

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
บทนำ	1
ผลสำรวจ	7
1. ภาพรวมการปฏิบัติงานของกรมบัญชีกลาง	7
1.1 ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง	7
1.2 ประเภทหน่วยงาน/สถานะของผู้ให้ข้อมูล ภาพรวมของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	8
1.3 ช่องทางติดต่อสื่อสารของผู้ให้ข้อมูล ภาพรวมของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	9
1.4 ความต้องการกลับมาใช้บริการของกรมบัญชีกลาง	9
1.5 การแนะนำให้นำมาใช้บริการของกรมบัญชีกลาง	9
1.6 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง	10
2. การกิจหลักกรมบัญชีกลาง	
2.1 ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง	11
2.2 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ ภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563	13
2.3 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ ภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563	14
2.4 ช่องทางติดต่อสื่อสารของผู้ให้ข้อมูล ภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง	14
2.5 ความต้องการกลับมาใช้บริการ ภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง	15
2.6 การแนะนำให้นำมาใช้บริการ ภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง	16
2.7 ลำดับภารกิจหลักที่มีผลสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ ของกรมบัญชีกลาง จากคะแนนมากที่สุดไปน้อยที่สุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	17
2.8 ประเภทหน่วยงาน/สถานะของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	18
2.9 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง	19

	หน้า
3. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ ภารกิจหลักหลักของกรมบัญชีกลาง	21
3.1 กองกฎหมาย	21
3.2 กองละเมิดและแพ่ง	24
3.3 กองคดี	27
3.4 กองบริหารการรับ-จ่ายเงินภาครัฐ	30
3.5 กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ	33
3.6 กองการเงินการคลังภาครัฐ	37
3.7 กองการพัสดุภาครัฐ	40
3.8 กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง	43
3.9 กองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ	47
3.10 กองระบบการคลังภาครัฐ	50
3.11 กองบัญชีภาครัฐ	53
3.12 กองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล	57
3.13 กองสวัสดิการรักษายาบาล	60
3.14 กองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ	64
3.15 กองตรวจสอบภาครัฐ	67
3.16 กลุ่มพัฒนาระบบลูกค้าจ้าง	70
3.17 สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ	73

บทสรุปผู้บริหาร

กรมบัญชีกลางได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในช่วงระหว่างวันที่ 11 กันยายน 2563 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2563 โดยมีแบบสำรวจตอบกลับ แบ่งเป็น 1) ภาพรวมกรมบัญชีกลาง จำนวน 1,189 ฉบับ และ 2) การกิจหลัก 17 หน่วยงาน จำนวน 4,406 ฉบับ ซึ่งสามารถแสดงผลการสำรวจได้ดังนี้

1. ภาพรวมกรมบัญชีกลาง

1.1 ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.92 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 78.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนนใน 2 ส่วน ดังนี้

1.1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.92 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 78.40

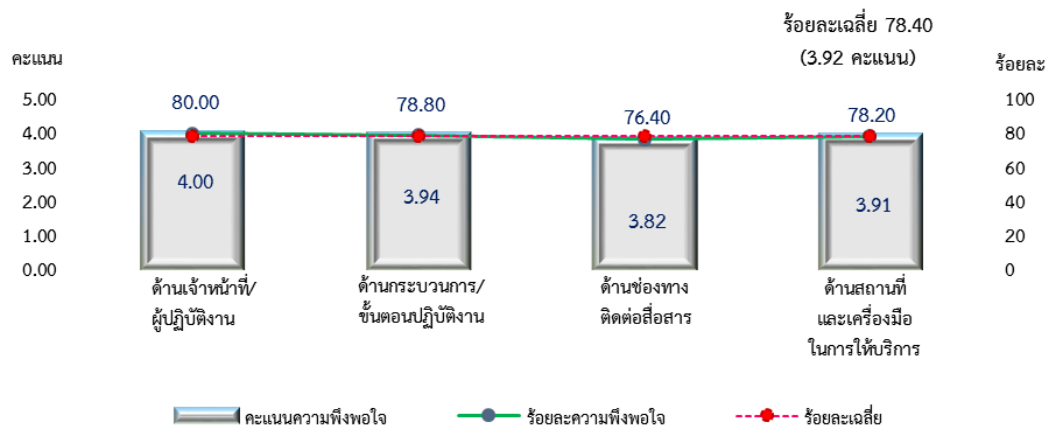
1.1.2 การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.92 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 78.40

ผลคะแนนทั้ง 2 ส่วน แสดงตามตาราง ก และภาพ ก

ตาราง ก : สรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ ภาพรวมของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	3.92	78.40	มาก
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	3.92	78.40	มาก
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	3.92	78.40	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.00	80.00	มาก
1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	3.99	79.80	มาก
2) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น	4.00	80.00	มาก
3) เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่	4.01	80.20	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	3.94	78.80	มาก
1) การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง	4.00	80.00	มาก
2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.89	77.80	มาก
3) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.92	78.40	มาก
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	3.82	76.40	มาก
1) Website ใช้งานง่าย เข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็ว	3.91	78.20	มาก
2) การให้บริการด้านการรับ-ส่งหนังสือ	3.92	78.40	มาก
3) โทรศัพท์กลางติดต่อง่าย การโอนสายไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ ถูกต้อง และรวดเร็ว	3.61	72.20	มาก
4) มีช่องทางให้เลือกใช้บริการที่หลากหลาย	3.85	77.00	มาก
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	3.91	78.20	มาก
1) มีป้ายบอกจุดให้บริการที่ชัดเจน	3.87	77.40	มาก
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอย รับบริการ เป็นต้น	3.87	77.40	มาก
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.99	79.80	มาก

ภาพ ก : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



1.2 ประเภทหน่วยงาน/สถานะของผู้ให้ข้อมูล ภาพรวมของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

แสดงตามตาราง ข

ตาราง ข : ตารางแสดงประเภทหน่วยงาน/สถานะของผู้ให้ข้อมูล ภาพรวมของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ประเภทหน่วยงาน/ สถานะของผู้ให้ข้อมูล	จำนวน
1. ส่วนราชการ (กระทรวง/ทบวง/กรม)	902
2. รัฐวิสาหกิจ	120
3. องค์กรอิสระ	13
4. องค์กรมหาชน	14
5. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	19
6. องค์กรต่างประเทศ	-
7. สถาบันการศึกษา	27
8. สถานพยาบาลของรัฐ	44
9. หน่วยงานของศาล	7
10. ทูตหมุนเวียนที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล	-
11. หน่วยงานสังกัดรัฐสภาหรือในกำกับของรัฐสภา	6
12. หน่วยงานอิสระตามรัฐธรรมนูญ	8
13. หน่วยงานอิสระของรัฐ	5
14. ผู้กำกับหน่วยงานของรัฐ	-
15. สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	-
16. สมาคมธนาคารไทย	-
17. สถาบันการเงิน	-
18. สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย	-
19. สถานพยาบาลเอกชน	-
20. สมาคมวิชาชีพ	-
21. ผู้รับเบี้ยหวัดบำเหน็จบำนาญ	2
22. ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการ	9
23. ประชาชนทั่วไป	10
24. องค์กรภาคประชาสังคม	-
25. ผู้สังเกตการณ์	1
26. อื่น ๆ	2
รวม	1,189

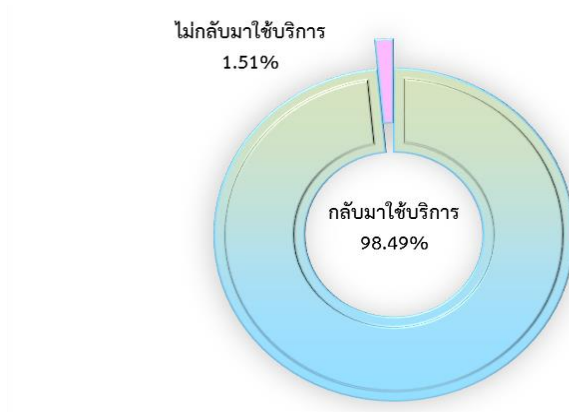
1.3 ช่องทางติดต่อสื่อสารของผู้ให้ข้อมูล ภาพรวมของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
แสดงตามตาราง ค

ตาราง ค : ตารางแสดงช่องทางติดต่อสื่อสารของผู้ให้ข้อมูล ภาพรวมของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ติดต่อด้วยตนเอง	โทรศัพท์	จดหมาย/โทรสาร	ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Website e-mail line และ Facebook เป็นต้น	ไม่เคยติดต่อขอรับบริการ	รวม
ภาพรวมกรมบัญชีกลาง	449	898	207	504	27	2,085
รวมทั้งหมด	449	898	207	504	27	2,085

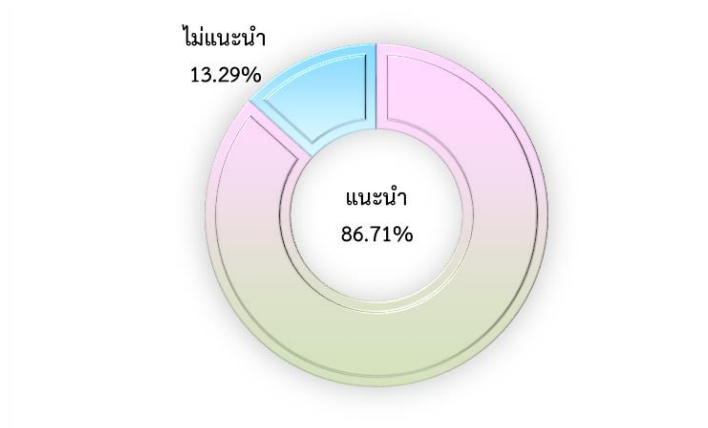
1.4 ความต้องการกลับมาใช้บริการของกรมบัญชีกลาง แสดงตามภาพ ข

ภาพ ข : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของกรมบัญชีกลาง



1.5 การแนะนำให้นำมาใช้บริการของกรมบัญชีกลาง แสดงตามภาพ ค

ภาพ ค : แสดงร้อยละของการแนะนำให้นำมาใช้บริการของกรมบัญชีกลาง



1.6 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1.6.1 ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน บุคลากรของกรมบัญชีกลาง ควรมีจิตบริการ (Service Mind) และมีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการ การให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ

1.6.2 ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร

1. เมื่อโอนสายแล้วไม่มีผู้รับสาย ควรบอกให้ผู้รับบริการทราบ ไม่ควรปล่อยให้ผู้รับบริการรอสายนาน
2. การสื่อสารทางโทรศัพท์ ควรใช้น้ำเสียงที่สุภาพ นุ่มนวล ชัดถ้อยชัดคำ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน
3. ควรรับสายทันทีที่มีเสียงเรียกเข้า และไม่ควรเกิน 3 ครั้ง
4. ควรมีการพัฒนาระบบการให้บริการ เป็นระบบ Online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น การติดต่อผ่าน e-mail มีการตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมง การติดต่อผ่านระบบ Line มีการตอบกลับภายใน 15 นาที หรือการติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน 1 ชั่วโมง

1.6.3 ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

1. ควรมีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวก และชัดเจน
2. มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดที่นั่งสำหรับผู้รับบริการที่มาติดต่อรับบริการในแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
3. สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ เพียงพอ และปลอดภัย เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบายในการมาติดต่อราชการ รวมทั้งมีความประทับใจ และพึงพอใจต่อการให้บริการ

2. การกิจหลักกรรมบัญชีกลาง

2.1 ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.16 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนนใน 2 ส่วน ดังนี้

2.1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.16 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.20

2.1.2 การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.17 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.40

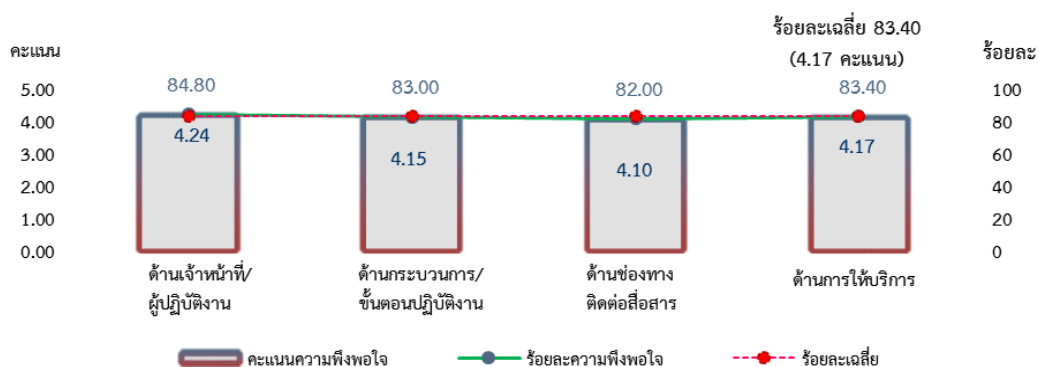
ผลคะแนนทั้ง 2 ส่วน แสดงตามตาราง ง - จ และภาพ ง

ตาราง ง : สรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ ภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.16	83.20	มาก
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.16	83.20	มาก
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.17	83.40	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.24	84.80	มากที่สุด
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.27	85.40	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลครบถ้วน ชัดเจน	4.19	83.80	มาก
3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.18	83.60	มาก
4) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.24	84.80	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.27	85.40	มากที่สุด
6) เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างโปร่งใส และรักษาความลับได้	4.11	82.20	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.15	83.00	มาก
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.14	82.80	มาก
2) ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว	3.97	79.40	มาก
3) ขั้นตอนการให้บริการด้านการฝึกอบรมไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.41	88.20	มากที่สุด
4) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.14	82.80	มาก
5) ระยะเวลาในการให้บริการด้านการขอสนับสนุนวิทยากร มีความเหมาะสม	4.43	88.60	มากที่สุด
6) การให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง	4.08	81.60	มาก
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.10	82.00	มาก
1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็ว ให้คำปรึกษา และให้บริการจบในสายเดียว	4.02	80.40	มาก
2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.09	81.80	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) งานบำเหน็จ บำนาญ ช่องทางในการให้บริการนอกเหนือจากช่องทางหลักของกรมบัญชีกลาง เช่น Facebook Line e-mail เป็นต้น	4.12	82.40	มาก
6) งานเงินเดือน ค่าจ้าง ช่องทางในการให้บริการที่นอกเหนือจากช่องทางหลักของกรมบัญชีกลาง เช่น Facebook Line e-mail เป็นต้น	4.27	85.40	มากที่สุด

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
7) มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นเพียงพอ เหมาะสม เช่น กล้องรับความคิดเห็น Facebook และการจัดสัมมนารับฟังความคิดเห็น เป็นต้น	3.95	79.00	มาก
8) สามารถรับข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Youtube : จัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ เป็นต้น	4.05	81.00	มาก
9) สามารถติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างได้หลากหลายช่องทาง เช่น Facebook Youtube e-learning และ e-book เป็นต้น	3.98	79.60	มาก
10) สามารถติดต่อสอบถามวิธีการปฏิบัติ การแจ้งปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างได้หลากหลายช่องทาง เช่น e-mail Facebook เป็นต้น	3.86	77.20	มาก
11) มีจุดบริการเกี่ยวกับการลงทะเบียนผู้ค้ากับภาครัฐ การขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการงานก่อสร้างที่เหมาะสม เกิดความสะดวกและรวดเร็ว	3.95	79.00	มาก
12) การประสานงานทางโทรศัพท์ (GFMS Help Desk) ติดต่อได้ง่าย	4.34	86.80	มากที่สุด
13) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.32	86.40	มากที่สุด
ด้านการให้บริการ	4.17	83.40	มาก

ภาพ : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการ การกิจหลักของกรมบัญชีกลาง
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตาราง จ : สรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง ภาพรวมและรายการกิจการหลัก
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ภารกิจหลักกรมบัญชีกลาง	ภาพรวมเฉลี่ย		คะแนนภาพรวม 5 คะแนน		ประเด็นสำรวจความพึงพอใจ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)									
					รวม 4 ด้าน		ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ปฏิบัติงาน		ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนปฏิบัติงาน		ด้านช่องทาง ติดต่อสื่อสาร		ด้านการให้บริการ	
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ
ภาพรวมภารกิจหลักกรมบัญชีกลาง	4.16	83.20	4.16	83.20	4.17	83.40	4.24	84.80	4.15	83.00	4.10	82.00	4.17	83.40
1. กองกฎหมาย	4.14	82.80	4.13	82.60	4.15	83.00	4.25	85.00	4.17	83.40	4.05	81.00	4.14	82.80
2. กองละเมิดและแพ่ง	4.15	83.00	4.17	83.40	4.12	82.40	4.23	84.60	4.13	82.60	3.99	79.80	4.14	82.80
3. กองคดี	4.01	80.20	3.99	79.80	4.02	80.40	4.15	83.00	3.99	79.80	3.92	78.40	4.01	80.20
4. กองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ	4.14	82.80	4.14	82.80	4.13	82.60	4.18	83.60	4.09	81.80	4.06	81.20	4.20	84.00
5. กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ	4.23	84.60	4.26	85.20	4.19	83.80	4.28	85.60	4.21	84.20	4.17	83.40	4.11	82.20
6. กองการเงินการคลังภาครัฐ	4.23	84.60	4.23	84.60	4.22	84.40	4.27	85.40	4.21	84.20	4.19	83.80	4.22	84.40
7. กองการพัสดุภาครัฐ	4.04	80.80	4.01	80.20	4.06	81.20	4.12	82.40	4.09	81.80	4.00	80.00	4.02	80.40
8. กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง	3.88	77.60	3.85	77.00	3.91	78.20	4.01	80.20	3.82	76.40	3.80	76.00	3.99	79.80
9. กองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ	4.36	87.20	4.36	87.20	4.36	87.20	4.41	88.20	4.34	86.80	4.31	86.20	4.36	87.20
10. กองระบบการคลังภาครัฐ	4.36	87.20	4.37	87.40	4.35	87.00	4.36	87.20	4.33	86.60	4.33	86.60	4.36	87.20
11. กองบัญชีภาครัฐ	4.22	84.40	4.22	84.40	4.21	84.20	4.33	86.60	4.22	84.40	4.11	82.20	4.18	83.60
12. กองคำตอบแทนและประโยชน์แก่กุล	4.14	82.80	4.15	83.00	4.13	82.60	4.22	84.40	4.08	81.60	4.04	80.80	4.16	83.20
13. กองสวัสดิการรักษายาบาล	3.98	79.60	3.97	79.40	3.98	79.60	4.00	80.00	3.94	78.80	3.93	78.60	4.04	80.80
14. กองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ	4.24	84.80	4.22	84.40	4.25	85.00	4.32	86.40	4.25	85.00	4.20	84.00	4.22	84.40
15. กองตรวจสอบภาครัฐ	4.20	84.00	4.20	84.00	4.19	83.80	4.29	85.80	4.19	83.80	4.11	82.20	4.18	83.60
16. กลุ่มพัฒนาระบบลูกจ้าง	4.11	82.20	4.06	81.20	4.16	83.20	4.20	84.00	4.13	82.60	4.15	83.00	4.16	83.20
17. สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ	4.37	87.40	4.35	87.00	4.39	87.80	4.46	89.20	4.42	88.40	4.31	86.20	4.36	87.20

