สุด

9. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

แบบสำรวจแบบปลายเปิดและปลายปิด จำนวน 1 ฉบับ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง ภารกิจหลัก 17 หน่วยงาน แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกระจายแบบสำรวจไปยังหน่วยงานภายในกรมบัญชีกลางทางหนังสือราชการ และการขอความร่วมมือจากส่วนราชการในการตอบแบบสำรวจออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ www.cgd.go.th หัวข้อ “สำรวจความพึงพอใจ” หรือผ่านทาง

QR Code



10. การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

10.1 ประมวลผลโดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel คำนวณสถิติต่าง ๆ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

10.2 วิธีการประเมินผลความพึงพอใจ ได้กำหนดเกณฑ์การวัดตามระบบ Likert Scales¹ แบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

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	0.00 - 1.80	ควรปรับปรุง

หมายเหตุ : กรณีไม่เคยใช้บริการ จะไม่นำมาคิดค่าคะแนน

11. สูตรการคำนวณของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

11.1 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน ของแต่ละภารกิจหลัก =

$$\left(\frac{\text{คะแนนเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านการให้บริการ}}{5} \right) \times 20$$

11.2 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน ของกรมบัญชีกลาง =

$$\left(\frac{\text{ผลรวมความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน ของแต่ละภารกิจหลัก}}{17} \right) \times 20$$

11.3 ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของแต่ละภารกิจหลัก =

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

11.4 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการภาพรวม 5 คะแนน ของภารกิจหลัก =

$$\left(\frac{\text{ผลรวมคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภาพรวม 5 คะแนนเต็ม}}{17} \right) \times 20$$

¹ เครื่องมือวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นที่กำหนดคะแนนของคำตอบในแบบสำรวจ ส่วนใหญ่นิยมกำหนดน้ำหนักความเห็นต่อคำถามแต่ละข้อเป็น 5 ระดับ ซึ่งคำตอบเกี่ยวกับทัศนคติหรือความคิดเห็นแต่ละชุด จะนำมาสร้างเป็นมาตรวัดระดับของทัศนคติหรือความคิดเห็นในเรื่องนั้น ๆ

12. ข้อจำกัดของการสำรวจ

12.1 วิธีการกระจายแบบสำรวจจะผ่านทางหน่วยงานภารกิจหลักเป็นผู้ดำเนินการกระจายแบบสำรวจไปยังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

12.2 หน่วยงานภาครัฐมีโอกาสดำเนินการกระจายแบบสำรวจไม่ครบถ้วน หรือตรงตามกลุ่มเป้าหมายที่กรมบัญชีกลางกำหนด ทำให้การเก็บรวบรวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างในงานแต่ละด้านมีจำนวนแตกต่างกันมาก และการกระจายกลุ่มตัวอย่างยังไม่ครอบคลุม

12.3 กลุ่มตัวอย่างในงานแต่ละด้านมีความแตกต่างกัน มีขนาดไม่เท่ากัน และเป็นผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม ดังนั้น งานแต่ละด้านจึงเป็นอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ จึงให้ความสำคัญกับงานทุกด้านเท่ากัน

13. คำนิยาม

การพิจารณาผลการสำรวจแบ่งประเด็นที่พิจารณาออกเป็น 5 ด้าน แต่ละด้านมีความหมาย ดังนี้

13.1 ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานภารกิจหลัก ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว

13.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน หมายถึง รูปแบบ กระบวนการ ขั้นตอน หรือวิธีการดำเนินงาน เช่น การวางแผน การบริหารจัดการ การพัฒนาหรือปรับปรุงการทำงาน ความยืดหยุ่น การรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น

13.3 ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร หมายถึง วิธีการที่ผู้รับบริการใช้สำหรับติดต่องาน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง Call Center หนังสือราชการ โทรศัพท์ จดหมาย/โทรสาร ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (Website e-Mail Line และ Facebook) เป็นต้น

13.4 ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ หมายถึง การจัดสถานที่ ภูมิทัศน์ เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

13.5 ด้านการให้บริการ หมายถึง สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส และความน่าเชื่อถือ โดยนิยามคำว่า “บริการ” หมายถึง การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา แนะนำการฝึกอบรม การเผยแพร่ความรู้ หรือข้อมูล และการให้บริการผ่านระบบเทคโนโลยี

ผลสำรวจ

กรมบัญชีกลางได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระหว่างวันที่ 1 - 31 กรกฎาคม 2565 มีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งเป็นผู้รับบริการกับหน่วยงานภารกิจหลัก 17 หน่วยงานของกรมบัญชีกลาง มีแบบสำรวจตอบกลับ จำนวน 4,679 ฉบับ แสดงผลสำรวจได้ดังนี้

1. ภารกิจหลักกรมบัญชีกลาง

1.1 ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง

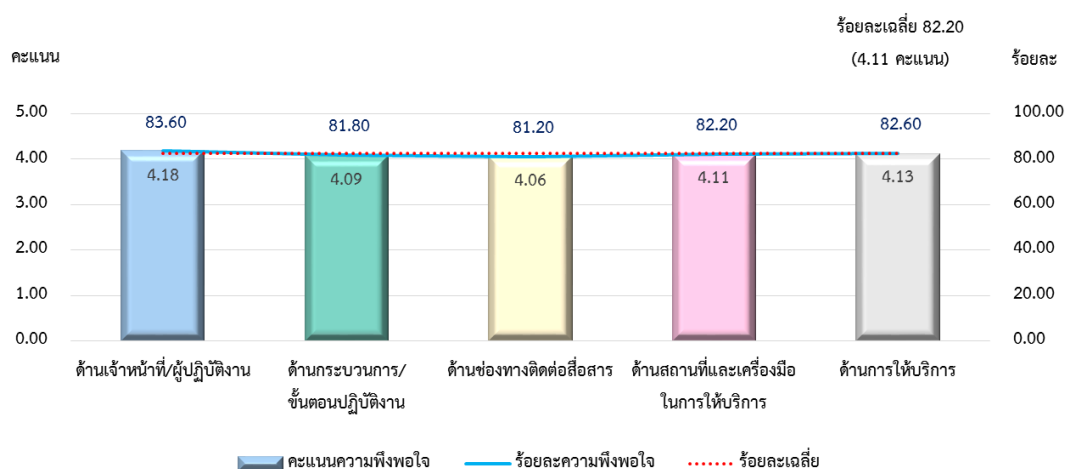
ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.13 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนนใน 2 ส่วน ดังนี้

1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.15 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.00

2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.11 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.18 4.13 4.11 4.09 และ 4.06 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.60 82.60 82.20 81.80 และ 81.20 ตามลำดับ

ผลคะแนนทั้ง 2 ส่วน แสดงตามภาพที่ 1 และตารางที่ 1 - 2

ภาพที่ 1 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 1 : สรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

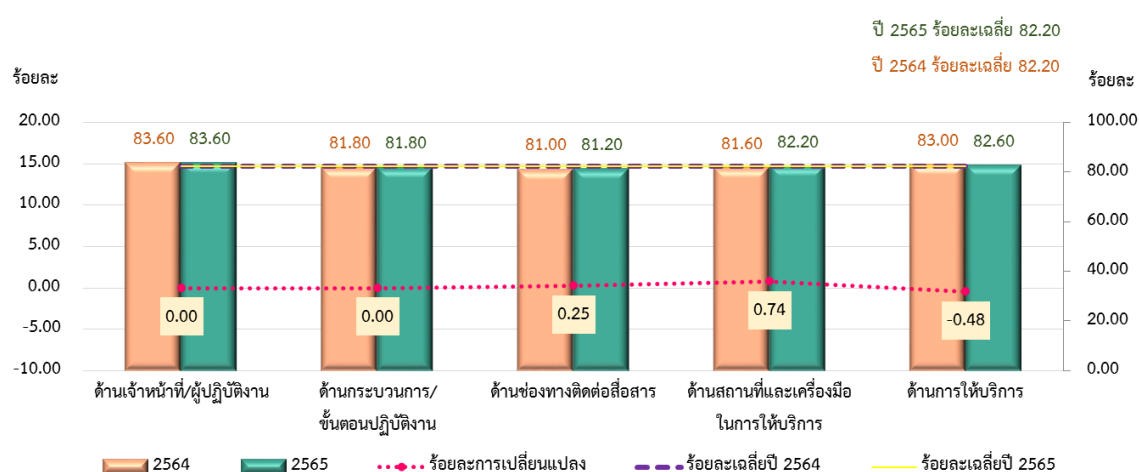
ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.13	82.60	มาก
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.15	83.00	มาก
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.11	82.20	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.18	83.60	มาก
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.34	86.80	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล/บริการได้เป็นอย่างดี	4.20	84.00	มาก
3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.28	85.60	มากที่สุด
4) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.34	86.80	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.36	87.20	มากที่สุด
6) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.03	80.60	มาก
7) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพมีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.02	80.40	มาก
8) เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างโปร่งใสและรักษาความลับได้	4.13	82.60	มาก
9) เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.14	82.80	มาก
10) จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเหมาะสม	3.95	79.00	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.09	81.80	มาก
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.17	83.35	มาก
2) ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.00	80.06	มาก
3) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.09	81.73	มาก
4) การให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง	4.11	82.25	มาก
5) มีกระบวนการทำงานที่ถูกต้องและแม่นยำ	4.02	80.31	มาก
6) มีระบบป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลผู้ใช้บริการ	4.05	80.92	มาก
7) ความถูกต้อง ครบถ้วนในการให้บริการ	4.06	81.23	มาก
8) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส	4.22	84.38	มากที่สุด
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.06	81.20	มาก
1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็ว และให้บริการจบในสายเดียว	4.00	80.00	มาก
2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.05	81.00	มาก
3) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ e-mail Facebook Website Line เป็นต้น	4.13	82.60	มาก
4) การรับ - ส่งหนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว	4.15	83.00	มาก
5) มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นเพียงพอ เหมาะสม เช่น กล้องรับความคิดเห็น Facebook และการจัดสัมมนารับฟังความคิดเห็น เป็นต้น	3.96	79.20	มาก
6) สามารถรับข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Youtube : จัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ เป็นต้น	4.07	81.40	มาก
7) สามารถติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างได้หลากหลายช่องทาง เช่น Facebook Youtube e - learning e - book เป็นต้น	4.02	80.40	มาก
8) สามารถติดต่อสอบถามวิธีการปฏิบัติ การแจ้งปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างได้หลากหลายช่องทาง เช่น ระบบ e-GP ออนไลน์ e-mail Facebook เป็นต้น	3.94	78.80	มาก
9) การประสานงานทางโทรศัพท์ติดต่อได้ง่าย	4.06	81.20	มาก
10) Website ใช้งานง่าย เข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็ว	4.17	83.40	มาก
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.11	82.20	มาก
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.17	83.40	มาก
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.16	83.20	มาก
3) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.14	82.80	มาก
4) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.18	83.60	มาก
5) ห้องฝึกอบรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการฝึกอบรม	3.90	78.00	มาก
ด้านการให้บริการ	4.13	82.60	มาก

ตารางที่ 2 : สรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง ภาพรวมและผลการจัดหลัก 17 หน่วยงาน
 จำแนกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ภารกิจหลักกรมบัญชีกลาง	ภาพรวมเฉลี่ย		คะแนนภาพรวม 5 คะแนน		ประเด็นสำรวจความพึงพอใจ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)										ด้านการให้บริการ	
					รวม 5 ด้าน		ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน		ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน		ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร		ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ			
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ		
ภาพรวมภารกิจหลักกรมบัญชีกลาง	4.13	82.60	4.15	83.00	4.11	82.20	4.18	83.60	4.09	81.80	4.06	81.20	4.11	82.20	4.13	82.60
1. กองกฎหมาย	4.06	81.20	4.10	82.00	4.01	80.20	4.16	83.20	4.00	80.00	3.92	78.40	3.86	77.20	4.09	81.80
2. กองละเมิดและแพ่ง	3.96	79.20	3.94	78.80	3.98	79.60	4.05	81.00	3.95	79.00	3.88	77.60	4.03	80.60	4.01	80.20
3. กองคดี	3.98	79.60	3.97	79.40	3.99	79.80	4.01	80.20	3.96	79.20	3.93	78.60	4.04	80.80	4.01	80.20
4. กองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ	4.25	85.00	4.28	85.60	4.22	84.40	4.26	85.20	4.19	83.80	4.19	83.80	4.23	84.60	4.25	85.00
5. กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ	4.01	80.20	4.01	80.20	4.01	80.20	4.13	82.60	3.98	79.60	3.89	77.80	4.03	80.60	4.02	80.40
6. กองการเงินการคลังภาครัฐ	4.22	84.40	4.25	85.00	4.18	83.60	4.28	85.60	4.16	83.20	4.17	83.40	4.09	81.80	4.19	83.80
7. กองการพัสดุภาครัฐ	4.06	81.20	4.06	81.20	4.06	81.20	4.08	81.60	4.04	80.80	4.02	80.40	4.07	81.40	4.11	82.20
8. กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง	3.99	79.80	3.98	79.60	3.99	79.80	4.06	81.20	3.99	79.80	3.87	77.40	4.01	80.20	4.01	80.20
9. กองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ	4.24	84.80	4.26	85.20	4.21	84.20	4.25	85.00	4.19	83.80	4.19	83.80	4.21	84.20	4.23	84.60
10. กองระบบการคลังภาครัฐ	4.18	83.60	4.18	83.60	4.17	83.40	4.29	85.80	4.12	82.40	4.08	81.60	4.24	84.80	4.13	82.60
11. กองบัญชีภาครัฐ	4.14	82.80	4.15	83.00	4.12	82.40	4.22	84.40	4.12	82.40	4.04	80.80	4.14	82.80	4.09	81.80
12. กองควบคุมหนี้และประโยชน์ก่อลด	4.45	89.00	4.46	89.20	4.43	88.60	4.46	89.20	4.43	88.60	4.37	87.40	4.40	88.00	4.47	89.40
13. กองสวัสดิการรักษายาบาล	4.05	81.00	4.11	82.20	3.99	79.80	4.01	80.20	3.95	79.00	4.03	80.60	4.03	80.60	3.95	79.00
14. กองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ	4.22	84.40	4.24	84.80	4.20	84.00	4.26	85.20	4.20	84.00	4.16	83.20	4.19	83.80	4.20	84.00
15. กองตรวจสอบภาครัฐ	4.10	82.00	4.10	82.00	4.10	82.00	4.14	82.80	4.12	82.40	4.04	80.80	4.09	81.80	4.10	82.00
16. กลุ่มพัฒนาระบบดูแล	4.25	85.00	4.27	85.40	4.22	84.40	4.28	85.60	4.20	84.00	4.19	83.80	4.20	84.00	4.25	85.00
17. สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ	4.10	82.00	4.15	83.00	4.04	80.80	4.10	82.00	4.01	80.20	4.03	80.60	3.96	79.20	4.10	82.00

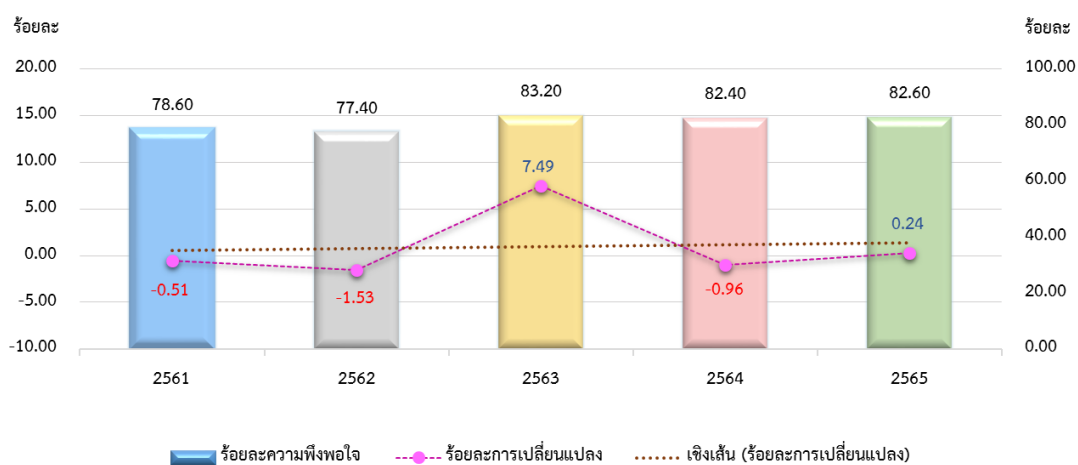
1.2 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมไม่เปลี่ยนแปลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยไม่เปลี่ยนแปลง ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.25 และ 0.74 ตามลำดับ แต่อย่างไรก็ตาม ด้านการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 0.48 แสดงตามภาพที่ 2

ภาพที่ 2 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565



1.3 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 0.51 1.53 และ 0.96 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 7.49 และ 0.24 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 3

ภาพที่ 3 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565



1.4 การติดต่อขอรับบริการกับภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง จำแนกตามประเภทช่องทางการติดต่อ
ขอรับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 แสดงตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 : การติดต่อขอรับบริการกับภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง จำแนกตามประเภทช่องทางการติดต่อขอรับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

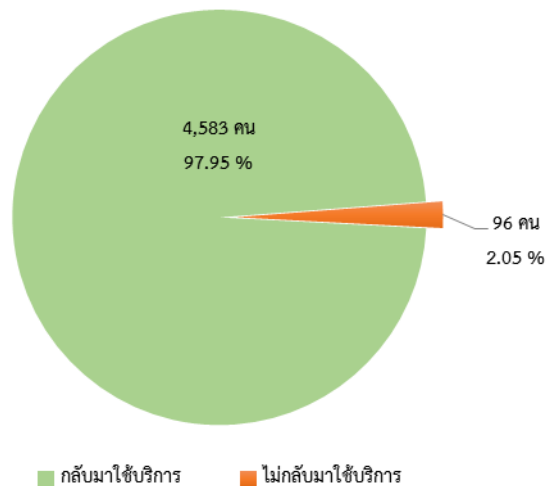
ภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง	ประเภทช่องทางการติดต่อขอรับบริการกับหน่วยงานภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง (ครั้ง)											
	ติดต่อด้วยตนเอง		โทรศัพท์		จดหมาย/โทรสาร		ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์		อื่น ๆ		จำนวนรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. กองกฎหมาย	211	27.98	385	51.06	44	5.84	114	15.12	0	0.00	754	
2. กองละเมิดและแพ่ง	40	13.56	168	56.95	27	9.15	60	20.34	0	0.00	295	
3. กองคดี	25	14.12	113	63.85	12	6.78	25	14.12	2	1.13	177	
4. กองบริหารการรับ-จ่ายเงินภาครัฐ	187	21.49	416	47.82	64	7.36	203	23.33	0	0.00	870	
5. กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ	161	21.70	385	51.89	56	7.54	140	18.87	0	0.00	742	
6. กองการเงินการคลังภาครัฐ	103	18.42	270	48.30	39	6.98	147	26.30	0	0.00	559	
7. กองการพัฒนาระบบราชการ	147	21.62	305	44.85	38	5.59	189	27.79	1	0.15	680	
8. กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง	107	16.83	278	43.71	35	5.50	216	33.96	0	0.00	636	
9. กองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ	49	19.21	97	38.04	3	1.18	106	41.57	0	0.00	255	
10. กองระบบการคลังภาครัฐ	90	20.13	202	45.19	29	6.49	126	28.19	0	0.00	447	
11. กองบัญชีภาครัฐ	85	18.56	224	48.91	25	5.46	124	27.07	0	0.00	458	
12. กองกำกับดูแลและประโยชน์เกื้อกูล	131	37.75	152	43.80	11	3.17	52	14.99	1	0.29	347	
13. กองสวัสดิการวิทยบาล	38	12.58	152	50.33	22	7.29	90	29.80	0	0.00	302	
14. กองกำกับและพัฒนาระบบเงินกองงบประมาณ	24	11.59	96	46.38	16	7.73	71	34.30	0	0.00	207	
15. กองตรวจสอบภาครัฐ	26	13.13	101	51.01	10	5.05	61	30.81	0	0.00	198	
16. กลุ่มพัฒนาระบบลูกค้า	19	18.09	78	74.29	8	7.62	0	0.00	0	0.00	105	
17. สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ	28	14.21	95	48.23	12	6.09	62	31.47	0	0.00	197	
รวม	1,471	20.35	3,517	48.65	451	6.24	1,786	24.71	4.00	0.05	7,229	

หมายเหตุ : ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Website e-Mail และ Facebook

1.5 ความต้องการกลับมาใช้บริการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 4,679 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 4,583 คน คิดเป็นร้อยละ 97.95 และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 2.05 แสดงตามภาพที่ 4

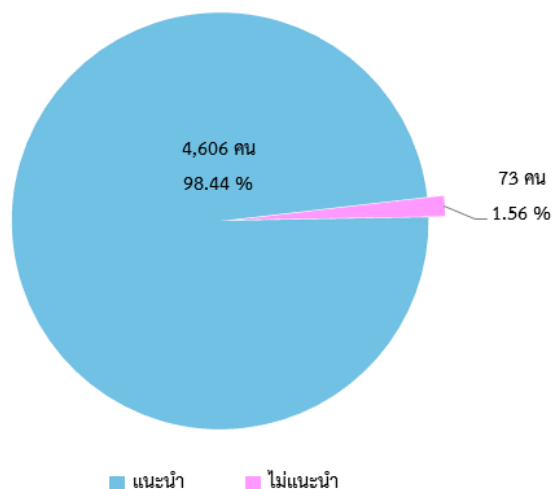
ภาพที่ 4 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง



1.6 การแนะนำให้มาใช้บริการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 4,679 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 4,606 คน คิดเป็นร้อยละ 98.44 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 1.56 แสดงตามภาพที่ 5

ภาพที่ 5 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง



1.7 ประเภทหน่วยงาน/สถานะของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 แสดงตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 : ประเภทหน่วยงาน/สถานะของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

หน่วยงานภารกิจหลัก	ประเภทหน่วยงาน/สถานะของผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)												รวมทั้งหมด
	ส่วนราชการ (กระทรวง/ ทบวง/กรม)	รัฐวิสาหกิจ	องค์กรอิสระ	องค์กรมหาชน	องค์กร ปกครอง ส่วนท้องถิ่น	สถาบัน การศึกษา	สถานพยาบาล ของรัฐ	หน่วยงาน ของศาล	ทุนหมุนเวียน	ภาคเอกชน	ประชาชน/ ผู้มีสิทธิรับเงิน จากทางราชการ	ภาคประชาคม	
หน่วยงานภารกิจหลัก	กองกฎหมาย	364	21	21	5	33	17	8	0	2	0	0	493
	กองส่งเสริมและเผยแพร่	182	14	2	0	15	4	0	0	0	5	0	222
	กองคดี	125	7	1	0	9	3	0	2	0	6	0	153
	กองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ	432	21	9	1	33	17	0	0	0	4	0	517
	กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ	436	9	7	0	8	14	0	0	0	10	0	484
	กองการเงินการคลังภาครัฐ	286	13	4	0	19	7	1	0	0	4	0	334
	กองการพัสดุภาครัฐ	294	38	22	0	34	5	1	2	0	7	0	403
	กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง	258	35	17	0	54	8	1	0	2	16	0	391
	กองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ	139	14	7	0	28	3	1	0	8	15	4	219
	กองระบบการคลังภาครัฐ	223	9	6	3	17	7	1	1	0	3	0	270
	กองบัญชีภาครัฐ	231	11	8	1	11	8	1	1	2	2	0	276
	กองดำเนินการและประโยชน์เสีย	212	5	4	1	3	2	0	1	0	7	0	235
	กองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ	17	0	1	0	1	0	0	0	113	0	0	132
	กองตรวจสอบภาครัฐ	111	12	3	0	7	2	0	2	0	0	0	137
	กลุ่มพัฒนาระบบดูแล	86	2	2	0	3	3	0	0	1	1	0	98
	สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ	101	6	9	0	3	2	0	0	1	0	0	122
รวมทั้งหมด	3,497	217	123	11	278	102	14	9	118	11	102	4	4,486

หน่วยงานภารกิจหลัก	ประเภทหน่วยงาน/สถานะของผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)				รวมทั้งหมด
	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงาน มหาวิทยาลัย (ส่ง กบข.)	ผู้รับเบี้ยหวัด บำเหน็จบำนาญ	
หน่วยงานภารกิจหลัก					
กองสวัสดิการรักษายาบาล	174	6	1	1	182

หมายเหตุ : *ผู้มีสิทธิสวัสดิการรักษายาบาล (ฐานะบุคคลในครอบครัว)

1.8 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง

1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 4,679 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 943 ฉบับ สรุปประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 184 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 19.51)

- 1) เจ้าหน้าที่ควรมีจิตบริการ มีอัธยาศัยไมตรี แสดงออกถึงความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ
- 2) เจ้าหน้าที่ควรใช้น้ำเสียงที่สุภาพ นุ่มนวล และชัดเจน ตลอดการสนทนา
- 3) เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ถูกต้อง ชัดเจน
- 4) เจ้าหน้าที่จะต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญในงาน เพื่อที่จะสามารถให้บริการได้ถูกต้อง จึงควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง
- 5) ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ

1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน (จำนวน 232 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 24.60)

- 1) ขั้นตอนการให้บริการควรมีความคล่องตัว เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน เนื่องจากการให้บริการในแต่ละเรื่องใช้เวลาค่อนข้างนาน
- 2) ควรพัฒนาปรับปรุงคู่มือสรุปหลักเกณฑ์/วิธีปฏิบัติ/ข้อหาหรือ/ระเบียบ/ข้อสั่งการ ให้เป็นปัจจุบัน ชัดเจน และครอบคลุม เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ สามารถใช้อ้างอิงและถือปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน
- 3) ควรปรับปรุงระยะเวลาการตอบหนังสือข้อหาหรือ/อนุมัติ/อนุญาต และคำวินิจฉัยให้มีความรวดเร็ว เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 418 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 44.33)

- 1) ควรมีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย เช่น Application Line Facebook และ e-Mail เนื่องจากสามารถใช้งานได้สะดวกรวดเร็ว และยังเข้าถึงบุคคลที่ต้องการจะสื่อสารได้รวดเร็ว
- 2) ควรกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น การติดต่อผ่าน Application Line มีการตอบกลับภายใน 1 ชั่วโมง
- 3) ควรมีคู่มือมากมายที่จะให้บริการ โดยผู้รับบริการไม่ต้องเสียเวลารอสาวยานาน และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญ เพื่อตอบคำถามให้ความกระจ่างแก่ผู้ที่โทรเข้ามาใช้บริการ
- 4) กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่ ควรให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่าง ๆ จากผู้รับบริการที่โทรเข้ามา เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องประสานกลับไปโดยเร็ว
- 5) ควรให้บริการเสร็จสมบูรณ์ภายในสายแรกที่ผู้รับบริการติดต่อเข้ามา และไม่ควรให้ผู้รับบริการต้องติดต่อกลับมาอีก หรือหากจำเป็นต้องส่งเรื่องต่อไปยังบุคคลอื่น ควรมีการโอนสายอย่างสุภาพ

6) ควรประชาสัมพันธ์หมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อสอบถามให้มากขึ้น และควรมีการแจ้งชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ผู้รับบริการได้รับทราบอย่างชัดเจน

7) ควรออกแบบ/พัฒนาข้อมูลให้บริการในเว็บไซต์ของหน่วยงานเพื่อให้ใช้งานง่าย หาข้อมูลสะดวก และปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเสมอ

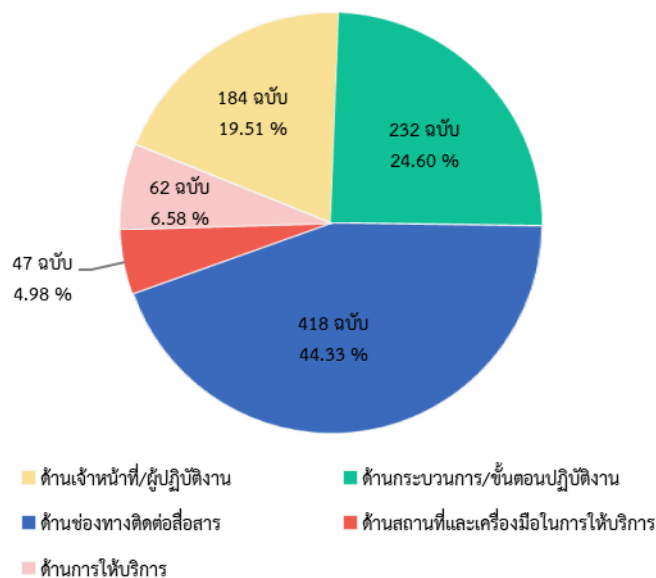
1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 47 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 4.98)

- 1) ควรจัดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้รองรับต่อผู้รับบริการ
- 2) ควรจัดที่นั่งให้เหมาะสมสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการในหน่วยงาน
- 3) ควรจัดห้องให้คำปรึกษาเป็นสัดส่วน

1.5) ด้านการให้บริการ (จำนวน 62 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 6.58)

- 1) การตอบข้อหารือ หรือการให้คำแนะนำควรมีความชัดเจน และเป็นบรรทัดฐานเดียวกัน
 - 2) ควรจัดฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง
 - 3) ควรประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ หรือให้ความรู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น YouTube เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้ง่าย รวดเร็ว และเกิดประโยชน์ในการทำงาน
- แสดงตามภาพที่ 6

ภาพที่ 6 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 485 ฉบับ เพิ่มขึ้นเป็น 943 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนเพิ่มขึ้น ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ มีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 5

ตารางที่ 5 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ)	
	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	67	184
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	66	232
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	252	418
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	34	47
ด้านการให้บริการ	66	62
รวมทั้งหมด	485	943

2. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง

2.1 กองกฎหมาย

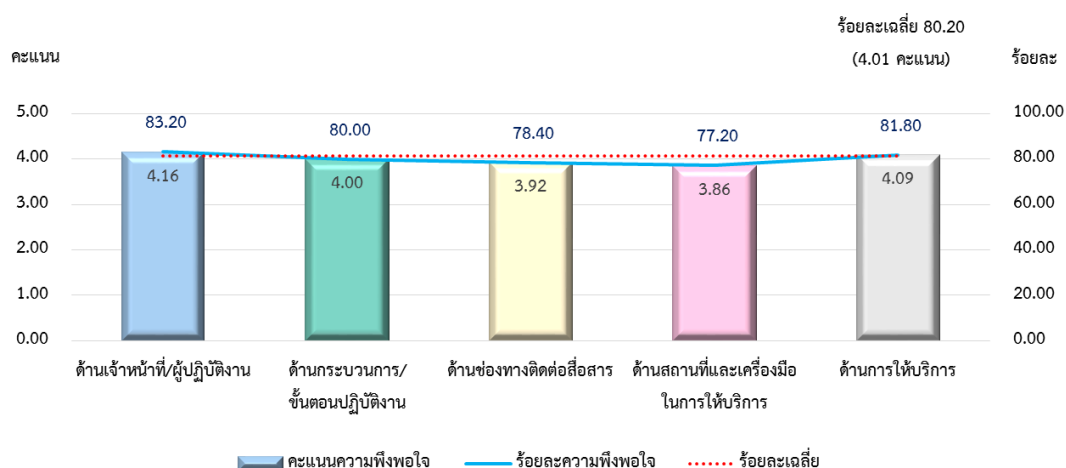
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองกฎหมาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.06 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.20 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.10 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.00

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.01 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.16 4.09 4.00 3.92 และ 3.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.20 81.80 80.00 78.40 และ 77.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 7 และตารางที่ 6

ภาพที่ 7 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของกองกฎหมาย จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 6 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองกฎหมาย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.06	81.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.10	82.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.01	80.20
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.16	83.20
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.13	82.60
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.07	81.40
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.22	84.40
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.23	84.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.00	80.00
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.00	80.00
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.01	80.20
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.00	80.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	3.92	78.40
1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็ว และให้บริการจบในสายเดียว	3.88	77.60
2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	3.89	77.80
3) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Facebook Website เป็นต้น	4.00	80.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	3.86	77.20
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	3.81	76.20
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.86	77.20
3) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ตามมาตรการเว้นระยะห่าง	3.86	77.20
4) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	3.89	77.80
ด้านการให้บริการ	4.09	81.80
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.08	81.60
2) การสืบค้นกฎหมาย/ระเบียบของกฎหมายการเงินการคลังมีความรวดเร็วและคล่องตัว	4.09	81.80

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองกฎหมาย โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

● ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

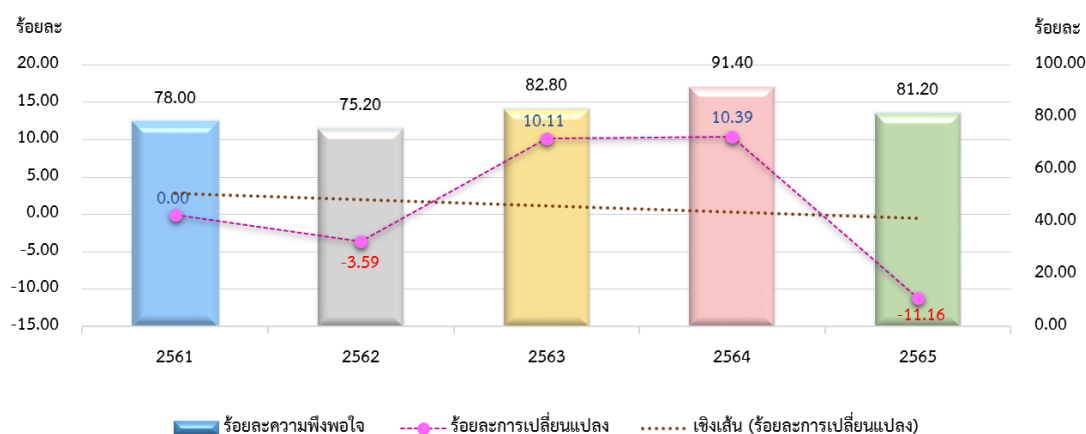
- 1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.23 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.60
- 2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.22 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.40
- 3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน คะแนนเฉลี่ย 4.13 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.60

● ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

- 1) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 3.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 76.20
- 2) ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ และการปรับปรุงสถานที่ให้บริการ แก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง คะแนนเฉลี่ย 3.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 77.20
- 3) ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการรับโทรศัพท์ และให้บริการจบในสายเดียว คะแนนเฉลี่ย 3.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 77.60

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองกฎหมาย ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ไม่เปลี่ยนแปลง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 3.59 และ 11.16 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564 ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 10.11 และ 10.39 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองกฎหมาย มีแนวโน้ม การเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 8

ภาพที่ 8 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองกฎหมาย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565



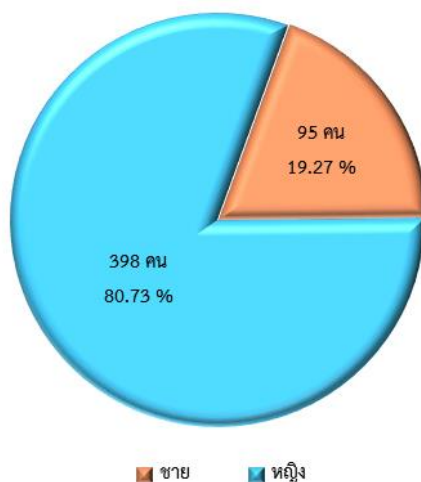
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของกองกฎหมาย แสดงตามภาพที่ 9 - 12

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 493 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

3.1) เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 493 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 19.27 และเป็นเพศหญิง จำนวน 398 คน คิดเป็นร้อยละ 80.73 แสดงตามภาพที่ 9