2.2 ภารกิจหลักที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลางสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่

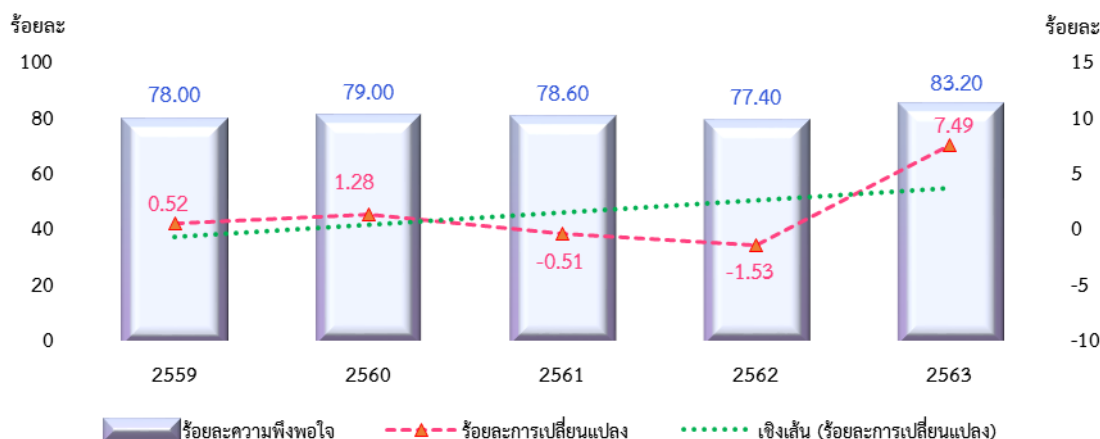
2.2.1 สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40

2.2.2 กองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ และกองระบบการคลังภาครัฐ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.20

2.2.3 กองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.24 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.80

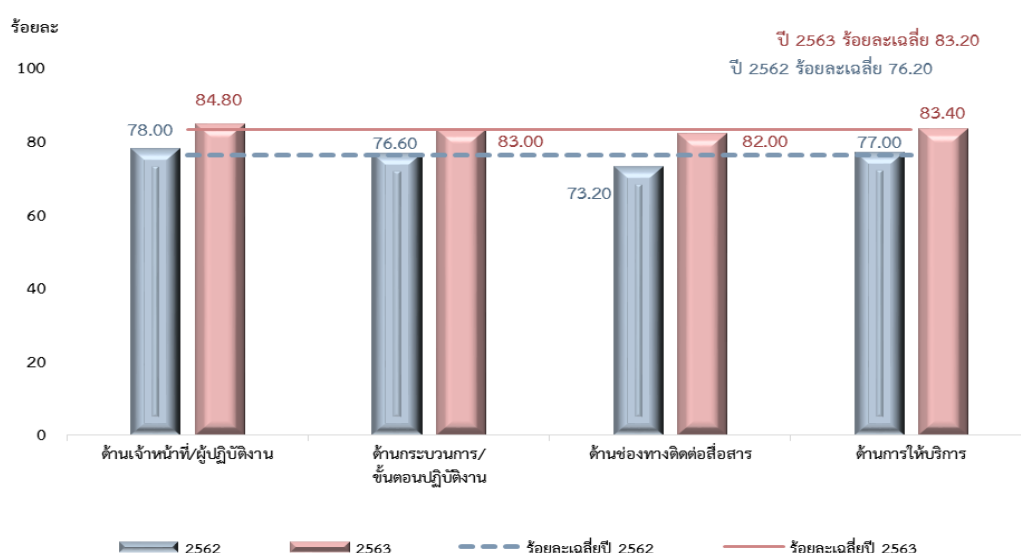
2.3 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ ภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 7.49 แสดงตามภาพ จ

ภาพ จ : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ ภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



2.4 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ ภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 พบว่า ทุกด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น แสดงตามตาราง ฉ และภาพ ฉ

ภาพ ฉ : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ ภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563



ตาราง ฉ : การเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ภารกิจหลักกรมบัญชีกลาง	ปี 2563 ร้อยละ	ปี 2562 ร้อยละ	การเปลี่ยนแปลง ร้อยละ
ภารกิจหลักกรมบัญชีกลาง	83.20	77.40	7.49
1. กองกฎหมาย	82.80	75.20	10.11
2. กองละเมิดและแพ่ง	83.00	76.40	8.64
3. กองคดี	80.20	80.60	-0.50
4. กองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ	82.80	80.00	3.50
5. กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ	84.60	80.80	4.70
6. กองการเงินการคลังภาครัฐ	84.60	76.00	11.32
7. กองการพัสดุภาครัฐ	80.80	73.40	10.08
8. กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง	77.60	72.40	7.18
9. กองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ	87.20	74.40	17.20
10. กองระบบการคลังภาครัฐ	87.20	78.40	11.22
11. กองบัญชีภาครัฐ	84.40	79.20	6.57
12. กองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล	82.80	79.00	4.81
13. กองสวัสดิการรักษายาบาล	79.60	77.40	2.84
14. กองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ	84.80	79.60	6.53
15. กองตรวจสอบภาครัฐ	84.00	77.60	8.25
16. กลุ่มพัฒนาระบบลูกค้า	82.20	76.00	8.16
17. สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ	87.40	78.60	11.20

— พึงพอใจมากที่สุด — พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางด้านบน จะเห็นว่า ผลสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 คิดเป็นร้อยละ 7.49 ทั้งนี้ สืบเนื่องมาจาก

1. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 กรมบัญชีกลางได้มีการปรับปรุงแบบสำรวจความพึงพอใจ ให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย โดยมีการปรับปรุง/แก้ไข/เพิ่มเติมข้อความถามให้มีความกระชับ เข้าใจง่าย ตรงกลุ่มเป้าหมาย และสอดคล้องกับภารกิจหลักของแต่ละหน่วยงาน

2. มีการปรับปรุงวิธีการทบทวนแบบสำรวจความพึงพอใจ โดยการให้หน่วยรับบริการเป็นผู้ทบทวนแบบสำรวจความพึงพอใจ ให้กับผู้รับบริการโดยตรง เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงได้อย่างชัดเจน

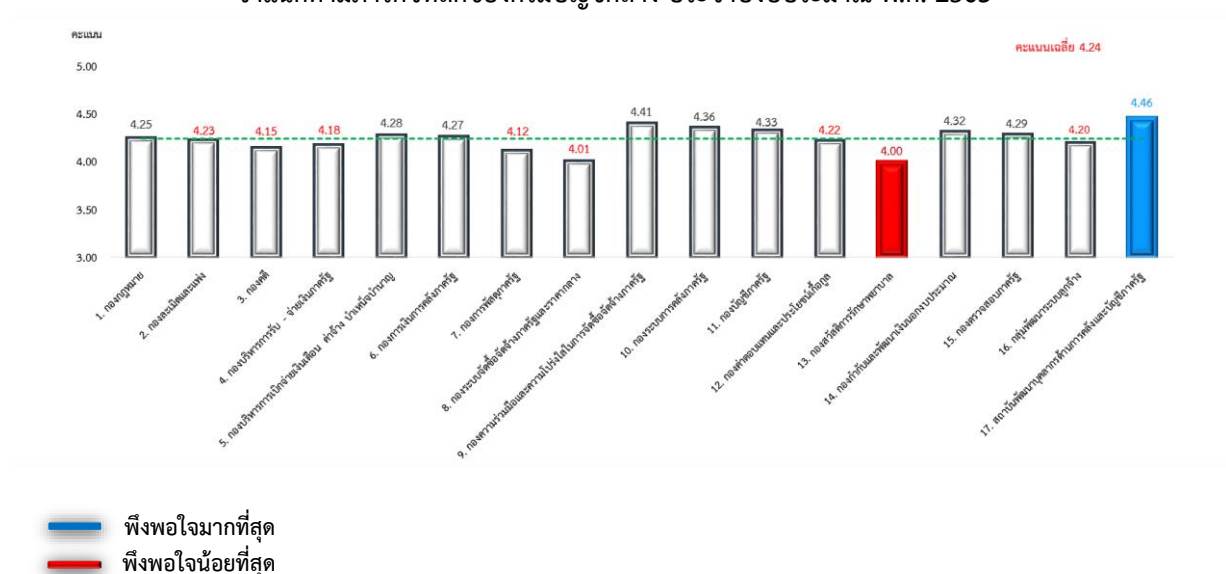
3. ผลสำรวจความพึงพอใจ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของแต่ละหน่วยงาน เปลี่ยนแปลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในแนวโน้มที่เพิ่มขึ้น ยกเว้นหน่วยงานกองคดี ที่มีผลสำรวจความพึงพอใจ เปลี่ยนแปลงลดลง ด้วยระดับความพึงพอใจด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร อยู่ในเกณฑ์คะแนนน้อย ทั้งนี้ อาจสืบเนื่องมาจากการรับเรื่อง การประสานงาน และติดต่อกลับ มีความล่าช้า ประกอบกับ ในช่วงระยะเวลาที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ รอบที่ 1/2563 ระบบโทรศัพท์ภายใน ประสบปัญหาขัดข้อง ส่งผลให้ผู้รับบริการไม่สามารถติดต่อประสานงาน กับหน่วยงานได้ ซึ่งอาจทำให้ผลสำรวจความพึงพอใจ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เป็นไปในทิศทางที่ลดลง

2.5 สรุปคะแนนผลสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการ ภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง มากที่สุดและน้อยที่สุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำแนกตามประเด็นการสำรวจ แสดงตามตาราง ข และตามภาพ ช - ญ

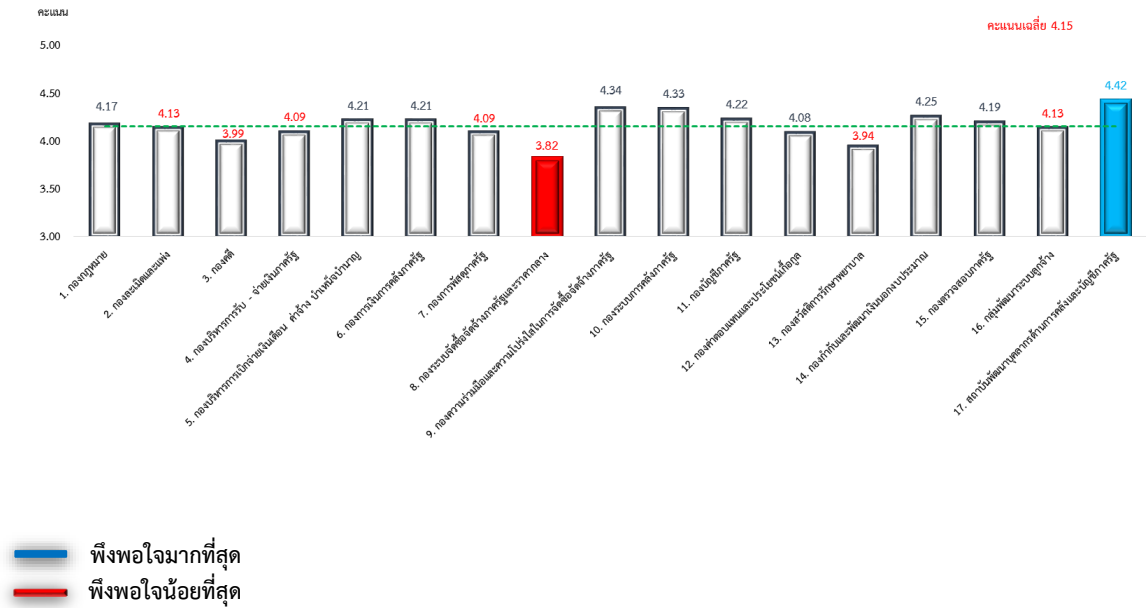
ตาราง ข : แสดงระดับคะแนนผลสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการ ภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง มากที่สุดและน้อยที่สุด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน	คะแนนความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	คะแนน	น้อยที่สุด	คะแนน
1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลัง และบัญชีภาครัฐ	4.46	กองสวัสดิการรักษพยาบาล	4.00
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ปฏิบัติงาน	สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลัง และบัญชีภาครัฐ	4.42	กองระบบการจัดซื้อจัดจ้าง ภาครัฐและราคากลาง	3.82
3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	กองระบบการคลังภาครัฐ	4.33	กองระบบการจัดซื้อจัดจ้าง ภาครัฐและราคากลาง	3.80
4. ด้านการให้บริการ	1. กองความร่วมมือและความโปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ 2. กองระบบการคลังภาครัฐ 3. สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลัง และบัญชีภาครัฐ	4.36	กองระบบการจัดซื้อจัดจ้าง ภาครัฐและราคากลาง	3.99

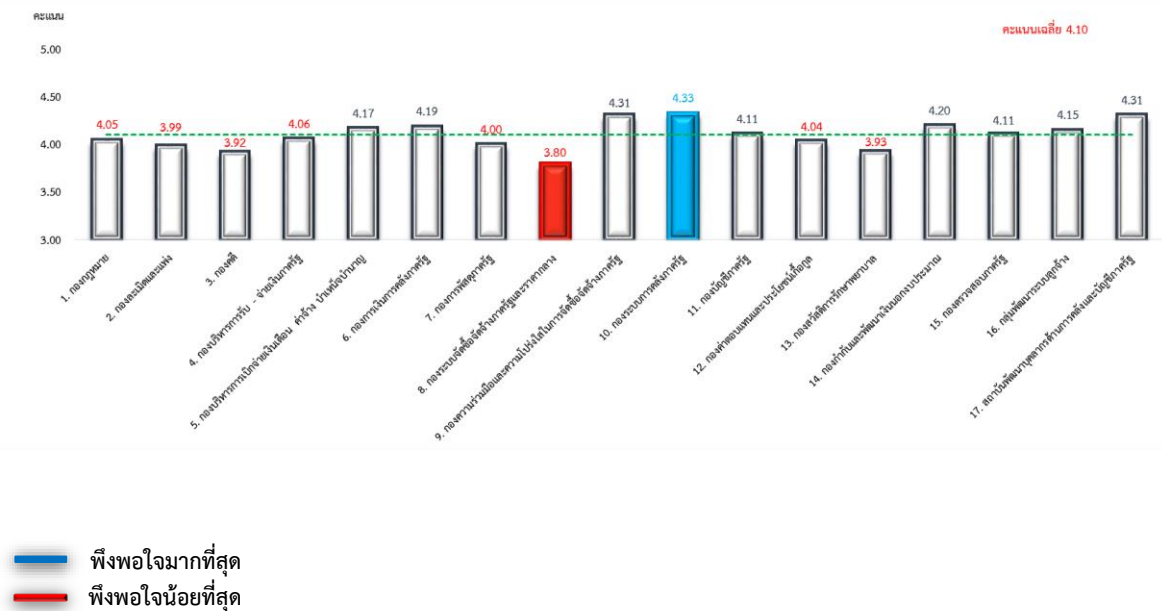
ภาพ ช : แสดงระดับคะแนนผลสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



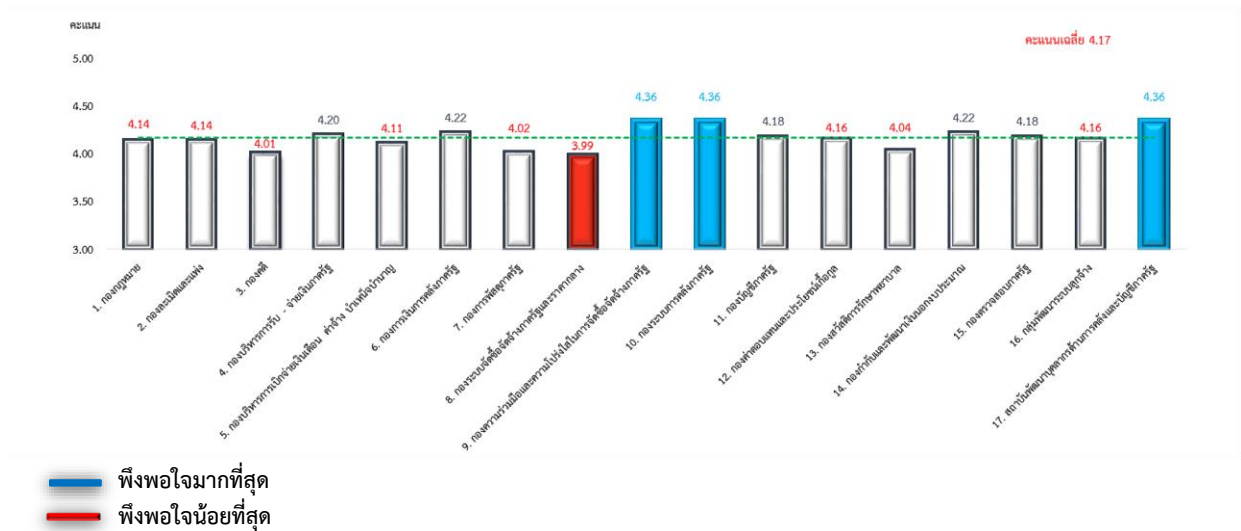
ภาพ ช : แสดงระดับคะแนนผลสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน
จำแนกตามภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



ภาพ ฉ : แสดงระดับคะแนนผลสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร
จำแนกตามภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



ภาพ ญ : แสดงระดับคะแนนผลสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยด้านการให้บริการ
จำแนกตามภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



2.6 ช่องทางติดต่อสื่อสารของผู้ให้ข้อมูล ภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

แสดงตามตาราง ข

ตาราง ข : ตารางแสดงช่องทางติดต่อสื่อสารของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

หน่วย : ฉบับ

ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ติดต่อด้วยตนเอง	โทรศัพท์	จดหมาย/โทรสาร	ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Website e-mail line และ Facebook เป็นต้น	ไม่เคยติดต่อขอรับ บริการ	รวม
1. กองกฎหมาย	121	272	63	80	29	565
2. กองละเมิดและแพ่ง	52	140	42	54	31	319
3. กองคดี	35	105	38	49	65	292
4. กองบริหารการรับ-จ่ายเงินภาครัฐ	120	278	77	112	17	604
5. กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ	368	596	184	406	29	1,583
6. กองการเงินการคลังภาครัฐ	63	187	44	85	0	379
8. กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง	68	186	33	114	10	411
9. กองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ	55	123	32	73	27	310
10. กองระบบการคลังภาครัฐ	49	126	37	0	11	223
11. กองบัญชีภาครัฐ	135	305	76	144	16	676
12. กองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล	42	131	30	53	23	279
13. กองสวัสดิการรักษายาบาล	99	208	42	103	68	520
14. กองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ	29	91	28	47	29	224
15. กองตรวจสอบภาครัฐ	48	132	22	59	23	284
16. กลุ่มพัฒนาระบบลูกค้า	24	79	21	47	25	196
17. สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ	66	208	41	103	20	438
รวม	1,374	3,167	810	1,529	423	7,303
รวมทั้งหมด 7,303 ฉบับ						

ติดต่อขอรับบริการ	ไม่เคย	1 ครั้ง	มากกว่า 1 ครั้ง	รวม
7. กองการพัฒนาระบบลูกค้า	18	26	171	215
รวมทั้งหมด 215 ฉบับ				

2.7 ความต้องการกลับมาใช้บริการ การกิจหลักของกรมบัญชีกลาง แสดงตามภาพ ฎ และตาราง ฅ

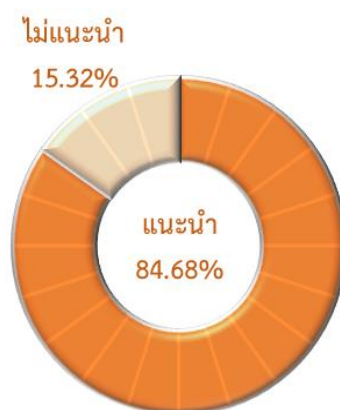
ภาพ ฎ : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการ การกิจหลักของกรมบัญชีกลาง



ตาราง ฅ : ร้อยละความต้องการกลับมาใช้บริการ การกิจหลักของกรมบัญชีกลางภาพรวมและรายการกิจหลัก

ความต้องการกลับมาใช้บริการ	กลับมาใช้บริการ	ไม่กลับมาใช้บริการ	รวม
ภาพรวมภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง	96.19	3.81	100.00
1. กองกฎหมาย	96.88	3.12	100.00
2. กองละเมิดและแพ่ง	91.28	8.72	100.00
3. กองคดี	84.49	15.51	100.00
4. กองบริหารการรับ-จ่ายเงินภาครัฐ	97.90	2.10	100.00
5. กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ	98.07	1.93	100.00
6. กองการเงินการคลังภาครัฐ	99.10	0.90	100.00
7. กองการพัสดุภาครัฐ	96.28	3.72	100.00
8. กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง	97.54	2.46	100.00
9. กองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ	95.58	4.42	100.00
10. กองระบบการคลังภาครัฐ	96.99	3.01	100.00
11. กองบัญชีภาครัฐ	98.31	1.69	100.00
12. กองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล	95.53	4.47	100.00
13. กองสวัสดิการรักษายาบาล	97.44	2.56	100.00
14. กองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ	93.38	6.62	100.00
15. กองตรวจสอบภาครัฐ	94.44	5.56	100.00
16. กลุ่มพัฒนาระบบลูกจ้าง	90.16	9.84	100.00
17. สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ	97.34	2.66	100.00

2.8 การแนะนำให้มาใช้บริการ การกิจหลักของกรมบัญชีกลาง แสดงตามภาพ ฎ และตาราง ฎ



ตาราง ฎ : ร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการ การกิจหลักของกรมบัญชีกลางภาพรวมและรายการกิจหลัก

การแนะนำการบริการ	แนะนำ	ไม่แนะนำ	รวม
ภาพรวมภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง	84.68	15.32	100.00
1. กองกฎหมาย	85.80	14.20	100.00
2. กองละเมิดและแพ่ง	81.54	18.46	100.00
3. กองคดี	81.82	18.18	100.00
4. กองบริหารการรับ-จ่ายเงินภาครัฐ	85.63	14.37	100.00
5. กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ	85.36	14.64	100.00
6. กองการเงินการคลังภาครัฐ	85.59	14.41	100.00
7. กองการพัสดุภาครัฐ	84.19	15.81	100.00
8. กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง	77.87	22.13	100.00
9. กองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ	86.19	13.81	100.00
10. กองระบบการคลังภาครัฐ	87.95	12.05	100.00
11. กองบัญชีภาครัฐ	86.20	13.80	100.00
12. กองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล	84.36	15.64	100.00
13. กองสวัสดิการรักษายาบาล	87.18	12.82	100.00
14. กองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ	83.09	16.91	100.00
15. กองตรวจสอบภาครัฐ	82.78	17.22	100.00
16. กลุ่มพัฒนาระบบลูกค้า	81.15	18.85	100.00
17. สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ	85.93	14.07	100.00

2.9 ลำดับภารกิจหลักที่มีผลสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง จากคะแนนมากที่สุดไปน้อยที่สุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แสดงตามตาราง ฎ

ตาราง ฎ : ตารางแสดงลำดับภารกิจหลักที่มีผลสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง จากคะแนนมากที่สุดไปน้อยที่สุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ลำดับ	ภารกิจหลัก 17 หน่วยงาน	เฉลี่ยภาพรวม	
		คะแนน	ร้อยละ
1	สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ	4.37	87.40
2	กองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ	4.36	87.20
	กองระบบการคลังภาครัฐ	4.36	87.20
3	กองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ	4.24	84.80
4	กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ	4.23	84.60
	กองการเงินการคลังภาครัฐ	4.23	84.60
5	กองบัญชีภาครัฐ	4.22	84.40
6	กองตรวจสอบภาครัฐ	4.20	84.00
เฉลี่ยภาพรวมกรมบัญชีกลาง		4.16	83.20
7	กองละเมิดและแพ่ง	4.15	83.00
8	กองกฎหมาย	4.14	82.80
	กองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ	4.14	82.80
	กองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล	4.14	82.80
9	กลุ่มพัฒนาระบบลูกจ้าง	4.11	82.20
10	กองการพัสดุภาครัฐ	4.04	80.80
11	กองคดี	4.01	80.20
12	กองสวัสดิการรักษายาบาล	3.98	79.60
13	กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง	3.88	77.60

2.10 ประเภทหน่วยงาน/สถานะของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. 2563 แสดงตามตาราง ฎ

ตาราง ฎ : ตารางแสดงประเภทหน่วยงาน/สถานะของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามรายการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ภารกิจหลัก 17 หน่วยงาน	กองกฎหมาย	กองนิติ และแพ่ง	กองคดี	กองบริหารการ รับ-จ่ายเงิน ภาครัฐ	กองบริหาร การเงิน การเบิกจ่าย เงินเดือน ค่าจ้าง บำนาญ บำนาญ	กองการเงิน การคลัง ภาครัฐ	กองการพัสดุ ภาครัฐ	กองระบบการ จัดซื้อจัดจ้าง ภาครัฐและ ราคากลาง	กองความ ร่วมมือและ ความโปร่งใส ในการจัดซื้อ จัดจ้างภาครัฐ	กองระบบ การคลัง ภาครัฐ	กองบัญชี ภาครัฐ	กอง คำตอบแทน และประโยชน์ เกิด	กองสวัสดิการ รักษาพยาบาล	กองกำกับ และพัฒนา ระบบเงิน นอก งบประมาณ	กองตรวจสอบ ภาครัฐ	กลุ่มพัฒนา ระบบดิจิทัล	สถาบัน พัฒนา บุคลากรด้าน การคลังและ บัญชีภาครัฐ	รวม
1.1 ประเภทหน่วยงาน/สถานะของผู้ให้ข้อมูล	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	รวม
ส่วนราชการ (กระทรวง/ทบวง/กรม)	288	170	172	296	617	199	0	177	128	151	288	168	332	128	156	117	227	3,614
รัฐวิสาหกิจ	15	11	3	12	6	6	1	46	12	2	15	1	0	0	5	1	2	138
หน่วยงานภาครัฐ	0	0	0	0	0	0	211	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	211
หน่วยงานสังกัดรัฐสภาหรือในกำกับของรัฐสภา	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
องค์กรของรัฐเพื่อการศึกษา	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
องค์กรอิสระ	6	5	3	6	8	3	0	1	1	1	10	5	1	1	3	1	7	62
องค์กรมหาชน	15	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	6	26
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	12	2	2	2	3	3	0	5	13	3	3	1	0	1	3	1	3	57
องค์กรต่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
สถาบันการศึกษา	6	3	3	12	56	3	1	0	8	4	22	1	4	2	4	2	12	143
สถานพยาบาลของรัฐ	6	1	1	3	28	8	0	1	3	3	2	1	0	2	0	0	2	61
ทุนหมุนเวียนที่รัฐบาลเป็นต้นคิด	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	11	0	0	0	0	0	0	14
ผู้กำกับหน่วยงานของรัฐ	0	0	0	0	0	0	0	8	1	0	0	0	0	0	0	0	0	9
สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
สมาคมธนาคารไทย	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
สถาบันการเงิน	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
สถานพยาบาลเอกชน	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
ผู้รับเหมาจ้างเหมา	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	7	0	1	0	0	10
ผู้ถือสิทธิเงินจากทางราชการ	2	1	2	0	3	0	0	0	5	0	0	1	4	0	2	0	0	20
ประชาชนทั่วไป	1	1	0	0	1	0	0	0	3	1	1	1	0	1	2	0	1	13
อื่น ๆ	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	2	0	3	0	3	0	3	17
	352	195	187	334	724	222	215	244	181	166	355	179	351	136	180	122	263	4,406

2.11 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

2.11.1 ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน

1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองละเมิดและแพ่ง กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง กองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล กองบริหารการรับ-จ่ายเงินภาครัฐ กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ กองสวัสดิการรักษายาบาล และกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ ควรมีจิตบริการ (Service Mind) และมีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการ การให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ

2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองการพัสดุภาครัฐ และกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ และกลุ่มพัฒนาระบบลูกจ้าง ควรตอบคำถามหรือแนะนำผู้รับบริการให้เป็นบรรทัดฐานเดียวกัน และมีการสร้างความรู้และความเข้าใจ และการสื่อสารของหน่วยงานที่มีผู้รับบริการจำนวนมาก และรับฟังความคิดเห็นด้วยความเข้าใจ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถนำความรู้และความเข้าใจไปปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างถูกต้อง

3. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองบัญชีภาครัฐ ควรมีการสื่อสารกับผู้รับบริการที่ชัดเจน และควรมีการติดต่อกลับหน่วยงานที่ได้ติดต่อไป เนื่องจากแจ้งว่าจะติดต่อกลับแต่ไม่มีการติดต่อกลับ ทำให้ผู้ติดต่อต้องประสาน และเริ่มต้นใหม่

4. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ ควรมีการให้บริการได้ตลอดเวลา เนื่องจากผู้ติดต่อเดินทางมาไกล

2.11.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. กองกฎหมาย ควรกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีปฏิบัติที่ชัดเจน เพื่อใช้ในการอ้างอิง และถือปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน

2. กองคดี ควรมีการเร่งกระบวนการพิจารณาให้รวดเร็วยิ่งขึ้น และควรมีการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบ เพื่อป้องกันเอกสารสูญหาย และควรมีการส่งมอบงานระหว่างกัน เนื่องจากเรื่องที่ผ่านมาเกือบสิบปี แต่มีการส่งหนังสือมาขอเอกสารในเรื่องเดิม ทั้งที่ได้จัดส่งไปแล้ว

3. กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ ควรมีการแจ้งผู้รับบริการทราบในกรณีปรับปรุงระบบ e-pension เช่น การเพิ่มเมนูใหม่ วิธีการใช้งาน เป็นต้น

4. กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนในการเบิกจ่ายควรจัดให้มีการอนุมัตินอกเวลาราชการ และในวันหยุดราชการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการรับเงินเร็วขึ้น จะได้มีเงินหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจมากขึ้น

5. กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ ควรกำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติให้มีความชัดเจน เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถใช้อ้างอิงและถือปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน

6. กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง

6.1 ควรจัดทำระบบ e-GP ให้มีความเสถียร เพื่อรองรับการใช้งานทั่วประเทศได้อย่างสม่ำเสมอ ตลอดทั้งปีงบประมาณ และมีรูปแบบที่สอดคล้องตามขั้นตอนของกฎหมาย และระเบียบที่กำหนด

6.2 ควรมีการแก้ไขระบบ e-GP เพื่อลดเวลา และขั้นตอนการปฏิบัติงาน ให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ประกอบกับ เมื่อทำการ Login เข้าสู่ระบบ e-GP แล้ว ในช่องผู้ขออนุมัติควรเป็นชื่อ-สกุล และตำแหน่งของผู้ใช้งานนั้น ๆ แต่ปัจจุบันระบบ e-GP ปรากฏข้อมูลดังกล่าวของผู้ที่ใช้งานล่าสุด ซึ่งไม่เป็นปัจจุบัน

6.3 ในช่วงเวลาเร่งด่วน ควรจะมีการป้องกันไม่ให้งานใช้งานขัดข้อง เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว

6.4 ควรปรับปรุงระบบราคากลาง เนื่องจากไม่ครอบคลุม ไม่ทันเหตุการณ์ และค้นหายาก

6.5 ควรปรับปรุงระบบให้สมบูรณ์และเชื่อมโยงกันทุกระบบ เพื่อให้การทำงานไม่ซับซ้อน

2.11.3 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร

1. กองละเมิดและแพ่ง กองบริหารการรับ-จ่ายเงินภาครัฐ กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ (กลุ่มงานเบิกจ่ายบำเหน็จบำนาญ) กองการพัสดุภาครัฐ กองระบบการจัดซื้อจัดจ้าง ภาครัฐและราคากลาง กองสวัสดิการรักษายาบาล กองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล กองบัญชีภาครัฐ กองกำกับและพัฒนาเงินนอกงบประมาณ ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจและสามารถเลือกใช้ช่องทาง รูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้รับบริการ เช่น Application (Line) Line Group Facebook โทรศัพท์ และ e-mail เนื่องจากเป็นช่องทางที่สามารถสื่อสารระหว่างบุคคลถึงบุคคลได้อย่างรวดเร็ว เพราะผู้รับบริการแต่ละรายมีการเข้าถึงข้อมูลในช่องทางที่แตกต่างกัน

2. กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่าง ๆ จากผู้รับบริการที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องประสานกลับไป

2.11.4 ด้านการให้บริการ

1. การตอบข้อหารือ

1.1 กองกฎหมาย กองคดี ควรตอบข้อหารือหรือขอทำความเข้าใจด้วยความรวดเร็ว

1.2 ระบบความรับผิดชอบทางละเมิดและแพ่ง ควรมีความยืดหยุ่น สำหรับกรณีพิเศษที่ขอทำความเข้าใจกับกระทรวงการคลัง ซึ่งไม่สามารถบันทึกในระบบได้ เช่น การคำนวณดอกเบี้ยก่อน

1.3 การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษาของค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล เช่น ค่าเช่าบ้าน ควรดำเนินการด้วยความรวดเร็ว เนื่องจากจะทำให้ผู้ขอใช้สิทธิหรือหน่วยงานที่เบิกจ่ายมีการค้างเบิก

2. การจัดฝึกอบรม

2.1 กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ ควรมีการจัดฝึกอบรมอย่างน้อย 2 - 3 ครั้ง/ปี เช่น เรื่องการคำนวณภาษีในระบบจ่ายตรงเงินเดือน และเรื่องระเบียบ/โปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการทำเงินเดือนของข้าราชการ สำหรับข้าราชการที่เริ่มปฏิบัติงานใหม่

2.2 กองระบบการคลังภาครัฐ และกองบัญชีภาครัฐ ควรมีการจัดฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากมีข้าราชการที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่

2.3 กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง ควรมีการจัดฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่และหัวหน้าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

2.4 กองสวัสดิการรักษายาบาล ควรมีการจัดอบรมระเบียบที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานทราบ และปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