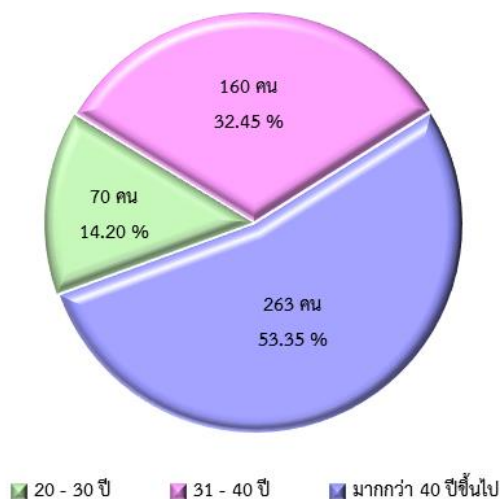
ภาพที่ 9 : เพศผู้รับบริการของกองกฎหมาย



3.2) อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 493 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 53.35 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 32.45 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 14.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 10

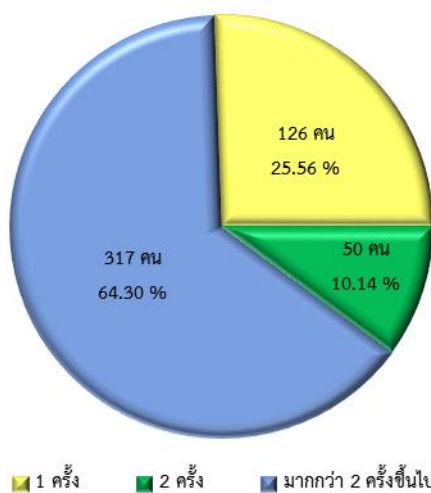
ภาพที่ 10 : อายุผู้รับบริการของกองกฎหมาย



3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 493 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 64.30 รองลงมาคือ เป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 25.56 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 10.14 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 11

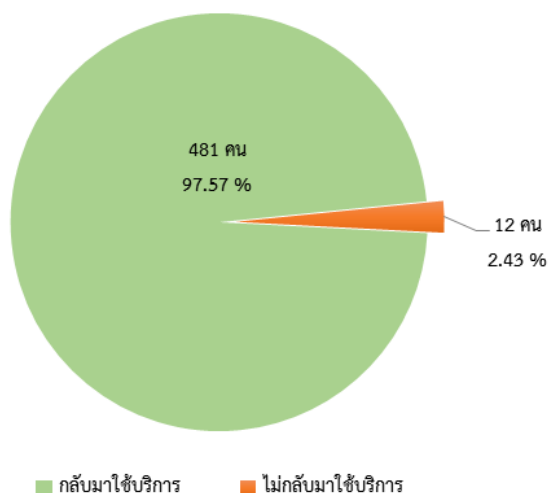
ภาพที่ 11 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของกองกฎหมาย



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของกองกฎหมาย

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 493 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 481 คน คิดเป็นร้อยละ 97.57 และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.43 แสดงตามภาพที่ 12

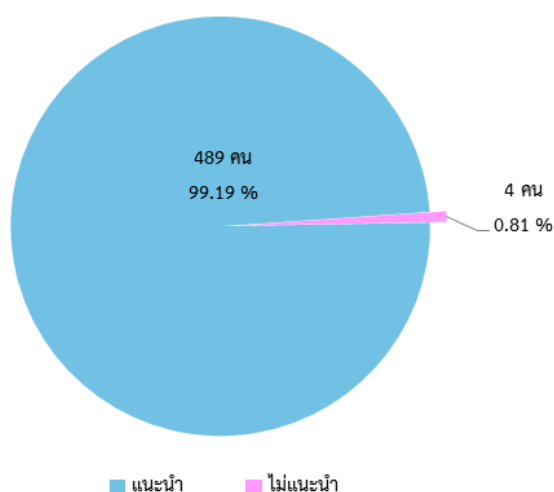
ภาพที่ 12 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของกองกฎหมาย



5) การแนะนำให้มาใช้บริการของกองกฎหมาย

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 493 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 489 คน คิดเป็นร้อยละ 99.19 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.81 แสดงตามภาพที่ 13

ภาพที่ 13 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของกองกฎหมาย



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกฎหมาย

6.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกฎหมาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 493 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 118 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

6.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 8 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 6.78)

1) เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเป็นมิตร และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
2) เจ้าหน้าที่ควรศึกษาหาความรู้จากระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในงาน สามารถให้คำปรึกษาได้ถูกต้อง ชัดเจน และตอบคำถามแทนกันได้กรณีที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหลักไม่อยู่หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้

3) ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ

6.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน (จำนวน 25 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 21.19)

ควรปรับปรุงระยะเวลาการดำเนินการตอบข้อหารือให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

6.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 61 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 51.69)

1) ควรมีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย เพื่อเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วให้แก่ผู้รับบริการในการขอคำแนะนำหรือประสานงาน เช่น Application Line พร้อมจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยรับเรื่องหรือบริการตอบคำถามเบื้องต้น

2) ควรเพิ่มจำนวนคู่สายโทรศัพท์ให้มากขึ้น เนื่องจากใช้เวลาในการติดต่อทางโทรศัพท์ค่อนข้างนาน/สายไม่ว่าง

3) ควรประชาสัมพันธ์หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง และควรมีการแจ้งชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ผู้รับบริการทราบ เพื่อความสะดวกต่อการติดตามงาน/ติดต่อกลับ

6.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 2.54)

ควรจัดสถานที่ให้คำปรึกษาอย่างเป็นสัดส่วน เช่น มีโต๊ะให้คำปรึกษาและฉากกั้นโดยเว้นระยะห่างให้เหมาะสม

6.1.5) ด้านการให้บริการ (จำนวน 21 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 17.80)

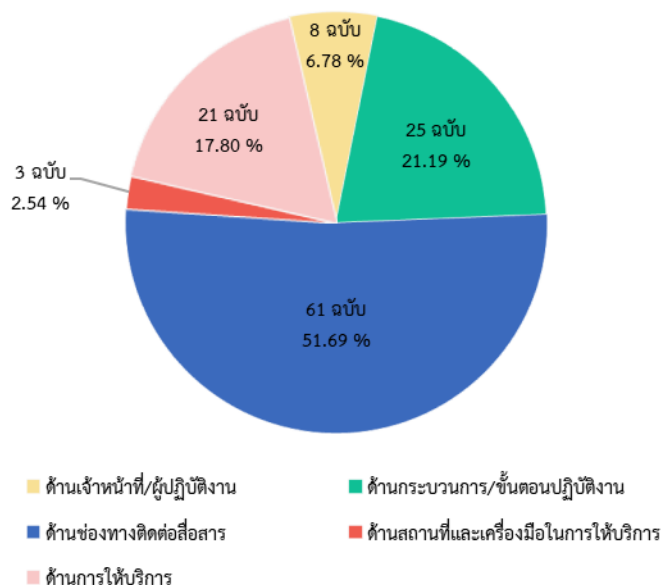
1) การตอบข้อหารือควรมีความชัดเจนและสามารถให้ความกระจ่างแก่ผู้หารือได้ หากเพียงอ้างอิงข้อกฎหมาย/ระเบียบโดยไม่ได้ตีความว่าประเด็นที่หารือสามารถปฏิบัติได้หรือไม่ อาจส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานมีความเข้าใจคลาดเคลื่อน และปฏิบัติแตกต่างกันไปโดยไม่เป็นบรรทัดฐานเดียวกัน และควรมีระบบติดตามงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการมากขึ้น

2) ควรจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานของส่วนราชการ โดยเผยแพร่ทางสื่อออนไลน์เป็นประจำทุกเดือน

3) ควรจัดทำสรุปประเด็นคำถาม - คำตอบเกี่ยวกับข้อกฎหมาย/ระเบียบ/ข้อหารือเผยแพร่ให้ผู้สนใจสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง

แสดงตามภาพที่ 14

ภาพที่ 14 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองกฎหมาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



6.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองกฎหมาย ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 12 ฉบับ เพิ่มขึ้นเป็น 118 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนเพิ่มขึ้น จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 7

ตารางที่ 7 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองกฎหมาย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ)	
	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	2	8
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	3	25
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4	61
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	1	3
ด้านการให้บริการ	2	21
รวมทั้งหมด	12	118

2.2 กองละเมิดและแพ่ง

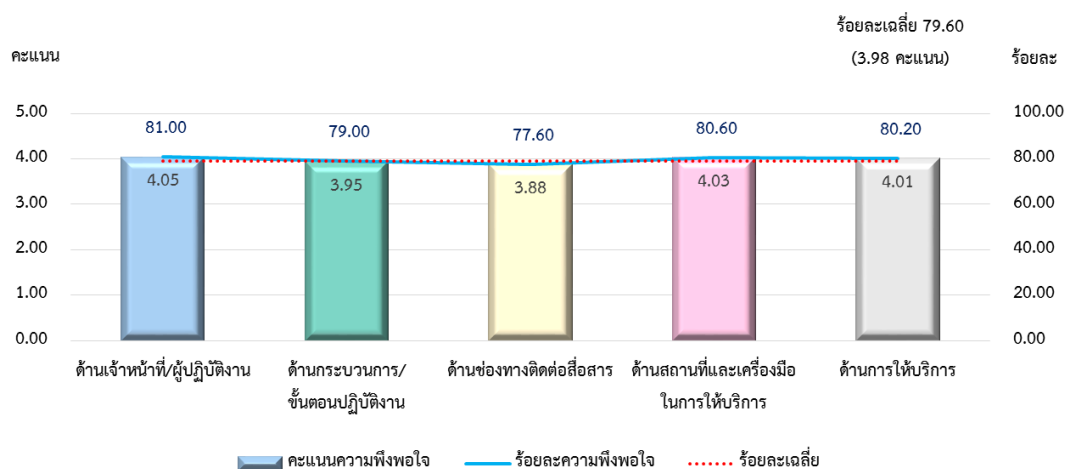
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองละเมิดและแพ่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.96 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.20 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.94 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 78.80

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.98 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.05 4.03 4.01 3.95 และ 3.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.00 80.60 80.20 79.00 และ 77.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 15 และตารางที่ 8

ภาพที่ 15 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของกองละเมิดและแพ่ง จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 8 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองละเมิดและแพ่ง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	3.96	79.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	3.94	78.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	3.98	79.60
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.05	81.00
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.03	80.60
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	3.98	79.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.09	81.80
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.10	82.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	3.95	79.00
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.91	78.20
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.93	78.60
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.00	80.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	3.88	77.60
1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็ว	3.90	78.00
2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	3.86	77.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.03	80.60
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	3.98	79.60
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.02	80.40
3) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.04	80.80
4) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.07	81.40
ด้านการให้บริการ	4.01	80.20
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.01	80.20

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองละเมิดและแพ่ง โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

● ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

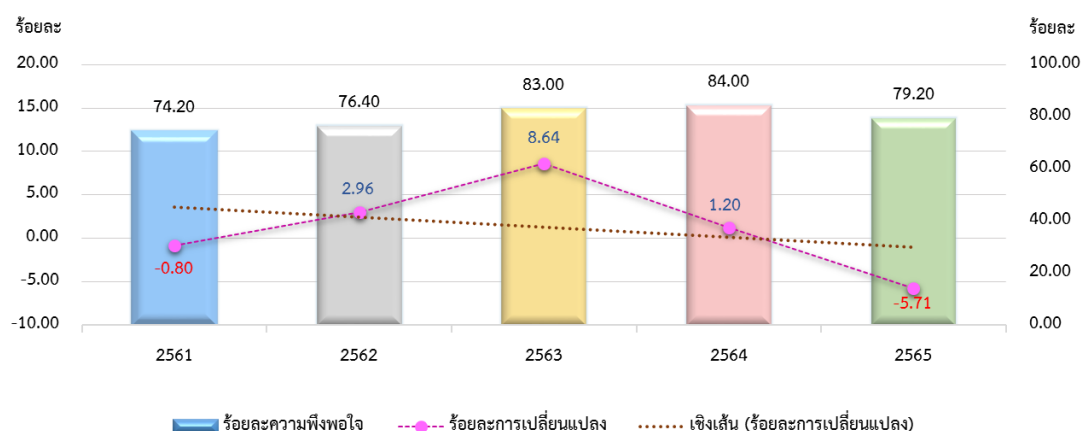
- 1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.10 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.00
- 2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.09 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.80
- 3) มีอุปกรณ์วัสดุอุปกรณ์และแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.07 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.40

● ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

- 1) ความรวดเร็วของการรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับ คะแนนเฉลี่ย 3.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 77.20
- 2) ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการรับโทรศัพท์ คะแนนเฉลี่ย 3.90 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 78.00
- 3) ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 3.91 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 78.20

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองละเมิดและแพ่ง ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 0.80 และ 5.71 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 2.96 8.64 และ 1.20 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าจะระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองละเมิดและแพ่ง มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 16

ภาพที่ 16 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองละเมิดและแพ่ง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565



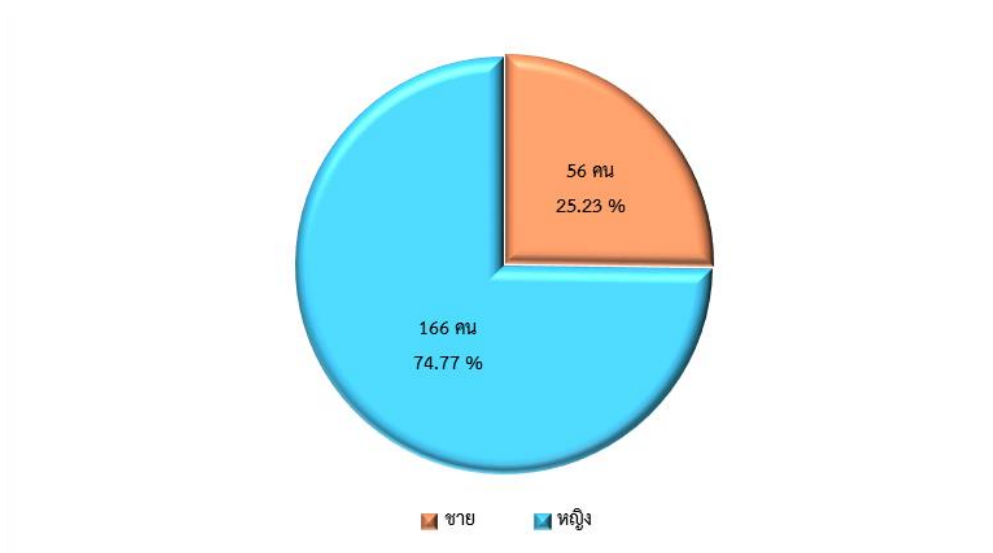
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของกองละเมิดและแพ่ง แสดงตามภาพที่ 17 - 19

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 222 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

3.1) เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 222 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 25.23 และเป็นเพศหญิง จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 74.77 แสดงตามภาพที่ 17

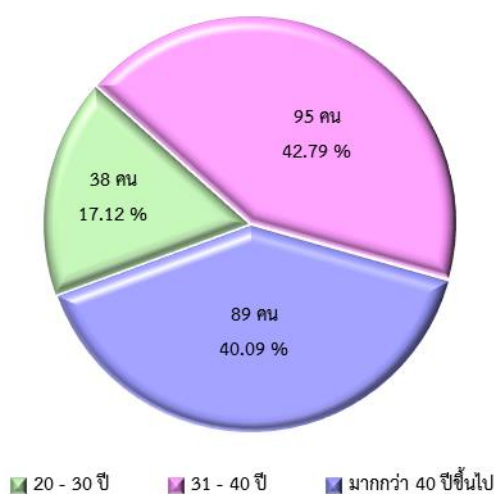
ภาพที่ 17 : เพศผู้รับบริการของกองละเมิดและแพ่ง



3.2) อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 222 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 42.79 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 40.09 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 17.12 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 18

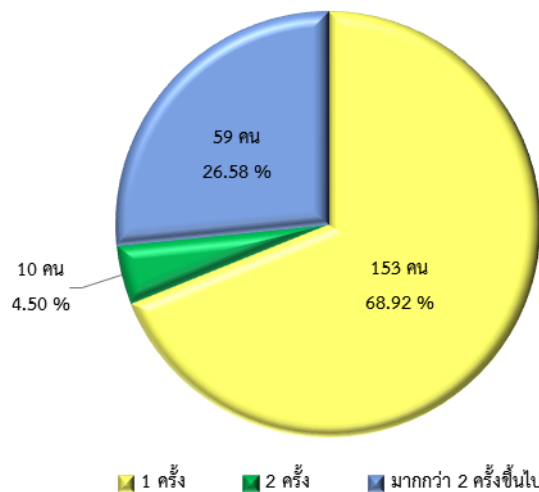
ภาพที่ 18 : อายุผู้รับบริการของกองละเมิดและแพ่ง



3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 222 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 68.92 รองลงมาคือ เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 26.58 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 19

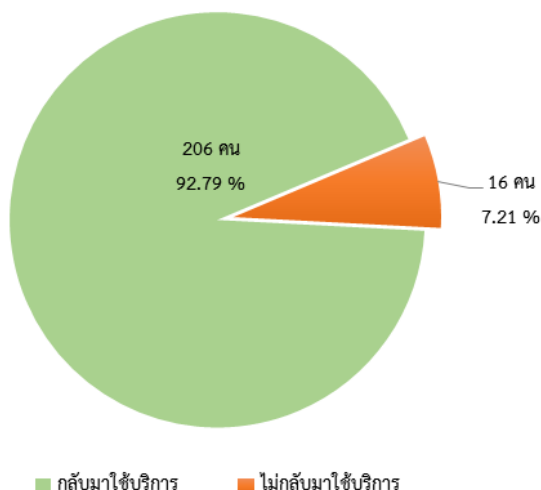
ภาพที่ 19 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของกองละเมิดและแพ่ง



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของกองละเมิดและแพ่ง

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 222 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 92.79 และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 7.21 แสดงตามภาพที่ 20

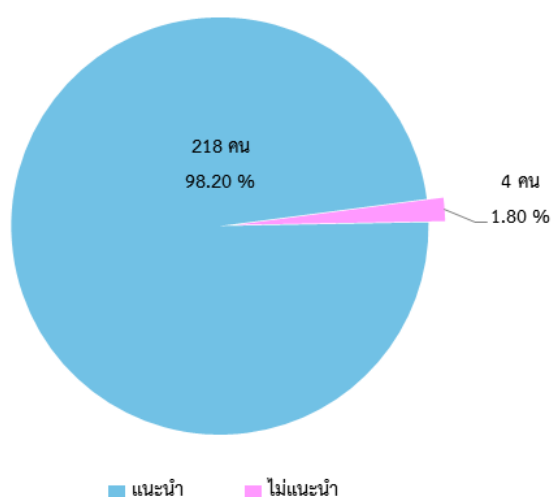
ภาพที่ 20 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของกองละเมิดและแพ่ง



5) การแนะนำให้มาใช้บริการของกองละเมิดและแพ่ง

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 222 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 98.20 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 แสดงตามภาพที่ 21

ภาพที่ 21 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของกองละเมิดและแพ่ง



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองละเมิดและแพ่ง

6.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองละเมิดและแพ่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 222 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 42 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

6.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 7 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 16.67)

1) ควรจัดให้มีการอบรมพัฒนาความรู้ด้านกฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่เพิ่งเริ่มบรรจุใหม่ให้เกิดความเชี่ยวชาญ มีความแม่นยำ และสามารถตอบคำถามผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องชัดเจน

2) เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี และใช้คำพูดที่สุภาพ

6.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน (จำนวน 12 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 28.57)

1) แนวทางปฏิบัติการตรวจสอบและการบันทึกข้อมูลในระบบความรับผิดทางละเมิดและแพ่ง ควรมีความละเอียด ชัดเจน เข้าใจง่าย

2) ควรกำหนดมาตรฐานระยะเวลาดำเนินงานให้มีความเหมาะสม รวดเร็ว เช่น การพิจารณา ส่วนความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ควรดำเนินการด้วยความรวดเร็วมากขึ้นกว่าปัจจุบัน

3) การรายงานในระบบความรับผิดทางละเมิดและแพ่งทุกวันสิ้นเดือน ควรขยายเวลา ไม่เกินวันที่ 5 ของเดือนถัดไป

6.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 19 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 45.24)

1) ควรเพิ่มช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย

2) ควรปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ เนื่องจากบางครั้งสายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย

3) ควรออกแบบ/พัฒนาข้อมูลให้บริการในเว็บไซต์ให้ค้นหาข้อมูลได้สะดวก และปรับข้อมูล ให้เป็นปัจจุบันเสมอ

6.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 2.38)

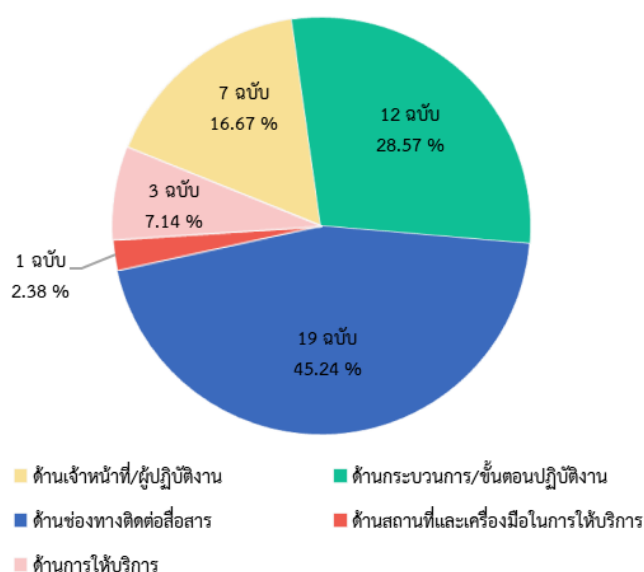
ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ ตามมาตรการเว้นระยะห่างให้มากขึ้น

6.1.5) ด้านการให้บริการ (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 7.14)

1) การดำเนินงานตรวจสอบด้านละเมิดและแพ่งยังไม่มี ความชัดเจนเพียงพอ ประกอบกับ ปัจจุบันระบบความรับผิดทางละเมิดและแพ่งยังจัดเก็บข้อมูลได้น้อย ยากต่อการตรวจสอบ อาจทำให้มีประเด็น ปัญหาระหว่างนิติกรและผู้ตรวจสอบได้ กรมบัญชีกลางควรดำเนินการมอบหมายเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบ ส่วนราชการอย่างจริงจัง รวมถึงการสะท้อนปัญหากลับไปยังผู้ปฏิบัติงานของส่วนราชการทราบด้วย

2) ควรจัดทำคู่มือให้คำแนะนำในการตอบคำถามเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดและแพ่ง แสดงตามภาพที่ 22

ภาพที่ 22 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองละเมิดและแพ่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



6.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองละเมิดและแพ่ง ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 14 ฉบับ เพิ่มขึ้นเป็น 42 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ มีจำนวนเพิ่มขึ้น ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 9

ตารางที่ 9 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองละเมิดและแพ่ง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ)	
	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1	7
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	2	12
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	8	19
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	2	1
ด้านการให้บริการ	1	3
รวมทั้งหมด	14	42

2.3 กองคดี

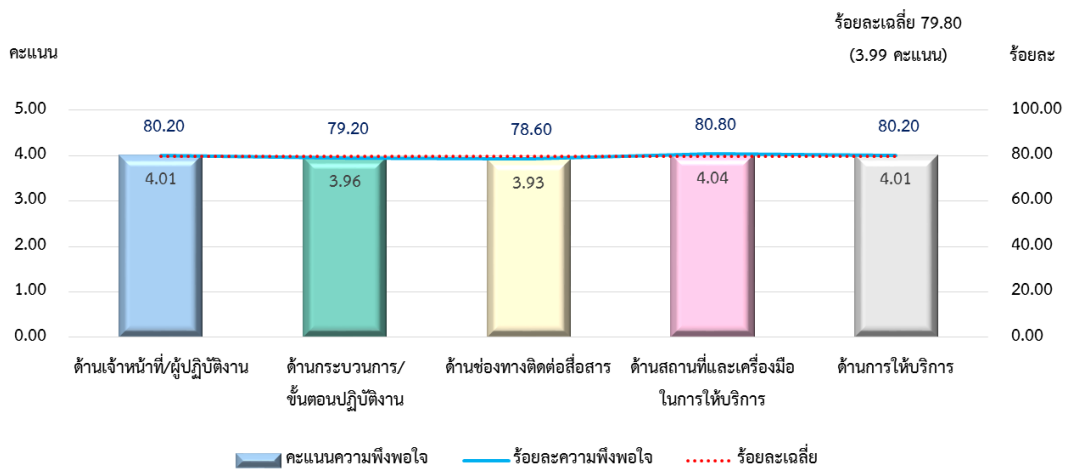
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.98 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.97 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.40

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.99 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.04 4.01 4.01 3.96 และ 3.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.80 80.20 80.20 79.20 และ 78.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 23 และตารางที่ 10

ภาพที่ 23 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของกองคดี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 10 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองคดี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	3.98	79.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	3.97	79.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	3.99	79.80
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.01	80.20
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	3.99	79.80
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	3.98	79.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.04	80.80
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.03	80.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	3.96	79.20
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.93	78.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.94	78.80
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเฝ้าระวังและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.02	80.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	3.93	78.60
1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็ว และให้คำปรึกษาได้ทันที	3.92	78.40
2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	3.93	78.60
3) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook e-mail Line Website เป็นต้น	3.94	78.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.04	80.80
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.03	80.60
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.03	80.60
3) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ตามมาตรการเฝ้าระวัง	4.03	80.60
4) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.06	81.20
ด้านการให้บริการ	4.01	80.20
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	3.99	79.80
2) การให้คำปรึกษา แนะนำ อธิบายเกี่ยวกับการดำเนินคดี หรือการดำเนินการตามภารกิจของกองคดี เช่น การฟ้องชำระหนี้ การประนีประนอมยอมความ หรือการจำหน่ายหนี้สูญ เป็นต้น	4.02	80.40

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองคดี โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

● **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.06 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.20

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.04 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.80

3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และมีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง คะแนนเฉลี่ย 4.03 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.60

● **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

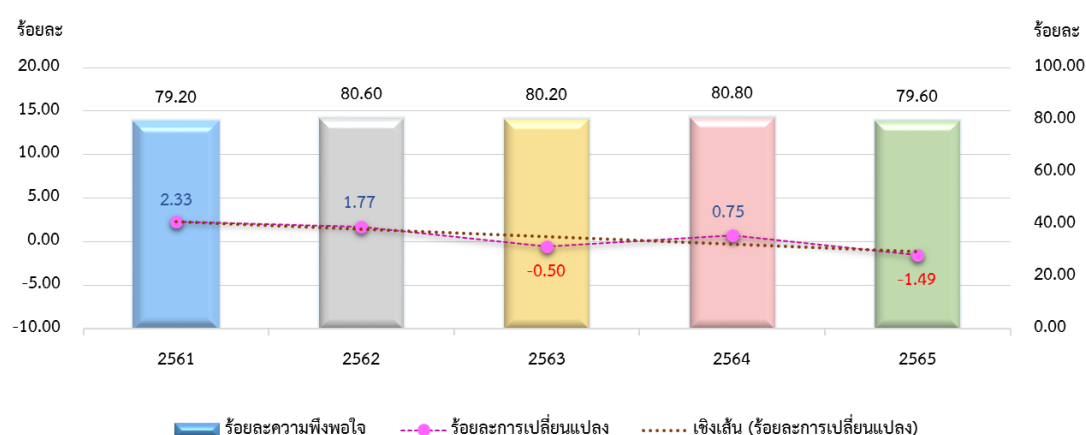
1) ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการรับโทรศัพท์และให้คำปรึกษา คะแนนเฉลี่ย 3.92 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 78.40

2) ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ และความรวดเร็วของการรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับ คะแนนเฉลี่ย 3.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 78.60

3) ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ และความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 3.94 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 78.80

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองคดี ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 2.33 1.77 และ 0.75 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 0.50 และ 1.49 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองคดี มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 24

ภาพที่ 24 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองคดี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565



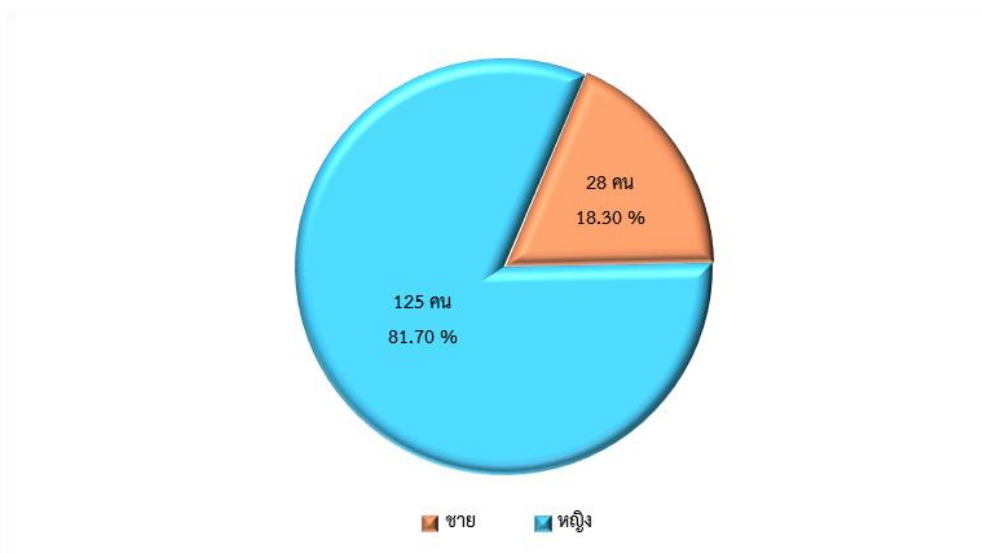
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของกองคดี แสดงตามภาพที่ 25 - 27

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 153 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

3.1) เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 153 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 และเป็นเพศหญิง จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 81.70 แสดงตามภาพที่ 25

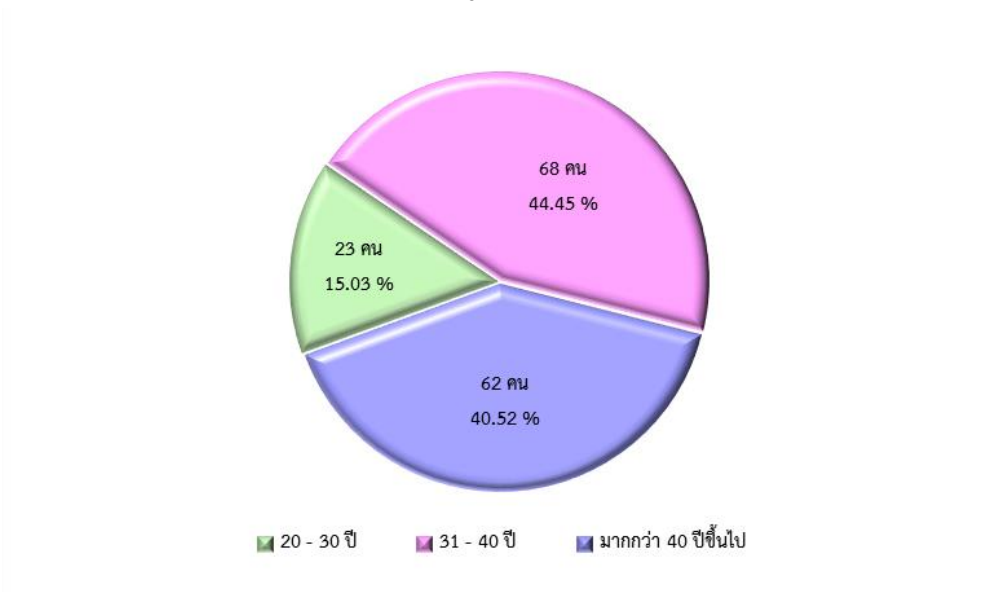
ภาพที่ 25 : เพศผู้รับบริการของกองคดี



3.2) อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 153 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 44.45 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 40.52 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 15.03 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 26

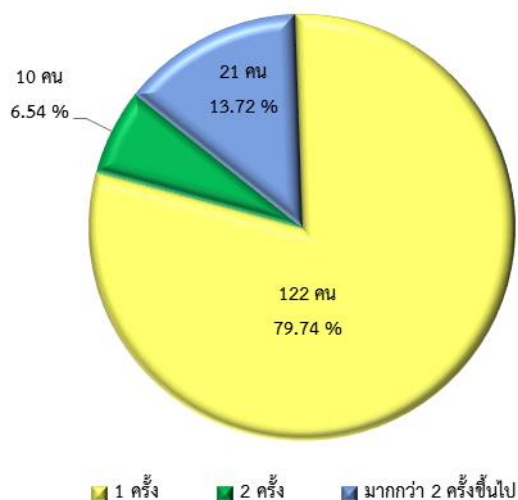
ภาพที่ 26 : อายุผู้รับบริการของกองคดี



3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 153 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการ 1 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 79.74 รองลงมาคือ เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 13.72 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.54 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 27

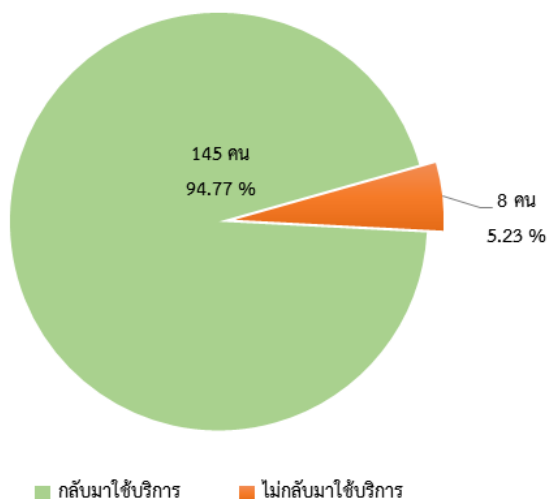
ภาพที่ 27 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของกองคดี



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของกองคดี

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 153 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 94.77 และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.23 แสดงตามภาพที่ 28

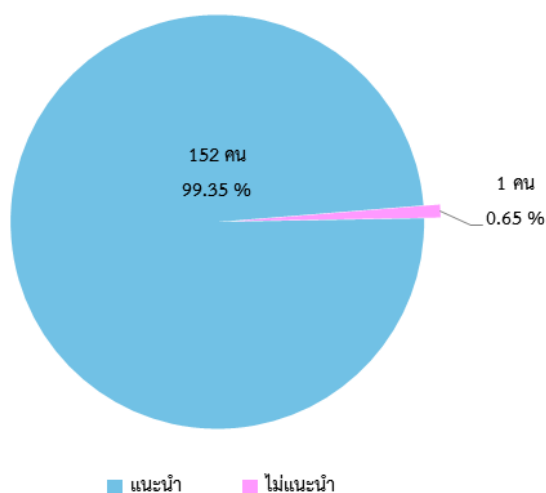
ภาพที่ 28 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของกองคดี



5) การแนะนำให้มาใช้บริการของกองคดี

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 153 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 99.35 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.65 แสดงตามภาพที่ 29

ภาพที่ 29 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของกองคดี



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองคดี

6.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 153 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 13 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

6.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 23.08)

เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในงาน สามารถตอบปัญหาได้ และกรณีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหลักไม่อยู่ เจ้าหน้าที่ที่ทานอื่นสามารถให้คำแนะนำแทนกันได้

6.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 23.08)

ควรปรับปรุงระยะเวลาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

6.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 4 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 30.77)

โทรศัพท์ติดต่อยาก เนื่องจากสายไม่ว่าง มีการโอนสายและสายหลุด ควรแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้โดยตรง