1. หลักการและเหตุผล

กรมบัญชีกลางในฐานะหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแลและบริหารการใช้จ่ายเงินของแผ่นดินให้เกิดประโยชน์สูงสุด ให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรม โปร่งใส มีวินัย คำนึงค่าและสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ ข้อบังคับและแนวทางปฏิบัติงาน รวมทั้งการให้คำปรึกษา และสนับสนุนการบริหารงานในด้านต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนั้น เพื่อให้มีแนวทางการพัฒนาของกรมบัญชีกลางในภาพรวม จึงได้มีการสำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมบัญชีกลาง เพื่อนำผลการสำรวจดังกล่าวมาประกอบการจัดทำนโยบาย แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล กรอบวินัยการเงินการคลังของรัฐ และสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลง รวมทั้งกำหนดทิศทางการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วยภารกิจหลัก 17 หน่วยงาน ได้แก่ กองกฎหมาย กองละเมิดและแพ่ง กองคดี กองบริหารการรับ-จ่ายเงินภาครัฐ กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ กองการเงินการคลังภาครัฐ กองการพัสดุภาครัฐ กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง กองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ กองระบบการคลังภาครัฐ กองบัญชีภาครัฐ กองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล กองสวัสดิการรักษายาบาล กองกำกับและพัฒนา ระบบเงินนอกงบประมาณ กองตรวจสอบภาครัฐ กลุ่มพัฒนาระบบลูกจ้าง และสถาบันพัฒนาศักยภาพด้านการคลัง และบัญชีภาครัฐ

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้หน่วยงานในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคนำผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลางไปประกอบการพิจารณากำหนดมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

2.2 เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการจากการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกรมบัญชีกลาง

3. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนพฤษภาคม - กันยายน 2563

4. ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มากกว่าร้อยละ 80 อยู่ที่ระดับ 5.00 คะแนน

5. ผลผลิต

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง

6. ผลลัพธ์

6.1 หน่วยงานของกรมบัญชีกลางนำผลสำรวจฯ ไปปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มากขึ้น

6.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ความประทับใจและทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานของกรมบัญชีกลาง

7. ขอบเขตการศึกษา

7.1 กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย

1) ผู้รับบริการ คือ หน่วยงานของรัฐ¹/เจ้าหน้าที่ของรัฐ² และหน่วยงาน/บุคคลที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทย สถาบันการเงิน สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย สถานพยาบาลเอกชน สมาคมวิชาชีพ ผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญบำนาญองค์กรภาคประชาคม ผู้สังเกตการณ์ ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนทั่วไปที่ติดต่อกับราชการกับกรมบัญชีกลาง

7.2 ขอบเขตการสำรวจ โดยสำรวจการให้บริการภารกิจหลัก 17 หน่วยงาน ของกรมบัญชีกลางประกอบด้วย

- 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

7.3 ช่องทางการสำรวจ คือ หนังสือราชการ เว็บไซต์ ผู้มาติดต่อราชการ และผู้เข้ารับการอบรมสัมมนา

7.4 ประเด็นหลักที่ทำการสำรวจ ประกอบด้วย 3 ประเด็นหลัก ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)
- 2) ความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)
- 3) ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภารกิจหลัก 17 หน่วยงาน จำแนกตามประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ

¹ หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรม ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกาและให้หมายความรวมถึงหน่วยงานอื่นของรัฐที่มีพระราชกฤษฎีกากำหนดให้เป็นหน่วยงานของรัฐตามพระราชบัญญัตินี้ด้วย

² เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็น การแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- 4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของกรมบัญชีกลาง
- 5) การแนะนำการบริการของกรมบัญชีกลาง
- 6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกรมบัญชีกลาง

7.5 กำหนดระยะเวลาของการสำรวจ : ระหว่างวันที่ 11 กันยายน 2563 - 30 กันยายน 2563

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 สมาคมวิชาชีพองค์กรภาคประชาคม ผู้รับเบี้ยหวัดบำเหน็จบำนาญ ผู้สังเกตการณ์ ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนทั่วไปที่ติดต่อราชการกับกรมบัญชีกลาง

8.3 การกำหนดขนาดตัวอย่าง ไม่มีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

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

9. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

แบบสำรวจแบบปลายเปิดและปลายปิด จำนวน 2 ฉบับ คือ

9.1 แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง (ภาพรวมกรมบัญชีกลาง) แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

9.2 แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง (ภารกิจหลัก 17 หน่วยงาน) แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกระจายแบบสำรวจไปยังหน่วยงานภายในกรมบัญชีกลางทางหนังสือราชการ และการขอความร่วมมือจากส่วนราชการ ในการตอบแบบสำรวจออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ www.cgd.go.th หัวข้อ “สำรวจความพึงพอใจ” ของผู้รับบริการ” (ด้านบนของเว็บไซต์) หรือผ่านทาง QR Code

10. การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

10.1 นำข้อมูลจากแบบสำรวจมาลงรหัส (Coding) และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS For Windows คำนวณสถิติต่าง ๆ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

10.2 วิธีการประเมินผลความพึงพอใจ ได้กำหนดเกณฑ์การวัดตามระบบ Likert Scales³ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ช่วงคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
4.21 - 5.00	พอใจมากที่สุด
3.41 - 4.20	พอใจมาก
2.61 - 3.40	พอใจปานกลาง
1.81 - 2.60	พอใจน้อย
0.00 - 1.80	ควรปรับปรุง

หมายเหตุ : กรณีไม่เคยใช้บริการ จะไม่นำมาคิดค่าคะแนน

11. สูตรการคำนวณ

11.1 ภาพรวมกรมบัญชีกลาง

11.1.1 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ 4 ด้าน ของกรมบัญชีกลาง =

$$\left(\frac{\text{คะแนนเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ}}{4} \right) \times 20$$

11.1.2 ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกรมบัญชีกลาง =

$$\left(\frac{\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภาพรวม 5 คะแนนเต็ม} + \text{คะแนนความพึงพอใจการให้บริการ 4 ด้าน}}{2} \right) \times 20$$

11.2 การกิจหลัก 17 หน่วยงาน

11.2.1 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ 4 ด้าน ของแต่ละภารกิจหลัก =

$$\left(\frac{\text{คะแนนเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านการให้บริการ}}{4} \right) \times 20$$

³ เครื่องมือวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นที่กำหนดคะแนนของคำตอบในแบบสำรวจ ส่วนใหญ่นิยามกำหนดน้ำหนักความเห็นต่อคำถามแต่ละข้อเป็น 5 ระดับ ซึ่งคำตอบเกี่ยวกับทัศนคติหรือความคิดเห็นแต่ละชุด จะนำมาสร้างเป็นมาตรวัดระดับของทัศนคติหรือความคิดเห็นในเรื่องนั้น ๆ

11.2.2 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ 4 ด้าน ของกรมบัญชีกลาง =

$$\left(\frac{\text{ผลรวมความพึงพอใจการให้บริการ 4 ด้าน ของแต่ละภารกิจหลัก}}{17} \right) \times 20$$

11.2.3 ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของแต่ละภารกิจหลัก =

$$\left(\frac{(\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการภาพรวม 5 คะแนนเต็ม} + \text{คะแนนความพึงพอใจการให้บริการ 4 ด้าน})}{2} \right) \times 20$$

11.2.4 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการภาพรวม 5 คะแนน ของภารกิจหลัก =

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

11.2.5 ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของกรมบัญชีกลาง =

$$\left(\frac{\text{ผลรวมความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของแต่ละภารกิจหลัก}}{17} \right) \times 20$$

12. ข้อจำกัดของการสำรวจ

12.1 วิธีการกระจายแบบสำรวจจะผ่านทางหน่วยงานเป็นหลักมากกว่าการกระจายให้แก่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ

12.2 การสำรวจและการเก็บข้อมูลมีข้อจำกัดหลายประการ เช่น มีระยะเวลาจำกัดในการเก็บข้อมูล งานของกรมบัญชีกลางมีความหลากหลาย หน่วยงานภาครัฐมีโอกาสกระจายแบบสำรวจไม่ครบถ้วน หรือตรงตามกลุ่มเป้าหมายที่กรมบัญชีกลางกำหนด ทำให้การเก็บรวบรวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างในงานแต่ละด้านมีจำนวนแตกต่างกันมากและการกระจายกลุ่มตัวอย่างยังไม่ครอบคลุม

12.3 กลุ่มตัวอย่างในงานแต่ละด้านมีความแตกต่างกัน มีขนาดไม่เท่ากัน และเป็นผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม ดังนั้น งานแต่ละด้านจึงเป็นอิสระต่อกัน ส่งผลให้การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ให้ความสำคัญกับงานทุกด้านเท่ากัน

13. คำนิยาม

การพิจารณาผลการสำรวจจะแบ่งประเด็นที่พิจารณาออกเป็น 5 ด้าน แต่ละด้านมีความหมาย ดังนี้

13.1 ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากรกรมบัญชีกลาง ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว

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

13.3 ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร หมายถึง วิธีการที่ผู้รับบริการติดต่อกับกรมบัญชีกลาง 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 โดยนิยาม คำว่า “บริการ” หมายถึง การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา แนะนำการฝึกอบรม การเผยแพร่ความรู้ หรือข้อมูล การให้บริการผ่านระบบเทคโนโลยี เป็นต้น

ผลสำรวจ

กรมบัญชีกลางได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในช่วงระหว่างวันที่ 11 กันยายน 2563 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2563 โดยมีแบบสำรวจตอบกลับ แบ่งเป็น 1) ภาพรวมกรมบัญชีกลาง จำนวน 1,189 ฉบับ และ 2) การกิจหลัก 17 หน่วยงาน จำนวน 4,406 ฉบับ ซึ่งสามารถแสดงผลการสำรวจได้ดังนี้

1. ภาพรวมกรมบัญชีกลาง

1.1 ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.92 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 78.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนนใน 2 ส่วน ดังนี้

1.1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.92 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 78.40

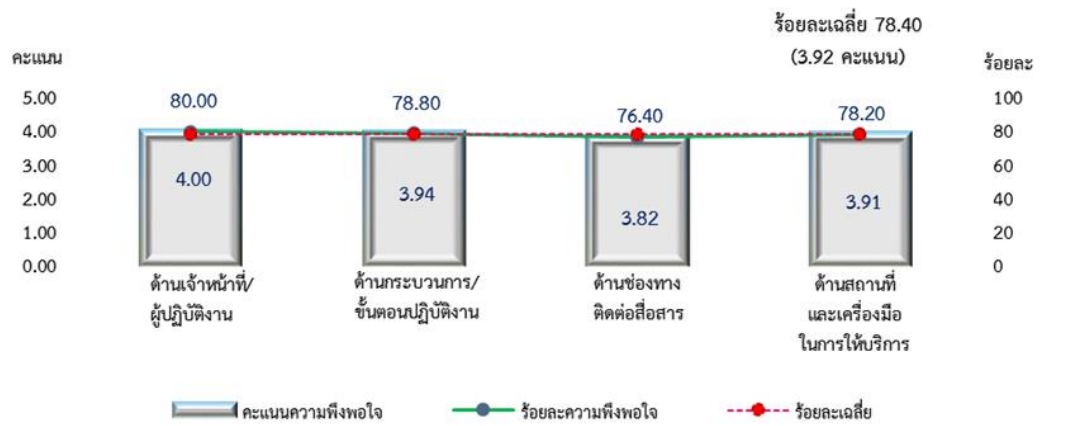
1.1.2 การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.92 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 78.40

ผลคะแนนทั้ง 2 ส่วน แสดงตามตารางที่ 1 และภาพที่ 1

ตารางที่ 1 : สรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ ภาพรวมของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	3.92	78.40	มาก
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	3.92	78.40	มาก
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	3.92	78.40	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.00	80.00	มาก
1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	3.99	79.80	มาก
2) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น	4.00	80.00	มาก
3) เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่	4.01	80.20	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	3.94	78.80	มาก
1) การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง	4.00	80.00	มาก
2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.89	77.80	มาก
3) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.92	78.40	มาก
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	3.82	76.40	มาก
1) Website ใช้งานง่าย เข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็ว	3.91	78.20	มาก
2) การให้บริการด้านการรับ-ส่งหนังสือ	3.92	78.40	มาก
3) โทรศัพท์กลางติดต่อง่าย การโอนสายไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ ถูกต้อง และรวดเร็ว	3.61	72.20	มาก
4) มีช่องทางให้เลือกใช้บริการที่หลากหลาย	3.85	77.00	มาก
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	3.91	78.20	มาก
1) มีป้ายบอกจุดให้บริการที่ชัดเจน	3.87	77.40	มาก
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอย รับบริการ เป็นต้น	3.87	77.40	มาก
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.99	79.80	มาก

ภาพที่ 1 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการกรมบัญชีกลาง จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



1.2 ประเภทหน่วยงาน/สถานะของผู้ให้ข้อมูล ภาพรวมของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แสดงตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 : ตารางแสดงประเภทหน่วยงาน/สถานะของผู้ให้ข้อมูล ภาพรวมของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ประเภทหน่วยงาน/ สถานะของผู้ให้ข้อมูล	จำนวน
1. ส่วนราชการ (กระทรวง/ทบวง/กรม)	902
2. รัฐวิสาหกิจ	120
3. องค์การอิสระ	13
4. องค์การมหาชน	14
5. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	19
6. องค์การต่างประเทศ	-
7. สถาบันการศึกษา	27
8. สถานพยาบาลของรัฐ	44
9. หน่วยงานของศาล	7
10. ทุนหมุนเวียนที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล	-
11. หน่วยงานสังกัดรัฐสภาหรือในกำกับของรัฐสภา	6
12. หน่วยงานอิสระตามรัฐธรรมนูญ	8
13. หน่วยงานอิสระของรัฐ	5
14. ผู้กำกับหน่วยงานของรัฐ	-
15. สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	-
16. สมาคมธนาคารไทย	-
17. สถาบันการเงิน	-
18. สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย	-
19. สถานพยาบาลเอกชน	-
20. สมาคมวิชาชีพ	-
21. ผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญ	2
22. ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการ	9
23. ประชาชนทั่วไป	10
24. องค์การภาคประชาสังคม	-
25. ผู้สังเกตการณ์	1
26. อื่น ๆ	2
	1,189

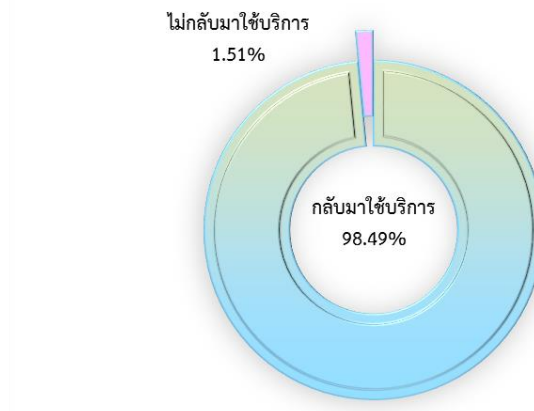
1.3 ช่องทางติดต่อสื่อสารของผู้ให้ข้อมูล ภาพรวมของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
แสดงตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 : ตารางแสดงช่องทางติดต่อสื่อสารของผู้ให้ข้อมูล ภาพรวมของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ติดต่อด้วยตนเอง	โทรศัพท์	จดหมาย/โทรสาร	ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Website e-mail line และ Facebook เป็นต้น	ไม่เคยติดต่อขอรับบริการ	รวม
ภาพรวมกรมบัญชีกลาง	449	898	207	504	27	2,085
รวมทั้งหมด	449	898	207	504	27	2,085

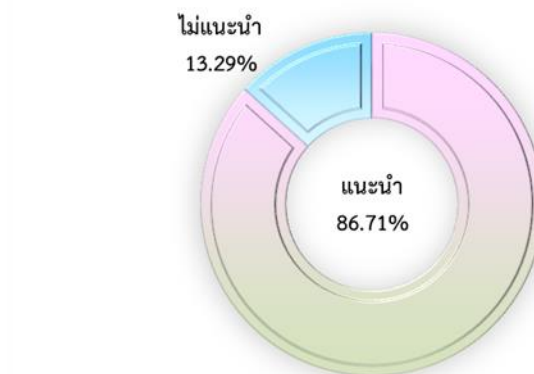
1.4 ความต้องการกลับมาใช้บริการของกรมบัญชีกลาง แสดงตามภาพที่ 2

ภาพที่ 2 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของกรมบัญชีกลาง



1.5 การแนะนำให้มาใช้บริการของกรมบัญชีกลาง แสดงตามภาพที่ 3

ภาพที่ 3 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของกรมบัญชีกลาง



1.6 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1.6.1 ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน บุคลากรของกรมบัญชีกลาง ควรต้องมีจิตบริการ (Service Mind) และมีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการ การให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ

1.6.2 ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร

1. เมื่อโอนสายแล้วไม่มีผู้รับสาย ควรบอกให้ผู้รับบริการทราบ ไม่ควรปล่อยให้ผู้รับบริการรอสายนาน
2. การสื่อสารทางโทรศัพท์ ควรใช้น้ำเสียงที่สุภาพ นุ่มนวล ชัดถ้อยชัดคำ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน
3. ควรรับสายทันทีที่มีเสียงเรียกเข้า และไม่ควรเกิน 3 ครั้ง
4. ควรมีการพัฒนาระบบการให้บริการ เป็นระบบ Online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น การติดต่อผ่าน e-mail มีการตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมง การติดต่อผ่านระบบ Line มีการตอบกลับภายใน 15 นาที หรือการติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน 1 ชั่วโมง

1.6.3 ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

1. ควรมีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน
2. มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดที่นั่งสำหรับผู้รับบริการที่มาติดต่อรับบริการในแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
3. สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ เพียงพอ และปลอดภัย เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบายในการมาติดต่อราชการ รวมทั้งมีความประทับใจ และพึงพอใจต่อการให้บริการ