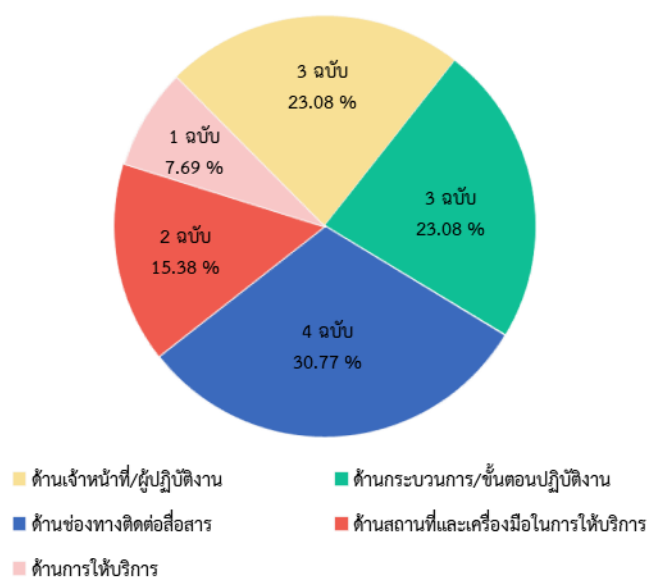
6.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 15.38)

- 1) ควรจัดสถานที่ให้เหมาะสมตามมาตรฐานเว้นระยะห่าง
- 2) ควรจัดทำป้ายแสดงขั้นตอน/แนวทางการติดต่อขอรับบริการ รวมถึงตัวอย่างการเขียนตอบแบบฟอร์มที่กรอกข้อมูลเรียบร้อยเป็นตัวอย่าง

6.1.5) ด้านการให้บริการ (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 7.69)

ควรจัดให้มีการให้ความรู้ผ่านสื่อออนไลน์มากยิ่งขึ้น
แสดงตามภาพที่ 30

ภาพที่ 30 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



6.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองคดี ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 1 ฉบับ เพิ่มขึ้นเป็น 13 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนเพิ่มขึ้น จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 11

ตารางที่ 11 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองคดี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ)	
	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	0	3
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	0	3
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1	4
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	0	2
ด้านการให้บริการ	0	1
รวมทั้งหมด	1	13

2.4 กองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ

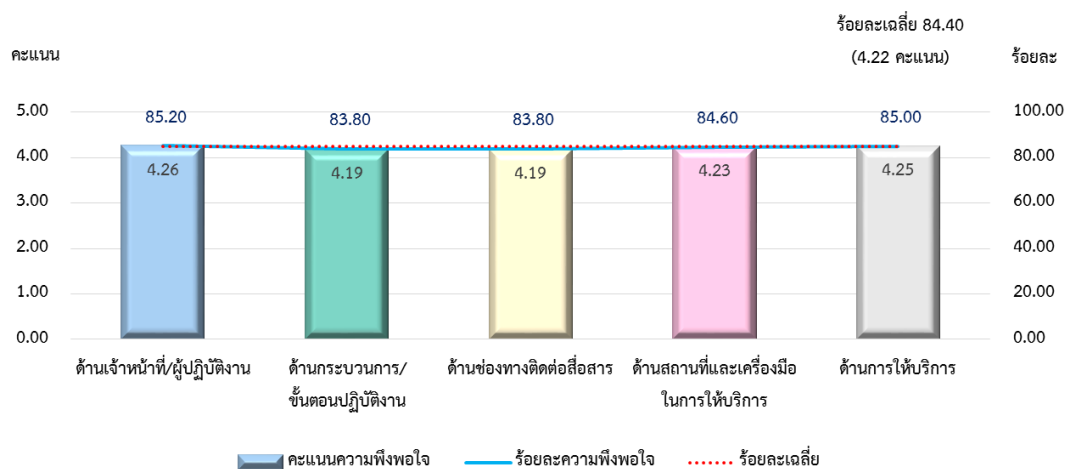
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.22 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.26 4.25 4.23 4.19 และ 4.19 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20 85.00 84.60 83.80 และ 83.80 ตามลำดับแสดงตามภาพที่ 31 และตามตารางที่ 12

ภาพที่ 31 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 12 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.25	85.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.28	85.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.22	84.40
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.26	85.20
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.27	85.40
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.22	84.40
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.25	85.00
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.30	86.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.19	83.80
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.15	83.00
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.19	83.80
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการป้องกันการติดเชื้อโควิด เช่น เจ้าหน้าที่สวมหน้ากากอนามัย จัดเตรียมแอลกอฮอล์ล้างมือ เว้นระยะห่าง เป็นต้น	4.24	84.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.19	83.80
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.16	83.20
2) การรับ - ส่งหนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว	4.16	83.20
3) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Website e-mail เป็นต้น	4.24	84.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.23	84.60
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.18	83.60
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.25	85.00
3) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.24	84.80
4) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.24	84.80
ด้านการให้บริการ	4.25	85.00
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.26	85.20
2) การดำเนินการด้านการจ่ายเงิน ได้แก่ การอนุมัติรายการขอเบิก การเปลี่ยนแปลง อนุมัติและยืนยันข้อมูลหลักผู้ขาย การโอนเงินงบประมาณแทนกัน การปรับปรุงรายการด้านจ่าย และการส่งจ่ายเงินในระบบ GFMIS เป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว	4.29	85.80
3) การปรับปรุง แก๊ซ กระบวยออก ยกเลิก และผ่านรายการด้านรับ และนำเงินส่งคลังในระบบ GFMIS เป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว	4.26	85.20
4) การเร่งรัดการใช้จ่ายเงินงบประมาณช่วยสนับสนุนให้หน่วยงานสามารถดำเนินการก่อหนี้ และใช้จ่ายเงินงบประมาณได้รวดเร็วยิ่งขึ้น	4.25	85.00
5) การดำเนินงานด้านการขอทำความตกลงถอนคืนเงินรายได้แผ่นดิน มีการกำหนดขั้นตอน และเอกสารประกอบชัดเจน	4.23	84.60
6) การจ่ายเงินสวัสดิการสังคม สวัสดิการแห่งรัฐ และมาตรการต่าง ๆ ตามนโยบายของภาครัฐ เป็นไปอย่างถูกต้อง ตามกำหนดเวลา	4.23	84.60

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารการรับ - จ่ายภาครัฐ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

● ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00

2) การดำเนินการด้านการจ่ายเงินเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.29 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.80

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน คะแนนเฉลี่ย 4.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40

● ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

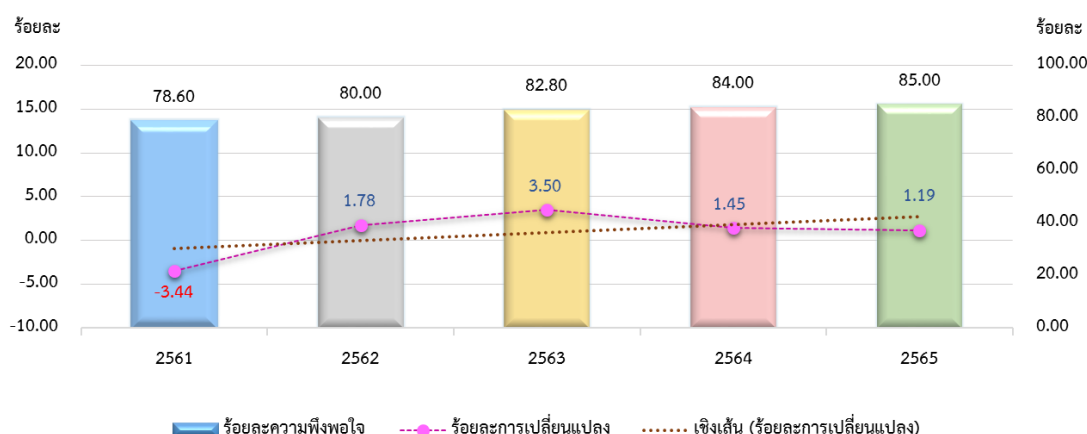
1) ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.15 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.00

2) ความรวดเร็วของการรับเรื่อง ประสานงาน ติดต่อกลับ และการรับ - ส่งหนังสือราชการ/หนังสือเวียน คะแนนเฉลี่ย 4.16 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.20

3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.18 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.60

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 3.44 โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 1.78 3.50 1.45 และ 1.19 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 32

ภาพที่ 32 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565

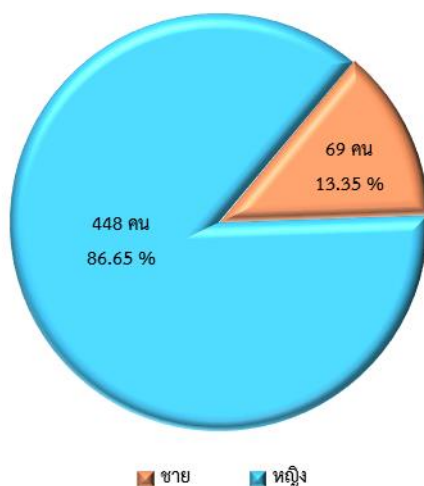


3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของกองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ แสดงตามภาพที่ 33 - 35
แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 517 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

3.1) เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 517 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 13.35 และเป็นเพศหญิง จำนวน 448 คน คิดเป็นร้อยละ 86.65 แสดงตามภาพที่ 33

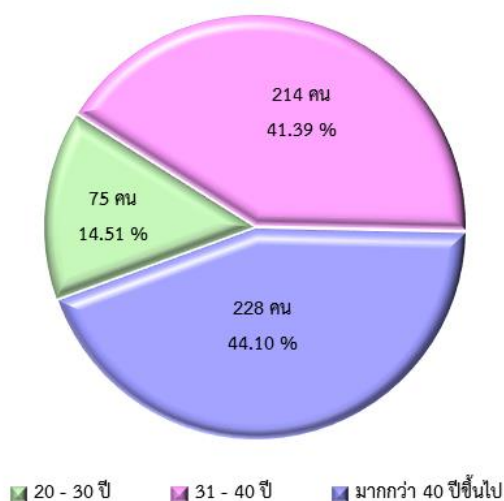
ภาพที่ 33 : เพศผู้รับบริการของกองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ



3.2) อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 517 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 44.10 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 41.39 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 14.51 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 34

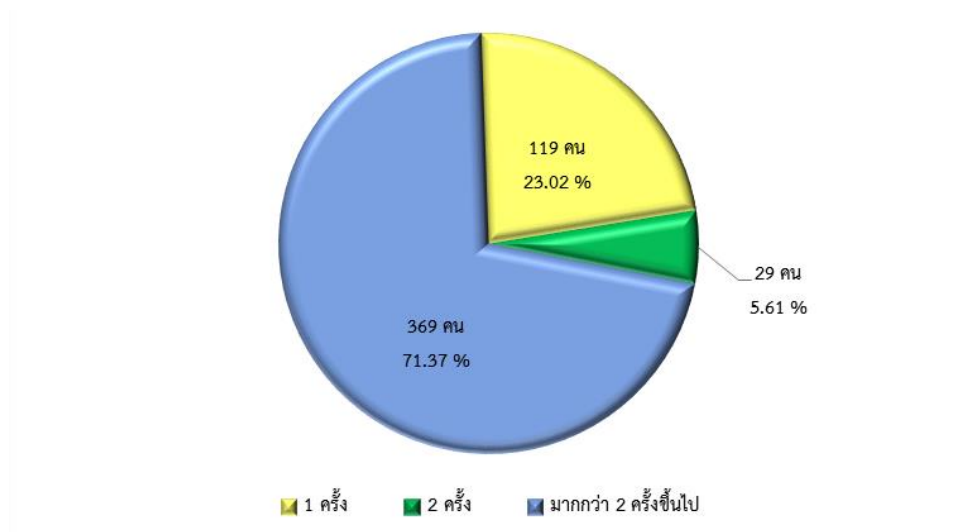
ภาพที่ 34 : อายุผู้รับบริการของกองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ



3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 517 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 369 คน คิดเป็นร้อยละ 71.37 รองลงมาคือ เป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 23.02 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 5.61 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 35

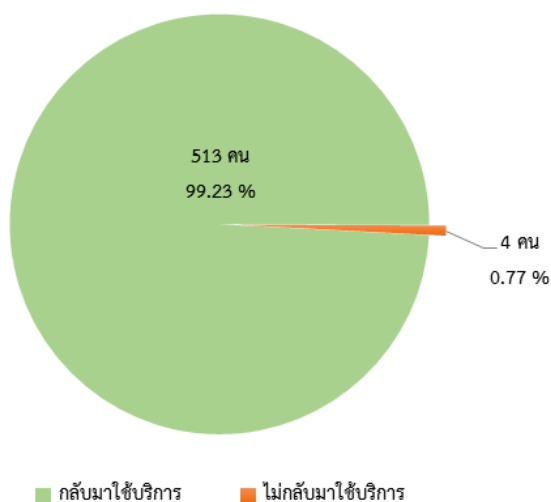
ภาพที่ 35 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของกองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของกองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 517 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 513 คน คิดเป็นร้อยละ 99.23 และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.77 แสดงตามภาพที่ 36

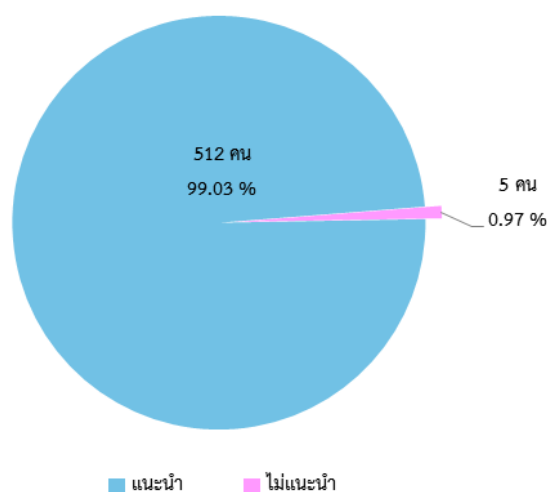
ภาพที่ 36 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของกองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ



5) การแนะนำให้มาใช้บริการของกองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 517 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 512 คน คิดเป็นร้อยละ 99.03 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.97 แสดงตามภาพที่ 37

ภาพที่ 37 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของกองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ

6.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 517 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 58 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

6.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 15 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 25.86)

1) เจ้าหน้าที่ควรพูดจาด้วยความสุภาพ ใช้น้ำเสียงน่าฟัง
2) เจ้าหน้าที่ควรศึกษาหาความรู้อย่างสม่ำเสมอ สามารถให้ข้อมูลชัดเจน แม่นยำ และเป็นมาตรฐานในทิศทางเดียวกัน

3) ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ

6.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน (จำนวน 18 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 31.03)

1) การตอบข้อหารือเป็นหนังสือควรกำหนดระยะเวลาอย่างเหมาะสม เนื่องจากบางครั้งมีความล่าช้า

2) ควรกำหนดเวลาปลดล็อกในเวลาที่ถี่กว่านี้ เพราะปัจจุบันปลดล็อกแค่วันละ 2 ครั้ง เพื่อลดระยะเวลาให้เจ้าหน้าที่ได้รับเงินเร็วกว่าเดิม

3) การยกเลิกรายการในระบบ New GFMS Thai ควรมีการจัดทำแบบฟอร์มให้เป็นแนวทางเดียวกัน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

4) ควรจัดทำคู่มือขั้นตอนปฏิบัติงานที่ชัดเจน

5) ควรลดกระบวนการทำงานด้านเอกสารให้น้อยลง เพื่อความสะดวก รวดเร็ว

6.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 23 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 39.66)

1) ควรเพิ่มช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย
2) การติดต่อทางโทรศัพท์ค่อนข้างยาก เนื่องจากรอสายนาน สายไม่ว่าง ควรเพิ่มคู่สาย และจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยรับโทรศัพท์อย่างเพียงพอ โดยผู้รับบริการไม่ต้องเสียเวลารอสายนาน

3) ควรแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้โดยตรง เพื่อลดปัญหาการโอนสาย

6.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 3.45)

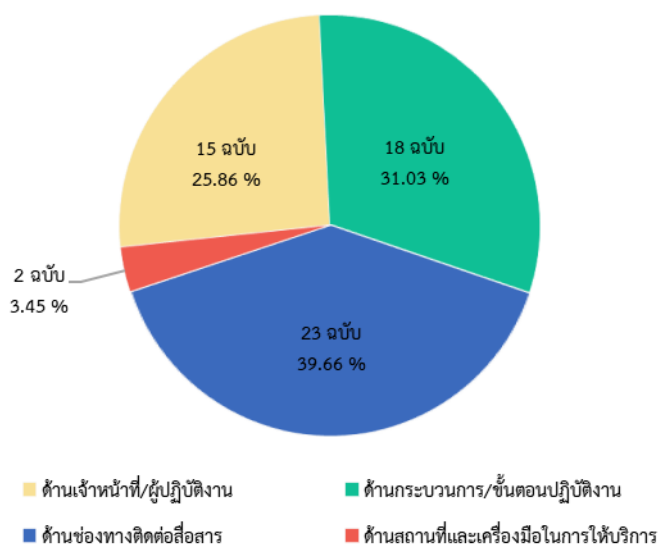
ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์และที่นั่งรอรับเอกสารสำหรับผู้มาติดต่ออย่างเหมาะสม

6.1.5) ด้านการให้บริการ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 38

ภาพที่ 38 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



6.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 21 ฉบับ เพิ่มขึ้นเป็น 58 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนเพิ่มขึ้น ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ มีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 13

ตารางที่ 13 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ)	
	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	6	15
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4	18
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	9	23
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	1	2
ด้านการให้บริการ	1	0
รวมทั้งหมด	21	58

2.5 กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ

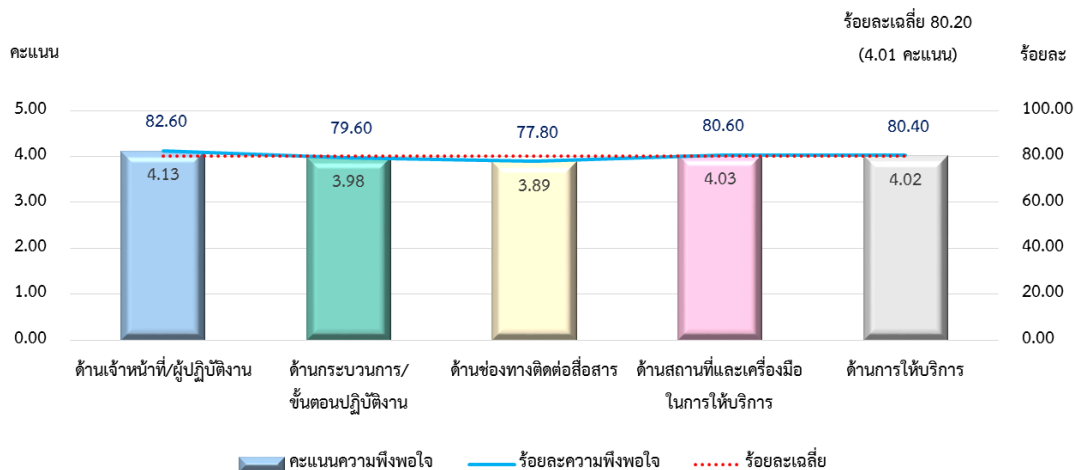
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.01 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.20 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.01 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.20

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.01 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.13 4.03 4.02 3.98 และ 3.89 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.60 80.60 80.40 79.60 และ 77.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 39 และตารางที่ 14 - 15

ภาพที่ 39 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 14 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารการเบิกจ่าย
เงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ กรณีขอรับบริการในเรื่องบำเหน็จ บำนาญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.01	80.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.01	80.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.01	80.20
กรณีขอรับบริการในเรื่องบำเหน็จ บำนาญ	3.89	77.80
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.05	81.00
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.06	81.20
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	3.94	78.80
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.06	81.20
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.12	82.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	3.86	77.20
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.80	76.00
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.83	76.60
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่าง และลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	3.96	79.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	3.72	74.40
1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็วและให้บริการจบในสายเดียว	3.68	73.60
2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	3.76	75.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	3.95	79.00
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	3.87	77.40
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.97	79.40
3) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ตามมาตรการเว้นระยะห่าง	3.96	79.20
4) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.01	80.20
ด้านการให้บริการ	3.89	77.80
1) งานบำเหน็จ บำนาญ มีช่องทางในการให้บริการที่นอกเหนือจากช่องทางหลักของกรมบัญชีกลาง เช่น Facebook Line e-mail เป็นต้น	3.92	78.40
2) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	3.88	77.60
3) มีการจัดหลักสูตรการอบรมหรือให้ความรู้ด้านบำเหน็จบำนาญอย่างเหมาะสม และตรงต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ	3.86	77.20

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารการเบิกจ่าย
เงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ กรณีขอรับบริการในเรื่องบำเหน็จ บำนาญ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

- 1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.12 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.40
- 2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน และเจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.06 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.20
- 3) มีอุปกรณ์วัสดุเครื่องมือและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.01 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.20

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

- 1) ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการรับโทรศัพท์และให้บริการจบในสายเดียว คะแนนเฉลี่ย 3.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 73.60
- 2) ความรวดเร็วของการรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับ คะแนนเฉลี่ย 3.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 75.20
- 3) ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 3.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 76.00

ตารางที่ 15 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารการเบิกจ่าย
เงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ กรณีขอรับบริการในเรื่องเงินเดือน ค่าจ้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.01	80.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.01	80.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.01	80.20
กรณีขอรับบริการในเรื่องเงินเดือน ค่าจ้าง	4.12	82.40
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.20	84.00
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.22	84.40
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.18	83.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.19	83.80
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.21	84.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.10	82.00
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.08	81.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.07	81.40
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่าง และลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.14	82.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.06	81.20
1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็วและให้บริการจบในสายเดียว	4.04	80.80
2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.07	81.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.10	82.00
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.06	81.20
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.07	81.40
3) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.11	82.20
4) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.15	83.00
ด้านการให้บริการ	4.15	83.00
1) งานเงินเดือน ค่าจ้าง มีช่องทางในการให้บริการที่นอกเหนือจากช่องทางหลักของกรมบัญชีกลาง เช่น Facebook Line e-mail เป็นต้น	4.16	83.20
2) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.20	84.00
3) มีการจัดหลักสูตรการอบรมหรือให้ความรู้ด้านเงินเดือนและค่าจ้างประจำปีอย่างเหมาะสม และตรงต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ	4.09	81.80

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ กรณีขอรับบริการในเรื่องเงินเดือน ค่าจ้าง โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

● ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

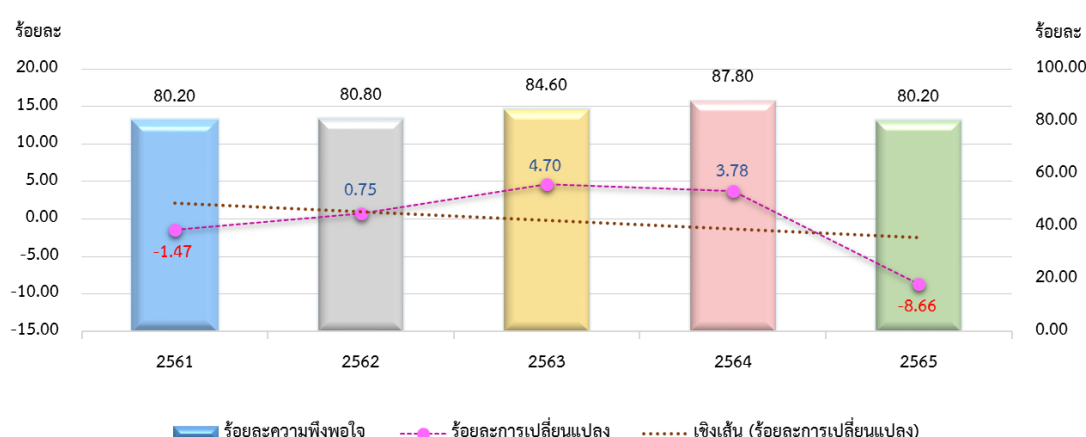
- 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน คะแนนเฉลี่ย 4.22 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.40
- 2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.21 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.20
- 3) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐานเข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.20 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.00

● ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

- 1) ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการรับโทรศัพท์และให้บริการจบในสายเดียว คะแนนเฉลี่ย 4.04 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.80
- 2) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.06 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.20
- 3) ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ ความรวดเร็วของการรับเรื่อง ประสานงาน และการติดต่อกลับ และความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.07 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.40

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 1.47 และ 8.66 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.75 4.70 และ 3.78 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 40

ภาพที่ 40 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565



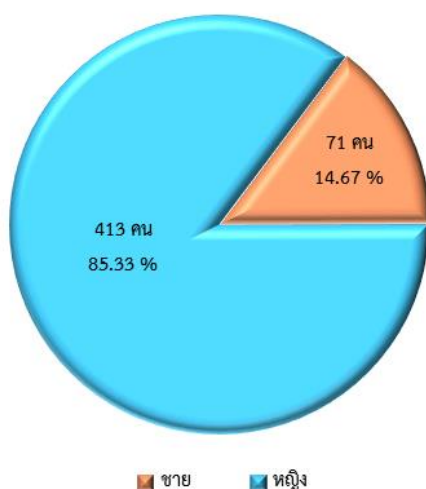
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ แสดงตามภาพที่ 41 - 43

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 484 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

3.1) เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 484 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 14.67 และเป็นเพศหญิง จำนวน 413 คน คิดเป็นร้อยละ 85.33 แสดงตามภาพที่ 41

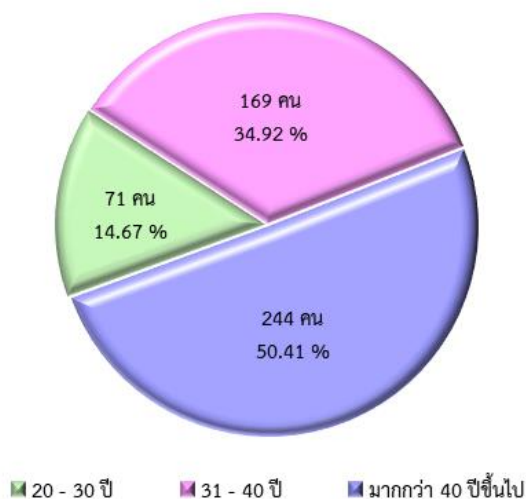
ภาพที่ 41 : เพศผู้รับบริการของกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ



3.2) อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 484 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 50.41 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 34.92 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 14.67 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 42

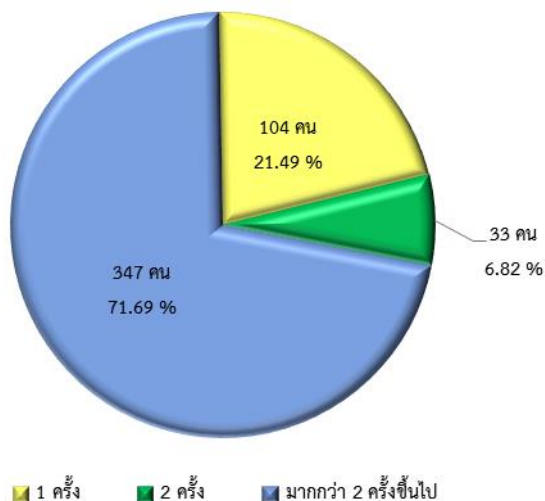
ภาพที่ 42 : อายุผู้รับบริการของกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ



3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 484 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 347 คน คิดเป็นร้อยละ 71.69 รองลงมาคือ เป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 21.49 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 6.82 ตามลำดับ แสดงตาม ภาพที่ 43

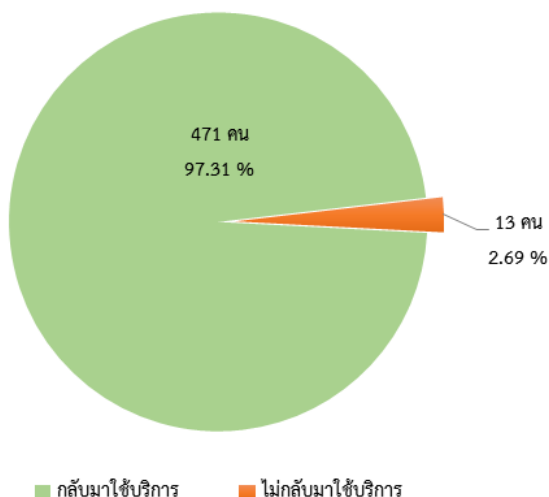
ภาพที่ 43 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 484 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 471 คน คิดเป็นร้อยละ 97.31 และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 2.69 แสดงตามภาพที่ 44

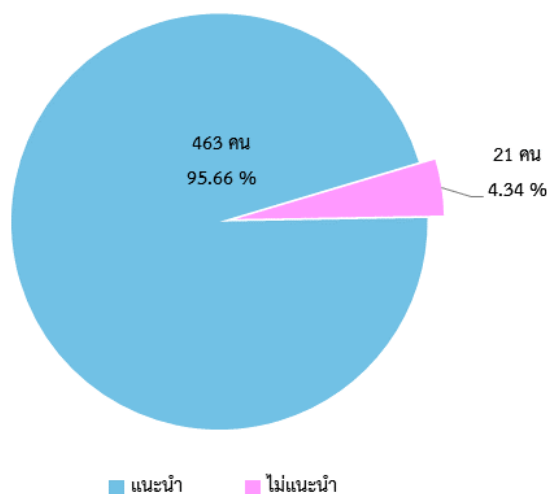
ภาพที่ 44 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ



5) การแนะนำให้มาใช้บริการของกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 484 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 463 คน คิดเป็นร้อยละ 95.66 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 4.34 แสดงตามภาพที่ 45

ภาพที่ 45 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ

6.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 484 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 174 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

6.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 43 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 24.71)

1) ควรเพิ่มทักษะการให้บริการ การพูด การประสานงาน การเจรจา และเข้าใจถึงปัญหาของผู้รับบริการให้แก่เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน

2) เจ้าหน้าที่ควรศึกษาหาความรู้จากระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการใช้งานระบบบำเหน็จบำนาญและสวัสดิการรักษายาบาล (Digital Pension) เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ สามารถให้ข้อมูลแก่ส่วนราชการได้อย่างถูกต้อง

3) เจ้าหน้าที่ควรตอบคำถามให้ชัดเจน ตรงประเด็น และมีความรวดเร็ว ทันท่วงทีต่อการเกิดขึ้น เพื่อที่ส่วนราชการจะได้มีแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้อง ผู้รับบำเหน็จบำนาญได้รับความสะดวก ลดการฟ้องร้องหรือมีข้อพิพาทกับหน่วยงาน

4) ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อผู้รับบริการซึ่งมีจำนวนมาก

6.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน (จำนวน 50 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 28.74)

1) ปัจจุบันระบบบำเหน็จบำนาญและสวัสดิการรักษายาบาล (Digital Pension) ยังไม่มีความเสถียรในการใช้งาน การเบิกเงินของส่วนราชการยังไม่มีความสะดวกเท่าที่ควร เช่น การโอนฐานข้อมูลให้หน่วยงานอื่นไม่สามารถตรวจสอบรายงานภาพรวมได้ว่าการรับโอนไปแล้วหรือไม่ เป็นต้น

2) ควรลดขั้นตอน/พัฒนาระบบบำเหน็จบำนาญและสวัสดิการรักษายาบาล (Digital Pension) ให้สะดวก ถูกต้อง และรวดเร็วขึ้น

3) การใช้งานระบบบำเหน็จบำนาญและสวัสดิการรักษายาบาล (Digital Pension) ยังไม่มีความสะดวกเท่าที่ควร เนื่องจากมีข้อผิดพลาดหลายประการจากการปฏิบัติงานและใช้เวลานานในการดำเนินการแก้ไขข้อผิดพลาด ส่งผลกระทบต่อการได้รับเงินของผู้รับบำเหน็จบำนาญและทายาท

4) ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นและซ้ำซ้อน เช่น ลดการส่งเอกสาร ทั้งที่มีการดำเนินการในระบบอยู่แล้ว

5) การตอบคำถามในระบบบำเหน็จบำนาญและสวัสดิการรักษายาบาล (Digital Pension) มีความล่าช้า ไม่ทันต่อการปฏิบัติงาน ควรกำหนดมาตรฐานระยะเวลาการตอบคำถามให้เหมาะสมและรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม

6) ควรจัดทำคู่มือการใช้งานระบบบำเหน็จบำนาญและสวัสดิการรักษายาบาล (Digital Pension) อย่างละเอียดทุกขั้นตอน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เนื่องจากขั้นตอนการปฏิบัติงานจริงค่อนข้างยุ่งยาก ซ้ำซ้อน อาจทำให้เกิดความล่าช้า และเกิดข้อผิดพลาดได้ง่าย

6.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 64 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 36.78)

- 1) ควรประชาสัมพันธ์หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้โดยตรง
- 2) โทรศัพท์ติดต่อยาก บางครั้งไม่มีผู้รับสาย ควรเพิ่มคู่สาย โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยรับเรื่องให้เพียงพอ และควรติดต่อกลับเพื่อแจ้งผลการดำเนินการตามประเด็นปัญหาที่ได้รับเรื่องไว้
- 3) ควรให้บริการเสร็จสมบูรณ์ภายในสายแรกที่ผู้รับบริการติดต่อเข้ามา และไม่ควรให้ผู้รับบริการต้องติดต่อกลับมาอีก หรือหากจำเป็นต้องส่งเรื่องต่อไปยังบุคคลอื่น ควรมีการโอนสายอย่างสุภาพ
- 4) ควรกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น การติดต่อผ่าน Application Line มีการตอบกลับภายใน 1 ชั่วโมง

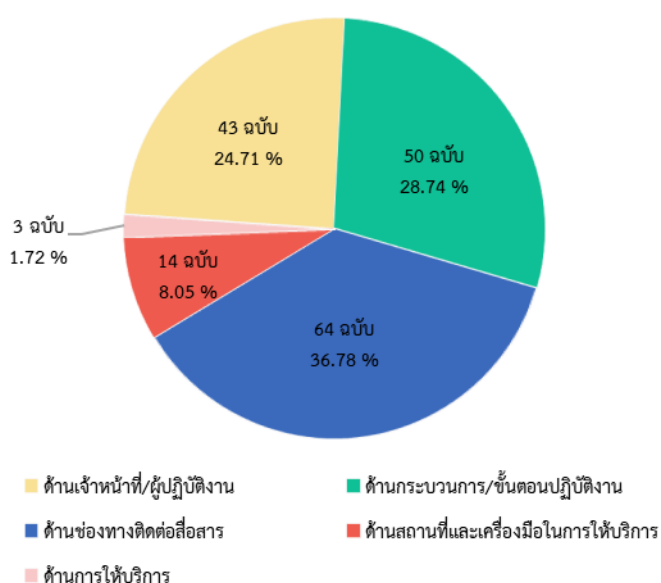
6.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 14 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 8.05)

- 1) ควรเพิ่มจำนวนอุปกรณ์เทคโนโลยีในการทำงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องพิมพ์
- 2) ควรจัดให้มีที่นั่งรอรับบริการสำหรับผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ
- 3) ควรจัดให้มีห้องสำหรับให้คำแนะนำการใช้งานระบบบำนาญและสวัสดิการ ราชอาณาจักร (Digital Pension) แก่ผู้มาติดต่อ

6.1.5) ด้านการให้บริการ (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 1.72)

ควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้หลักสูตรด้านบำนาญแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ของส่วนราชการอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากในแต่ละปีอาจมีการสับเปลี่ยนหรือโยกย้ายเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน แสดงตามภาพที่ 46

ภาพที่ 46 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำนาญ บำเหน็จบำนาญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



6.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 70 ฉบับ เพิ่มขึ้นเป็น 174 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนเพิ่มขึ้น ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ มีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 16