2. การกิจหลักกรรมบัญชีกลาง

2.1 ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.16 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนนใน 2 ส่วน ดังนี้

2.1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.16 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.20

2.1.2 การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.17 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.40

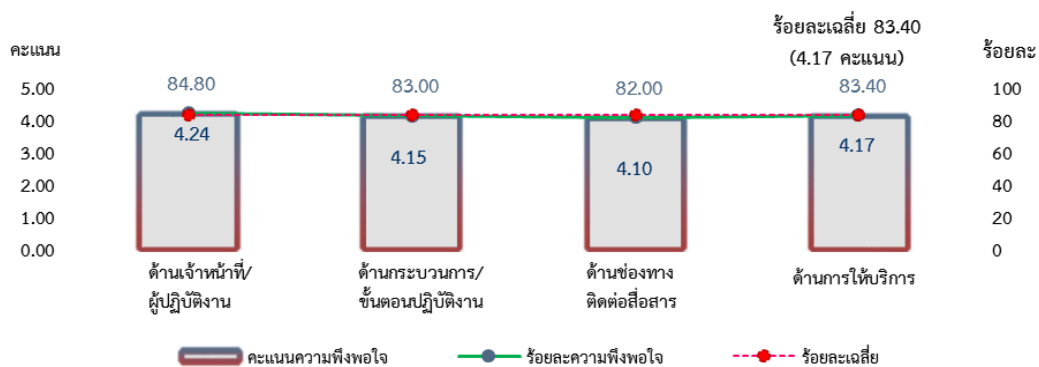
ผลคะแนนทั้ง 2 ส่วน แสดงตามตารางที่ 4 - 5 และภาพที่ 4

ตารางที่ 4 : สรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ ภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.16	83.20	มาก
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.16	83.20	มาก
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.17	83.40	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.24	84.80	มากที่สุด
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.27	85.40	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลครบถ้วน ชัดเจน	4.19	83.80	มาก
3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.18	83.60	มาก
4) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.24	84.80	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.27	85.40	มากที่สุด
6) เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างโปร่งใส และรักษาความลับได้	4.11	82.20	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.15	83.00	มาก
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.14	82.80	มาก
2) ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว	3.97	79.40	มาก
3) ขั้นตอนการให้บริการด้านการฝึกอบรมไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.41	88.20	มากที่สุด
4) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.14	82.80	มาก
5) ระยะเวลาในการให้บริการด้านการขอสนับสนุนวิทยากร มีความเหมาะสม	4.43	88.60	มากที่สุด
6) การให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง	4.08	81.60	มาก
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.10	82.00	มาก
1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็ว ให้คำปรึกษา และให้บริการจบในสายเดียว	4.02	80.40	มาก
2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.09	81.80	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) งานบำเหน็จ บำนาญ ช่องทางในการให้บริการนอกเหนือจากช่องทางหลักของกรมบัญชีกลาง เช่น Facebook Line e-mail เป็นต้น	4.12	82.40	มาก
6) งานเงินเดือน ค่าจ้าง ช่องทางในการให้บริการที่นอกเหนือจากช่องทางหลักของกรมบัญชีกลาง เช่น Facebook Line e-mail เป็นต้น	4.27	85.40	มากที่สุด

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
7) มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นเพียงพอ เหมาะสม เช่น กล้องรับความคิดเห็น Facebook และการจัดสัมมนารับฟังความคิดเห็น เป็นต้น	3.95	79.00	มาก
8) สามารถรับข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Youtube : จัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ เป็นต้น	4.05	81.00	มาก
9) สามารถติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างได้หลากหลายช่องทาง เช่น Facebook Youtube e-learning และ e-book เป็นต้น	3.98	79.60	มาก
10) สามารถติดต่อสอบถามวิธีการปฏิบัติ การแจ้งปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างได้หลากหลายช่องทาง เช่น e-mail Facebook เป็นต้น	3.86	77.20	มาก
11) มีจุดบริการเกี่ยวกับการลงทะเบียนผู้ค้ากับภาครัฐ การขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการ งานก่อสร้างที่เหมาะสม เกิดความสะดวกและรวดเร็ว	3.95	79.00	มาก
12) การประสานงานทางโทรศัพท์ (GFMS Help Desk) ติดต่อได้ง่าย	4.34	86.80	มากที่สุด
13) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.32	86.40	มากที่สุด
ด้านการให้บริการ	4.17	83.40	มาก

ภาพที่ 4 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการ ภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ

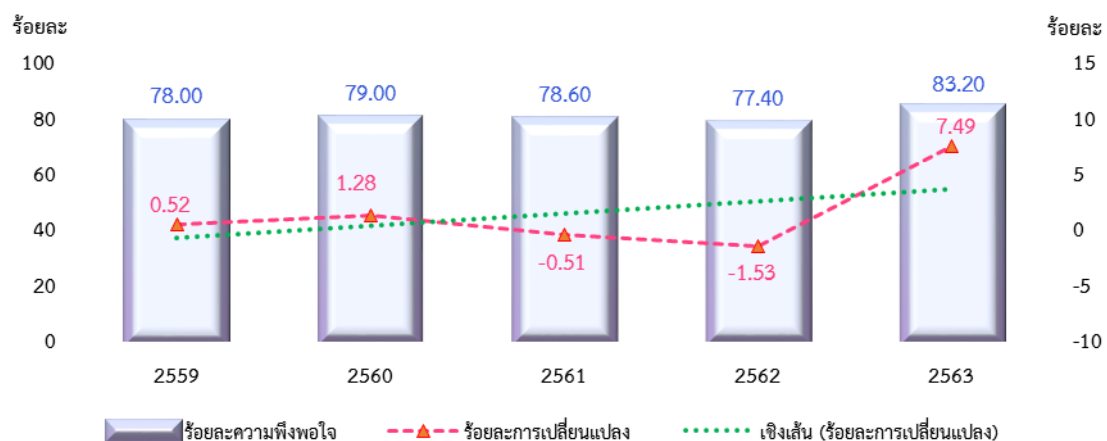


ตารางที่ 5 : สรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง ภาพรวมและรายการกิจหลัก
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ภารกิจหลักกรมบัญชีกลาง	ภาพรวมเฉลี่ย		คะแนนภาพรวม 5 คะแนน		ประเด็นสำรวจความพึงพอใจ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)									
					รวม 4 ด้าน		ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ปฏิบัติงาน		ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนปฏิบัติงาน		ด้านช่องทาง ติดต่อสื่อสาร		ด้านการให้บริการ	
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ
ภาพรวมภารกิจหลักกรมบัญชีกลาง	4.16	83.20	4.16	83.20	4.17	83.40	4.24	84.80	4.15	83.00	4.10	82.00	4.17	83.40
1. กองกฎหมาย	4.14	82.80	4.13	82.60	4.15	83.00	4.25	85.00	4.17	83.40	4.05	81.00	4.14	82.80
2. กองละเมิดและแพ่ง	4.15	83.00	4.17	83.40	4.12	82.40	4.23	84.60	4.13	82.60	3.99	79.80	4.14	82.80
3. กองคดี	4.01	80.20	3.99	79.80	4.02	80.40	4.15	83.00	3.99	79.80	3.92	78.40	4.01	80.20
4. กองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ	4.14	82.80	4.14	82.80	4.13	82.60	4.18	83.60	4.09	81.80	4.06	81.20	4.20	84.00
5. กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ	4.23	84.60	4.26	85.20	4.19	83.80	4.28	85.60	4.21	84.20	4.17	83.40	4.11	82.20
6. กองการเงินการคลังภาครัฐ	4.23	84.60	4.23	84.60	4.22	84.40	4.27	85.40	4.21	84.20	4.19	83.80	4.22	84.40
7. กองการพัสดุภาครัฐ	4.04	80.80	4.01	80.20	4.06	81.20	4.12	82.40	4.09	81.80	4.00	80.00	4.02	80.40
8. กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง	3.88	77.60	3.85	77.00	3.91	78.20	4.01	80.20	3.82	76.40	3.80	76.00	3.99	79.80
9. กองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ	4.36	87.20	4.36	87.20	4.36	87.20	4.41	88.20	4.34	86.80	4.31	86.20	4.36	87.20
10. กองระบบการคลังภาครัฐ	4.36	87.20	4.37	87.40	4.35	87.00	4.36	87.20	4.33	86.60	4.33	86.60	4.36	87.20
11. กองบัญชีภาครัฐ	4.22	84.40	4.22	84.40	4.21	84.20	4.33	86.60	4.22	84.40	4.11	82.20	4.18	83.60
12. กองค่าตอบแทนและประโยชน์อื่น ๆ	4.14	82.80	4.15	83.00	4.13	82.60	4.22	84.40	4.08	81.60	4.04	80.80	4.16	83.20
13. กองสวัสดิการรักษายาบาล	3.98	79.60	3.97	79.40	3.98	79.60	4.00	80.00	3.94	78.80	3.93	78.60	4.04	80.80
14. กองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ	4.24	84.80	4.22	84.40	4.25	85.00	4.32	86.40	4.25	85.00	4.20	84.00	4.22	84.40
15. กองตรวจสอบภาครัฐ	4.20	84.00	4.20	84.00	4.19	83.80	4.29	85.80	4.19	83.80	4.11	82.20	4.18	83.60
16. กลุ่มพัฒนาระบบลูกค้า	4.11	82.20	4.06	81.20	4.16	83.20	4.20	84.00	4.13	82.60	4.15	83.00	4.16	83.20
17. สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ	4.37	87.40	4.35	87.00	4.39	87.80	4.46	89.20	4.42	88.40	4.31	86.20	4.36	87.20

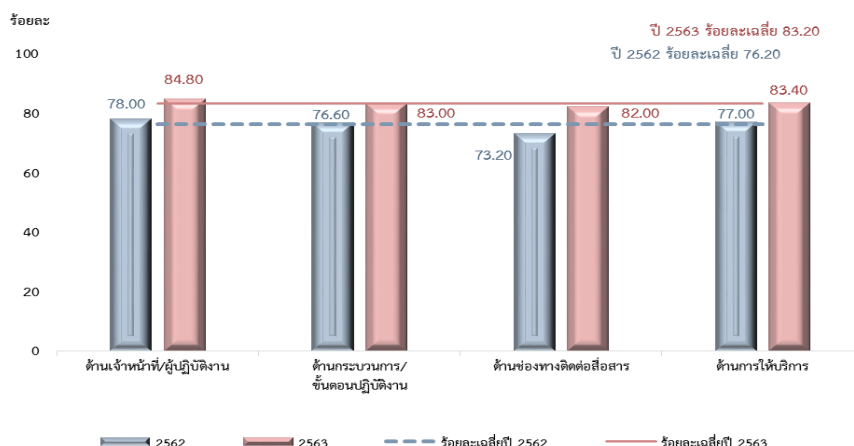
2.2 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ ภารกิจหลัก
ของกรมบัญชีกลาง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้น
จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 7.49 แสดงตามภาพที่ 5

ภาพที่ 5 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการภารกิจหลัก
ของกรมบัญชีกลาง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



2.3 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ ภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 พบว่า ทุกด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 6

ภาพที่ 6 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ ภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563



2.4 ช่องทางติดต่อสื่อสารของผู้ให้ข้อมูล ภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แสดงตามตารางที่ 6

ตารางที่ 6 : ตารางแสดงช่องทางติดต่อสื่อสารของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

หน่วย : ฉบับ

ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ติดต่อด้วยตนเอง	โทรศัพท์	จดหมาย/โทรสาร	ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Website e-mail line และ Facebook เป็นต้น	ไม่เคยติดต่อเข้ารับ บริการ	รวม
1. กองกฎหมาย	121	272	63	80	29	565
2. กองละเมิดและแพ่ง	52	140	42	54	31	319
3. กองคดี	35	105	38	49	65	292
4. กองบริหารการรับ-จ่ายเงินภาครัฐ	120	278	77	112	17	604
5. กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ	368	596	184	406	29	1,583
6. กองการเงินการคลังภาครัฐ	63	187	44	85	0	379
8. กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง	68	186	33	114	10	411
9. กองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ	55	123	32	73	27	310
10. กองระบบการคลังภาครัฐ	49	126	37	0	11	223
11. กองบัญชีภาครัฐ	135	305	76	144	16	676
12. กองคำตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล	42	131	30	53	23	279
13. กองสวัสดิการรักษายาบาล	99	208	42	103	68	520
14. กองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ	29	91	28	47	29	224
15. กองตรวจสอบภาครัฐ	48	132	22	59	23	284
16. กลุ่มพัฒนาระบบลูกค้า	24	79	21	47	25	196
17. สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ	66	208	41	103	20	438
รวม	1,374	3,167	810	1,529	423	7,303
รวมทั้งหมด 7,303 ฉบับ						

ติดต่อขอรับบริการ	ไม่เคย	1 ครั้ง	มากกว่า 1 ครั้ง	รวม
7. กองการพัฒนาระบบ	18	26	171	215
รวมทั้งหมด 215 ฉบับ				

2.5 ความต้องการกลับมาใช้บริการ การกิจหลักของกรมบัญชีกลาง แสดงตามภาพที่ 7 และตารางที่ 7

ภาพที่ 7 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการ การกิจหลักของกรมบัญชีกลาง



ตารางที่ 7 : ร้อยละความต้องการกลับมาใช้บริการ การกิจหลักของกรมบัญชีกลางภาพรวมและรายการกิจหลัก

ความต้องการกลับมาใช้บริการ	กลับมาใช้บริการ	ไม่กลับมาใช้บริการ	รวม
ภาพรวมภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง	96.19	3.81	100.00
1. กองกฎหมาย	96.88	3.13	100.00
2. กองละเมิดและแพ่ง	91.28	8.72	100.00
3. กองคดี	84.49	15.51	100.00
4. กองบริหารการรับ-จ่ายเงินภาครัฐ	97.90	2.10	100.00
5. กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ	98.07	1.93	100.00
6. กองการเงินการคลังภาครัฐ	99.10	0.90	100.00
7. กองการพัสดุภาครัฐ	96.28	3.72	100.00
8. กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง	97.54	2.46	100.00
9. กองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ	95.58	4.42	100.00
10. กองระบบการคลังภาครัฐ	96.99	3.01	100.00
11. กองบัญชีภาครัฐ	98.31	1.69	100.00
12. กองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล	95.53	4.47	100.00
13. กองสวัสดิการรักษายาบาล	97.44	2.56	100.00
14. กองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ	93.38	6.62	100.00
15. กองตรวจสอบภาครัฐ	94.44	5.56	100.00
16. กลุ่มพัฒนาระบบลูกค้า	90.16	9.84	100.00
17. สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ	97.34	2.66	100.00

2.6 การแนะนำให้มาใช้บริการ การกิจหลักของกรมบัญชีกลาง แสดงตามภาพที่ 8 และตารางที่ 8



ตารางที่ 8 : ร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการ การกิจหลักของกรมบัญชีกลางภาพรวมและรายการกิจหลัก

การแนะนำการบริการ	แนะนำ	ไม่แนะนำ	รวม
ภาพรวมภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง	84.68	15.32	100.00
1. กองกฎหมาย	85.80	14.20	100.00
2. กองละเมิดและแพ่ง	81.54	18.46	100.00
3. กองคดี	81.82	18.18	100.00
4. กองบริหารการรับ-จ่ายเงินภาครัฐ	85.63	14.37	100.00
5. กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ	85.36	14.64	100.00
6. กองการเงินการคลังภาครัฐ	85.59	14.41	100.00
7. กองการพัสดุภาครัฐ	84.19	15.81	100.00
8. กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง	77.87	22.13	100.00
9. กองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ	86.19	13.81	100.00
10. กองระบบการคลังภาครัฐ	87.95	12.05	100.00
11. กองบัญชีภาครัฐ	86.20	13.80	100.00
12. กองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล	84.36	15.64	100.00
13. กองสวัสดิการรักษายาบาล	87.18	12.82	100.00
14. กองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ	83.09	16.91	100.00
15. กองตรวจสอบภาครัฐ	82.78	17.22	100.00
16. กลุ่มพัฒนาระบบลูกค้า	81.15	18.85	100.00
17. สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ	85.93	14.07	100.00

2.7 ลำดับภารกิจหลักที่มีผลสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง จากคะแนนมากที่สุดไปน้อยที่สุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แสดงตามตารางที่ 9

ตารางที่ 9 : ตารางแสดงลำดับภารกิจหลักที่มีผลสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง จากคะแนนมากที่สุดไปน้อยที่สุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ลำดับ	ภารกิจหลัก 17 หน่วยงาน	เฉลี่ยภาพรวม	
		คะแนน	ร้อยละ
1	สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ	4.37	87.40
2	กองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ	4.36	87.20
	กองระบบการคลังภาครัฐ	4.36	87.20
3	กองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ	4.24	84.80
4	กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ	4.23	84.60
	กองการเงินการคลังภาครัฐ	4.23	84.60
5	กองบัญชีภาครัฐ	4.22	84.40
6	กองตรวจสอบภาครัฐ	4.20	84.00
เฉลี่ยภาพรวมกรมบัญชีกลาง		4.16	83.20
7	กองละเมิดและแพ่ง	4.15	83.00
8	กองกฎหมาย	4.14	82.80
	กองบริหารการรับ-จ่ายเงินภาครัฐ	4.14	82.80
	กองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล	4.14	82.80
9	กลุ่มพัฒนาระบบลูกจ้าง	4.11	82.20
10	กองการพัสดุภาครัฐ	4.04	80.80
11	กองคดี	4.01	80.20
12	กองสวัสดิการรักษายาบาล	3.98	79.60
13	กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง	3.88	77.60

2.8 ประเภทหน่วยงาน/สถานะของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แสดงตามตารางที่ 10