ตารางที่ 16 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ)	
	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	9	43
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	14	50
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	23	64
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	9	14
ด้านการให้บริการ	15	3
รวมทั้งหมด	70	174

2.6 กองการเงินการคลังภาครัฐ

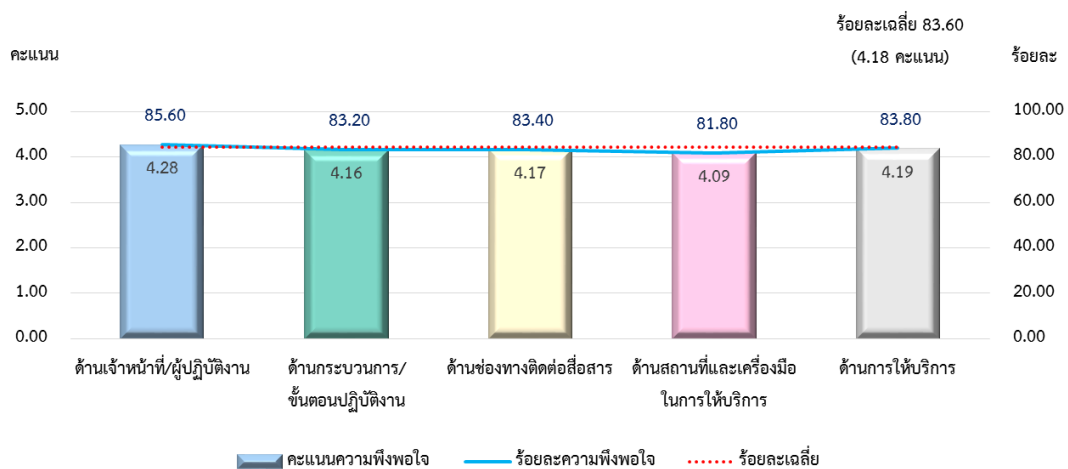
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองการเงินการคลังภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.22 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.00

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.18 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.28 4.19 4.17 4.16 และ 4.09 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 83.80 83.40 83.20 และ 81.80 ตามลำดับแสดงตามภาพที่ 47 และตารางที่ 17

ภาพที่ 47 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของกองการเงินการคลังภาครัฐ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 17 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองการเงินการคลังภาครัฐ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.22	84.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.25	85.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.18	83.60
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.28	85.60
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.26	85.20
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.23	84.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.30	86.00
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.31	86.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.16	83.20
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.16	83.20
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.16	83.20
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.17	83.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.17	83.40
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.16	83.20
2) การรับ - ส่งหนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว	4.14	82.80
3) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.20	84.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.09	81.80
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.02	80.40
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.12	82.40
3) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.10	82.00
4) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.13	82.60
ด้านการให้บริการ	4.19	83.80
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.25	85.00
2) หลักเกณฑ์/วิธีปฏิบัติบัตรเครดิตราชการชัดเจน คล่องตัว และตรวจสอบได้	4.15	83.00
3) การบริหารเงินคงคลังให้มีเพียงพอต่อการเบิกจ่ายเงิน	4.16	83.20

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองการเงินการคลัง ภาครัฐ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

● ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

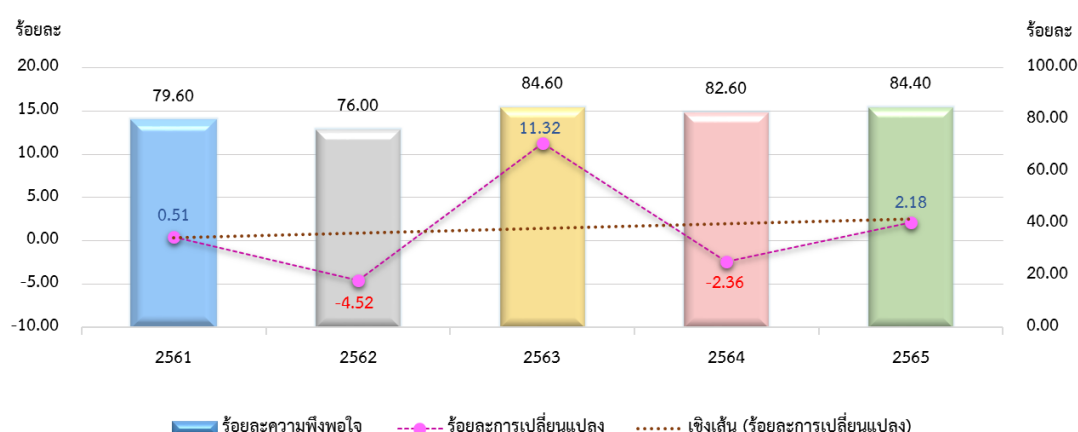
- 1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.20
- 2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00
- 3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน คะแนนเฉลี่ย 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20

● ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

- 1) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.02 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.40
- 2) การปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ตามมาตรการเว้นระยะห่าง คะแนนเฉลี่ย 4.10 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.00
- 3) ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.12 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.40

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองการเงินการคลังภาครัฐ ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.51 11.32 และ 2.18 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 4.52 และ 2.36 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองการเงินการคลังภาครัฐ มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 48

ภาพที่ 48 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองการเงินการคลังภาครัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565



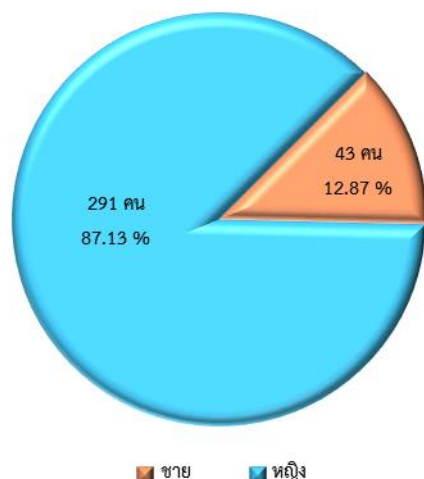
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของกองการเงินการคลังภาครัฐ แสดงตามภาพที่ 49 - 51

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 334 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

3.1) เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 334 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12.87 และเป็นเพศหญิง จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 87.13 แสดงตามภาพที่ 49

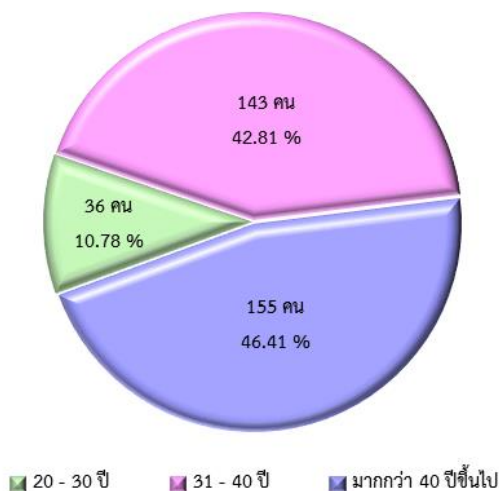
ภาพที่ 49 : เพศผู้รับบริการของกองการเงินการคลังภาครัฐ



3.2) อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 334 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 46.41 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 42.81 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.78 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 50

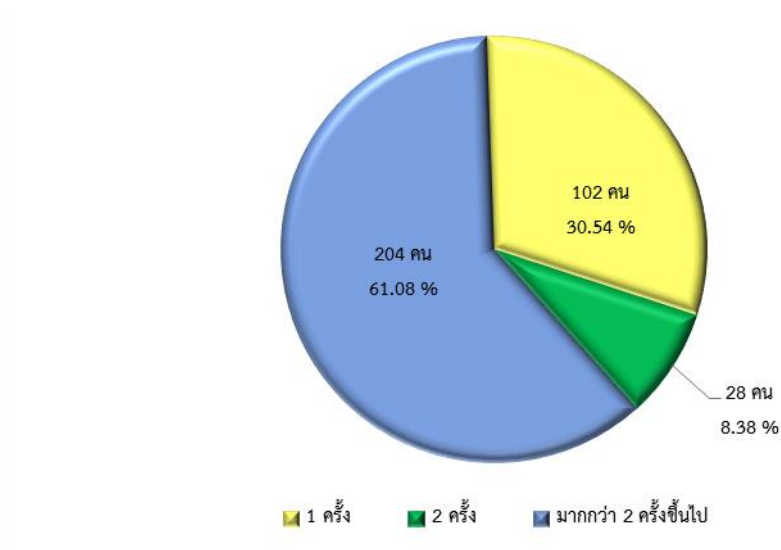
ภาพที่ 50 : อายุผู้รับบริการของกองการเงินการคลังภาครัฐ



3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 334 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 61.08 รองลงมาคือ เป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 30.54 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.38 ตามลำดับ แสดงตาม ภาพที่ 51

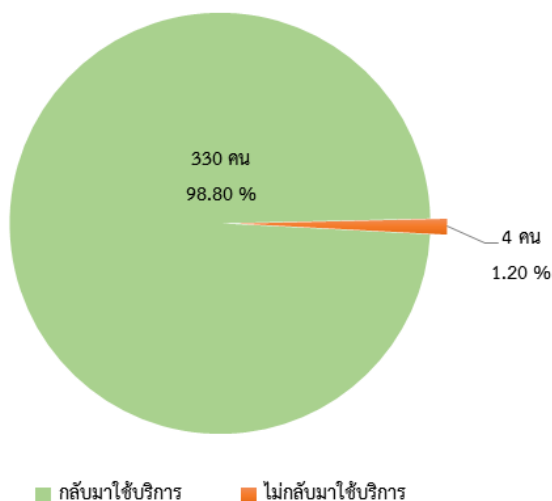
ภาพที่ 51 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของกองการเงินการคลังภาครัฐ



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของกองการเงินการคลังภาครัฐ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 334 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 330 คน คิดเป็นร้อยละ 98.80 และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20 แสดงตามภาพที่ 52

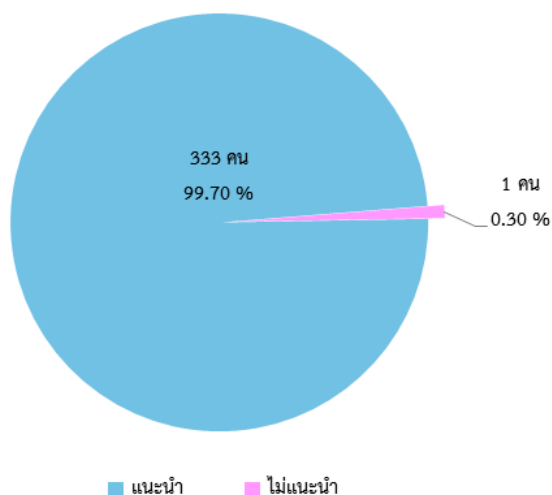
ภาพที่ 52 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของกองการเงินการคลังภาครัฐ



5) การแนะนำให้มาใช้บริการกองการเงินการคลังภาครัฐ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 334 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 333 คน คิดเป็นร้อยละ 99.70 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30 แสดงตามภาพที่ 53

ภาพที่ 53 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของกองการเงินการคลังภาครัฐ



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองการเงินการคลังภาครัฐ

6.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองการเงินการคลังภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 334 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 48 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

6.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 15 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 31.25)

- 1) เจ้าหน้าที่ควรใช้คำพูดที่สุภาพ นุ่มนวล และยิ้มแย้มแจ่มใส
- 2) เจ้าหน้าที่ควรศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ และสามารถตอบ

คำถามแทนกันได้

- 3) ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ

6.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน (จำนวน 7 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 14.59)

ควรลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

6.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 21 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 43.75)

- 1) การติดต่อทางโทรศัพท์ค่อนข้างยาก บางครั้งสายไม่ว่าง/ไม่มีผู้รับสาย
- 2) ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อออนไลน์ เช่น Application Line

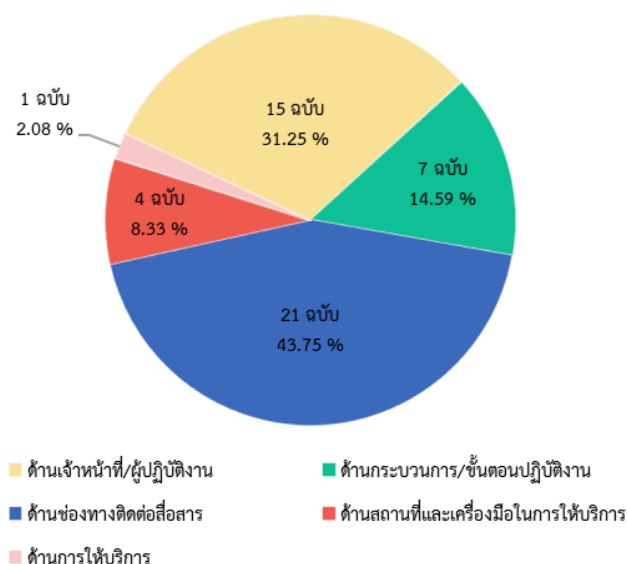
6.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 4 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 8.33)

- 1) ควรจัดให้มีที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อ รวมถึงการตั้งจุดคัดกรอง และมีแอลกอฮอล์ล้างมือ
- 2) ควรจัดสถานที่ให้เป็นสัดส่วน

6.1.5) ด้านการให้บริการ (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 2.08)

การให้คำปรึกษา ควรมีมาตรฐานและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง
แสดงตามภาพที่ 54

ภาพที่ 54 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองการเงินการคลังภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



6.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองการเงินการคลังภาครัฐย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 14 ฉบับ เพิ่มขึ้นเป็น 48 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนเพิ่มขึ้น ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ มีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 18

ตารางที่ 18 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองการเงินการคลังภาครัฐ
ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ)	
	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	3	15
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	2	7
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	6	21
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	1	4
ด้านการให้บริการ	2	1
รวมทั้งหมด	14	48

2.7 กองการพัสดุภาครัฐ

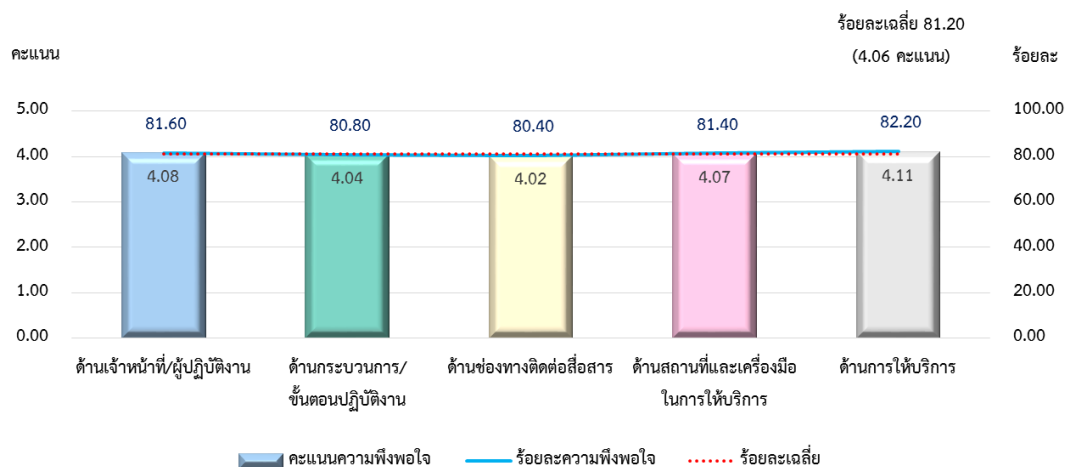
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองการพัสดุภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.06 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.20 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.06 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.20

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.06 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.11 4.08 4.07 4.04 และ 4.02 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.20 81.60 81.40 80.80 และ 80.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 55 และตารางที่ 19

ภาพที่ 55 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของกองการพัสดุภาครัฐ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 19 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองการพัสดุภาครัฐ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.06	81.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.06	81.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.06	81.20
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.08	81.60
1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.11	82.20
2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ	4.13	82.60
3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.01	80.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.04	80.80
1) ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว	3.94	78.80
2) การให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง	4.09	81.80
3) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.03	80.60
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.08	81.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.02	80.40
1) มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นเพียงพอ เหมาะสม เช่น กล้องรับความคิดเห็น Facebook และการจัดสัมมนารับฟังความคิดเห็น เป็นต้น	3.96	79.20
2) สามารถรับข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Youtube : จัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ เป็นต้น	4.07	81.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.07	81.40
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.00	80.00
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.07	81.40
3) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.10	82.00
4) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.12	82.40
ด้านการให้บริการ	4.11	82.20
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย	4.10	82.00
2) ได้รับคำแนะนำ คำปรึกษาตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ครบถ้วน และสามารถที่จะนำไปปฏิบัติงานได้	4.11	82.20

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองการพัสดุภาครัฐ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

● ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

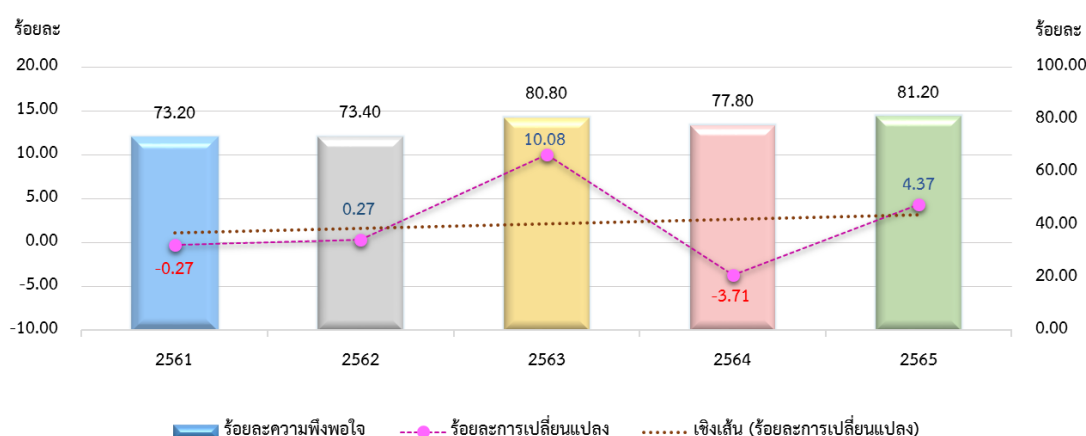
- 1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ คะแนนเฉลี่ย 4.13 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.60
- 2) มีอุปกรณ์วัสดุเครื่องมือและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.12 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.40
- 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ และได้รับคำแนะนำ คำปรึกษาตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ครบถ้วน และสามารถที่จะนำไปปฏิบัติงานได้ คะแนนเฉลี่ย 4.11 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.20

● ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

- 1) ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 3.94 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 78.80
- 2) ความเพียงพอเหมาะสมของช่องทางรับฟังความคิดเห็น คะแนนเฉลี่ย 3.96 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.20
- 3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.00

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองการพัสดุภาครัฐ ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 0.27 และ 3.71 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.27 10.08 และ 4.37 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองการพัสดุภาครัฐ มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 56

ภาพที่ 56 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองการพัสดุภาครัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565



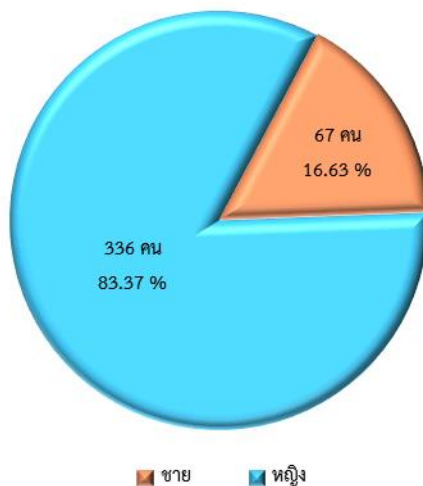
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของกองการพัสดุภาครัฐ แสดงตามภาพที่ 57 - 60

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 403 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

3.1) เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 403 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.63 และเป็นเพศหญิง จำนวน 336 คน คิดเป็นร้อยละ 83.37 แสดงตามภาพที่ 57

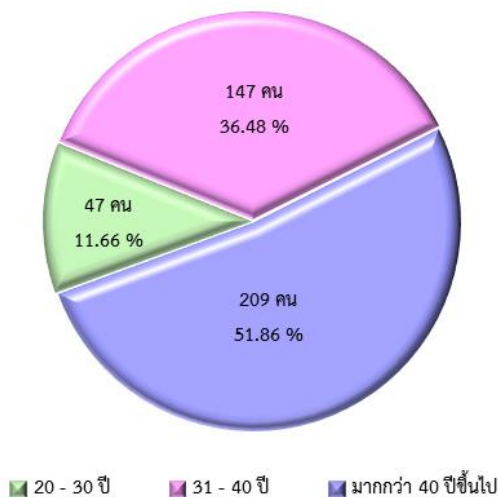
ภาพที่ 57 : เพศผู้รับบริการของกองการพัสดุภาครัฐ



3.2) อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 403 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 51.86 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.48 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.66 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 58

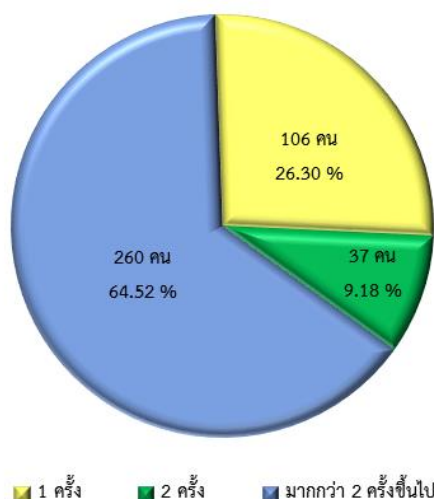
ภาพที่ 58 : อายุผู้รับบริการของกองการพัสดุภาครัฐ



3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 403 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 64.52 รองลงมาคือ เป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.18 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 59

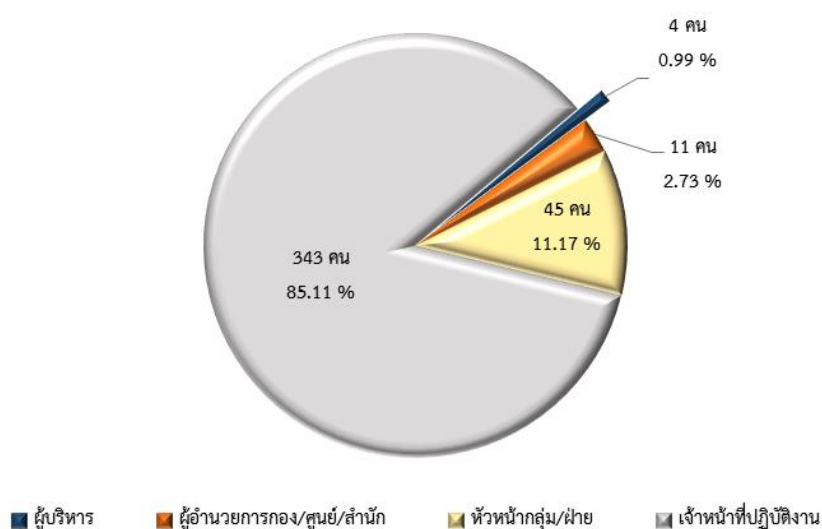
ภาพที่ 59 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของกองการพัสดุภาครัฐ



3.4) สถานะของผู้รับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 403 คน พบว่า มีสถานะเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน มากที่สุด จำนวน 343 คน คิดเป็นร้อยละ 85.11 รองลงมาคือ หัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.17 ผู้อำนวยการกอง/ศูนย์/สำนัก จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.73 และผู้บริหาร จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.99 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 60

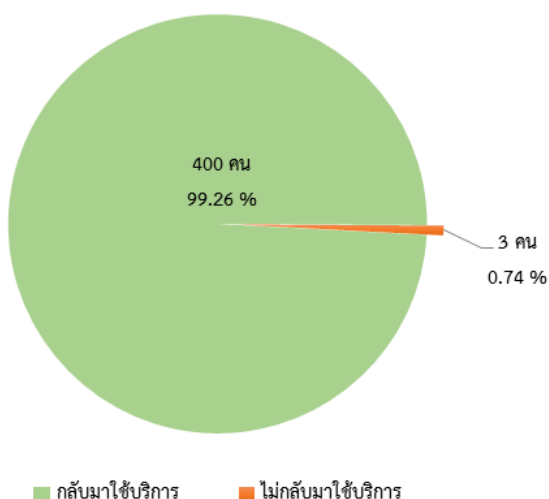
ภาพที่ 60 : สถานะของผู้รับบริการของกองการพัสดุภาครัฐ



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของกองการพัสดุภาครัฐ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 403 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 99.26 และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.74 แสดงตามภาพที่ 61

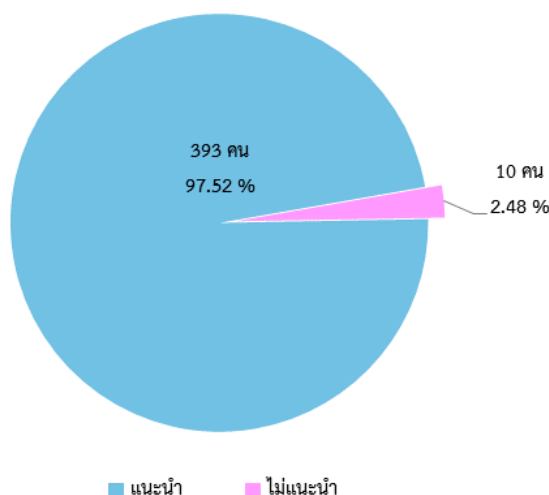
ภาพที่ 61 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของกองการพัสดุภาครัฐ



5) การแนะนำให้มาใช้บริการของกองการพัสดุภาครัฐ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 403 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 393 คน คิดเป็นร้อยละ 97.52 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.48 แสดงตามภาพที่ 62

ภาพที่ 62 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของกองการพัสดุภาครัฐ



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองการพัสดุภาครัฐ

6.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองการพัสดุภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 403 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 144 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

6.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 30 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.83)

- 1) เจ้าหน้าที่ควรให้คำปรึกษาด้วยจิตบริการ และช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
- 2) เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตอบคำถามได้ชัดเจน ผู้รับบริการได้ข้อสรุปที่สามารถนำไปปฏิบัติงานต่อไปได้

- 3) ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ตอบข้อหารือ

6.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน (จำนวน 19 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 13.20)

- 1) ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้ชัดเจน เพื่อผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมั่นใจ

- 2) การตอบข้อหารือ ควรมีระยะเวลาที่เหมาะสม ไม่ควรล่าช้าจนเกินไป

6.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 79 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 54.86)

- 1) ควรปรับปรุงการติดต่อทางโทรศัพท์ โดยเพิ่มคู่สาย และจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยรับเรื่องทางโทรศัพท์โดยเฉพาะ เนื่องจากไม่ค่อยมีผู้รับสาย

- 2) การติดต่อทางโทรศัพท์เพื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงค่อนข้างยาก บางครั้งมีการโอนสายหลายครั้ง และสายหลุด ทำให้ผู้รับบริการต้องติดต่อเข้าไปใหม่

- 3) ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อ/สอบถาม/ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับงานด้านพัสดุมากขึ้น โดยสามารถนัดหมายล่วงหน้าได้ เช่น ระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting) Zoom MS Teams

6.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 9 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 6.25)

สถานที่ค่อนข้างแออัด ควรจัดห้องให้คำปรึกษาเป็นสัดส่วน และควรมีการนัดหมายล่วงหน้าเพื่อความสะดวกและลดความแออัด

6.1.5) ด้านการให้บริการ (จำนวน 7 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 4.86)

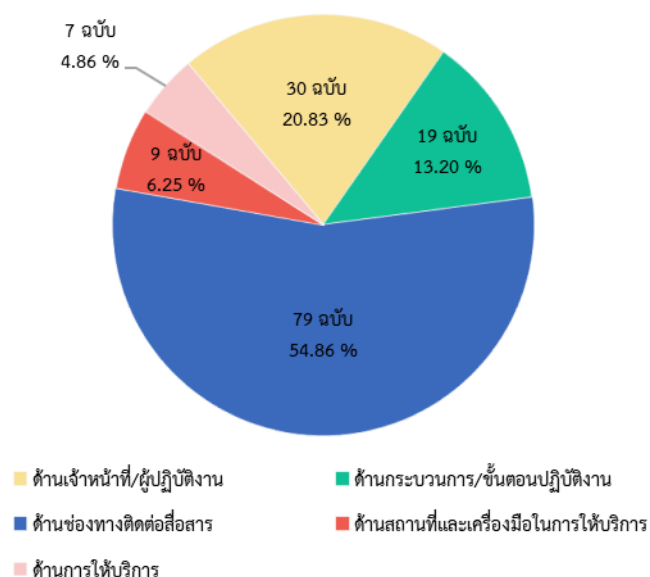
- 1) ควรจัดทำสรุปประเด็นคำถาม - คำตอบที่พบบ่อยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบ/หนังสือเวียนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถหาคำตอบในการแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง โดยจัดระเบียบเป็นหมวดหมู่ให้ค้นหาได้ง่าย และปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ

- 2) ควรเปิดระบบการเรียนการสอนออนไลน์ e-CPP e-Elearning ให้ผู้ที่ผ่านการอบรมสามารถเข้าไปทบทวนเนื้อหาความรู้ได้ตลอดเวลา เนื่องจากเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

- 3) ควรจัดอบรมผ่านสื่อออนไลน์เป็นประจำสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้ที่สนใจสามารถเข้าปศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมได้

- 4) การตอบคำถามควรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อเป็นบรรทัดฐานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน แสดงตามภาพที่ 63

ภาพที่ 63 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองการพัสดุภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



6.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองการพัสดุภาครัฐ ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 58 ฉบับ เพิ่มขึ้นเป็น 144 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนเพิ่มขึ้น จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 20

ตารางที่ 20 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองการพัสดุภาครัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ)	
	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4	30
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4	19
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	41	79
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	3	9
ด้านการให้บริการ	6	7
รวมทั้งหมด	58	144

2.8 กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง

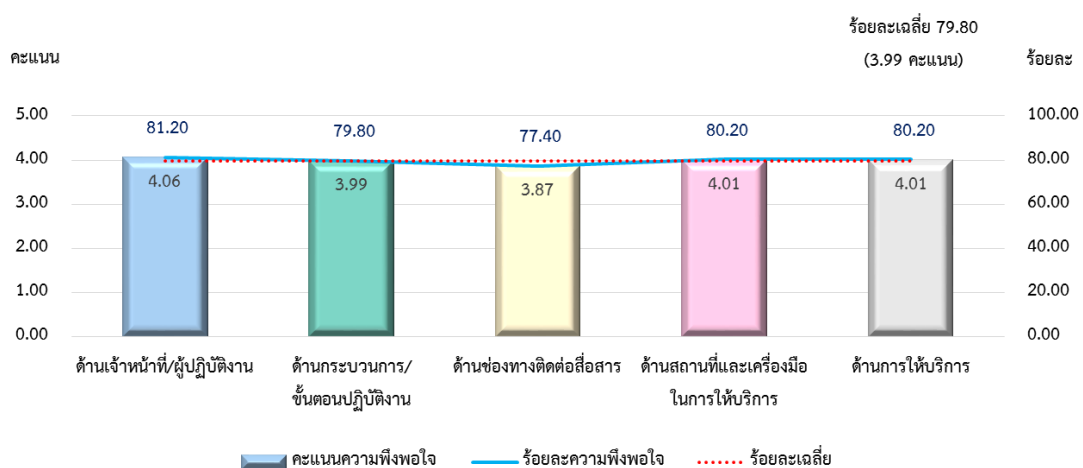
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.99 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.98 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.60

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.99 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.06 4.01 4.01 3.99 และ 3.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.20 80.20 80.20 79.80 และ 77.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 64 และตารางที่ 21

ภาพที่ 64 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 21 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ และราคากลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	3.99	79.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	3.98	79.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	3.99	79.80
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.06	81.20
1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.04	80.80
2) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.03	80.60
3) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพมีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.02	80.40
4) เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างโปร่งใสและรักษาความลับได้	4.13	82.60
5) เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล/บริการได้เป็นอย่างดี	4.08	81.60
6) เจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.09	81.80
7) เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.14	82.80
8) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	3.97	79.40
9) จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเหมาะสม	3.95	79.00
10) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.14	82.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	3.99	79.80
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.87	77.40
2) ขั้นตอนการบริการมีความสะดวก รวดเร็ว	3.84	76.80
3) มีกระบวนการทำงานที่ถูกต้องและแม่นยำ	4.02	80.40
4) มีระบบป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลผู้ใช้บริการ	4.05	81.00
5) ความถูกต้อง ครบถ้วนในการให้บริการ	4.06	81.20
6) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.97	79.40
7) จัดลำดับการให้บริการ ก่อน - หลัง ตามลำดับ	4.02	80.40
8) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อ ยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.07	81.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	3.87	77.40
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	3.81	76.20
2) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็วและให้บริการจบในสายเดียว	3.71	74.20
3) สามารถติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างได้หลากหลายช่องทาง เช่น Facebook Youtube e-learning e-book เป็นต้น	4.02	80.40
4) สามารถติดต่อสอบถามวิธีการปฏิบัติ การแจ้งปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างได้หลากหลายช่องทาง เช่น ระบบ e-GP ออนไลน์ e-mail Facebook เป็นต้น	3.94	78.80

ตารางที่ 21 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ และราคากลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.01	80.20
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	3.96	79.20
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.00	80.00
3) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.03	80.60
4) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.06	81.20
ด้านการให้บริการ	4.01	80.20
1) ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ช่วยให้การปฏิบัติงานสะดวก ลดขั้นตอน ประหยัด คุ่มค่า และเกิดความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น	3.97	79.40
2) ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ส่งเสริมให้มีการเปิดเผยข้อมูล ช่วยให้กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.08	81.60
3) ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) มีความเสถียร มั่นคง เข้าใช้งานได้สะดวก รวดเร็ว และป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล	3.83	76.60
4) การจัดหาพัสดุด้วยวิธีตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (e-market) และวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) เกิดความโปร่งใส และสามารถป้องกันปัญหาการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้างได้	4.03	80.60
5) หลักเกณฑ์การคำนวณราคากลางมีความถูกต้องตามหลักวิชาการและเป็นปัจจุบัน สามารถนำไปใช้ในการอ้างอิง รวมทั้งเป็นข้อมูลประกอบการจัดจ้างก่อสร้างได้อย่างมีประสิทธิภาพและประหยัด	4.03	80.60
6) มีหลักเกณฑ์การขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการงานก่อสร้างที่ชัดเจน เป็นมาตรฐาน	4.07	81.40
7) ให้คำแนะนำ ปกป้อง ด้านต่าง ๆ ตรงประเด็น	4.01	80.20
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.03	80.60

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

- 1) เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน คะแนนเฉลี่ย 4.14 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.80
- 2) เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างโปร่งใสและรักษาความลับได้ คะแนนเฉลี่ย 4.13 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.60
- 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน คะแนนเฉลี่ย 4.09 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.80

● ผลคะแนนการสำรวจล่าสุด 3 อันดับแรก

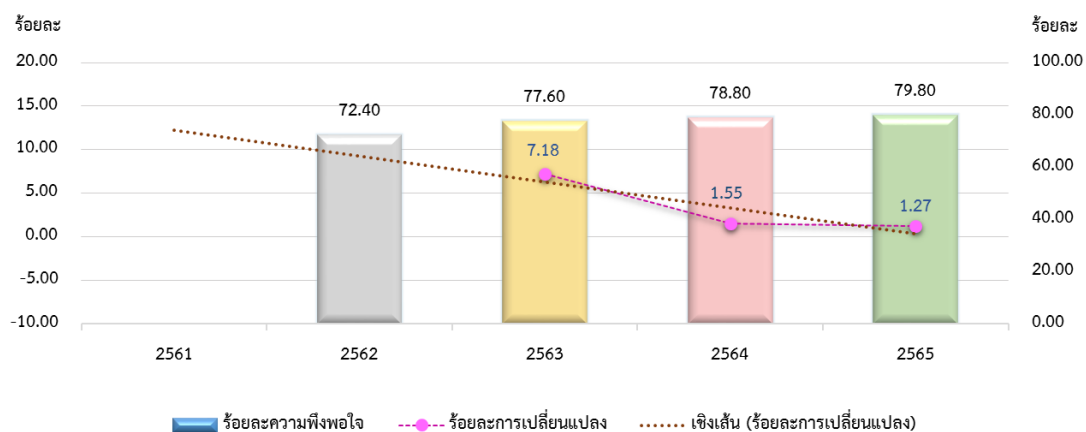
1) ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการรับโทรศัพท์และให้บริการจบในสายเดียว คะแนนเฉลี่ย 3.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 74.20

2) ความรวดเร็วของการรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับ คะแนนเฉลี่ย 3.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 76.20

3) ความเสถียร มั่นคง เข้าใช้งานได้สะดวก รวดเร็ว และป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลของระบบ จัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) คะแนนเฉลี่ย 3.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 76.60

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565) พบว่า กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง จัดตั้งขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จึงไม่มีข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยย้อนหลัง สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 7.18 1.55 และ 1.27 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 65

ภาพที่ 65 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565



*หมายเหตุ : จัดตั้งกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง เมื่อปีงบประมาณ พ.ศ.2562

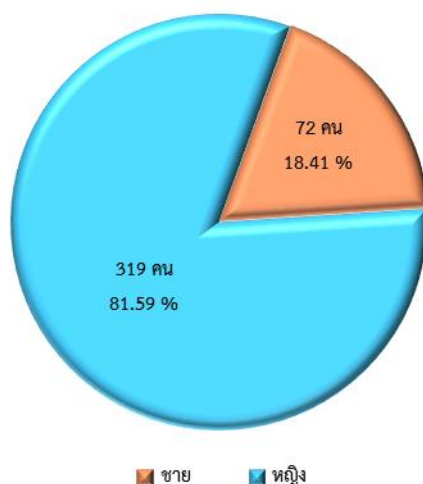
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง แสดงตามภาพที่ 66 - 69

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 391 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

3.1) เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 391 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.41 และเป็นเพศหญิง จำนวน 319 คน คิดเป็นร้อยละ 81.59 แสดงตามภาพที่ 66

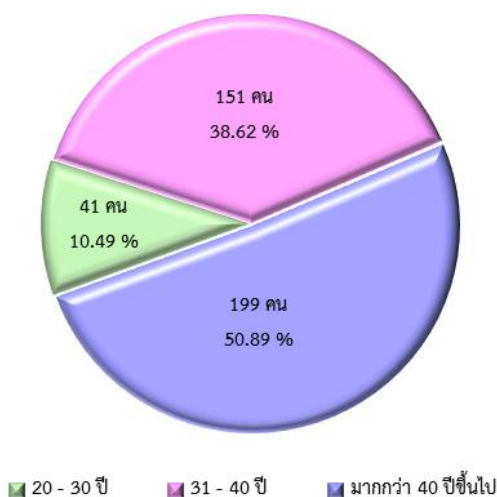
ภาพที่ 66 : เพศผู้รับบริการของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง



3.2) อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 391 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 50.89 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 38.62 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.49 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 67

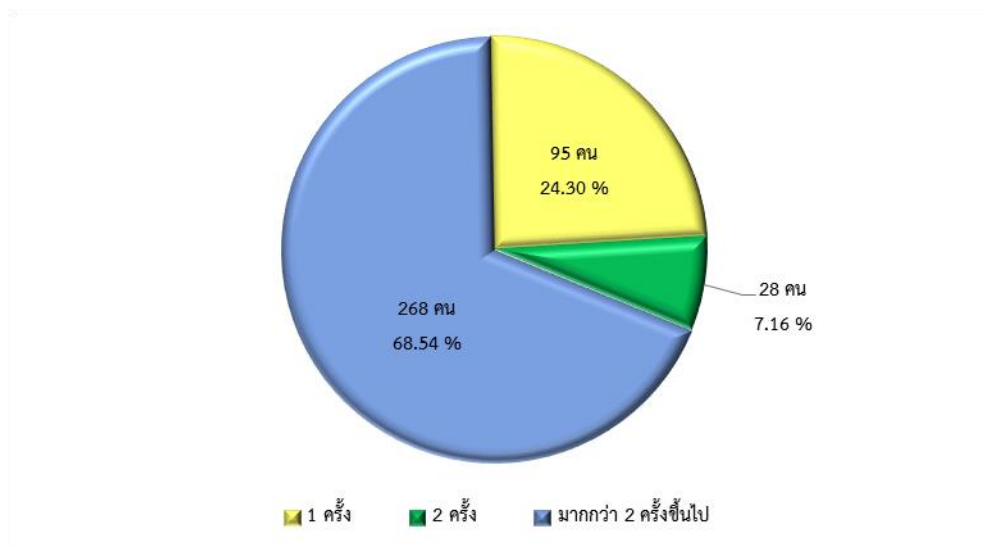
ภาพที่ 67 : อายุผู้รับบริการของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง



3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 391 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 68.54 รองลงมาคือ เป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.16 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 68

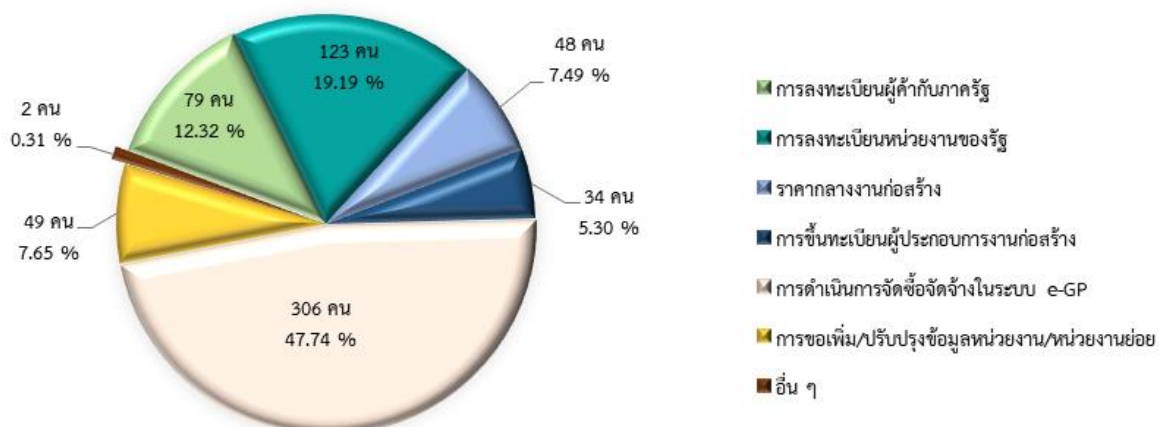
ภาพที่ 68 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง



3.4) ประเภทการขอรับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 391 คน พบว่า มีการขอรับบริการประเภทการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างในระบบ e-GP มากที่สุด จำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 47.74 รองลงมาคือ การลงทะเบียนหน่วยงานของรัฐ จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 19.19 การลงทะเบียนผู้ค้ากับภาครัฐ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 12.32 การขอเพิ่ม/ปรับปรุงข้อมูลหน่วยงาน/หน่วยงานย่อย จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 7.65 ราคากลางงานก่อสร้าง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 7.49 การขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการงานก่อสร้าง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 และอื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.31 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 69

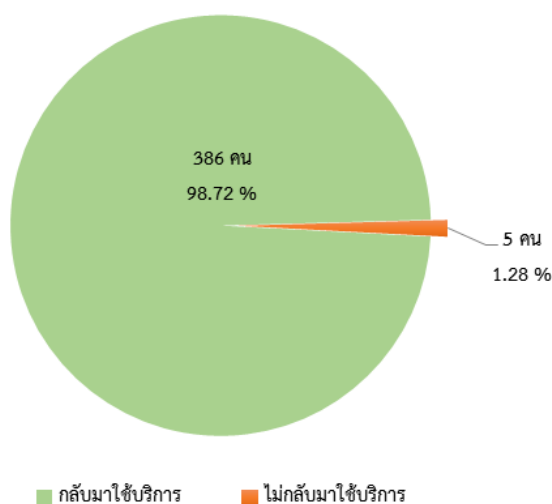
ภาพที่ 69 : ประเภทการขอรับบริการของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 391 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 386 คน คิดเป็นร้อยละ 98.72 และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.28 แสดงตามภาพที่ 70

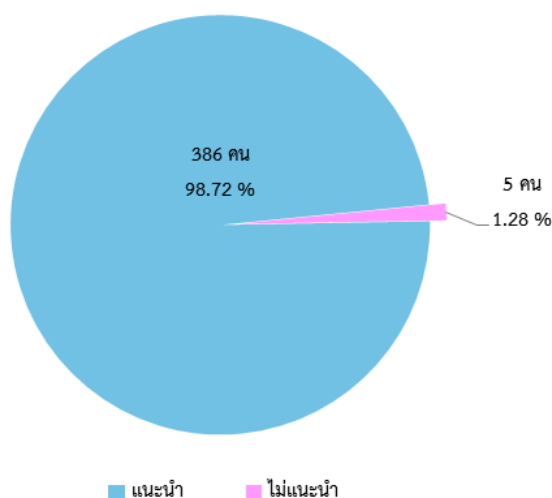
ภาพที่ 70 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง



5) การแนะนำให้มาใช้บริการของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 391 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 386 คน คิดเป็นร้อยละ 98.72 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.28 แสดงตามภาพที่ 71

ภาพที่ 71 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง

6.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 391 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 137 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

6.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 19 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 13.87)

- 1) เจ้าหน้าที่เฉพาะบางรายควรปรับปรุงน้ำเสียงและใช้คำพูดที่สุภาพ
- 2) เจ้าหน้าที่ควรตอบข้อซักถามให้ตรงประเด็น
- 3) ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) เพื่อช่วยเหลือหน่วยงานที่เกิดปัญหา
- 4) เจ้าหน้าที่ควรอธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ง่าย

6.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน (จำนวน 41 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 29.93)

1) ควรพัฒนาระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) เพื่อลดเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจุบันระบบ e-GP ยังไม่สามารถรองรับการทำงานได้อย่างครบถ้วน ครอบคลุมทุกกรณี มีการจำกัดเวลาในการทำงาน ซึ่งในทางปฏิบัติต้องใช้เวลาในการทำงานค่อนข้างนาน ตัวอย่างเช่น การแก้ไขข้อมูลต่าง ๆ ในแบบฟอร์มมีความยุ่งยาก หากบันทึกข้อมูลแล้วเกิดข้อผิดพลาด ต้องย้อนกลับมาที่ขั้นตอนแรก โดยระบบไม่มีการจัดเก็บข้อมูลเดิมไว้ให้ ต้องแก้ไขพิมพ์ใหม่ซ้ำ ๆ อีกทั้งต้องคอยแก้ไขฟอนต์และขนาดตัวอักษรทุกครั้ง โดยไม่มีการตรวจสอบความถูกต้องของคำสะกดเหมือนโปรแกรม Microsoft Word ทำให้ต้องเสียเวลาในการทำงานนานมาก

2) ควรพัฒนาระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ให้มีความเสถียรเพื่อรองรับการใช้งานทั่วประเทศได้อย่างสม่ำเสมอตลอดทั้งปีงบประมาณ และครอบคลุมการดำเนินงานตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน ทันเวลาใช้งาน และสะดวกยิ่งขึ้น เช่น ควรปรับขนาดของไฟล์แนบเพิ่มขึ้น เพิ่ม Template ประกาศเชิญชวนวิธีคัดเลือก ซึ่งปัจจุบันมีเพียง e-Bidding และควรเพิ่มความรวดเร็วกรณีดาวน์โหลดรายงานจากระบบฯ ซึ่งปัจจุบันค่อนข้างช้า และบางครั้งได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน

3) การตอบข้อร้องเรียนและแจ้งผลการพิจารณาอุทธรณ์ค่อนข้างล่าช้า และในขั้นตอนการโอนเงินค่าเอกสารประกวดราคาเข้าบัญชีของหน่วยงาน ควรจัดให้มีหมายเลขอ้างอิงรายการโอนที่สื่อถึงรหัสโครงการเพื่อหน่วยงานจะได้ใช้ในการรับรู้รายได้

6.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 59 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 43.06)

1) ควรปรับปรุงการติดต่อทางโทรศัพท์ เช่น เพิ่มคู่สาย เนื่องจากติดต่อยาก คู่สายไม่ว่างหากมีข้อขัดข้องหรือต้องการความช่วยเหลือการทำงานในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) จึงไม่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที

2) กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่ ควรให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่าง ๆ จากผู้รับบริการที่โทรเข้ามา เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องประสานกลับไปโดยเร็ว

3) ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการตอบปัญหาด้านการจัดซื้อจัดจ้างโดยเฉพาะทุกช่องทางที่เปิดให้บริการ

4) ควรประชาสัมพันธ์หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อภายในของกรมบัญชีกลาง เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว

6.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 5 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 3.65)

1) ควรจัดให้มีห้องให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการเป็นสัดส่วน

2) สถานที่ค่อนข้างคับแคบ ไม่เหมาะสมกับจำนวนผู้มารับบริการ

6.1.5) ด้านการให้บริการ (จำนวน 13 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 9.49)

1) ควรจัดทำวิดีโอให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) โดยเผยแพร่ผ่านสื่อออนไลน์ เช่น YouTube เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใหม่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองและเกิดประโยชน์ในการทำงาน

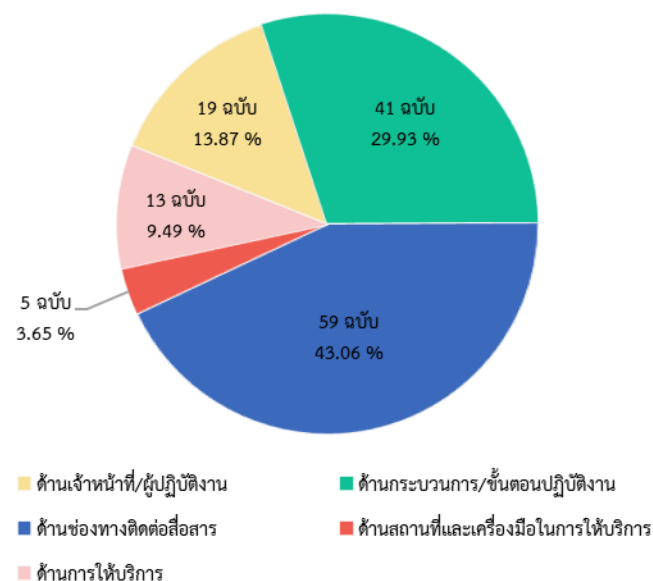
2) ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถศึกษาและแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง

3) ควรจัดทำสรุปประเด็นคำถาม - คำตอบที่พบบ่อยจากการปฏิบัติงานในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) เผยแพร่ทางเว็บไซต์ โดยจัดหมวดหมู่ให้สามารถค้นหาได้ง่าย และปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดปัญหาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีไม่เพียงพอต่อผู้ขอใช้บริการ

4) การให้คำแนะนำปรึกษาควรมีความชัดเจน

แสดงตามภาพที่ 72

ภาพที่ 72 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



6.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 107 ฉบับ เพิ่มขึ้นเป็น 137 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนเพิ่มขึ้น ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ มีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 22

ตารางที่ 22 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ)	
	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	17	19
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	5	41
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	60	59
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4	5
ด้านการให้บริการ	21	13
รวมทั้งหมด	107	137

2.9 กองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ

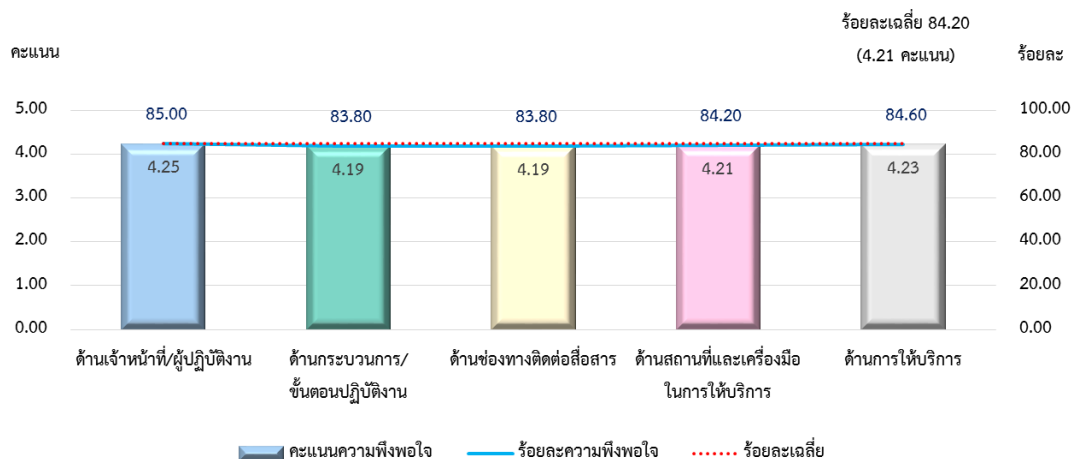
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.24 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 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 4.21 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.25 4.23 4.21 4.19 และ 4.19 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.00 84.60 84.20 83.80 และ 83.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 73 และตารางที่ 23

ภาพที่ 73 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของกองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 23 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองความร่วมมือและความโปร่งใส
ในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.24	84.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.26	85.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.21	84.20
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.25	85.00
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.26	85.20
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.21	84.20
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.26	85.20
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.27	85.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.19	83.80
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.16	83.20
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.20	84.00
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.20	84.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.19	83.80
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.17	83.40
2) การรับ - ส่งหนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว	4.14	82.80
3) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.26	85.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.21	84.20
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.19	83.80
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.21	84.20
3) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.20	84.00
4) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.22	84.40
ด้านการให้บริการ	4.23	84.60
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.23	84.60
2) มีการจัดประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.22	84.40
3) มีกลไกรองรับพันธกรณีระหว่างประเทศ เรื่อง การจัดซื้อจัดจ้างโดยรัฐทันต่อสถานการณ์	4.23	84.60
4) แนวทางความร่วมมือการป้องกันการทุจริตในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐครอบคลุม ชัดเจน เช่น ข้อตกลง คุณธรรม (IP), โครงการความโปร่งใสในการก่อสร้างภาครัฐ (CoST), มาตรฐานขั้นต่ำที่ผู้ประกอบการต้องจัดให้มี	4.22	84.40
5) รายงานผลการดำเนินงานโครงการป้องกันการทุจริตในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐชัดเจน และน่าเชื่อถือ	4.25	85.00

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

● ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

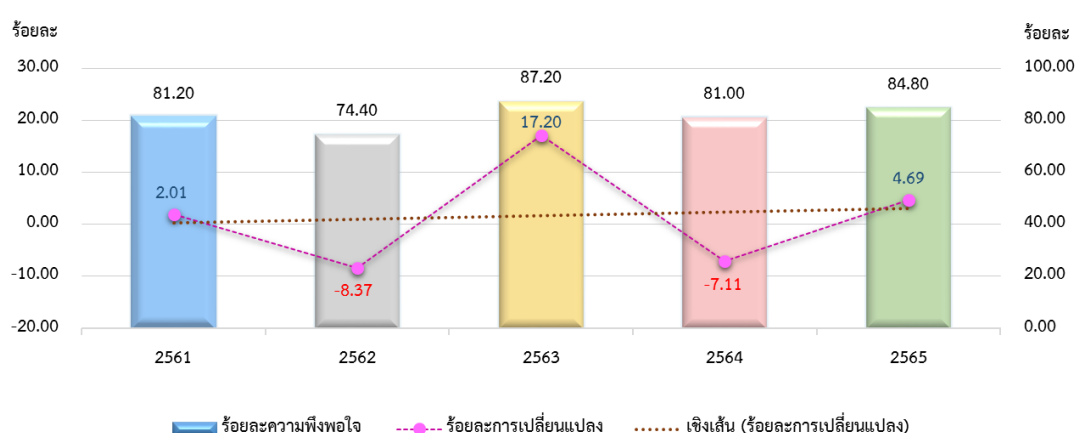
- 1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40
- 2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ และมีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย คะแนนเฉลี่ย 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20
- 3) รายงานผลการดำเนินงานโครงการป้องกันการทุจริตในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐชัดเจน และน่าเชื่อถือ คะแนนเฉลี่ย 4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.00

● ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

- 1) ความรวดเร็วของการรับ - ส่งหนังสือราชการ/หนังสือเวียน คะแนนเฉลี่ย 4.14 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.80
- 2) ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.16 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.20
- 3) ความรวดเร็วของการรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับ คะแนนเฉลี่ย 4.17 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.40

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 2.01 17.20 และ 4.69 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 8.37 และ 7.11 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 74

ภาพที่ 74 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565



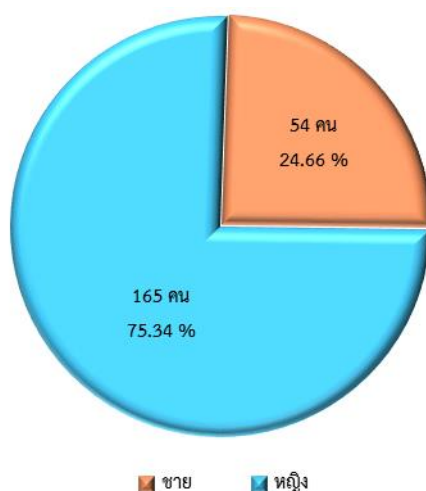
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของกองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ
แสดงตามภาพที่ 75 - 77

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 219 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

3.1) เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 219 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 24.66 และเป็นเพศหญิง จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 75.34 แสดงตามภาพที่ 75

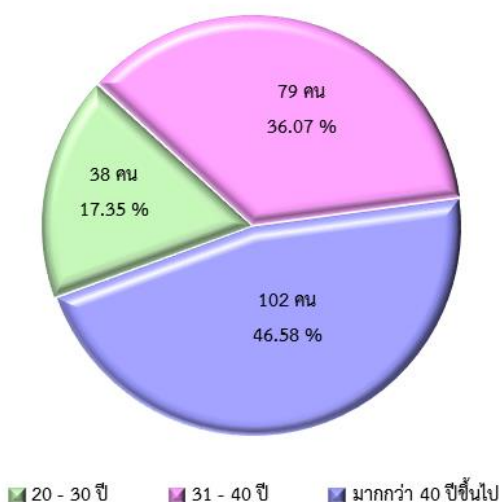
ภาพที่ 75 : เพศผู้รับบริการของกองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ



3.2) อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 219 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 46.58 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 36.07 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 17.35 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 76

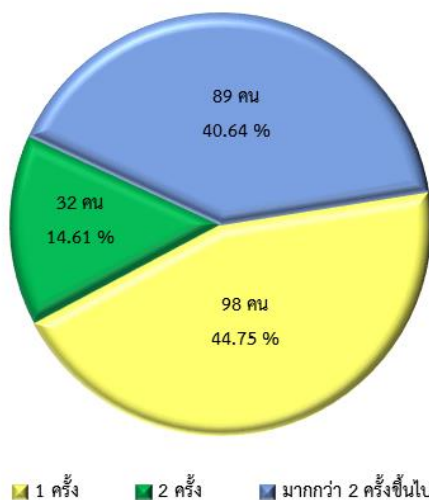
ภาพที่ 76 : อายุผู้รับบริการของกองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ



3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 219 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 44.75 รองลงมาคือ เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 40.64 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 14.61 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 77

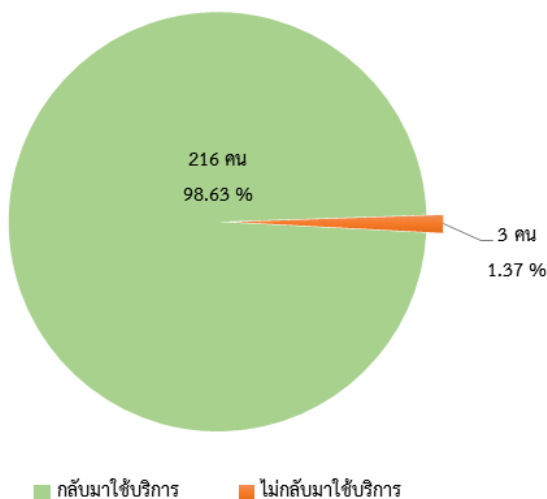
ภาพที่ 77 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของกองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของกองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 219 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 98.63 และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.37 แสดงตามภาพที่ 78

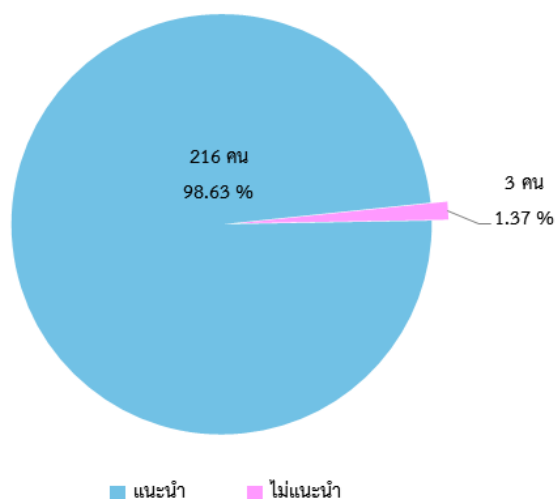
ภาพที่ 78 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของกองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ



5) การแนะนำให้มาใช้บริการของกองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 219 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 98.63 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.37 แสดงตามภาพที่ 79

ภาพที่ 79 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของกองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ

6.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 219 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 17 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

6.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 6 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 35.29)

ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการคำปรึกษาให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ

6.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน (จำนวน 5 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 29.42)

กระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินงานยุ่งยากซับซ้อน ควรลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น

6.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 6 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 35.29)

1) ควรเพิ่มช่องทางติดต่อสื่อสารทางออนไลน์ที่สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

2) ควรเพิ่มคู่มือโทรศัพท์ให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ

6.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

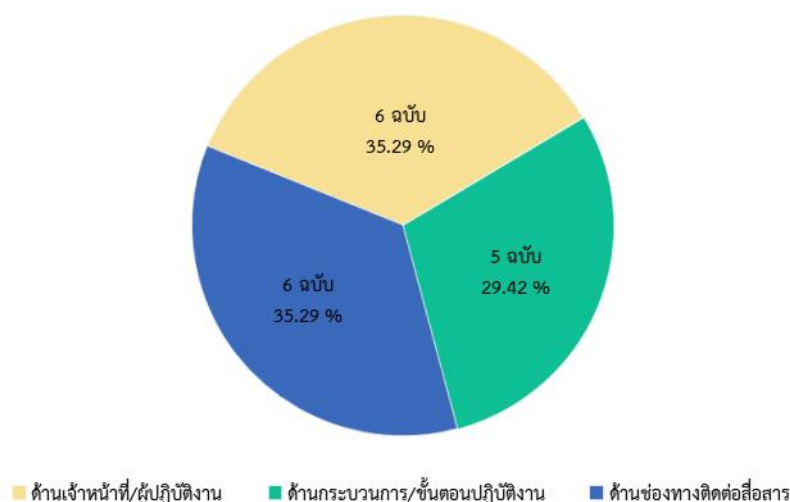
ไม่มีข้อเสนอแนะ

6.1.5) ด้านการให้บริการ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 80

ภาพที่ 80 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



6.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 35 ฉบับ ลดลงเป็น 17 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน มีจำนวนเพิ่มขึ้น ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 24

ตารางที่ 24 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ)	
	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	3	6
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	9	5
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	14	6
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	6	0
ด้านการให้บริการ	3	0
รวมทั้งหมด	35	17

2.10 กองระบบการคลังภาครัฐ

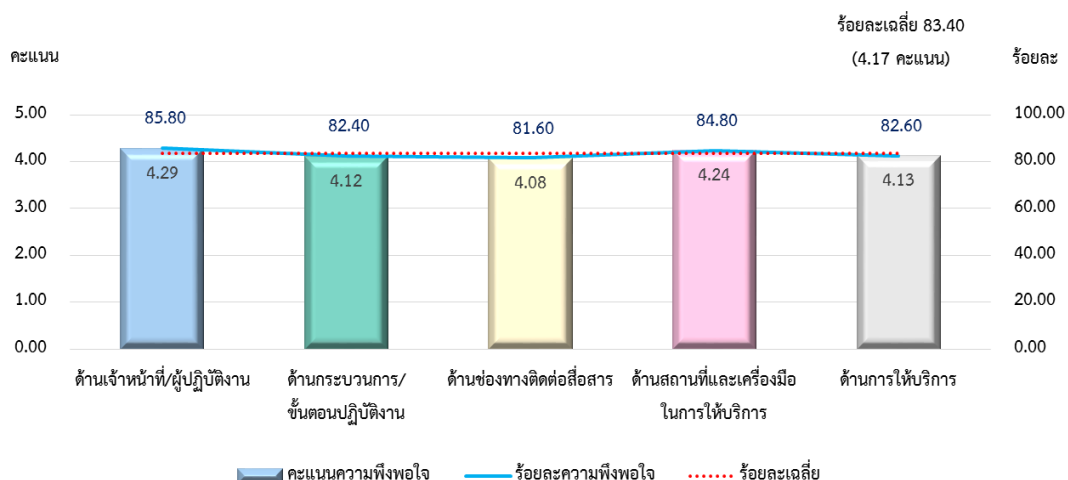
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองระบบการคลังภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.18 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.18 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.60

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.17 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.29 4.24 4.13 4.12 และ 4.08 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.80 84.80 82.60 82.40 และ 81.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 81 และตารางที่ 25

ภาพที่ 81 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของกองระบบการคลังภาครัฐ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 25 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองระบบการคลังภาครัฐ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.18	83.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.18	83.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.17	83.40
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.29	85.80
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.28	85.60
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วในการให้บริการและตรงความต้องการ	4.24	84.80
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.31	86.20
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.33	86.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.12	82.40
ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai)		
1) ขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบ New GFMS Thai มีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ซับซ้อน	4.09	81.80
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.12	82.40
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.14	82.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.08	81.60
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ เบอร์โทร 0 2032 2638 (New GFMS Thai Contact Center) ติดต่อได้ง่าย	4.00	80.00
2) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย เช่น e-mail Facebook Line Chatbot เป็นต้น	4.17	83.40
3) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์	4.06	81.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.24	84.80
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.19	83.80
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.24	84.80
3) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.25	85.00
4) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.28	85.60
ด้านการให้บริการ	4.13	82.60
1) ระบบ New GFMS Thai มีความน่าเชื่อถือ ปลอดภัย และมีเสถียรภาพ	4.12	82.40
2) ข้อมูล/รายงานจากระบบสามารถนำไปติดตามและบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.15	83.00
3) หลักเกณฑ์/แนวทาง/คู่มือปฏิบัติงานด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) ชัดเจน เหมาะสม และเป็นปัจจุบัน	4.13	82.60

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองระบบการคลังภาครัฐ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

● ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

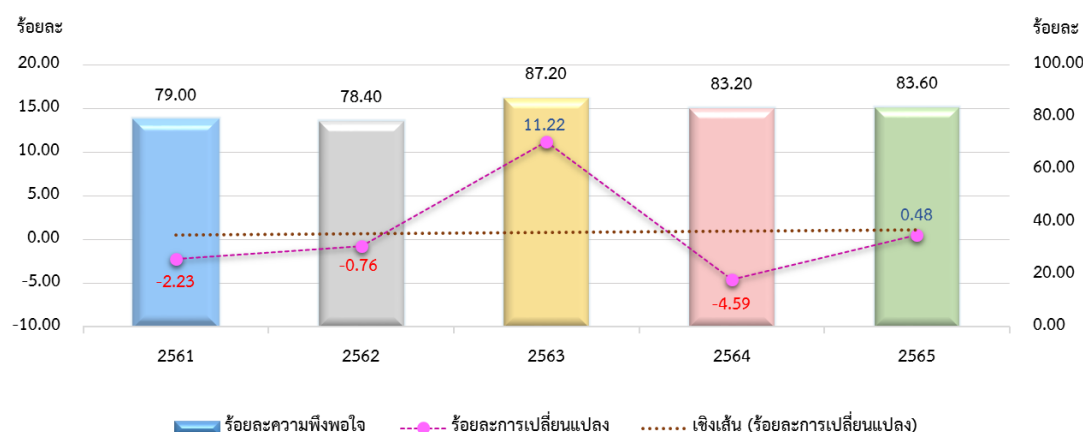
- 1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60
- 2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.20
- 3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน มีอุปกรณ์วัสดุเครื่องมือและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ อย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60

● ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

- 1) ความยากง่ายของการติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ เบอร์โทร 0 2032 2638 (New GFMS Thai Contact Center) คะแนนเฉลี่ย 4.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.00
- 2) ความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ของหนังสือราชการ/หนังสือเวียน คะแนนเฉลี่ย 4.06 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.20
- 3) ความสะดวกรวดเร็วและความซับซ้อนของขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบ New GFMS Thai คะแนนเฉลี่ย 4.09 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.80

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองระบบการคลังภาครัฐ ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 2.23 0.76 และ 4.59 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 11.22 และ 0.48 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองระบบการคลังภาครัฐ มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 82

ภาพที่ 82 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองระบบการคลังภาครัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565



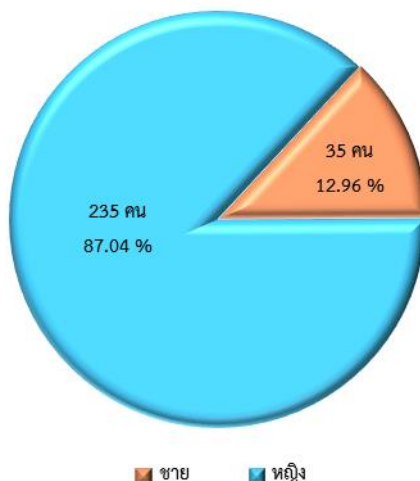
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของกองระบบการคลังภาครัฐ แสดงตามภาพที่ 83 - 85

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 270 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

3.1) เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 270 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 12.96 และเป็นเพศหญิง จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 87.04 แสดงตามภาพที่ 83

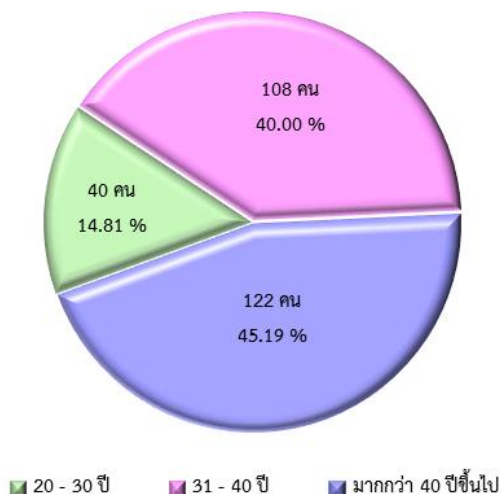
ภาพที่ 83 : เพศผู้รับบริการของกองระบบการคลังภาครัฐ



3.2) อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 270 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 45.19 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 14.81 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 84