ตารางที่ 10 : ตารางแสดงประเภทหน่วยงาน/สถานะของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามรายการภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ภารกิจหลัก 17 ประเภท	กองกฎหมาย	กองนิติและผัง	กองคดี	กองบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ	กองบริหารการเงินเดือนค่าจ้างปำนเมือง	กองการเงินการคลังภาครัฐ	กองการพัสดุภาครัฐ	กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง	กองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ	กองระเบียบการคลังภาครัฐ	กองบัญชีภาครัฐ	กองคำขอเสนอและประโยชน์เพื่อคุณ	กองสวัสดิการรักษาทะนาบาล	กองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ	กองตรวจสอบภาครัฐ	กลุ่มพัฒนาระเบียง	สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการศึกษาและบัญชีภาครัฐ	รวม
1.1 ประเภทหน่วยงาน/สถานะของผู้ให้ข้อมูล	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	รวม
ส่วนราชการ (กระทรวง/ทบวง/กรม)	288	170	172	296	617	199	0	177	128	151	288	168	332	128	156	117	227	3,614
รัฐวิสาหกิจ	15	11	3	12	6	6	1	46	12	2	15	1	0	0	5	1	2	138
หน่วยงานภาครัฐ	0	0	0	0	0	0	211	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	211
หน่วยงานสังกัดรัฐสภาหรือสังกัดของวิเทศา	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
องค์กรของรัฐหรือการกุศล	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
องค์กรอิสระ	6	5	3	6	8	3	0	1	1	1	10	5	1	1	3	1	7	62
องค์กรมหาชน	15	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	6	26
องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	12	2	2	2	3	3	0	5	13	3	3	1	0	1	3	1	3	57
องค์กรต่างประเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
สถาบันการศึกษา	6	3	3	12	56	3	1	0	8	4	22	1	4	2	4	2	12	143
สถานประกอบการของรัฐ	6	1	1	3	28	8	0	1	3	3	2	1	0	2	0	0	2	61
หน่วยงานอื่นที่มีสถานะเป็นนิติบุคคล	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	11	0	0	0	0	0	0	14
ผู้กำกับหน่วยงานของรัฐ	0	0	0	0	0	0	0	8	1	0	0	0	0	0	0	0	0	9
สถานประกอบการแม่ประเทศไทย	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
สถานสมาคมการค้าไทย	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
สถาบันการเงิน	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
สภาพัฒนาการคลังแห่งประเทศไทย	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
สถานพัฒนาเอกชน	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
ผู้รับเงินอุดหนุนเงินบ้านอยู่	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	7	0	1	0	0	10
ผู้เป็นเจ้าของนิติบุคคลทางการ	2	1	2	0	3	0	0	0	5	0	0	1	4	0	2	0	0	20
ประชาชนทั่วไป	1	1	0	0	1	0	0	0	3	1	1	1	0	1	2	0	1	13
อื่นๆ	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	2	0	3	0	3	0	3	17
	352	195	187	334	724	222	215	244	181	166	355	179	351	136	180	122	263	4,406

2.9 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

2.9.1 ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน

1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองละเมิดและแพ่ง กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง กองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล กองบริหารการรับ-จ่ายเงินภาครัฐ กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ กองสวัสดิการรักษายาบาล และกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ ควรมีจิตบริการ (Service Mind) และมีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการ การให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ

2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองการพัสดุภาครัฐ และกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ และกลุ่มพัฒนาระบบลูกจ้าง ควรตอบคำถามหรือแนะนำผู้รับบริการให้เป็นบรรทัดฐานเดียวกัน และมีการสร้างความรู้และความเข้าใจ และการสื่อสารของหน่วยงานที่มีผู้รับบริการจำนวนมาก และรับฟังความคิดเห็นด้วยความเข้าใจ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถนำความรู้และความเข้าใจไปปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างถูกต้อง

3. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองบัญชีภาครัฐ ควรมีการสื่อสารกับผู้รับบริการที่ชัดเจน และควรมีการติดต่อกลับหน่วยงานที่ได้ติดต่อไป เนื่องจากแจ้งว่าจะติดต่อกลับแต่ไม่มีการติดต่อกลับ ทำให้ผู้ติดต่อต้องประสาน และเริ่มต้นใหม่

4. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ ควรมีการให้บริการได้ตลอดเวลา เนื่องจากผู้ติดต่อเดินทางมาไกล

2.9.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. กองกฎหมาย ควรกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีปฏิบัติที่ชัดเจน เพื่อใช้ในการอ้างอิง และถือปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน

2. กองคดี ควรมีการเร่งกระบวนการพิจารณาให้รวดเร็วยิ่งขึ้น และควรมีการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบ เพื่อป้องกันเอกสารสูญหาย และควรมีการส่งมอบงานระหว่างกัน เนื่องจากเรื่องที่ผ่านมาเกือบสิบปี แต่มีการส่งหนังสือมาขอเอกสารในเรื่องเดิม ทั้งที่ได้จัดส่งไปแล้ว

3. กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ ควรมีการแจ้งผู้รับบริการทราบในกรณีปรับปรุงระบบ e-pension เช่น การเพิ่มเมนูใหม่ วิธีการใช้งาน เป็นต้น

4. กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนในการเบิกจ่ายควรจัดให้มีการอนุมัตินอกเวลาราชการ และในวันหยุดราชการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการรับเงินเร็วขึ้น จะได้มีเงินหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจมากขึ้น

5. กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ ควรกำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติให้มีความชัดเจน เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถใช้อ้างอิงและถือปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน

6. กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง

6.1 ควรจัดทำระบบ e-GP ให้มีความเสถียร เพื่อรองรับการใช้งานทั่วประเทศได้อย่างสม่ำเสมอ ตลอดทั้งปีงบประมาณ และมีรูปแบบที่สอดคล้องตามขั้นตอนของกฎหมาย และระเบียบที่กำหนด

6.2 ควรมีการแก้ไขระบบ e-GP เพื่อลดเวลา และขั้นตอนการปฏิบัติงาน ให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ประกอบกับ เมื่อทำการ Login เข้าสู่ระบบ e-GP แล้ว ในช่องผู้ขออนุมัติควรเป็นชื่อ-สกุล และตำแหน่งของผู้ใช้งานนั้น ๆ แต่ปัจจุบันระบบ e-GP ปรากฏข้อมูลดังกล่าวของผู้ที่ใช้งานล่าสุด ซึ่งไม่เป็นปัจจุบัน

6.3 ในช่วงเวลาเร่งด่วน ควรจะมีการป้องกันไม่ให้งานใช้งานขัดข้อง เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว

6.4 ควรปรับปรุงระบบราคากลาง เนื่องจากไม่ครอบคลุม ไม่ทันเหตุการณ์ และค้นหายาก

6.5 ควรปรับปรุงระบบให้สมบูรณ์และเชื่อมโยงกันทุกระบบ เพื่อให้การทำงานไม่ซับซ้อน

2.9.3 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร

1. กองละเมิดและแพ่ง กองบริหารการรับ-จ่ายเงินภาครัฐ กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ (กลุ่มงานเบิกจ่ายบำเหน็จบำนาญ) กองการพัสดุภาครัฐ กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง กองสวัสดิการรักษายาบาล กองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล กองบัญชีภาครัฐ กองกำกับและพัฒนาเงินนอกงบประมาณ ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจและสามารถเลือกใช้ช่องทาง รูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้รับบริการ เช่น Application (Line) Line Group Facebook โทรศัพท์ และ e-mail เนื่องจากเป็นช่องทางที่สามารถสื่อสารระหว่างบุคคลถึงบุคคลได้อย่างรวดเร็ว เพราะผู้รับบริการแต่ละรายมีการเข้าถึงข้อมูลช่องทางที่แตกต่างกัน

2. กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่าง ๆ จากผู้รับบริการที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อ เพื่อแจ้งให้ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องประสานกลับไป

2.9.4 ด้านการให้บริการ

1. การตอบข้อหารือ

1.1 กองกฎหมาย กองคดี ควรตอบข้อหารือหรือขอทำความเข้าใจด้วยความรวดเร็ว

1.2 ระบบความรับผิดชอบทางละเมิดและแพ่ง ควรมีความยืดหยุ่น สำหรับกรณีพิเศษที่ขอทำความเข้าใจกับกระทรวงการคลัง ซึ่งไม่สามารถบันทึกในระบบได้ เช่น การคำนวณดอกเบี้ยก่อน

1.3 การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษาของค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล เช่น ค่าเช่าบ้าน ควรดำเนินการด้วยความรวดเร็ว เนื่องจากจะทำให้ผู้ขอใช้สิทธิหรือหน่วยงานที่เบิกจ่ายมีการค้างเบิก

2. การจัดฝึกอบรม

2.1 กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ ควรมีการจัดฝึกอบรมอย่างน้อย 2 - 3 ครั้ง/ปี เช่น เรื่องการคำนวณภาษีในระบบจ่ายตรงเงินเดือน และเรื่องระเบียบ/โปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการทำเงินเดือนของข้าราชการ สำหรับข้าราชการที่เริ่มปฏิบัติงานใหม่

2.2 กองระบบการคลังภาครัฐ และกองบัญชีภาครัฐ ควรมีการจัดฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเนื่องจากมีข้าราชการที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่

2.3 กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง ควรมีการจัดฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่และหัวหน้าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

2.4 กองสวัสดิการรักษายาบาล ควรมีการจัดอบรมระเบียบการเบิกจ่ายให้เจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานทราบ และปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ การกิจหลักของกรมบัญชีกลาง

3.1 กองกฎหมาย

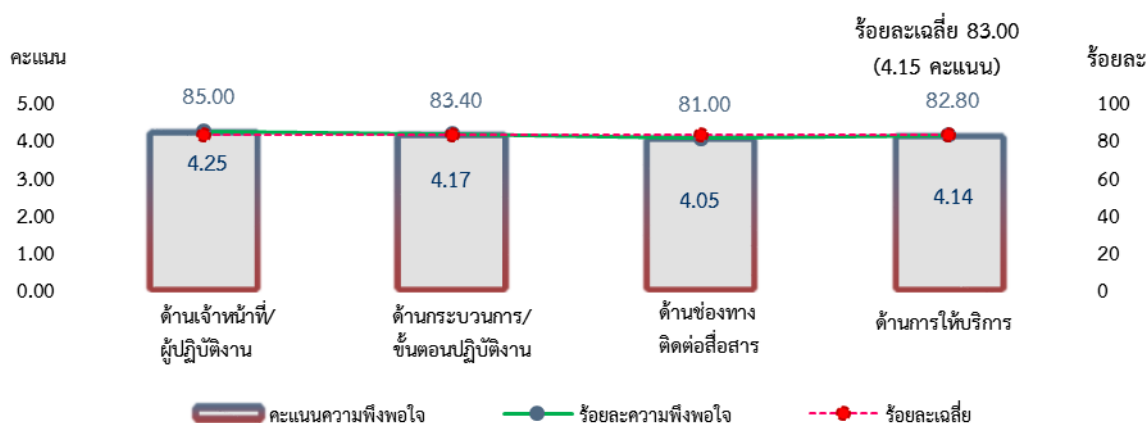
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองกฎหมาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.14 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้ 4.13 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.60

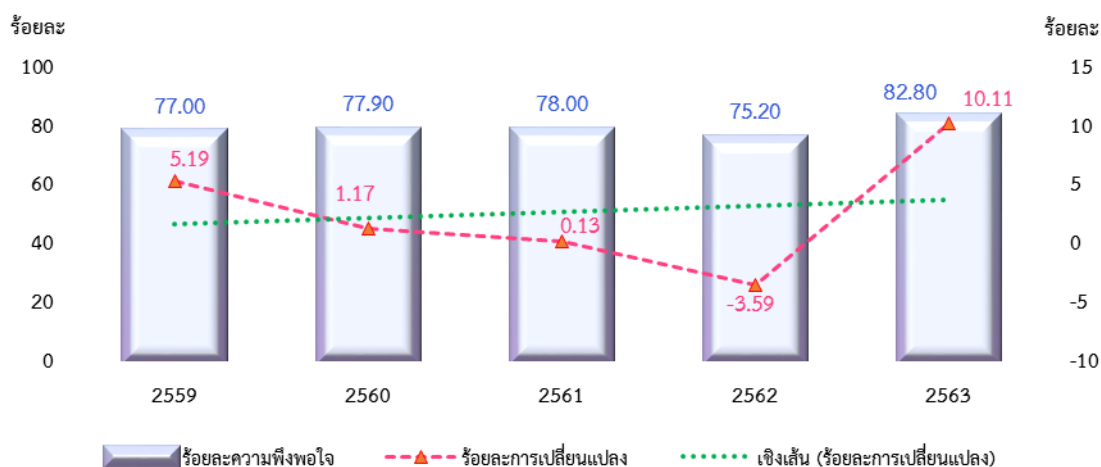
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.15 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 9 และตารางที่ 11

ภาพที่ 9 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของกองกฎหมาย จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองกฎหมาย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 10.11 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 10

ภาพที่ 10 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองกฎหมาย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 11 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองกฎหมาย
ประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2563

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.14	82.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.13	82.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.15	83.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.25	85.00
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.26	85.20
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.14	82.80
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.31	86.20
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.29	85.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.17	83.40
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.17	83.40
2) ระยะเวลาการในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.16	83.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.05	81.00
1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็ว และให้บริการจบในสายเดียว	3.99	79.80
2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.07	81.40
3) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ Facebook Website เป็นต้น	4.08	81.60
ด้านการให้บริการ	4.14	82.80
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.16	83.20
2) การสืบค้นกฎหมาย/ระเบียบของกฎหมายการเงินการคลัง มีความรวดเร็ว และคล่องตัว	4.12	82.40

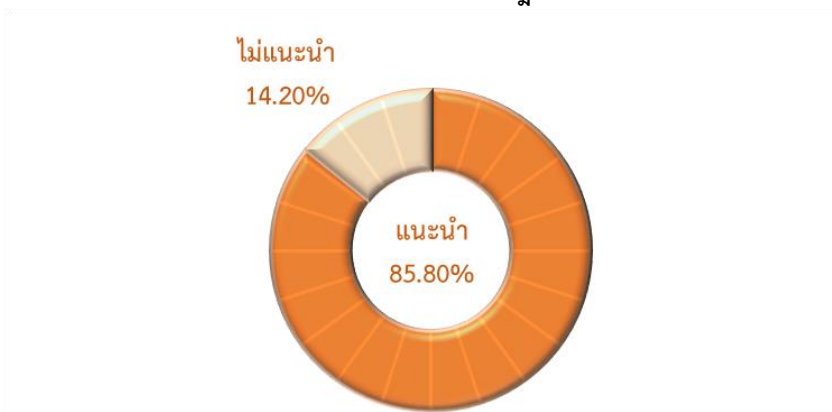
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการกองกฎหมาย แสดงตามภาพที่ 11

ภาพที่ 11 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการกองกฎหมาย



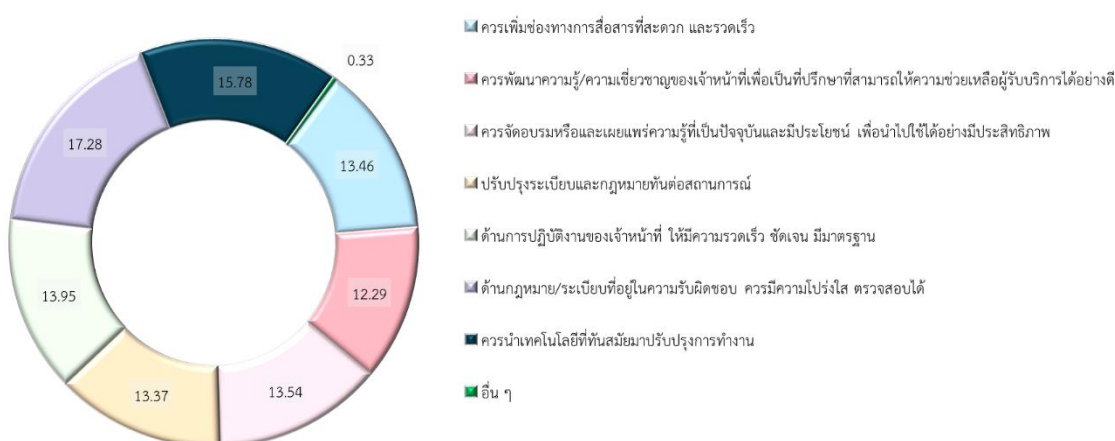
4) การแนะนำให้มาใช้บริการของกฎหมาย แสดงตามภาพที่ 12

ภาพที่ 12 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของกฎหมาย



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกฎหมาย แสดงตามภาพที่ 13

ภาพที่ 13 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกฎหมาย



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- 6.1 ปัจจุบันมีการติดต่อหลายช่องทาง แต่เป็นสื่อสารทางเดียว ไม่มีการตอบกลับ
- 6.2 ควรกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีปฏิบัติที่ชัดเจน เพื่อใช้ในการอ้างอิงและถือปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน
- 6.3 ควรตอบข้อหาหรือข้อหาความตกลง ด้วยความรวดเร็ว