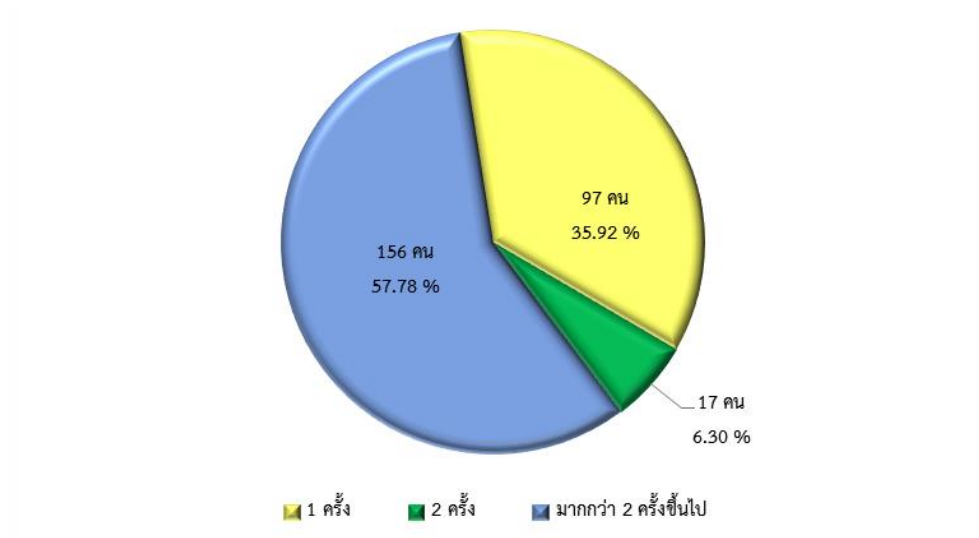
ภาพที่ 84 : อายุผู้รับบริการของกองระบบการคลังภาครัฐ



3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 270 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 57.78 รองลงมาคือ เป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 35.92 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 ตามลำดับ แสดงตาม ภาพที่ 85

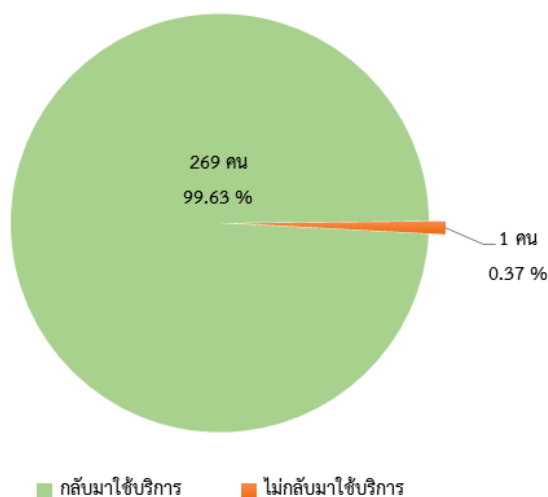
ภาพที่ 85 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของกองระบบการคลังภาครัฐ



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของกองระบบการคลังภาครัฐ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 270 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 99.63 และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.37 แสดงตามภาพที่ 86

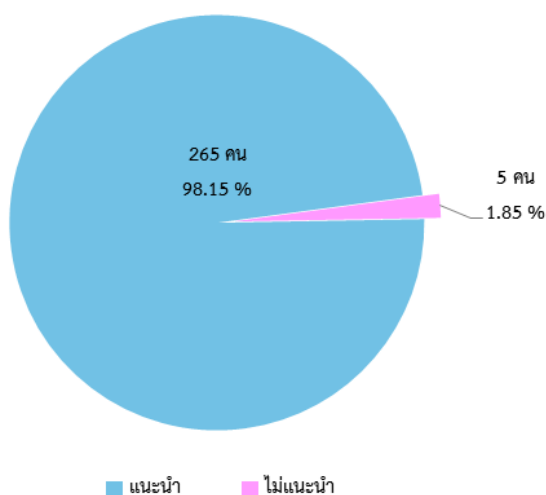
ภาพที่ 86 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของกองระบบการคลังภาครัฐ



5) การแนะนำให้มาใช้บริการของกองระบบการคลังภาครัฐ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 270 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 98.15 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.85 แสดงตามภาพที่ 87

ภาพที่ 87 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของกองระบบการคลังภาครัฐ



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองระบบการคลังภาครัฐ

6.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองระบบการคลังภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 270 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 44 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

6.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 4 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 9.09)

- 1) เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ มีน้ำใจ และมีจิตเมตตาต่อผู้รับบริการ
- 2) เจ้าหน้าที่ควรศึกษาหาความรู้ให้ครอบคลุมในระบบงาน
- 3) เจ้าหน้าที่ควรใช้คำพูดที่สุภาพ
- 4) เจ้าหน้าที่ควรตอบปัญหาแก่ผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว
- 5) ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

6.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน (จำนวน 19 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 43.19)

1) ปัจจุบันระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) ไม่สามารถเรียกรายงานบางรายการได้ เช่น รหัสงบประมาณ ไม่มีรายงานให้เรียก การค้นหาในการสร้างรหัสก็ค่อนข้างยาก ทำให้การทำงานของส่วนราชการล่าช้า และการออกงวดของสำนักงานงบประมาณ ต้องรอให้กรมบัญชีกลางอนุมัติทุกครั้ง การออกงวดต้องใช้เวลาหลายวัน ทำให้ผู้รับจ้างได้รับความเดือดร้อน และการเบิกจ่ายของส่วนราชการไม่เป็นไปตามแผน อาจเป็นเหตุให้ผู้รับจ้างมีข้อร้องเรียนแก่ส่วนราชการได้

2) ควรพัฒนาระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) ให้สามารถดาวน์โหลดรายงานเป็นไฟล์ Excel ได้ และการบันทึกรายการขอให้สามารถแนบ file ได้ เพื่อให้การทำงานมีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

3) ควรเปิดสิทธิในการเข้าใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) ให้สามารถใช้งานได้มากกว่า 1 เครื่อง เนื่องจากไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน โดยเฉพาะงานที่มีการก่อสร้างจำนวนมาก มักมีการเร่งรัดให้วางใบสั่งซื้อสั่งจ้าง (PO) จึงทำให้การทำงานเกิดความล่าช้า

4) ขั้นตอนมีความยุ่งยาก ควรปรับปรุงขั้นตอนให้รวดเร็ว เพื่อประหยัดเวลาในการดำเนินงาน

6.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 11 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 25.00)

1) ควรเพิ่มช่องทางติดต่อสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์

2) ควรมีคู่มือมากพอที่จะให้บริการ โดยผู้รับบริการไม่ต้องเสียเวลารอสาหรณ และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญ เพื่อตอบคำถามให้ความกระจ่างแก่ผู้ที่โทรเข้ามาได้ เพราะบางกรณีส่วนราชการมีความจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องติดต่อประสานงานได้ในทันที

3) ควรแจ้งข่าวสารใหม่ ๆ ผ่านทางสื่อออนไลน์ เช่น Application Line

6.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 5 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 11.36)

ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้และเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับผู้มาติดต่อ

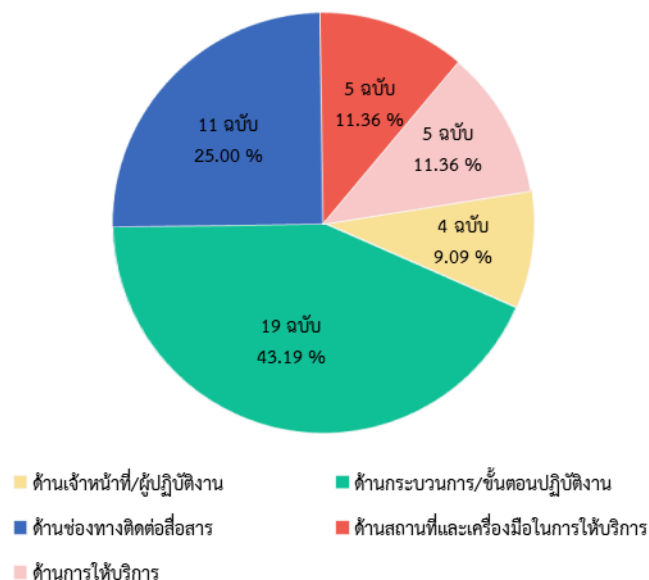
6.1.5) ด้านการให้บริการ (จำนวน 5 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 11.36)

1) ควรจัดทำคู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) ให้ครบถ้วนทุกกระบวนการ รวมถึงแนวทางแก้ไขปัญหาที่พบบ่อยในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้รับบริการได้ศึกษาหาความรู้ในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง

2) การจัดโครงการฝึกอบรม ควรส่งเอกสารประกอบการบรรยายล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วัน ก่อนการอบรม

3) ควรเร่งดำเนินการปรับปรุงระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) ให้สามารถใช้งานได้สะดวกรวดเร็ว ครอบคลุมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แสดงตามภาพที่ 88

ภาพที่ 88 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองระบบการคลังภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



6.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองระบบการคลังภาครัฐย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 19 ฉบับ เพิ่มขึ้นเป็น 44 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนเพิ่มขึ้น จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 26

ตารางที่ 26 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองระบบการคลังภาครัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ)	
	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	2	4
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	3	19
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	12	11
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	1	5
ด้านการให้บริการ	1	5
รวมทั้งรวม	19	44

2.11 กองบัญชาการรัฐ

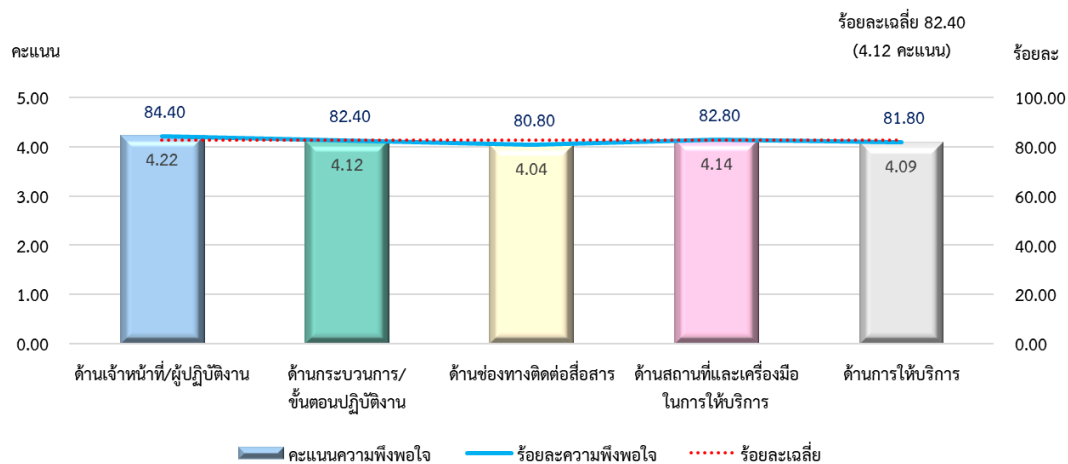
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองบัญชาการรัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.14 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.15 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.00

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.12 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.22 4.14 4.12 4.09 และ 4.04 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.40 82.80 82.40 81.80 และ 80.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 89 และตารางที่ 27

ภาพที่ 89 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของกองบัญชาการรัฐ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 27 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองบัญชาการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.14	82.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.15	83.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.12	82.40
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.22	84.40
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.17	83.40
2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.26	85.20
3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.23	84.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.12	82.40
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.07	81.40
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.10	82.00
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.18	83.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.04	80.80
1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็ว และให้บริการจบในสายเดียว หรือแจ้งเหตุผลที่เหมาะสมกรณีโอนสาย	3.99	79.80
2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.04	80.80
3) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.10	82.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.14	82.80
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.11	82.20
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.15	83.00
3) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.14	82.80
4) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.14	82.80
ด้านการให้บริการ	4.09	81.80
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.15	83.00
2) มีการให้ความรู้และเผยแพร่ข้อมูลอย่างทั่วถึงและเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.13	82.60
3) ระบบรายงานการเงินรวมภาครัฐ (CFS) มีวิธีการนำเข้รายงานการเงินหลายวิธี และมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา และแนะนำการปฏิบัติงานในระบบ	4.10	82.00
4) ระบบบัญชี/แนวปฏิบัติทางบัญชีของหน่วยงานของรัฐมีความชัดเจน และสอดคล้องกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ และนโยบายการบัญชีภาครัฐ สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการสร้างความโปร่งใสของข้อมูลการเงินและบัญชีของหน่วยงาน	4.13	82.60
5) ระบบประเมินผลคุณภาพการบัญชีภาครัฐ (GAQA) ใช้งานได้ง่าย และช่วยให้หน่วยงานสามารถตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีภาครัฐตามที่กรมบัญชีกลางกำหนดได้โดยสะดวกและรวดเร็ว	4.11	82.20

ตารางที่ 27 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองบัญชาการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
6) โปรแกรมการคำนวณต้นทุนผลผลิต (CGD Costing) ใช้งานได้ง่าย และช่วยให้หน่วยงานจัดทำต้นทุนผลผลิตได้ตามแนวทางการคำนวณต้นทุนผลผลิตที่กรมบัญชีกลางกำหนด	4.00	80.00
7) ระบบข้อมูลผู้ทำบัญชีของหน่วยงานของรัฐ (PAIS) ใช้งานสะดวก ไม่ยุ่งยากและมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำการปฏิบัติงานในระบบ	4.01	80.20
8) การปฏิบัติงานด้านการปรับปรุงบัญชีเงินฝากคลัง เงินทดรองราชการ และการโอนสินทรัพย์ระหว่างกรมมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำการปฏิบัติงานเรื่องดังกล่าวให้เกิดความถูกต้อง	4.09	81.80

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองบัญชาการ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

● ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

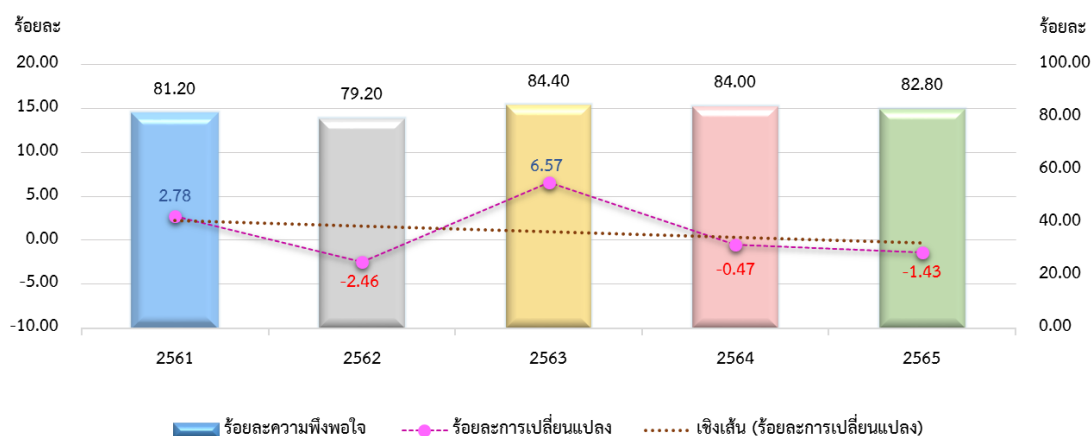
- 1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20
- 2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.23 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.60
- 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส คะแนนเฉลี่ย 4.18 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.60

● ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

- 1) ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการรับโทรศัพท์ และให้บริการจบในสายเดียว คะแนนเฉลี่ย 3.99 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.80
- 2) ความยากง่ายของการใช้งานโปรแกรมการคำนวณต้นทุนผลผลิต (CGD Costing) และช่วยให้หน่วยงานจัดทำต้นทุนผลผลิตได้ตามแนวทางการคำนวณต้นทุนผลผลิตที่กรมบัญชีกลางกำหนด คะแนนเฉลี่ย 4.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.00
- 3) ความสะดวกของการใช้งานระบบข้อมูลผู้ทำบัญชีของหน่วยงานของรัฐ (PAIS) และการให้คำปรึกษาแนะนำการปฏิบัติงานในระบบของเจ้าหน้าที่ คะแนนเฉลี่ย 4.01 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.20

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองบัญชาการรัฐ ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 2.78 และ 6.57 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 2.46 0.47 และ 1.43 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองบัญชาการรัฐ มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 90

ภาพที่ 90 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองบัญชาการรัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565



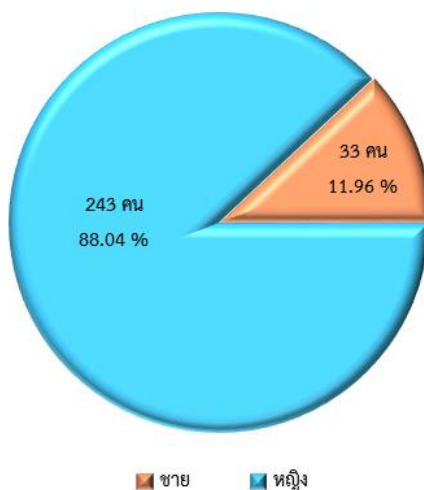
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของกองบัญชาการรัฐ แสดงตามภาพที่ 91 - 93

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 276 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

3.1) เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 276 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.96 และเป็นเพศหญิง จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 88.04 แสดงตามภาพที่ 91

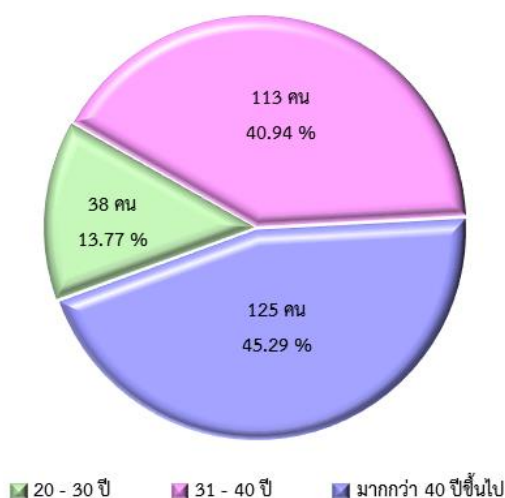
ภาพที่ 91 : เพศผู้รับบริการของกองบัญชาการรัฐ



3.2) อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 276 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 45.29 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 40.94 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 13.77 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 92

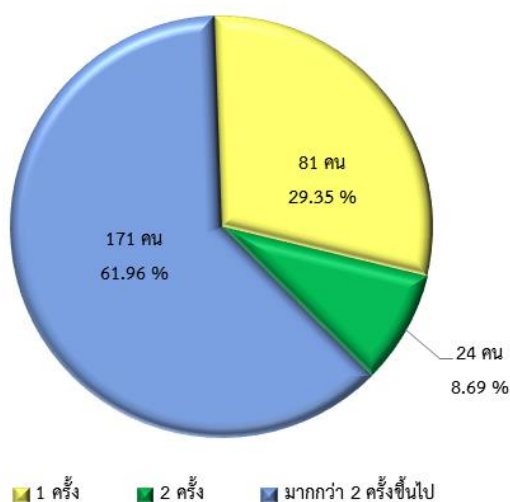
ภาพที่ 92 : อายุผู้รับบริการของกองบัญชาการรัฐ



3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 276 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 61.96 รองลงมาคือ เป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 29.35 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.69 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 93

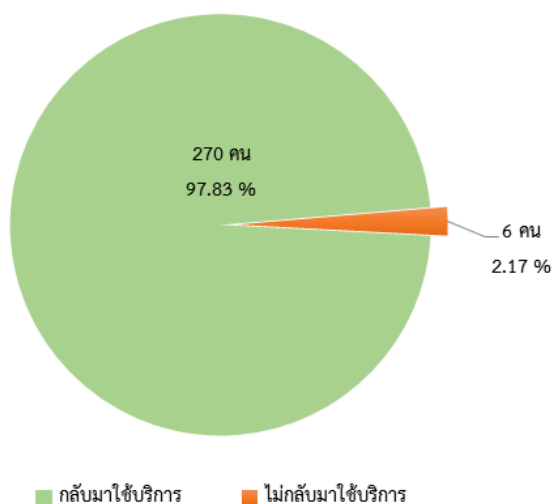
ภาพที่ 93 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของกองบัญชาการรัฐ



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของกองบัญชาการรัฐ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 276 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 97.83 และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.17 แสดงตามภาพที่ 94

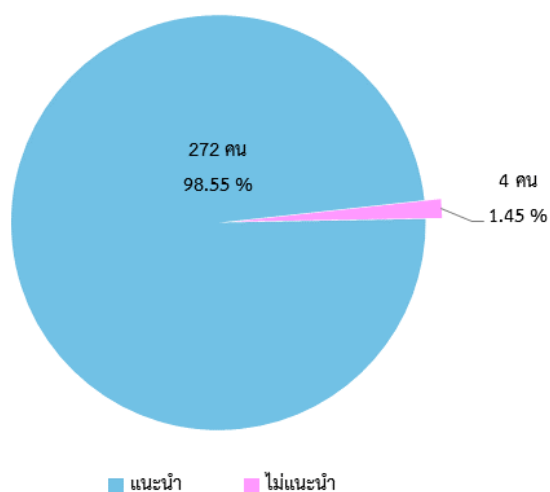
ภาพที่ 94 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของกองบัญชาการรัฐ



5) การแนะนำให้มาใช้บริการของกองบัญชาการรัฐ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 276 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 98.55 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.45 แสดงตามภาพที่ 95

ภาพที่ 95 : จำนวนของการแนะนำให้มาใช้บริการของกองบัญชาการรัฐ



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองบัญชาการรัฐ

6.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองบัญชาการรัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 276 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 61 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

6.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 12 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 19.67)

- 1) ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ
- 2) เจ้าหน้าที่ควรใช้คำพูดที่สุภาพ นุ่มนวล และใช้น้ำเสียงที่น่าฟัง
- 3) ควรพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ
- 4) เจ้าหน้าที่ควรตอบคำถามและอธิบายให้ชัดเจน

6.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน (จำนวน 20 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 32.79)

- 1) กรณีดำเนินการแก้ไขปัญหากับส่วนราชการแล้ว ควรแจ้งผลการดำเนินการให้หน่วยงานต้นเรื่องทราบด้วย เนื่องจากการติดตามงานกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบได้ค่อนข้างลำบาก
- 2) ควรกำหนดระยะเวลาในการให้บริการคำแนะนำ/คำปรึกษาแก่ส่วนราชการ อย่างเหมาะสม ไม่ควรล่าช้าจนเกินไป
- 3) การใช้งานระบบรายงานการเงินรวมภาครัฐ (CFS) บางขั้นตอนยังไม่ครอบคลุม กรณีดาวน์โหลดรายงานในรูปแบบไฟล์ Excel
- 4) ระบบประเมินผลคุณภาพการบัญชาการรัฐ (GAQA) ควรเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับระบบ New GFMS Thai เนื่องจากปัจจุบันระบบประเมินผลคุณภาพการบัญชาการรัฐ (GAQA) ไม่ได้ปรับระเบียบให้สอดคล้องกับระบบ New GFMS Thai ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความล่าช้าในการทำงาน

6.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 26 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 42.62)

- 1) การติดต่อทางโทรศัพท์ค่อนข้างยาก เนื่องจากสายไม่ว่าง และมีการโอนสายหลายครั้ง
- 2) มีช่องทางติดต่อน้อย และการติดต่อแต่ละครั้งใช้เวลานาน ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย

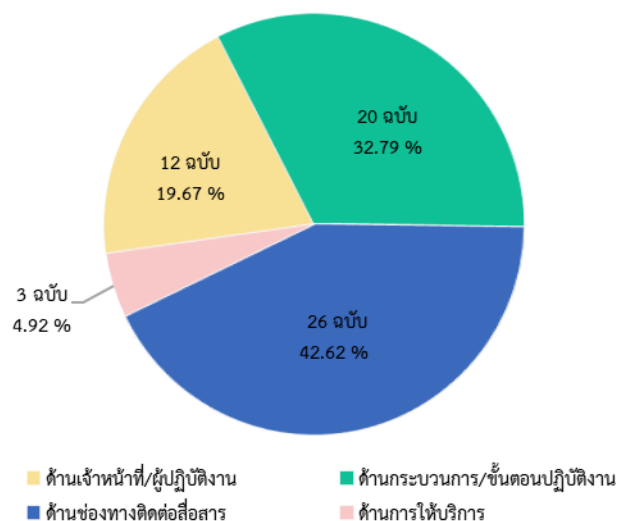
6.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

6.1.5) ด้านการให้บริการ (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 4.92)

- 1) ควรจัดฝึกอบรมการใช้งานระบบประเมินผลคุณภาพการบัญชาการรัฐ (GAQA) ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ
 - 2) การให้บริการคำแนะนำ ควรมีความชัดเจน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ปฏิบัติงาน
- แสดงตามภาพที่ 96

ภาพที่ 96 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองบัญชาการตำรวจนครบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



6.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองบัญชาการตำรวจนครบาล ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 35 ฉบับ เพิ่มขึ้นเป็น 61 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร มีจำนวนเพิ่มขึ้น ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 28

ตารางที่ 28 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองบัญชาการตำรวจนครบาล ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ)	
	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	6	12
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	5	20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	16	26
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	3	0
ด้านการให้บริการ	5	3
รวมทั้งหมด	35	61

2.12 กองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล

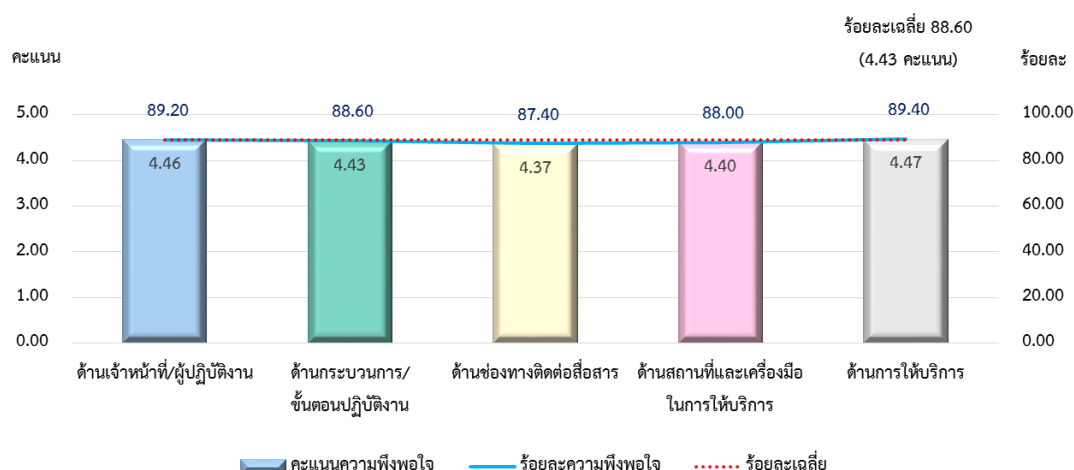
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.47 4.46 4.43 4.40 และ 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40 89.20 88.60 88.00 และ 87.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 97 และตารางที่ 29

ภาพที่ 97 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของกองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 29 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.45	89.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.46	89.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.43	88.60
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.46	89.20
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.45	89.00
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.44	88.80
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.47	89.40
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.48	89.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.43	88.60
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.43	88.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.43	88.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.37	87.40
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.37	87.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.40	88.00
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.37	87.40
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.42	88.40
ด้านการให้บริการ	4.47	89.40
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.47	89.40
2) กฎ/ระเบียบ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริหาร ช่วยให้การดำเนินงานตามภารกิจเป็นไปอย่างคล่องตัว และโปร่งใส	4.47	89.40
3) กฎ/ระเบียบ ด้านเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ ช่วยให้การดำเนินงานตามภารกิจเป็นไปอย่างคล่องตัวและโปร่งใส	4.46	89.20

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองค่าตอบแทน และประโยชน์เกื้อกูล โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

● ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

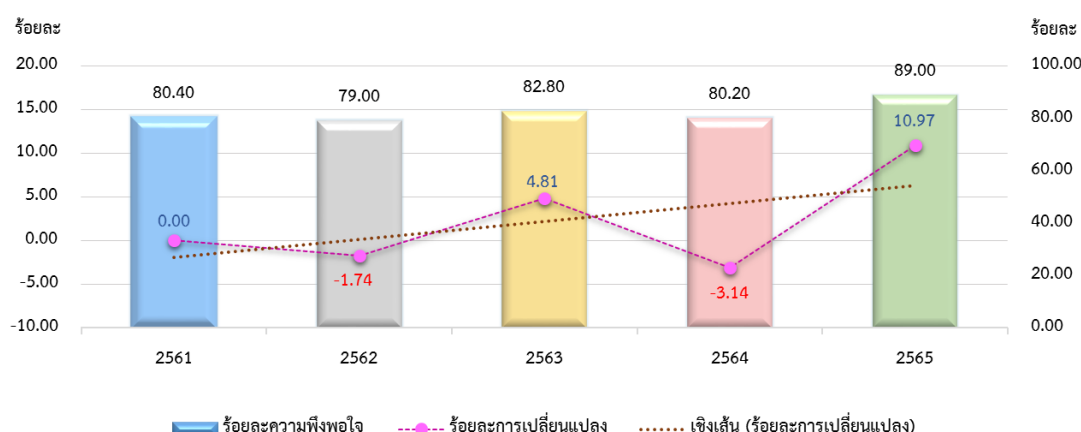
- 1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.60
- 2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ การตอบข้อหาหรือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน กฎ/ระเบียบ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริหาร ช่วยให้ การดำเนินงานตามภารกิจเป็นไปอย่างคล่องตัว และโปร่งใส คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40
- 3) กฎ/ระเบียบ ด้านเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ ช่วยให้การดำเนินงานตามภารกิจเป็นไป อย่างคล่องตัวและโปร่งใส คะแนนเฉลี่ย 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20

● ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

- 1) ความรวดเร็วของการรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40
- 2) ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40
- 3) ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ และความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยไม่เปลี่ยนแปลง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 1.74 และ 3.14 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 4.81 และ 10.97 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 98

ภาพที่ 98 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565

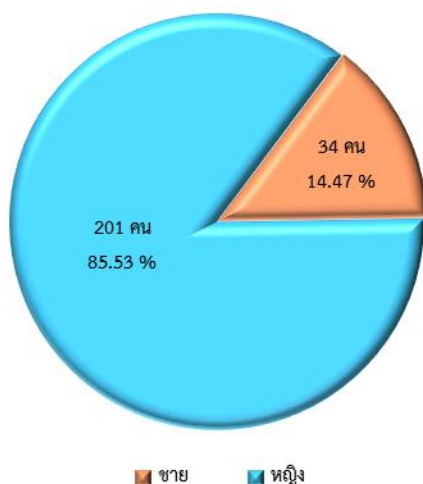


3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของกองคำตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล แสดงตามภาพที่ 99 - 101 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 235 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

3.1) เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 235 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 14.47 และเป็นเพศหญิง จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 85.53 แสดงตามภาพที่ 99

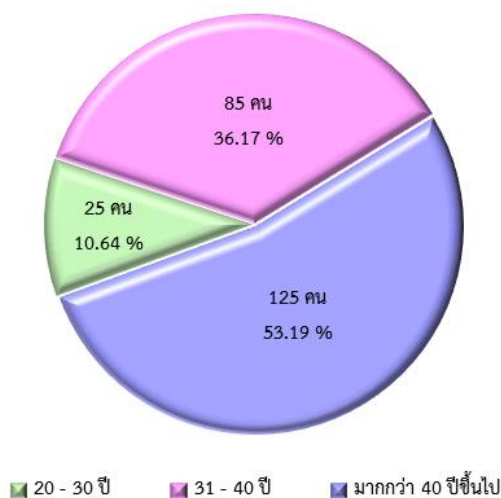
ภาพที่ 99 : เพศผู้รับบริการของกองคำตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล



3.2) อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 235 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 53.19 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 36.17 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 10.64 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 100

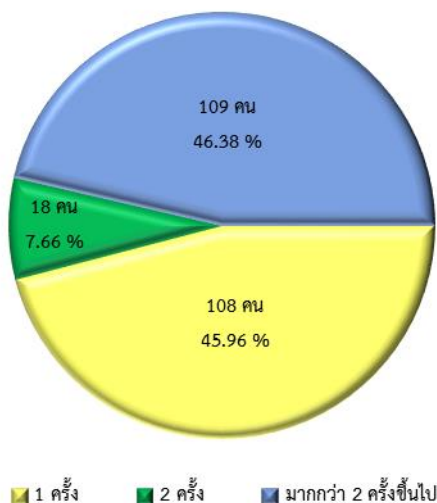
ภาพที่ 100 : อายุผู้รับบริการของกองคำตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล



3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 235 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 46.38 รองลงมาคือ เป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 45.96 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.66 ตามลำดับ แสดงตาม ภาพที่ 101

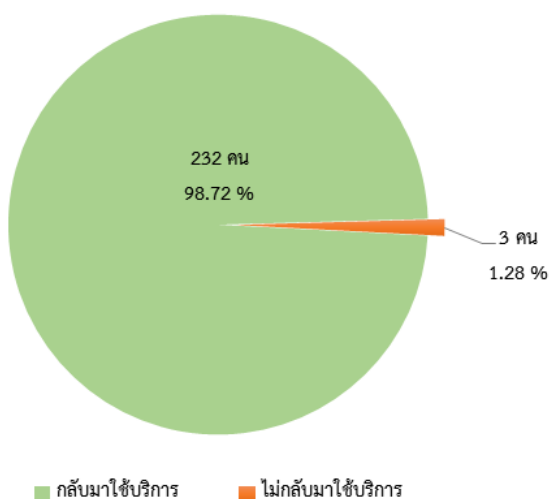
ภาพที่ 101 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของกองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของกองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 235 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 98.72 และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.28 แสดงตามภาพที่ 102

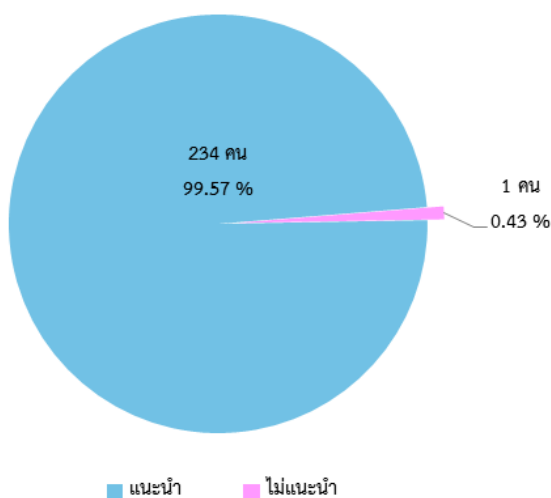
ภาพที่ 102 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของกองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล



5) การแนะนำให้มาใช้บริการของกองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 235 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 99.57 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.43 แสดงตามภาพที่ 103

ภาพที่ 103 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของกองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล

6.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 235 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 20 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

6.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน

ไม่มีข้อเสนอแนะ

6.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 15.00)

1) ควรลดขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน

2) ควรปรับปรุงระยะเวลาในการตอบข้อหารือให้รวดเร็วขึ้น

6.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 15 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 75.00)

1) ควรปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ เนื่องจากค่อนข้างติดต่อยาก เช่น สายไม่ว่าง และมีการโอนสายหลายครั้ง

2) ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย เช่น Application Line Facebook และ e-Mail เนื่องจากสามารถใช้งานได้สะดวกรวดเร็ว และยังเข้าถึงบุคคลที่ต้องการจะสื่อสารได้รวดเร็วตลอด 24 ชั่วโมง

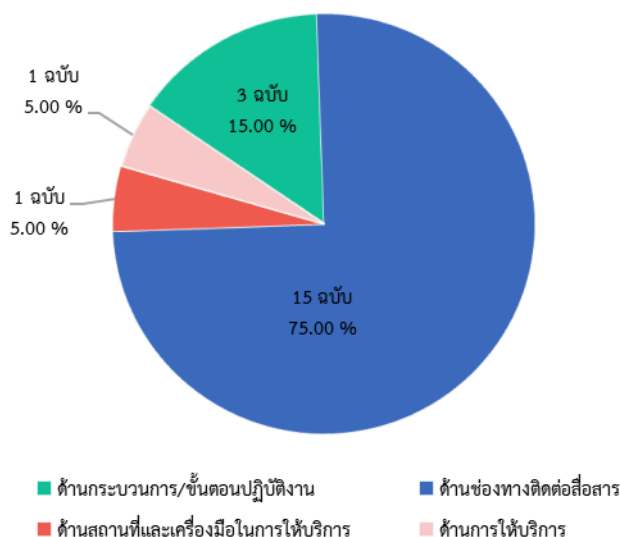
6.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 5.00)

ควรจัดสถานที่นั่งรอรับบริการให้เพียงพอ

6.1.5) ด้านการให้บริการ (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 5.00)

การตอบข้อหารือเป็นหนังสือควรมีความชัดเจน เป็นมาตรฐาน สามารถนำไปปฏิบัติได้ แสดงตามภาพที่ 104

ภาพที่ 104 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



6.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมไม่เปลี่ยนแปลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ มีจำนวนลดลง ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนเพิ่มขึ้น ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 30

ตารางที่ 30 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ)	
	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	3	0
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	3	3
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	12	15
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	0	1
ด้านการให้บริการ	2	1
รวมทั้งหมด	20	20

2.13 กองสวัสดิการรักษายาบาล

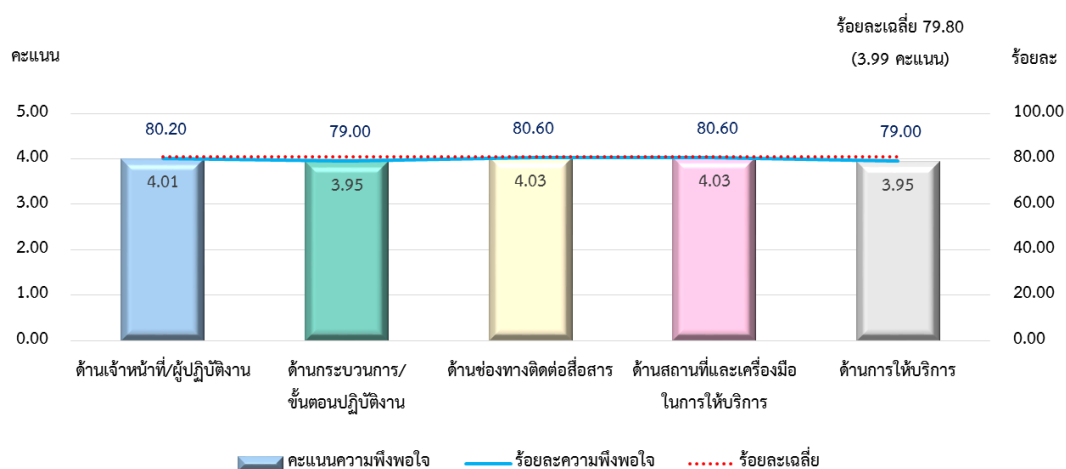
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการรักษายาบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.05 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.11 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.20

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.99 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.03 4.03 4.01 3.95 และ 3.95 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.60 80.60 80.20 79.00 และ 79.00 ตามลำดับแสดงตามภาพที่ 105 และตารางที่ 31

ภาพที่ 105 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการรักษายาบาล
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 31 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการรักษายาบาล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.05	81.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.11	82.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	3.99	79.80
การติดต่อรับบริการจากกองสวัสดิการรักษายาบาลตามช่องทางต่าง ๆ		
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.01	80.20
1) เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลครบถ้วน ชัดเจน	4.03	80.60
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	3.97	79.40
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.01	80.20
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.03	80.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	3.95	79.00
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.86	77.20
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.00	80.00
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.00	80.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.03	80.60
1) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Facebook Website เป็นต้น	4.03	80.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.03	80.60
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	3.90	78.00
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.05	81.00
3) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.00	80.00
4) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.15	83.00
การใช้บริการระบบงานด้านสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ	3.95	79.00
ระบบตรวจสอบสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลผ่านทางเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง	4.21	84.20
1) การใช้งานง่ายและสามารถเข้าถึงได้สะดวก	4.20	84.00
2) ความถูกต้องของการแสดงสถานะสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ	4.21	84.20
3) ความรวดเร็วของการประมวลผล เพื่อค้นหาข้อมูล	4.16	83.20
4) เป็นประโยชน์ต่อการใช้สิทธิสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ	4.28	85.60
ระบบให้บริการข้อมูลสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการผ่านทาง Mobile Application : CGD iHealthCare	3.79	75.80
1) การใช้งานง่ายและสามารถเข้าถึงได้สะดวก	3.80	76.00
2) ข้อมูลทะเบียนประวัติมีความครบถ้วน ถูกต้อง (หมายเหตุ ข้อมูลตรงกับที่มีสิทธิแจ้งค่านายทะเบียนของส่วนราชการ)	3.77	75.40
3) การแสดงข้อมูลการใช้สิทธิเบิกจ่ายตรงครบถ้วน เป็นปัจจุบัน	3.79	75.80
4) ความรวดเร็วของการประมวลผล เพื่อค้นหาข้อมูล	3.77	75.40
5) เป็นประโยชน์ต่อการใช้สิทธิสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ	3.82	76.40

ตารางที่ 31 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการรักษายาบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระบบเบิกจ่ายตรงคำรักษายาบาลข้าราชการ	4.10	82.00
1) ขั้นตอนการใช้สิทธิเบิกจ่ายตรงในสถานพยาบาลมีความสะดวก	4.11	82.20
2) ความเพียงพอของสถานพยาบาลที่สามารถใช้สิทธิเบิกจ่ายตรงได้	4.09	81.80
ระบบนายทะเบียนคำรักษายาบาล	3.71	74.20
1) การใช้งานง่ายและสามารถเข้าถึงได้สะดวก	3.70	74.00
2) ความรวดเร็วของการประมวลผล เพื่อกันหาข้อมูล	3.71	74.20

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการรักษายาบาล โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) ระบบตรวจสอบสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลผ่านทางเว็บไซต์กรมบัญชีกลางเป็นประโยชน์ต่อการใช้สิทธิสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ คะแนนเฉลี่ย 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60

2) ความถูกต้องของการแสดงสถานะสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ คะแนนเฉลี่ย 4.21 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.20

3) ระบบตรวจสอบสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลผ่านทางเว็บไซต์กรมบัญชีกลางใช้งานง่าย และสามารถเข้าถึงได้สะดวก คะแนนเฉลี่ย 4.20 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.00

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

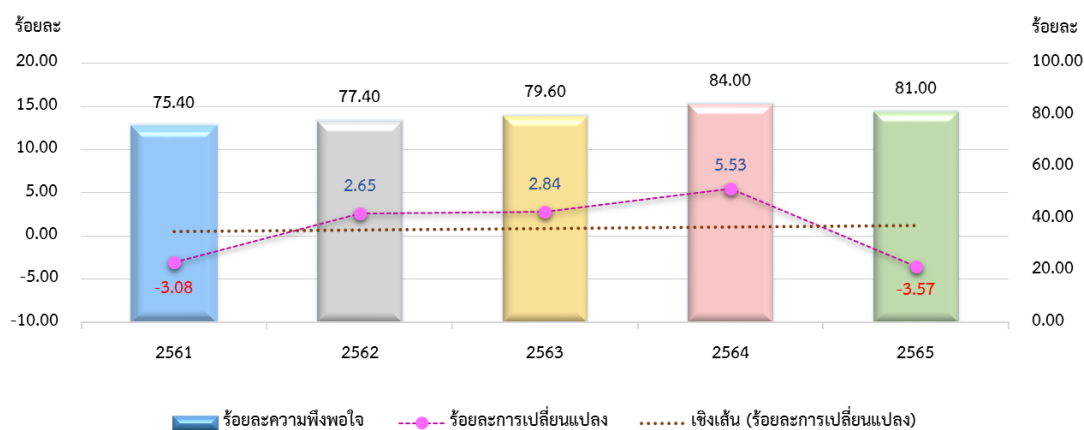
1) ความยากง่ายของการทำงานและการเข้าถึงได้สะดวกของระบบนายทะเบียนคำรักษายาบาล คะแนนเฉลี่ย 3.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 74.00

2) ความรวดเร็วของการประมวลผล เพื่อกันหาข้อมูลระบบนายทะเบียนคำรักษายาบาล คะแนนเฉลี่ย 3.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 74.20

3) ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลทะเบียนประวัติ และความรวดเร็วของการประมวลผล เพื่อกันหาข้อมูลระบบให้บริการข้อมูลสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการผ่านทาง Mobile Application : CGD iHealthCare คะแนนเฉลี่ย 3.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 75.40

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการรักษายาบาล ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 3.08 และ 3.57 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 2.65 2.84 และ 5.53 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการรักษายาบาล มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 106

ภาพที่ 106 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการรักษายาบาล ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565

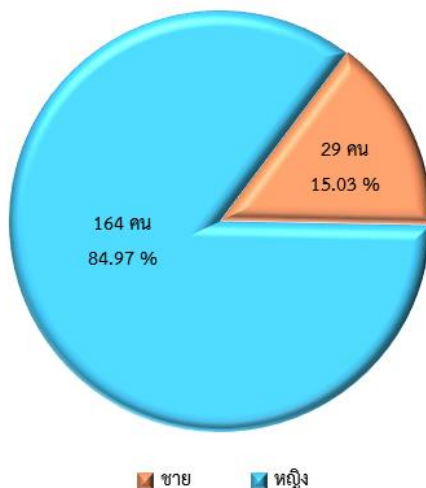


3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของกองสวัสดิการรักษายาบาล แสดงตามภาพที่ 107 - 110
แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 193 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

3.1) เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 193 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 15.03 และเป็นเพศหญิง จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 84.97 แสดงตามภาพที่ 107

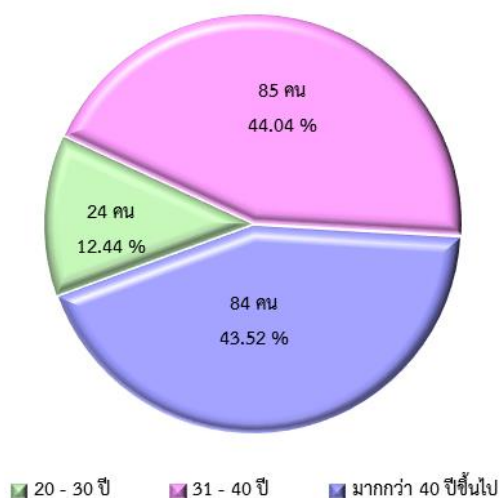
ภาพที่ 107 : เพศผู้รับบริการของกองสวัสดิการรักษายาบาล



3.2) อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 193 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 44.04 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 43.52 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.44 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 108

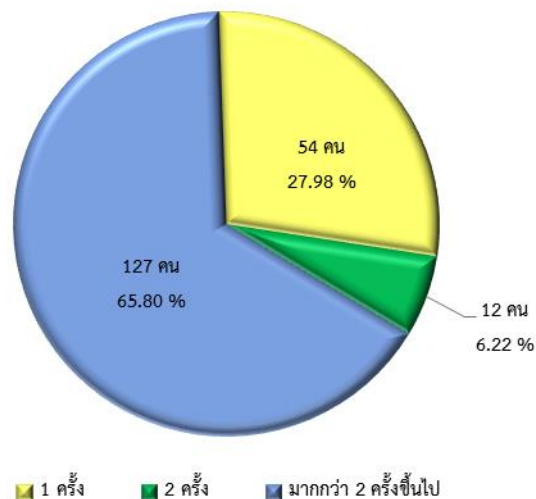
ภาพที่ 108 : อายุผู้รับบริการของกองสวัสดิการรักษายาบาล



3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 193 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 65.80 รองลงมาคือ เป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 27.98 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.22 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 109

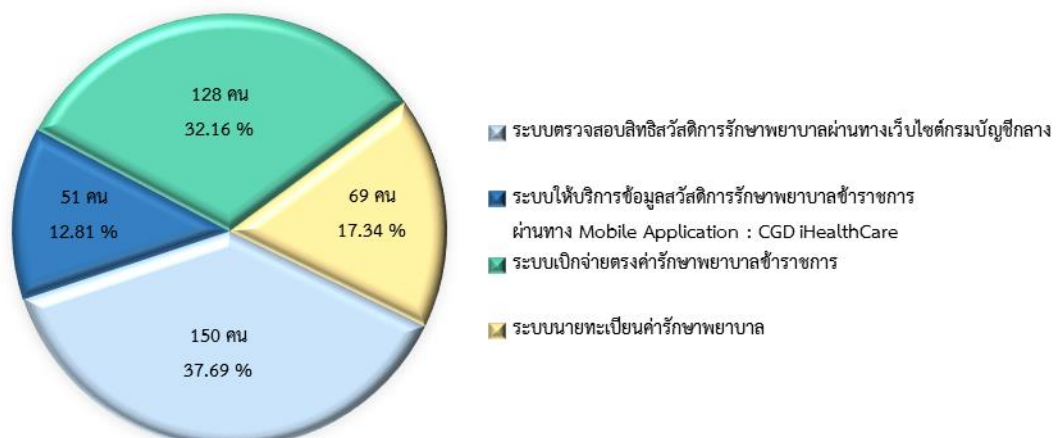
ภาพที่ 109 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของกองสวัสดิการรักษายาบาล



3.4) ประเภทการขอรับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 193 คน พบว่า เป็นผู้รับบริการประเภทระบบตรวจสอบสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลผ่านทางเว็บไซต์กรมบัญชีกลาง มากที่สุด จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.69 รองลงมาคือ ระบบเบิกจ่ายตรงค่ารักษายาบาลข้าราชการ จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.16 ระบบนายทะเบียนค่ารักษายาบาล จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.34 และระบบให้บริการข้อมูลสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการผ่านทาง Mobile Application : CGD iHealthCare จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.81 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 110

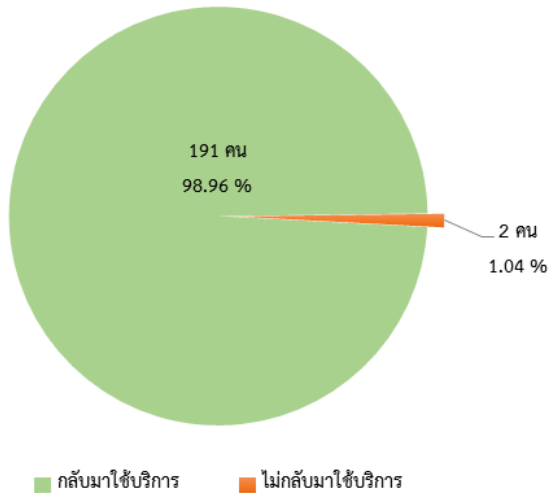
ภาพที่ 110 : ประเภทการขอรับบริการของกองสวัสดิการรักษายาบาล



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของกองสวัสดิการรักษายาบาล

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 193 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 98.96 และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.04 แสดงตามภาพที่ 111

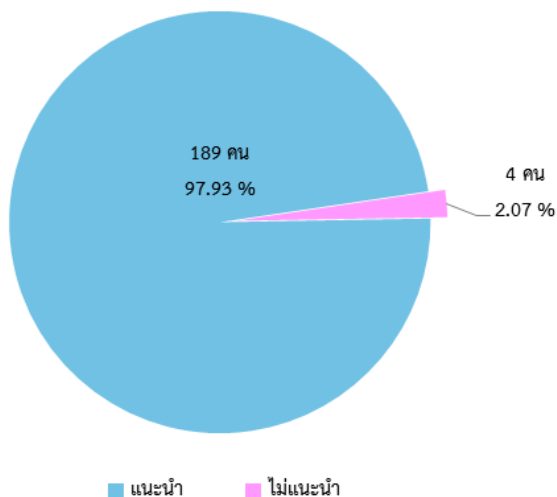
ภาพที่ 111 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของกองสวัสดิการรักษายาบาล



5) การแนะนำให้มาใช้บริการของกองสวัสดิการรักษายาบาล

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจจำนวน 193 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 97.93 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.07 แสดงตามภาพที่ 112

ภาพที่ 112 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของกองสวัสดิการรักษายาบาล



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองสวัสดิการรักษายาบาล

6.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองสวัสดิการรักษายาบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 193 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 29 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

6.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 13 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 44.83)

- 1) เจ้าหน้าที่ควรให้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงกันในเรื่องเดียวกัน
- 2) เจ้าหน้าที่ควรตอบคำถามด้วยความรวดเร็ว ชัดเจน และตรงประเด็น
- 3) เจ้าหน้าที่ควรพูดจาด้วยความสุภาพ และใช้น้ำเสียงที่นุ่มนวล
- 4) ควรพัฒนาทักษะความรู้ของเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานให้มีความเชี่ยวชาญ

6.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน (จำนวน 5 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 17.24)

- 1) ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
- 2) ข้อมูลคำรักษายาบาล รายการอัตราค่ารักษายาบาลบางรายการยังไม่ปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

3) กรณีกรอกข้อมูลข้าราชการที่บรรจุใหม่หรือกรอกข้อมูลที่ต้องการแก้ไข เมื่อถึงขั้นตอนการบันทึก ระบบได้ประมวลผลและแสดงรายการซ้ำเป็นข้าราชการ 2 ราย เนื่องจากความผิดพลาดเกิดจากระบบที่พัฒนามาใหม่และยังใช้งานไม่เสถียร เมื่อประสานขอลบข้อมูลไปยังกรมบัญชีกลาง เจ้าหน้าที่แจ้งว่าให้ทำหนังสือขอลบ แต่ปัญหาเกิดจากการใช้งานระบบ เจ้าหน้าที่ควรดำเนินการตรวจสอบและดำเนินการลบให้โดยง่าย หรือจัดตั้งกลุ่ม Line เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารแก้ไขปัญหาจากการใช้งานระบบและลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน

- 4) ควรลงข้อมูลรหัสการเบิกจ่ายทุกรายการให้เป็นปัจจุบัน รวมถึงอวัยวะเทียม และแพทย์แผนทางเลือก

6.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 11 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 37.93)

- 1) ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย เข้าถึงง่าย เนื่องจากติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ยาก
- 2) ควรจัดให้มีกลุ่ม Line เพื่อเป็นช่องทางติดต่อสื่อสารสำหรับนายทะเบียนสวัสดิการรักษายาบาล

6.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

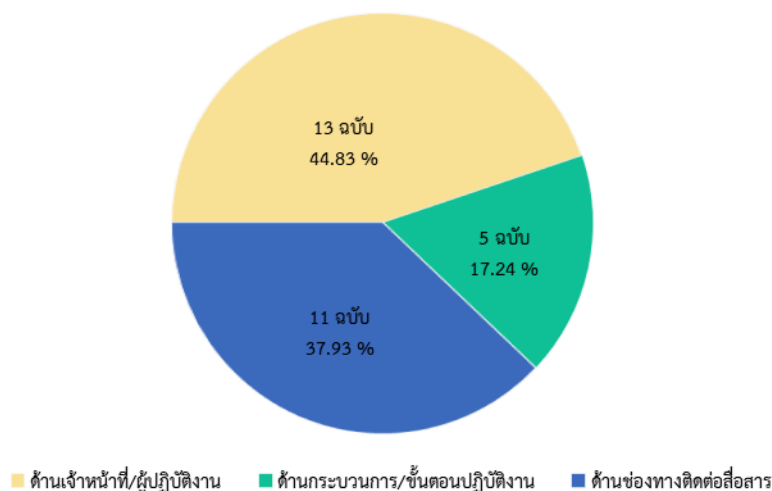
ไม่มีข้อเสนอแนะ

6.1.5) ด้านการให้บริการ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 113

ภาพที่ 113 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองสวัสดิการรักษายาบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



6.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองสวัสดิการรักษายาบาล ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 49 ฉบับ ลดลงเป็น 29 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน มีจำนวนเพิ่มขึ้น ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ มีจำนวนลดลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 32

ตารางที่ 32 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองสวัสดิการรักษายาบาล ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ)	
	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	9	13
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	6	5
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	28	11
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	0	0
ด้านการให้บริการ	6	0
รวมทั้งหมด	49	29

2.14 กองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ

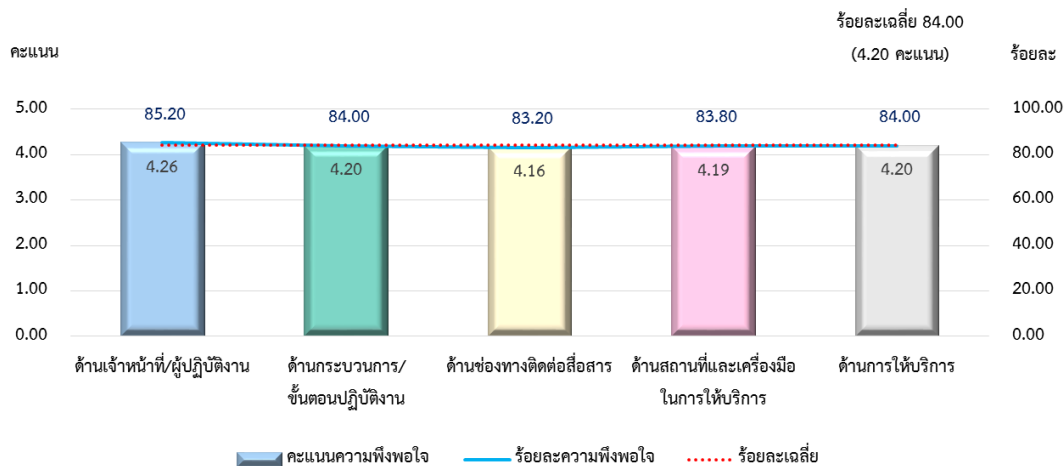
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.22 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.24 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.80

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.20 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.26 4.20 4.20 4.19 และ 4.16 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20 84.00 84.00 83.80 และ 83.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 114 และตารางที่ 33

ภาพที่ 114 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 33 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองกำกับและพัฒนา
ระบบเงินนอกงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.22	84.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.24	84.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.20	84.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.26	85.20
1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.27	85.40
2) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น	4.27	85.40
3) เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.25	85.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.20	84.00
1) การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง	4.23	84.60
2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.18	83.60
3) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.18	83.60
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.22	84.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.16	83.20
1) Website ใช้งานง่าย เข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็ว	4.17	83.40
2) การให้บริการด้านการรับ - ส่งหนังสือ	4.19	83.80
3) โทรศัพท์กลางติดต่อง่าย การโอนสายไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ ถูกต้อง และรวดเร็ว	4.12	82.40
4) มีช่องทางให้เลือกใช้บริการที่หลากหลาย	4.14	82.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.19	83.80
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.14	82.80
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.20	84.00
3) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.19	83.80
4) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.24	84.80
ด้านการให้บริการ	4.20	84.00
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะ ชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้	4.23	84.60
2) การสืบค้นกฎหมาย/หนังสือเวียนเกี่ยวกับทุนหมุนเวียน มีความสะดวกและคล่องตัว	4.17	83.40
3) การส่งข้อมูลผ่านระบบบริหารจัดการเงินนอกงบประมาณ (NBMS) ไม่ซับซ้อนเข้าใจง่าย	4.20	84.00

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองกำกับและพัฒนา
ระบบเงินนอกงบประมาณ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น
คะแนนเฉลี่ย 4.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40

2) เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ คะแนนเฉลี่ย 4.25 คะแนน คิดเป็น
ร้อยละ 85.00

3) มีอุปกรณ์วัสดุอุปกรณ์และแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.24
คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.80

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

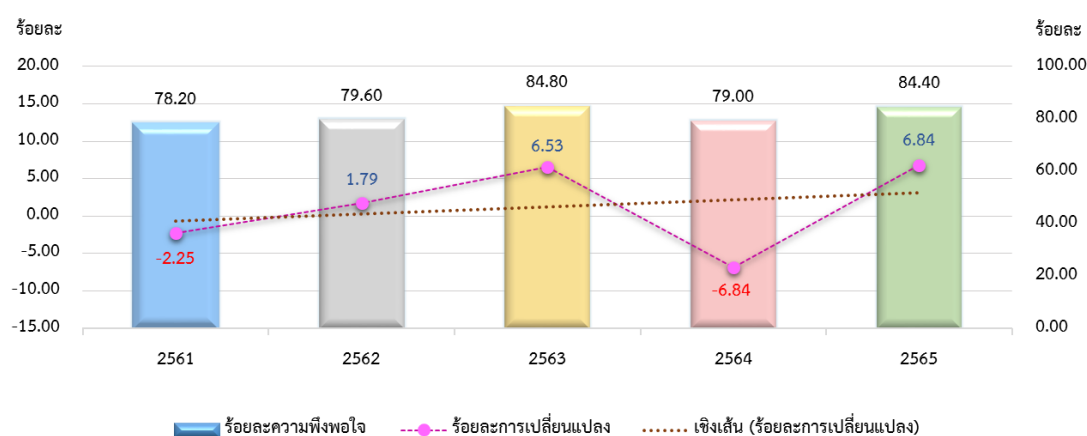
1) ความยากง่ายของการติดต่อผ่านโทรศัพท์กลาง และความถูกต้องและรวดเร็วของการโอนสาย
ไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ คะแนนเฉลี่ย 4.12 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.40

2) ความหลากหลายของช่องทางให้เลือกใช้บริการ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก
ต่อการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.14 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.80

3) ความยากง่ายของการใช้งาน Website และความเร็วของการเข้าถึงข้อมูล ความสะดวก
และคล่องตัวของการสืบค้นกฎหมาย/หนังสือเวียนเกี่ยวกับทุนหมุนเวียน คะแนนเฉลี่ย 4.17 คะแนน คิดเป็น
ร้อยละ 83.40

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 2.25 และ 6.84 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 1.79 6.53 และ 6.84 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 115

ภาพที่ 115 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565



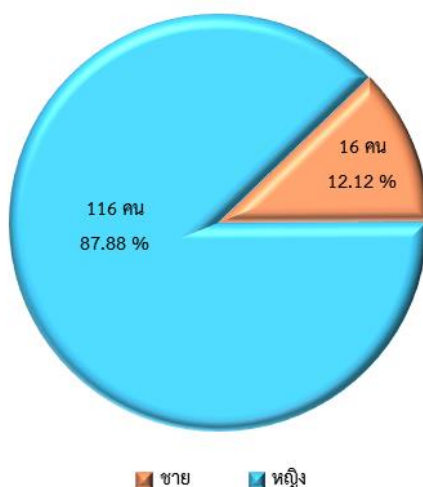
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ แสดงตาม
ภาพที่ 116 - 118

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 132 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

3.1) เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 132 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 12.12 และเป็นเพศหญิง จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 87.88 แสดงตามภาพที่ 116

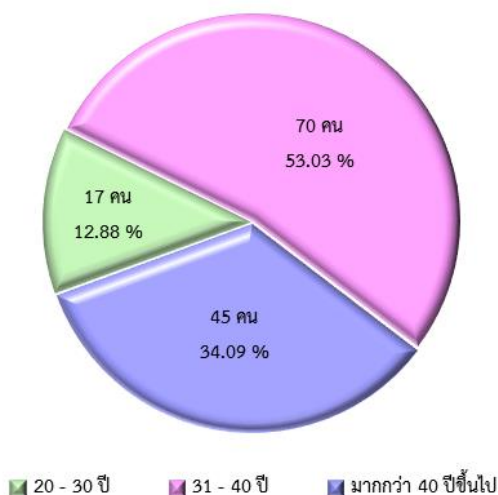
ภาพที่ 116 : เพศผู้รับบริการของกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ



3.2) อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 132 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 53.03 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 34.09 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 12.88 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 117

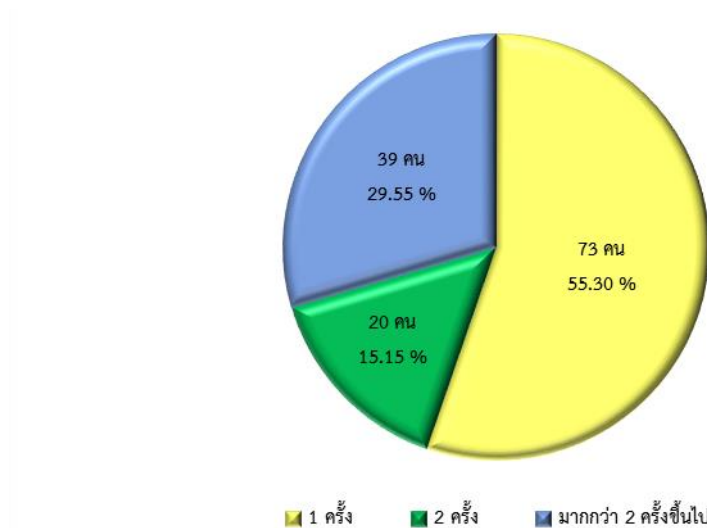
ภาพที่ 117 : อายุผู้รับบริการของกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ



3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 132 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 55.30 รองลงมาคือ เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 29.55 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 15.15 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 118

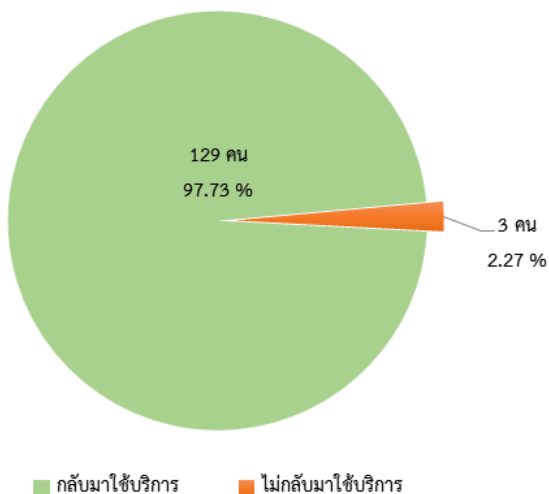
ภาพที่ 118 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 132 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 97.73 และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.27 แสดงตามภาพที่ 119

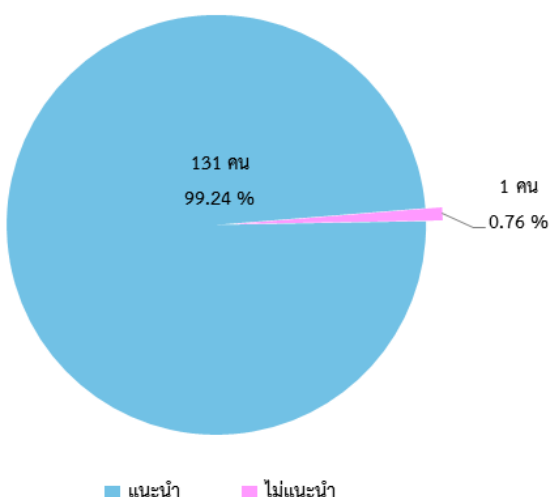
ภาพที่ 119 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ



5) การแนะนำให้มาใช้บริการของกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 132 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 99.24 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.76 แสดงตามภาพที่ 120

ภาพที่ 120 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ

6.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 132 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 6 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

6.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 16.67)

เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ดูแลไม่ทั่วถึงทุกกองทุน

6.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 16.67)

ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สั้นลง

6.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 33.32)

1) ควรเพิ่มช่องทางติดต่อสื่อสารให้มากขึ้น

2) หนังสือราชการ เช่น หนังสือแจ้งการอบรม ควรมีความชัดเจนและครบถ้วน เพื่อผู้อบรมจะได้ไม่เกิดความสับสน

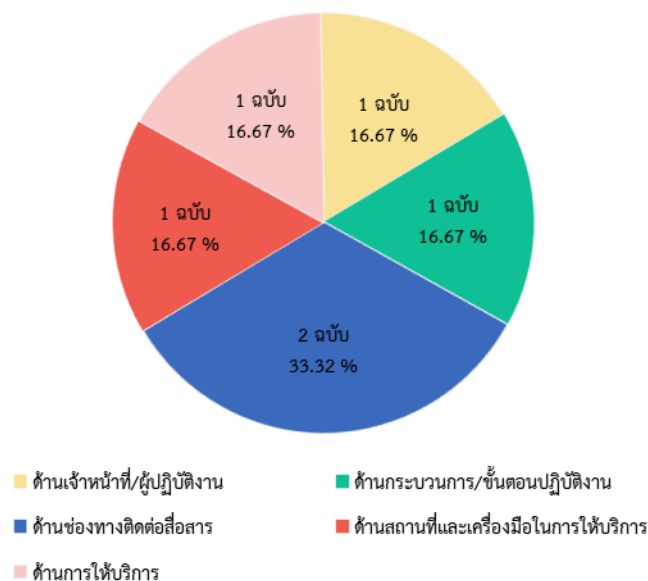
6.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 16.67)

การจัดสถานที่อบรม ควรเพิ่มจอโปรเจกเตอร์บริเวณกลางห้อง เนื่องจากผู้เข้าอบรม ที่นั่งด้านหลังไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน

6.1.5) ด้านการให้บริการ (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 16.67)

การให้คำปรึกษา/แนะนำควรมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติงานได้
แสดงตามภาพที่ 121

ภาพที่ 121 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



6.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองกำกับและพัฒนา
ระบบเงินนอกงบประมาณ ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 5 ฉบับ
เพิ่มขึ้นเป็น 6 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ
พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนเพิ่มขึ้น
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร มีจำนวนลดลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน
และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 34

ตารางที่ 34 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ
ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ)	
	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	0	1
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1	1
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	3	2
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	0	1
ด้านการให้บริการ	1	1
รวมทั้งหมด	5	6

2.15 กองตรวจสอบภาครัฐ

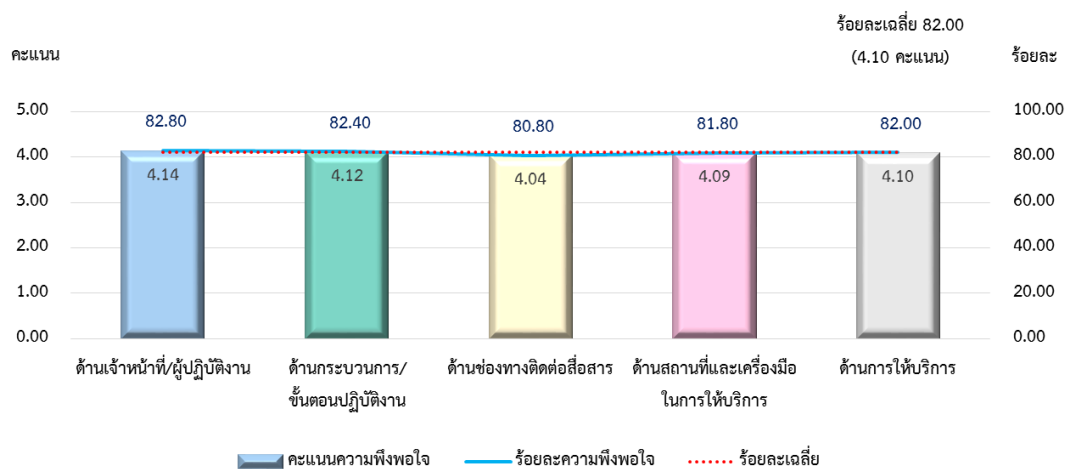
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองตรวจสอบภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.10 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.10 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.00

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.10 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.14 4.12 4.10 4.09 และ 4.04 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.80 82.40 82.00 81.80 และ 80.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 122 และตารางที่ 35