3.2 กองละเมิดและแพ่ง

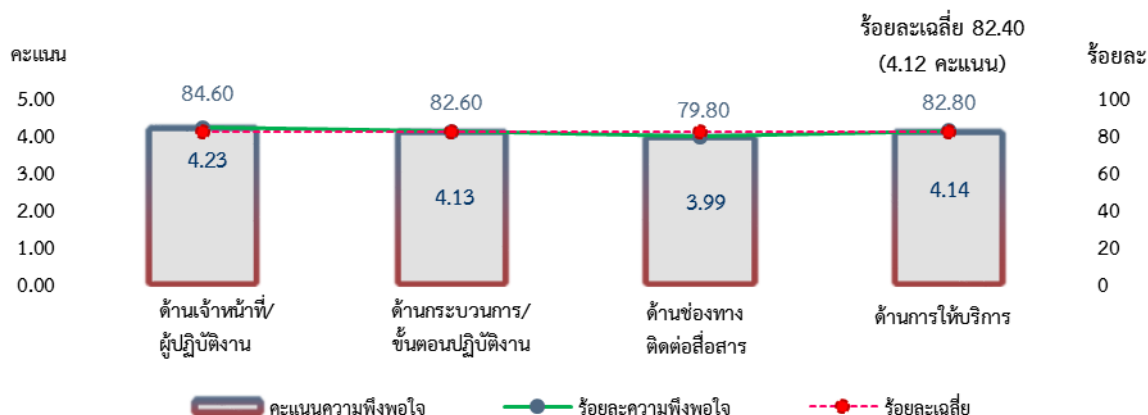
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองละเมิดและแพ่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.15 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้ 4.17 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.40

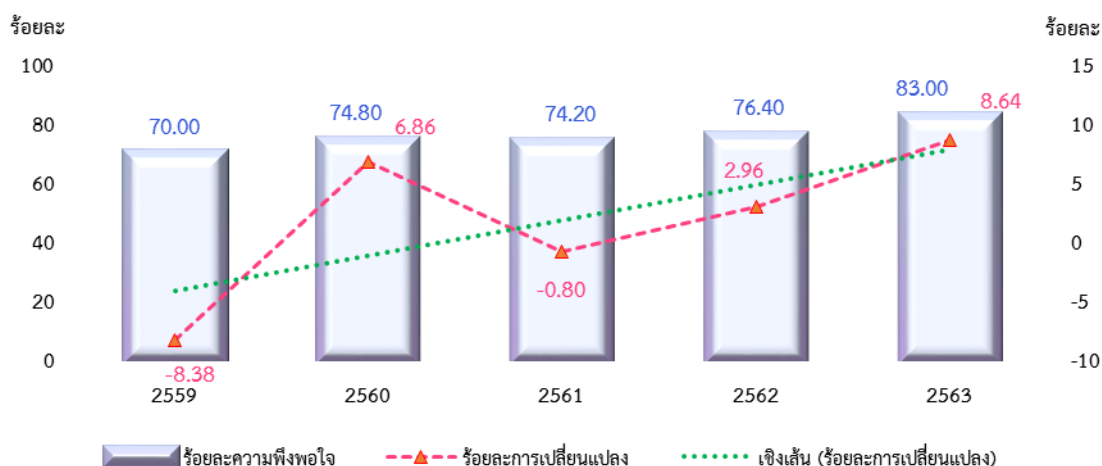
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.12 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 14 และตารางที่ 12

ภาพที่ 14 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของกองละเมิดและแพ่ง จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองละเมิดและแพ่ง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 8.64 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 15

ภาพที่ 15 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองละเมิดและแพ่ง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 12 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองละเมิดและแพ่ง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

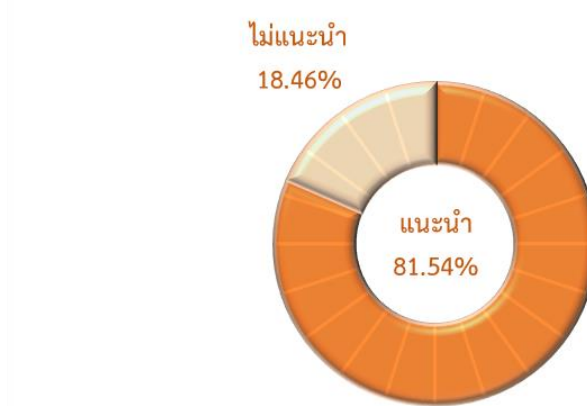
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.15	83.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.17	83.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.12	82.40
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.23	84.60
1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.25	85.00
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.09	81.80
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.28	85.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.31	86.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.13	82.60
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.15	83.00
2) ระยะเวลาการในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.11	82.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	3.99	79.80
1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็ว	3.99	79.80
2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	3.98	79.60
ด้านการให้บริการ	4.14	82.80
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.16	83.20
2) ระบบความรับผิดชอบทางละเมิดและแพ่ง เป็นเครื่องมือช่วยในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นประโยชน์ในการติดตามเกี่ยวกับความเสียหายทางละเมิดและแพ่งและลูกหนี้ผ่อนชำระ	4.12	82.40

3) ความต้องการกลับมาใช้บริการกองละเมิดและแพ่ง แสดงตามภาพที่ 16
ภาพที่ 16 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการกองละเมิดและแพ่ง



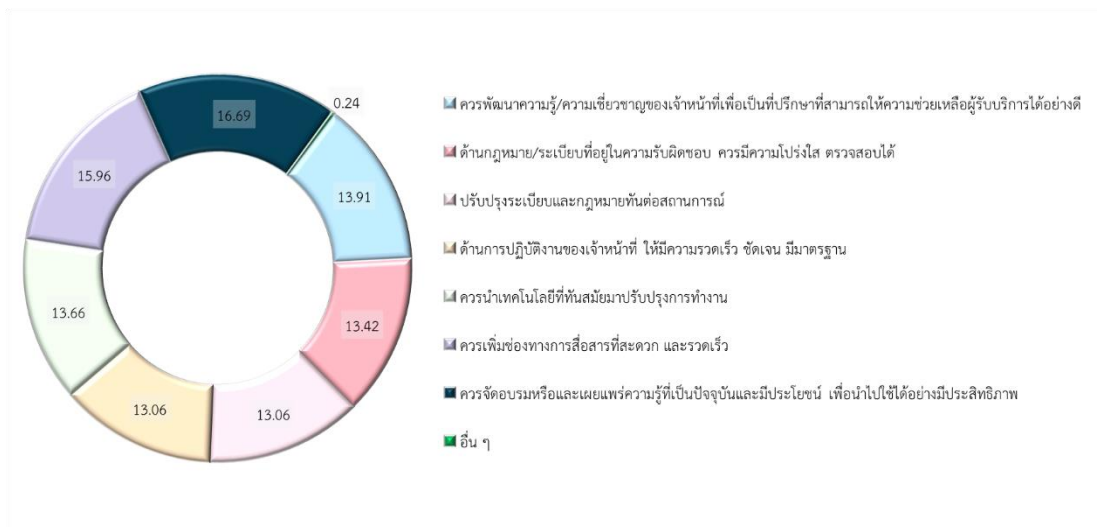
4) การแนะนำให้มาใช้บริการกองละเมิดและแพ่ง แสดงตามภาพที่ 17

ภาพที่ 17 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการกองละเมิดและแพ่ง



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองละเมิดและแพ่ง แสดงตามภาพที่ 18

ภาพที่ 18 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองละเมิดและแพ่ง



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

6.1 ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ง่าย สะดวก และรวดเร็ว

6.2 เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ

6.3 ระบบความรับผิดชอบทางละเมิดและแพ่ง ควรมีความยืดหยุ่น สำหรับกรณีพิเศษที่ขอทำความตกลงกับกระทรวงการคลัง ซึ่งไม่สามารถบันทึกในระบบได้ เช่น การคำนวณดอกเบี้ยก่อน

3.3 กองคดี

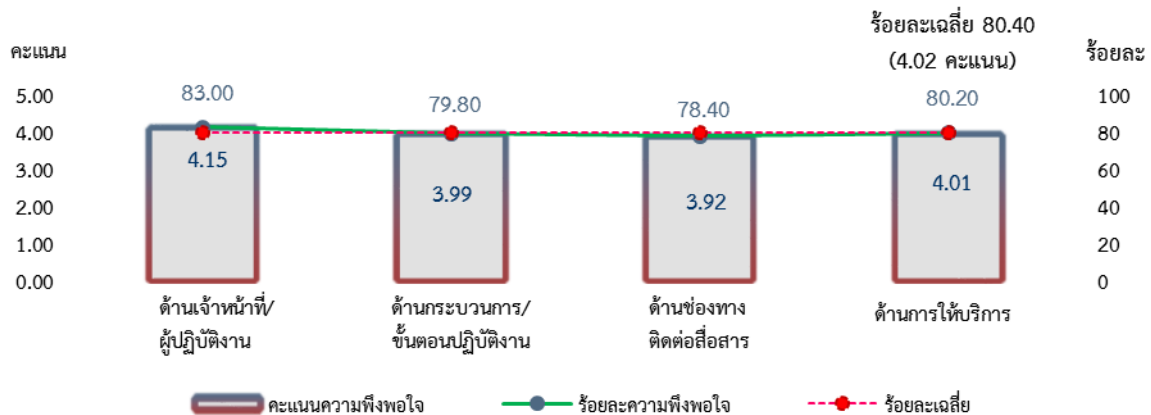
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองคดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนน 4.01 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้ 3.99 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.80

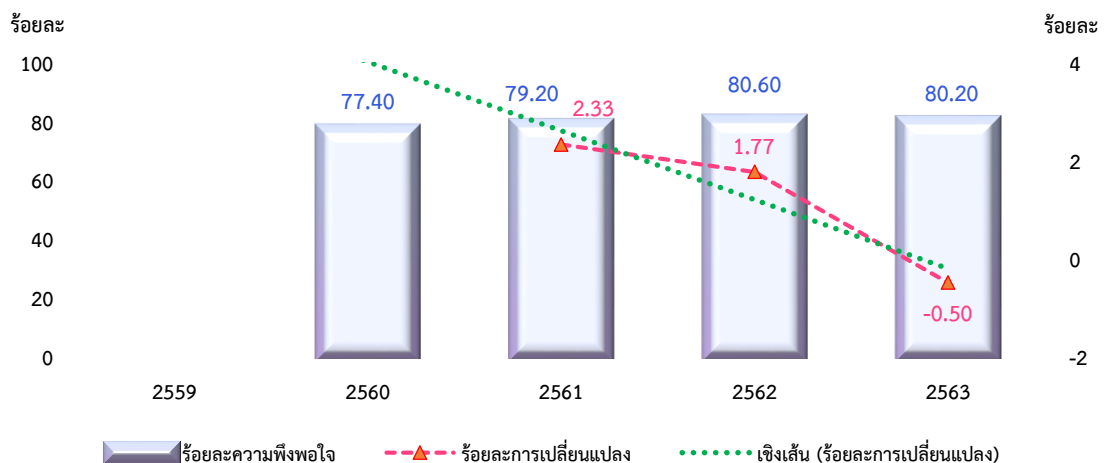
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.02 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 19 และตารางที่ 13

ภาพที่ 19 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของกองคดี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองคดี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 0.50 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 20

ภาพที่ 20 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองคดี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563

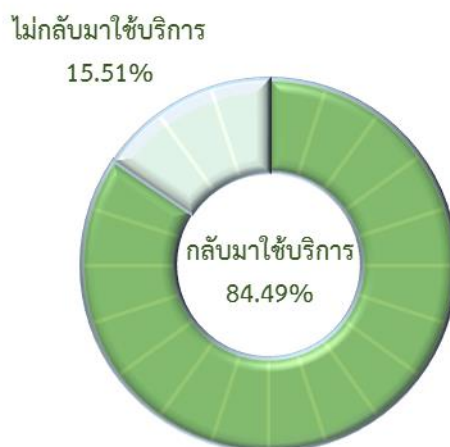


ตารางที่ 13 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองคดี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.01	80.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	3.99	79.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.02	80.40
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.15	83.00
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.20	84.00
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.03	80.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.20	84.00
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.15	83.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	3.99	79.80
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.04	80.80
2) ระยะเวลาการในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.93	78.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	3.92	78.40
1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็ว และให้คำปรึกษาได้ทันที	3.92	78.40
2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	3.91	78.20
3) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Website เป็นต้น	3.93	78.60
ด้านการให้บริการ	4.01	80.20
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.00	80.00
2) การให้ความร่วมมือ อธิบาย ชี้แจงเกี่ยวกับการดำเนินคดีมีความชัดเจนเพียงพอ	4.01	80.20

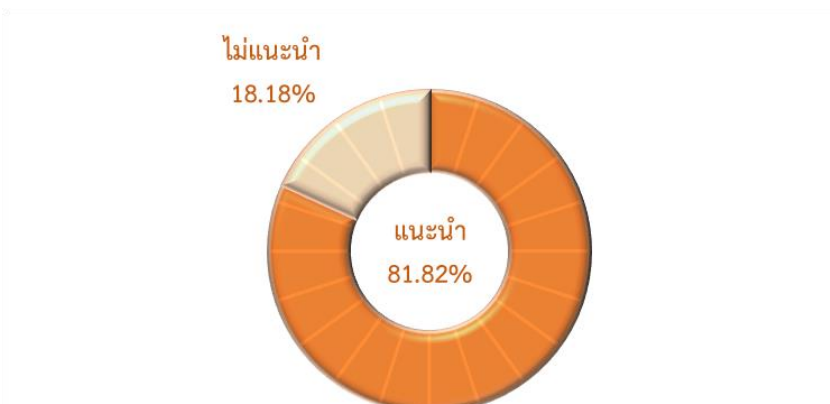
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการกองคดี แสดงตามภาพที่ 21

ภาพที่ 21 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการกองคดี



4) การแนะนำให้มาใช้บริการกองคดี แสดงตามภาพที่ 22

ภาพที่ 22 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการกองคดี



5) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- 5.1 ควรเร่งกระบวนการพิจารณาให้รวดเร็วยิ่งขึ้น
- 5.2 การพิจารณามีความล่าช้า ส่งผลให้คดีจะขาดอายุความ
- 5.3 ควรมีการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบ เพื่อป้องกันเอกสารสูญหาย
- 5.4 ควรมีการส่งมอบงานกัน เนื่องจากเรื่องที่ผ่านมาเกือบสิบปี แต่มีการส่งหนังสือมาขอเอกสารในเรื่องเดิม ทั้งที่ได้เคยจัดส่งเอกสารให้แล้ว
- 5.5 การตอบข้อหารือให้กับส่วนราชการ ควรดำเนินการด้วยความรวดเร็ว

3.4 กองบริหารการรับ-จ่ายเงินภาครัฐ

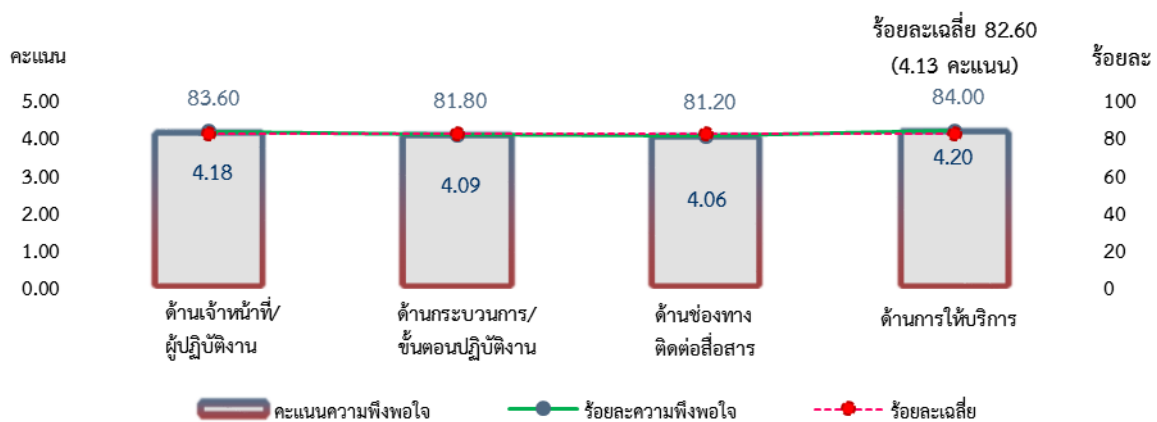
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารการรับ-จ่ายเงินภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.14 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้ 4.14 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.80

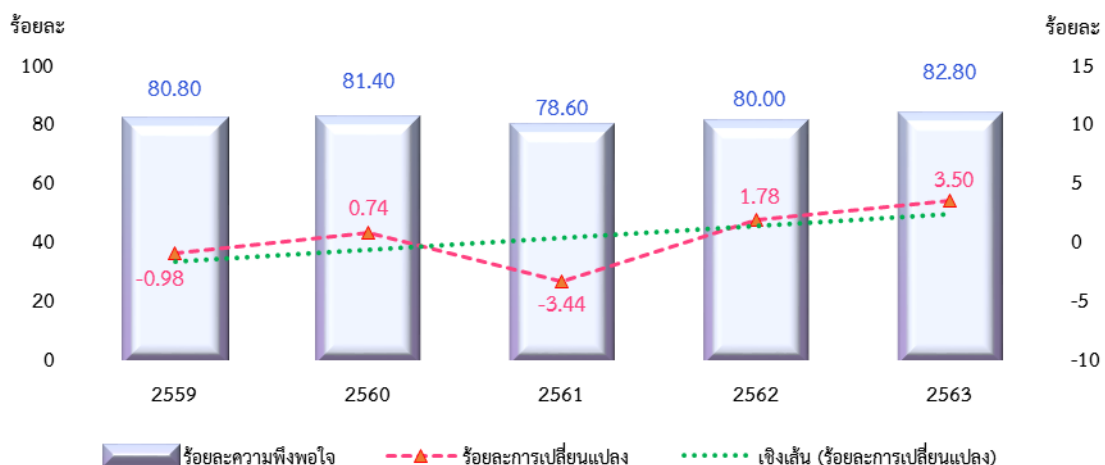
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.13 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 23 และตารางที่ 14

ภาพที่ 23 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารการรับ-จ่ายเงินภาครัฐ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารการรับ-จ่ายเงินภาครัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 3.50 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 24