ภาพที่ 122 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของกองตรวจสอบภาครัฐ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 35 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองตรวจสอบภาครัฐ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.10	82.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.10	82.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.10	82.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.14	82.80
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.12	82.40
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.08	81.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.17	83.40
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.20	84.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.12	82.40
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.12	82.40
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.09	81.80
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในจุดให้บริการที่กำหนด เป็นต้น	4.16	83.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.04	80.80
1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็ว	4.01	80.20
2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.00	80.00
3) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Website e-mail Facebook Line เป็นต้น	4.11	82.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.09	81.80
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.01	80.20
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.07	81.40
3) สถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อเป็นไปตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.12	82.40
4) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.15	83.00
ด้านการให้บริการ	4.10	82.00
1) การตอบข้อหารือชัดเจน เข้าใจง่าย และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้	4.07	81.40
2) การให้อำนาจความรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์การตรวจสอบภายใน การควบคุมภายใน และการบริหารจัดการความเสี่ยงเพียงพอ ช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจและสามารถนำไปปฏิบัติได้	4.10	82.00
3) แนวปฏิบัติด้านการตรวจสอบภายในเป็นประโยชน์และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	4.12	82.40
4) แนวปฏิบัติด้านการควบคุมภายในเป็นประโยชน์และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	4.11	82.20
5) แนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงเป็นประโยชน์และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	4.09	81.80

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองตรวจสอบภาครัฐ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

● ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

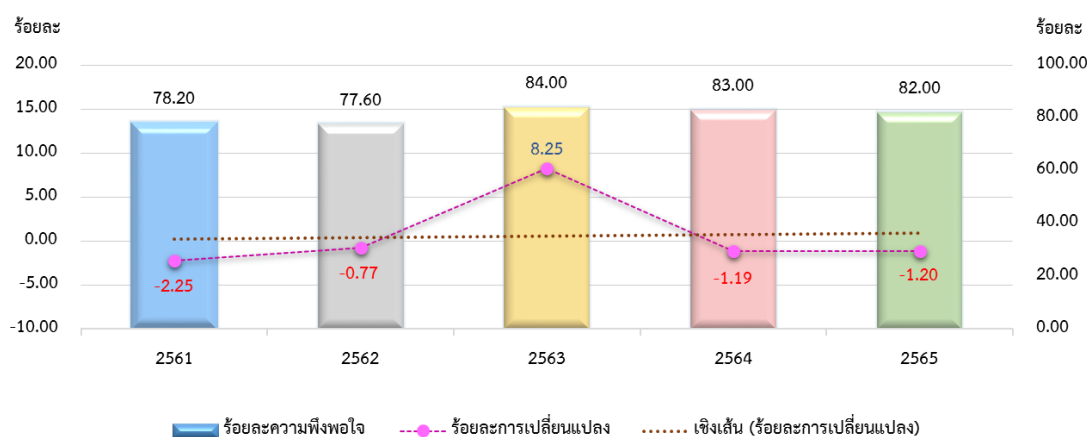
- 1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.20 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.00
- 2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.17 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.40
- 3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส คะแนนเฉลี่ย 4.16 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.20

● ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

- 1) ความรวดเร็วของการรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับ คะแนนเฉลี่ย 4.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.00
- 2) ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการรับโทรศัพท์ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.01 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.20
- 3) ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ และความชัดเจนของการตอบข้อหารือ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้ คะแนนเฉลี่ย 4.07 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.40

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองตรวจสอบภาครัฐ ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 2.25 0.77 1.19 และ 1.20 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 8.25 โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าจะระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองตรวจสอบภาครัฐ มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 123

ภาพที่ 123 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองตรวจสอบภาครัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565



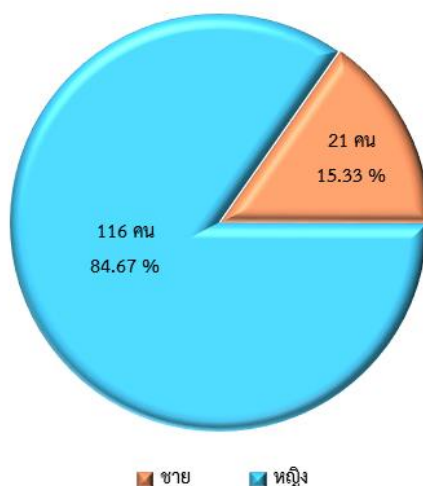
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของกองตรวจสอบภาครัฐ แสดงตามภาพที่ 124 - 126

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 137 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

3.1) เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 137 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 15.33 และเป็นเพศหญิง จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 84.67 แสดงตามภาพที่ 124

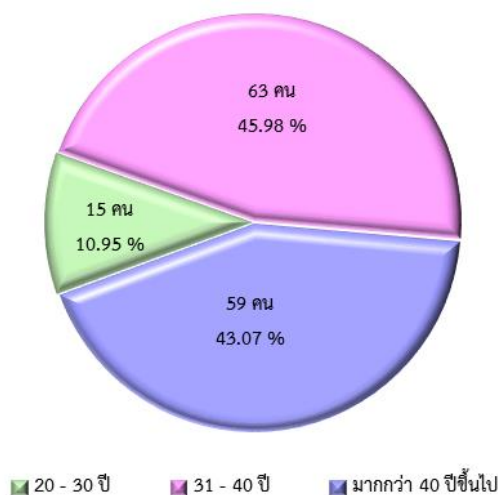
ภาพที่ 124 : เพศผู้รับบริการของกองตรวจสอบภาครัฐ



3.2) อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 137 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 45.98 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 43.07 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.95 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 125

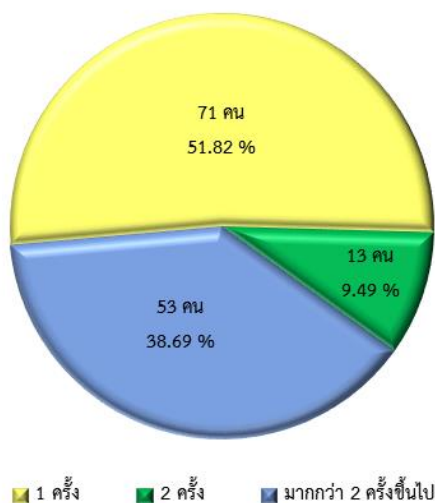
ภาพที่ 125 : อายุผู้รับบริการของกองตรวจสอบภาครัฐ



3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 137 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการ 1 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 51.82 รองลงมาคือ เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 38.69 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 9.49 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 126

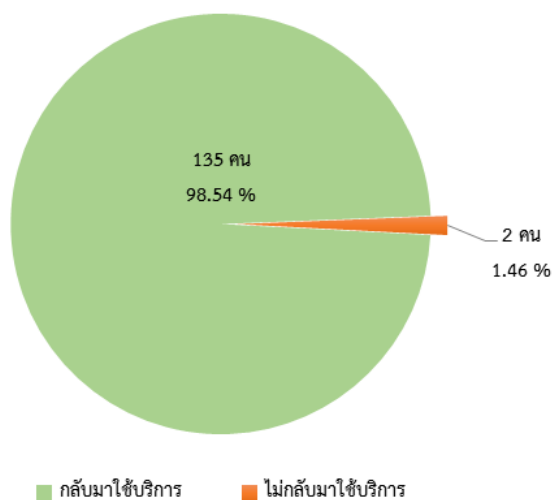
ภาพที่ 126 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของกองตรวจสอบภาครัฐ



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของกองตรวจสอบภาครัฐ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 137 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 98.54 และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.46 แสดงตามภาพที่ 127

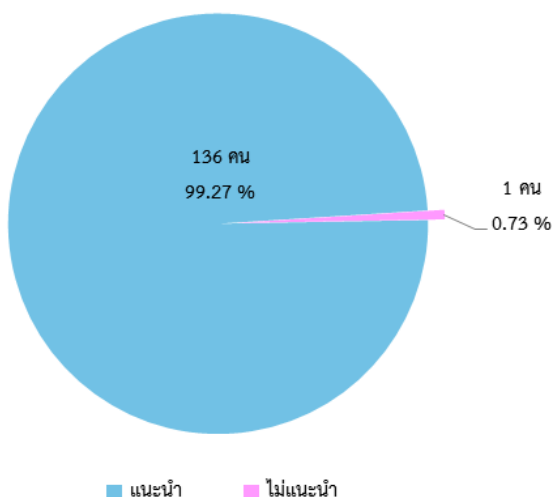
ภาพที่ 127 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของกองตรวจสอบภาครัฐ



5) การแนะนำให้มาใช้บริการของกองตรวจสอบภาครัฐ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 137 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 99.27 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.73 แสดงตามภาพที่ 128

ภาพที่ 128 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของกองตรวจสอบภาครัฐ



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองตรวจสอบภาครัฐ

6.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองตรวจสอบภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 137 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 20 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

6.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 4 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)

- 1) เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานควรให้คำตอบที่ชัดเจนและตรงประเด็น
- 2) ควรเพิ่มทักษะความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำสม่ำเสมอ

6.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน (จำนวน 4 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)

- 1) ควรลดกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินงานให้น้อยลง เพื่อความรวดเร็ว
- 2) การประสานงานขอเอกสาร การขอข้อมูล ก่อนเข้าตรวจ ระหว่างตรวจ และการให้ตอบข้อซักถามเพิ่มเติมระหว่างดำเนินการตรวจสอบ ควรมีการกำหนดวันเวลา ระยะเวลาเบื้องต้นเพื่อความสะดวกรวดเร็วทั้งผู้ตรวจและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

6.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 11 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 55.00)

การติดต่อทางโทรศัพท์ค่อนข้างยาก ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ และเพิ่มช่องทางติดต่อให้มากขึ้น เช่น Application Line

6.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

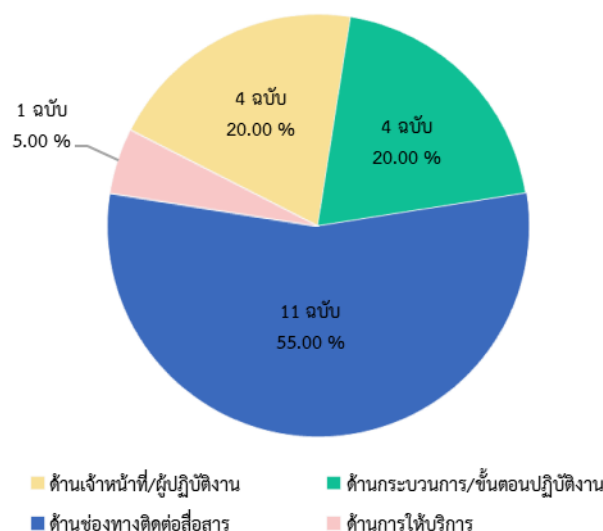
ไม่มีข้อเสนอแนะ

6.1.5) ด้านการให้บริการ (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 5.00)

ควรลดความซับซ้อนของหัวข้อในเว็บไซต์ โดยใช้คำค้นหาที่หลากหลาย สามารถ search หาได้ง่ายขึ้น

แสดงตามภาพที่ 129

ภาพที่ 129 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองตรวจสอบภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



6.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองตรวจสอบภาครัฐย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 12 ฉบับ เพิ่มขึ้นเป็น 20 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ มีจำนวนเพิ่มขึ้น ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 36

ตารางที่ 36 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองตรวจสอบภาครัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ)	
	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	2	4
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1	4
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	7	11
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	2	0
ด้านการให้บริการ	0	1
รวมทั้งหมด	12	20

2.16 กลุ่มพัฒนาระบบลูกค้า

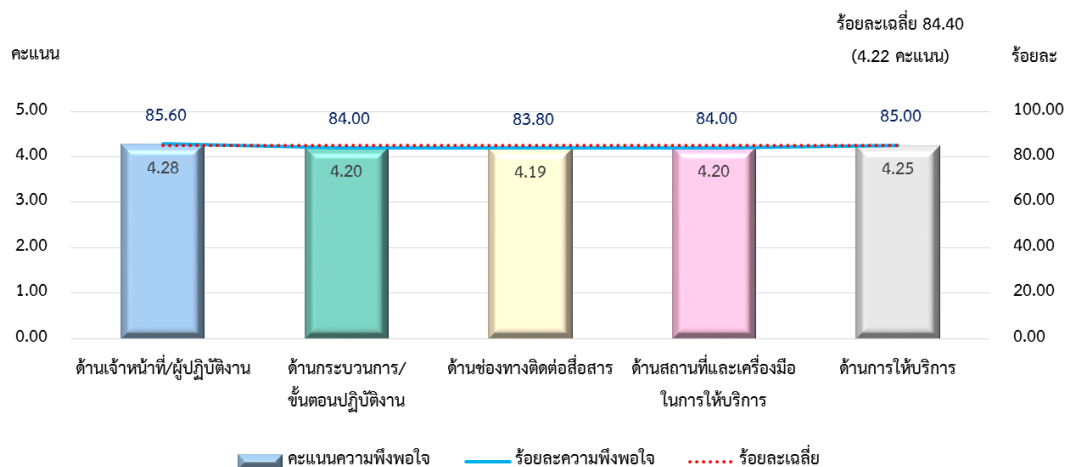
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบลูกค้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด 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 4.22 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.28 4.25 4.20 4.20 และ 4.19 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 85.00 84.00 84.00 และ 83.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 130 และตารางที่ 37

ภาพที่ 130 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบลูกค้า จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 37 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบลูกค้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.25	85.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.27	85.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.22	84.40
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.28	85.60
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.26	85.20
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.26	85.20
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.27	85.40
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.31	86.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.20	84.00
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.15	83.00
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.20	84.00
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.24	84.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.19	83.80
1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็ว และให้บริการจบในสายเดียว	4.16	83.20
2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.24	84.80
3) การรับ - ส่งหนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว	4.20	84.00
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook เป็นต้น	4.15	83.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.20	84.00
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.18	83.60
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.21	84.20
3) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.19	83.80
4) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.22	84.40
ด้านการให้บริการ	4.25	85.00
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.27	85.40
2) หลักเกณฑ์/แนวปฏิบัติทำให้การบริหารงานบุคคลลูกค้าของส่วนราชการได้สะดวก คล่องตัว และรวดเร็ว	4.22	84.40

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบลูกค้า โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

● ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

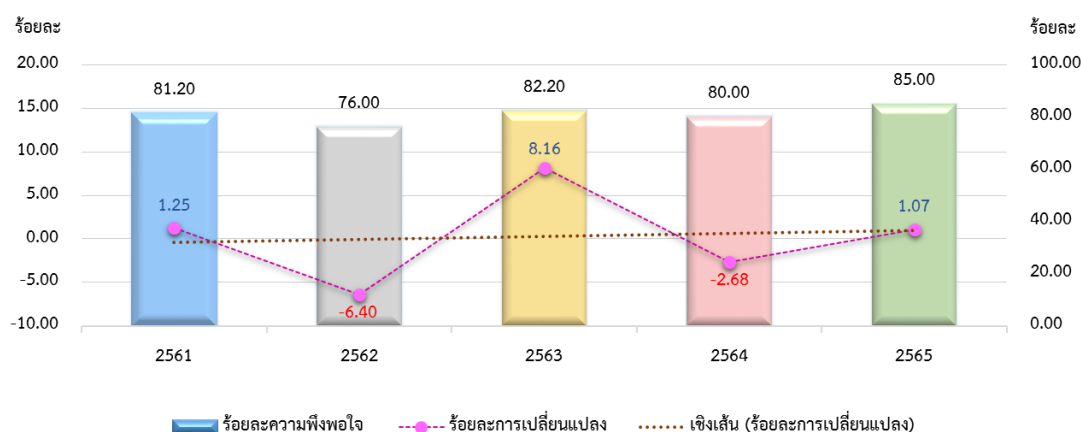
- 1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.20
- 2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ การตอบข้อหาหรือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐานเข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40
- 3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรง ความต้องการ คะแนนเฉลี่ย 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20

● ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

- 1) ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ และความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.15 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.00
- 2) ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการรับโทรศัพท์และให้บริการจบในสายเดียว คะแนนเฉลี่ย 4.16 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.20
- 3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.18 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.60

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบลูกค้า ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 1.25 8.16 และ 1.07 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 6.40 และ 2.68 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ กระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบลูกค้า มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 131

ภาพที่ 131 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบลูกค้า ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565



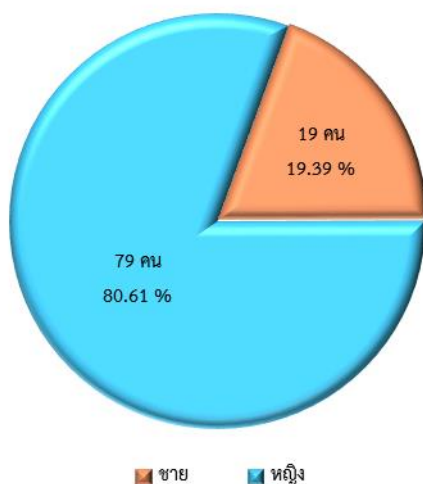
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของกลุ่มพัฒนาระบบลูกจ้าง แสดงตามภาพที่ 132 - 134

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 98 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

3.1) เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 98 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.39 และเป็นเพศหญิง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 80.61 แสดงตามภาพที่ 132

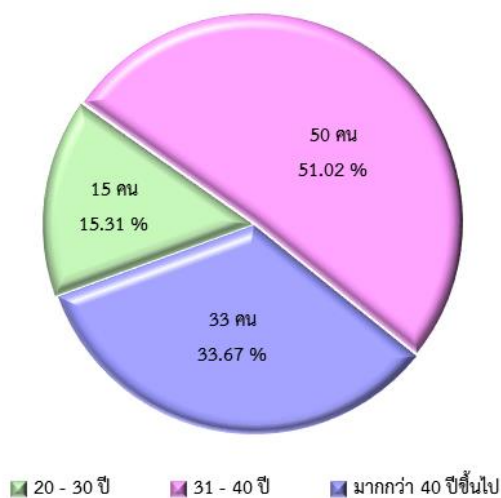
ภาพที่ 132 : เพศผู้รับบริการของกลุ่มพัฒนาระบบลูกจ้าง



3.2) อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 98 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 51.02 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.67 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.31 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 133

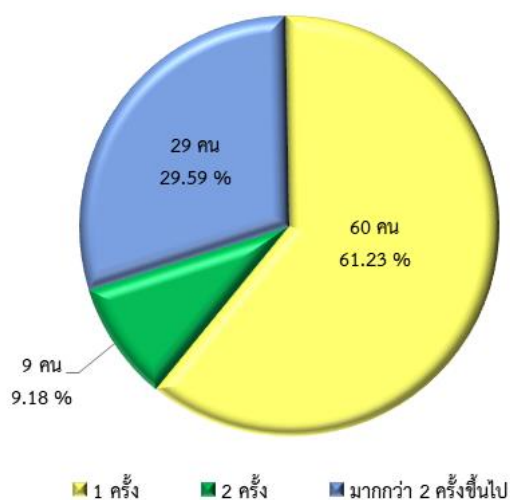
ภาพที่ 133 : อายุผู้รับบริการของกลุ่มพัฒนาระบบลูกจ้าง



3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 98 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 61.23 รองลงมาคือ เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.59 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.18 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 134

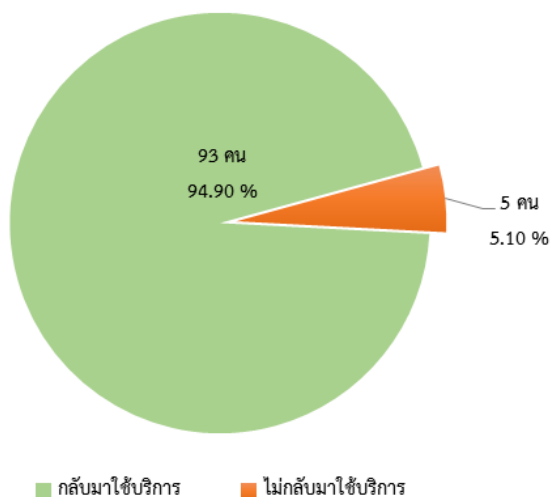
ภาพที่ 134 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของกลุ่มพัฒนาระบบลูกค้า



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบลูกจ้าง

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 98 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 94.90 และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10 แสดงตามภาพที่ 135

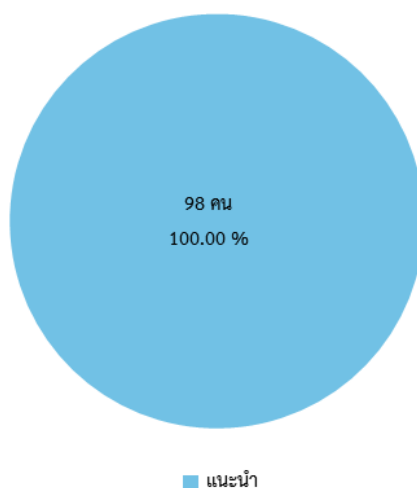
ภาพที่ 135 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบลูกจ้าง



5) การแนะนำให้มาใช้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบลูกจ้าง

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 98 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 136

ภาพที่ 136 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบลูกจ้าง



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบลูกจ้าง

6.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบลูกจ้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 98 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 3 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

6.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 33.33)

เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ความเชี่ยวชาญ และให้ข้อมูลที่ชัดเจน

6.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน

ไม่มีข้อเสนอแนะ

6.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 66.67)

1) ควรปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ เนื่องจากไม่มีผู้รับสาย

2) ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อหลายทางเพื่อความสะดวกรวดเร็ว

6.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

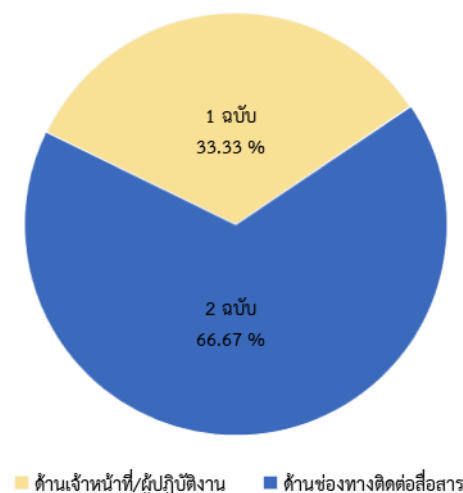
ไม่มีข้อเสนอแนะ

6.1.5) ด้านการให้บริการ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 137

ภาพที่ 137 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบลูกจ้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



6.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบลูกจ้าง ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 2 ฉบับ เพิ่มขึ้นเป็น 3 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร มีจำนวนเพิ่มขึ้น ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน มีจำนวนลดลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 38

ตารางที่ 38 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบลูกจ้าง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ)	
	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	0	1
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	2	0
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	0	2
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	0	0
ด้านการให้บริการ	0	0
รวมทั้งหมด	2	3

2.17 สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ

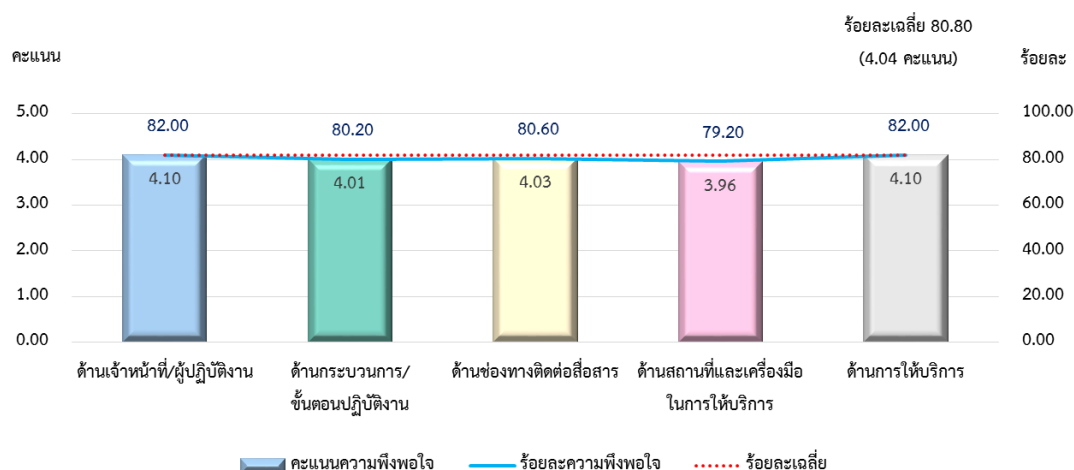
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.10 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.15 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.00

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.04 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.10 4.10 4.03 4.01 และ 3.96 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.00 82.00 80.60 80.20 และ 79.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 138 และตารางที่ 39

ภาพที่ 138 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 39 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากร
ด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.10	82.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.15	83.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.04	80.80
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.10	82.00
1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.08	81.60
2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.10	82.00
3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.11	82.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.01	80.20
1) ขั้นตอนการให้บริการด้านการฝึกอบรมไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.05	81.00
2) ระยะเวลาในการให้บริการด้านการขอสนับสนุนวิทยากรมีความเหมาะสม	3.96	79.20
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.02	80.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.03	80.60
1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็วและให้บริการจบในสายเดียว	4.03	80.60
2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	3.98	79.60
3) การรับ-ส่งหนังสือราชการรวดเร็ว เช่น หนังสือแจ้งโครงการฝึกอบรม และเชิญวิทยากร เป็นต้น	3.99	79.80
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Facebook และ Line เป็นต้น	4.11	82.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	3.96	79.20
1) ห้องฝึกอบรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการฝึกอบรม เช่น คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต และอุปกรณ์ในการฝึกอบรม เป็นต้น	3.90	78.00
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.98	79.60
3) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ตามมาตรการเว้นระยะห่าง	3.98	79.60
4) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	3.98	79.60
ด้านการให้บริการ	4.10	82.00
1) การให้คำแนะนำการเข้ารับการฝึกอบรมชัดเจน	4.05	81.00
2) หลักสูตรการฝึกอบรมมีความสอดคล้องต่อการพัฒนาความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน	4.15	83.00
3) มีการประชาสัมพันธ์การจัดฝึกอบรมล่วงหน้า	4.09	81.80
4) การติดตามประเมินผลภายหลังการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพ	4.10	82.00
5) มีเกณฑ์การคัดเลือกผู้มีสิทธิเข้ารับการฝึกอบรมที่ชัดเจน	4.11	82.20

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

● **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) หลักสูตรการฝึกอบรมมีความสอดคล้องต่อการพัฒนาความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.15 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.00

2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ ไม่เลือกปฏิบัติ มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย และมีเกณฑ์การคัดเลือกผู้มีสิทธิเข้ารับการฝึกอบรมที่ชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.11 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.20

3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ และการติดตามประเมินผลภายหลังการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.10 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.00

● **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

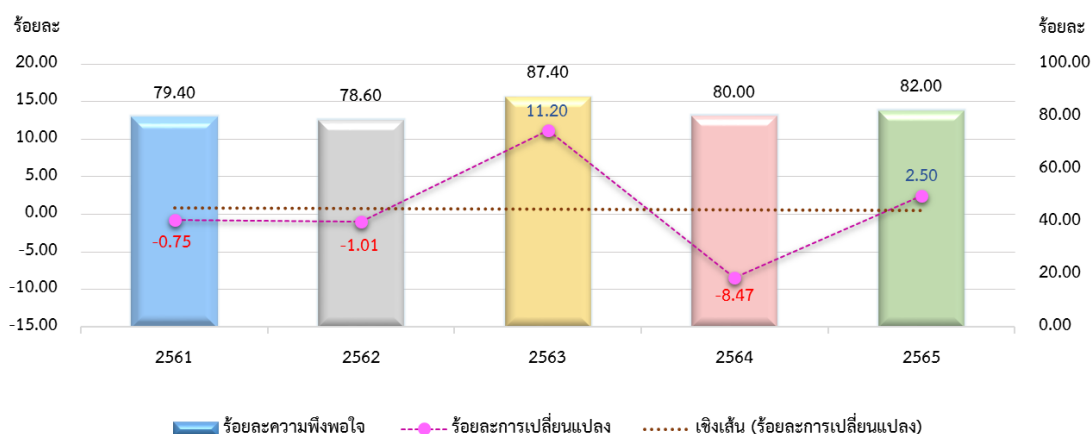
1) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องฝึกอบรมต่อการให้บริการฝึกอบรม คะแนนเฉลี่ย 3.90 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 78.00

2) ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการด้านการขอสนับสนุนวิทยากร คะแนนเฉลี่ย 3.96 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.20

3) ความรวดเร็วของการรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ การปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ตามมาตรการเว้นระยะห่าง และความเพียงพอของอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ คะแนนเฉลี่ย 3.98 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.60

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 0.75 1.01 และ 8.47 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 11.20 และ 2.50 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 139

ภาพที่ 139 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565



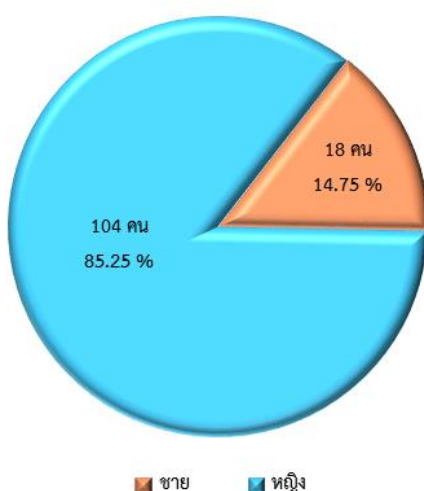
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ แสดงตามภาพที่ 140 - 142

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 122 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

3.1) เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 122 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75 และเป็นเพศหญิง จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 85.25 แสดงตามภาพที่ 140

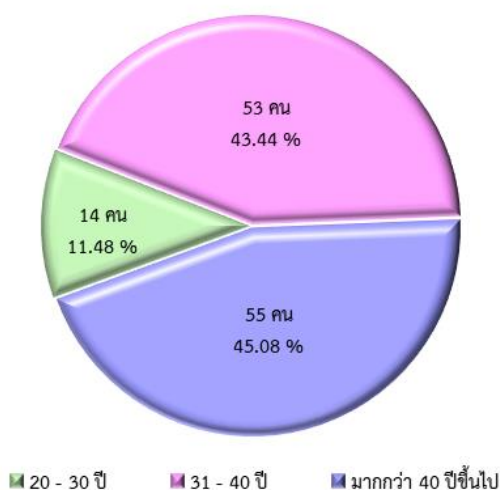
ภาพที่ 140 : เพศผู้รับบริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ



3.2) อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 122 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 45.08 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 43.44 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.48 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 141

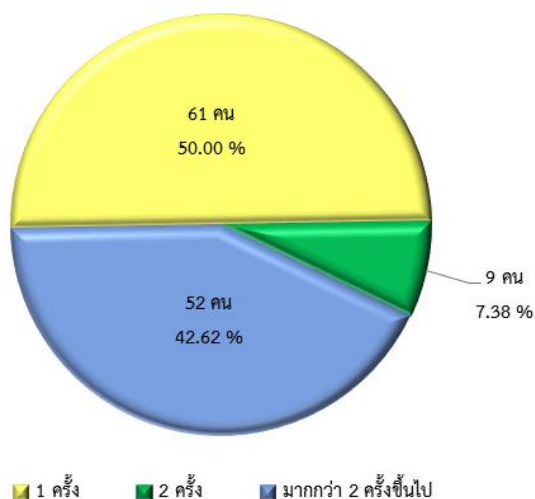
ภาพที่ 141 : อายุผู้รับบริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ



3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 122 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 42.62 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.38 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 142

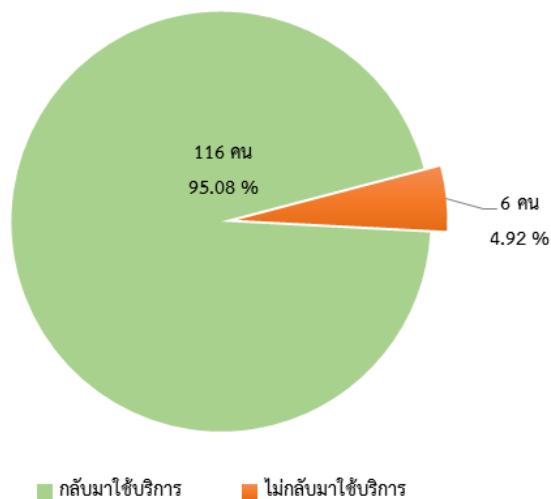
ภาพที่ 142 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 122 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 95.08 และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.92 แสดงตามภาพที่ 143

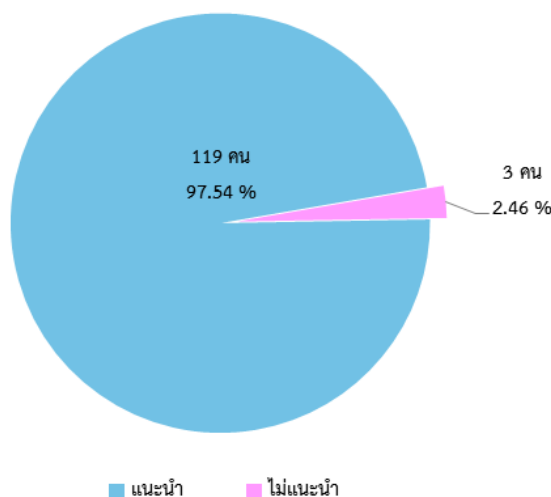
ภาพที่ 143 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ



5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 122 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 97.54 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.46 แสดงตามภาพที่ 144

ภาพที่ 144 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ

6.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 122 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 9 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

6.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 33.33)

- 1) เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี ไม่ใช้อารมณ์ในการตอบคำถาม
- 2) เจ้าหน้าที่ควรตอบคำถามให้ชัดเจน
- 3) เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว

6.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน

ไม่มีข้อเสนอแนะ

6.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 4 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 44.45)

- 1) ควรเพิ่มช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย นอกจากการติดต่อทางโทรศัพท์ เช่น Application Line เป็นต้น
- 2) การส่งหนังสือราชการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น

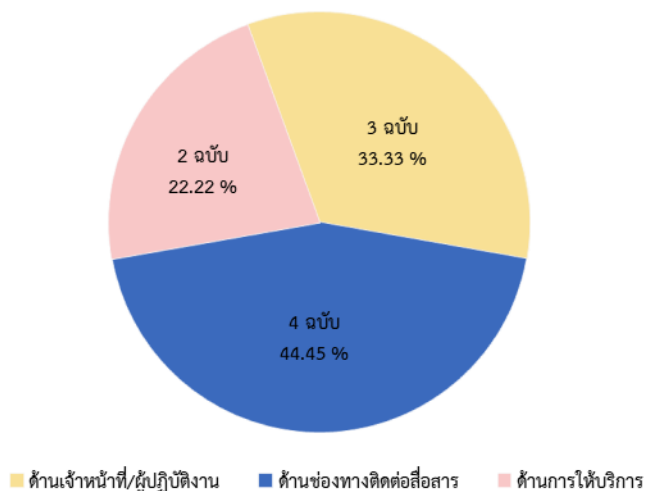
6.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

6.1.5) ด้านการให้บริการ (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 22.22)

- 1) ควรเปิดรับสมัครโครงการฝึกอบรมหลักสูตรมาตรฐานวิชาชีพ ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Certificate in Public Procurement : e-CPP) A1 หลักสูตรเตรียมความพร้อม (Preparation Course) เพิ่มขึ้นทั้งจำนวนคนและจำนวนครั้ง
- 2) ควรประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมล่วงหน้า เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีเวลาเตรียมความพร้อม แสดงตามภาพที่ 145

ภาพที่ 145 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



6.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 11 ฉบับ ลดลงเป็น 9 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ มีจำนวนเพิ่มขึ้น ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 40

ตารางที่ 40 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ)	
	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	0	3
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	2	0
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	8	4
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	1	0
ด้านการให้บริการ	0	2
รวมทั้งหมด	11	9

กลุ่มงานประเมินผล กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมบัญชีกลาง
ถนนพระรามที่ 6 แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทร. 02-127-7000 ต่อ 6310, 6517
www.cgd.go.th