ภาพที่ 24 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารการรับ-จ่ายเงินภาครัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 14 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารการรับ-จ่ายเงินภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.14	82.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.14	82.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.13	82.60
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.18	83.60
1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.27	85.40
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.18	83.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.12	82.40
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.14	82.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.09	81.80
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.06	81.20
2) ระยะเวลาการในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.11	82.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.06	81.20
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.07	81.40
2) การรับ-ส่งหนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว	4.05	81.00
3) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Website e-mail เป็นต้น	4.07	81.40
ด้านการให้บริการ	4.20	84.00
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.12	82.40
2) การดำเนินการด้านการจ่ายเงิน ได้แก่ การอนุมัติรายการขอเบิก การเปลี่ยนแปลง อนุมัติ และยืนยันข้อมูลหลักผู้ขาย การโอนเงินงบประมาณแทนกัน และการปรับปรุงรายการด้านจ่ายในระบบ GFMS เป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว	4.21	84.20
3) การปรับปรุง แก้ไข กระทบยอด ยกเลิก และผ่านรายการด้านรับและนำเงินส่งคลังในระบบ GFMS เป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว	4.26	85.20
4) แนวทาง/การเร่งรัดการใช้จ่ายเงินงบประมาณช่วยกระตุ้นให้หน่วยงานสามารถดำเนินการ และการเบิกจ่ายเงินงบประมาณได้รวดเร็วยิ่งขึ้น	4.19	83.80

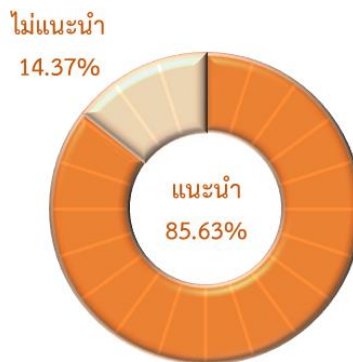
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการกองบริหารการรับ-จ่ายเงินภาครัฐ แสดงตามภาพที่ 25

ภาพที่ 25 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการกองบริหารการรับ-จ่ายเงินภาครัฐ



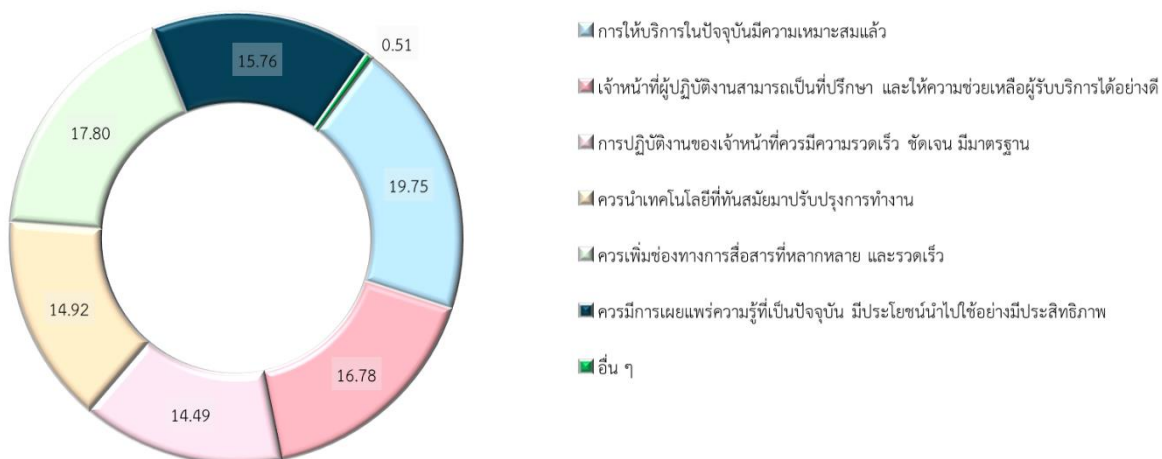
4) การแนะนำให้มาใช้บริการกองบริหารการรับ-จ่ายเงินภาครัฐ แสดงตามภาพที่ 26

ภาพที่ 26 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการกองบริหารการรับ-จ่ายเงินภาครัฐ



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองบริหารการรับ-จ่ายเงินภาครัฐ แสดงตามภาพที่ 27

ภาพที่ 27 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองบริหารการรับ-จ่ายเงินภาครัฐ



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

6.1 ควรเพิ่มเบอร์โทรศัพท์ให้สามารถติดต่อได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

6.2 ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลหน่วยงานโดยตรง

6.3 ควรมีจิตบริการ (Service Mind) และมีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการ การให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ

6.4 กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนในการเบิกจ่ายควรจัดให้มีการอนุมัตินอกเวลาราชการ และในวันหยุดราชการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการรับเงินเร็วขึ้น จะได้มีเงินหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจมากขึ้น

3.5 กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ

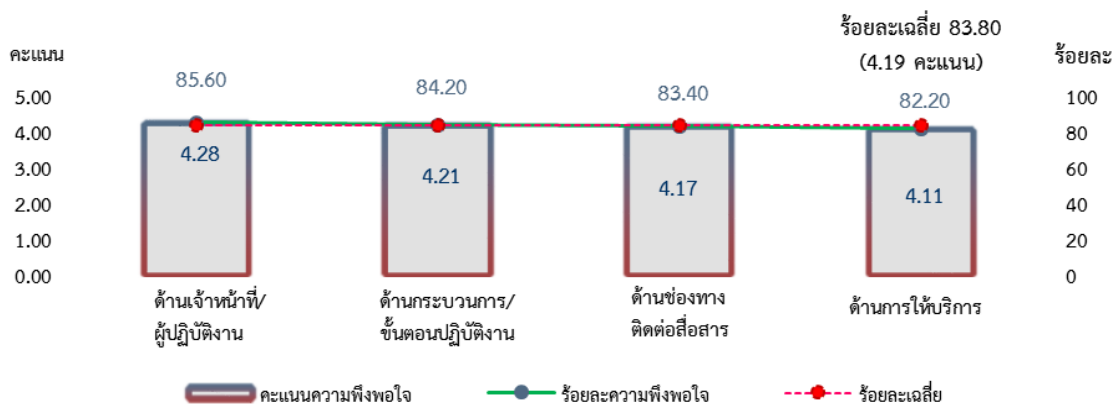
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.23 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้ 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20

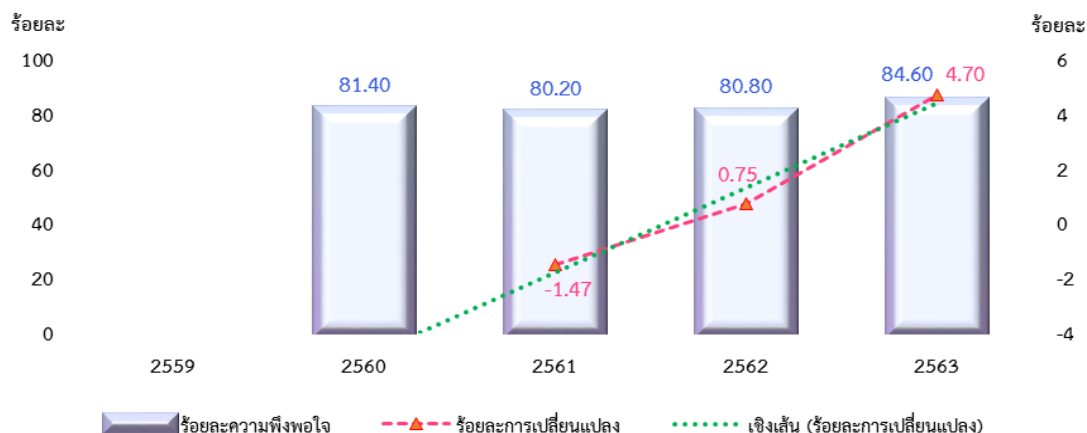
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.19 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 28 และตารางที่ 15

ภาพที่ 28 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 4.70 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 29

ภาพที่ 29 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 15 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน
ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.23	84.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.26	85.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.19	83.80
กรณีขอรับบริการในเรื่องบำเหน็จ บำนาญ		
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในเรื่องบำเหน็จ บำนาญ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.14	82.80
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.23	84.60
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.21	84.20
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.20	84.00
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.23	84.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.27	85.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.17	83.40
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.15	83.00
2) ระยะเวลาการในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.18	83.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.10	82.00
1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็ว และให้บริการจบในสายเดียว	4.06	81.20
2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.12	82.40
3) งานบำเหน็จ บำนาญ ช่องทางในการให้บริการนอกเหนือจากช่องทางหลักของกรมบัญชีกลาง เช่น Facebook Line e-mail เป็นต้น	4.12	82.40
ด้านการให้บริการ	4.06	81.20
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.16	83.20
2) มีการจัดหลักสูตรการอบรมหรือให้ความรู้ด้านบำเหน็จบำนาญอย่างเหมาะสม และตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.96	79.20

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
กรณีขอรับบริการในเรื่องเงินเดือน ค่าจ้าง		
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในเรื่องเงินเดือน ค่าจ้าง (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.25	85.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.32	86.40
1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.31	86.20
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.32	86.40
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.33	86.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.33	86.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.25	85.00
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.24	84.80
2) ระยะเวลาการในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.25	85.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.24	84.80
1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็ว และให้บริการจบในสายเดียว	4.20	84.00
2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.24	84.80
3) งานเงินเดือน ค่าจ้าง ช่องทางในการให้บริการที่นอกเหนือจากช่องทางหลักของกรมบัญชีกลาง เช่น Facebook Line e-mail เป็นต้น	4.27	85.40
ด้านการให้บริการ	4.17	83.40
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.26	85.20
2) มีการจัดหลักสูตรการอบรมหรือให้ความรู้ด้านบำเหน็จ บำนาญอย่างเหมาะสม และตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.07	81.40

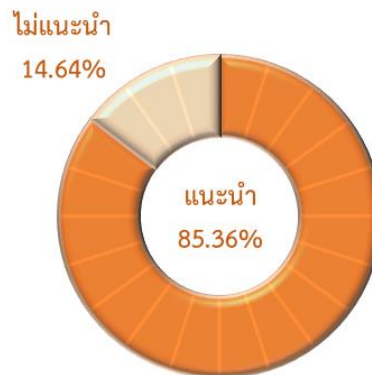
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ แสดงตามภาพที่ 30

ภาพที่ 30 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ



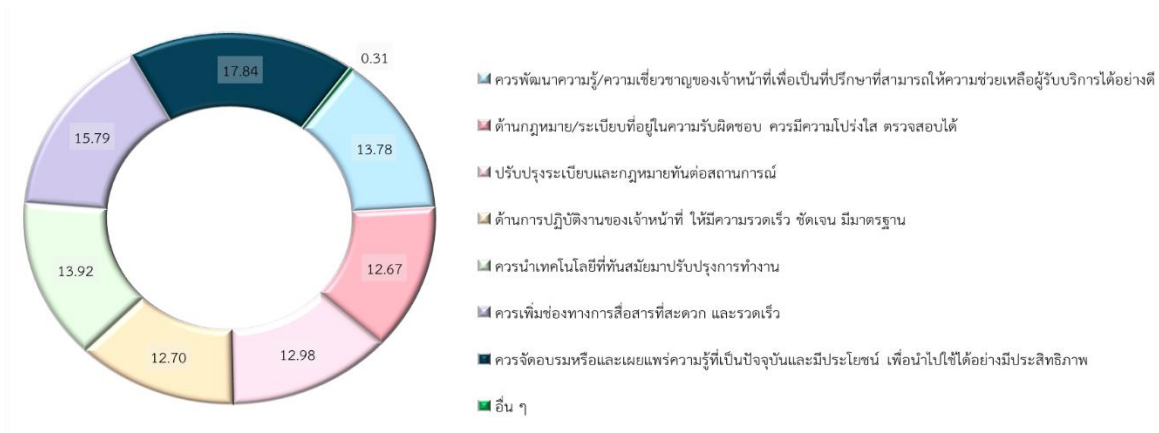
4) การแนะนำให้มาใช้บริการกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ แสดงตามภาพที่ 31

ภาพที่ 31 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ แสดงตามภาพที่ 32

ภาพที่ 32 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

6.1 จัดให้มีการฝึกอบรม 2-3 ครั้งต่อปี ให้กับเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่มารับหน้าที่ใหม่

6.2 จัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับเรื่องการค้าพนันภายในระบบจ่ายตรงเงินเดือน และเรื่องระเบียบและโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการทำเงินเดือนของข้าราชการฯ ให้กับข้าราชการที่เริ่มปฏิบัติงานใหม่

6.3 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีจิตบริการ (Service Mind) การให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ

6.4 กฎ ระเบียบต่าง ๆ ควรกำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติ ให้มีรายละเอียดที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องใช้ในการอ้างอิงและถือปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน

6.5 งานบำเหน็จบำนาญ ควรเพิ่มช่องทาง Line และเบอร์โทรศัพท์ (มือถือ) ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

6.6 ควรมีการแจ้งผู้รับบริการทราบ ในกรณีปรับปรุงระบบ e-pension เช่น การเพิ่มเมนูใหม่ วิธีการใช้งาน

3.6 กองการเงินการคลังภาครัฐ

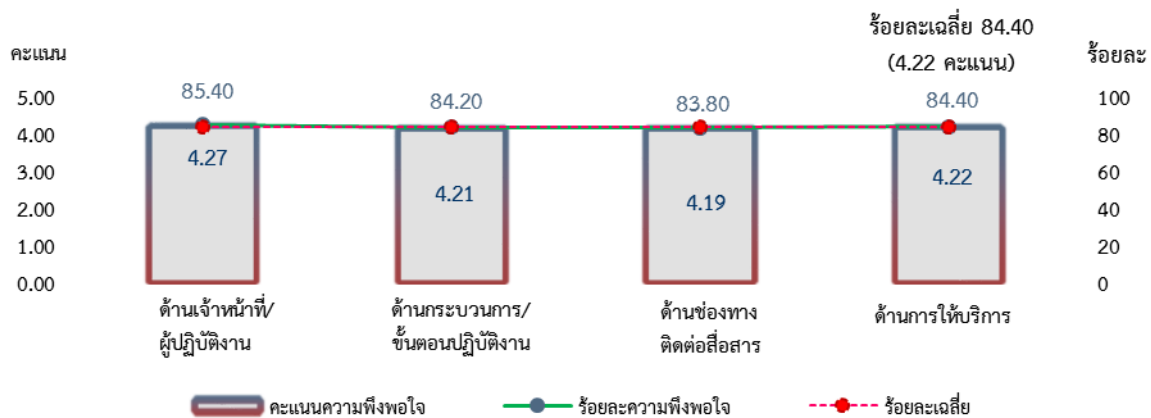
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองการเงินการคลังภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.23 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้ 4.23 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.60

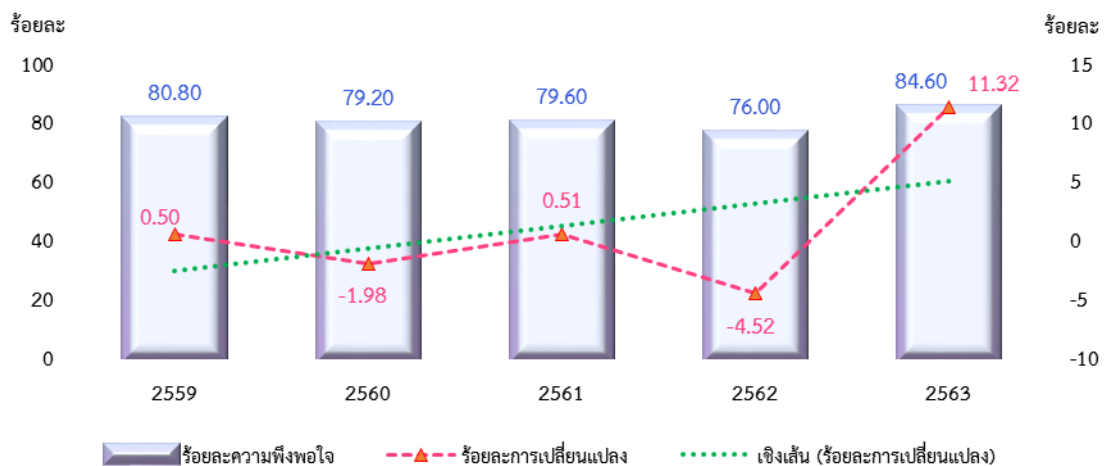
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.22 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 33 และตารางที่ 16

ภาพที่ 33 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของกองการเงินการคลังภาครัฐ
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองการเงินการคลังภาครัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 11.32 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 34

ภาพที่ 34 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองการเงินการคลังภาครัฐ
ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 16 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองการเงินการคลังภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.23	84.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.23	84.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.22	84.40
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.27	85.40
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.29	85.80
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.18	83.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.28	85.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.32	86.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.21	84.20
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.20	84.00
2) ระยะเวลาการในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.21	84.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.19	83.80
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.17	83.40
2) การรับ-ส่งหนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว	4.21	84.20
3) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.20	84.00
ด้านการให้บริการ	4.22	84.40
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.21	84.20
2) หลักเกณฑ์/วิธีปฏิบัติบัตรเครดิตราชการชัดเจน คล่องตัว และตรวจสอบได้	4.21	84.20
3) การบริหารเงินคงคลังให้มีเพียงพอต่อการเบิกจ่ายเงิน	4.24	84.80

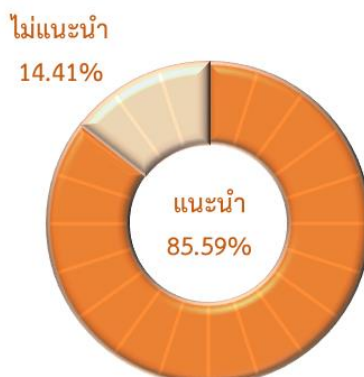
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการกองการเงินการคลังภาครัฐ แสดงตามภาพที่ 35

ภาพที่ 35 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการกองการเงินการคลังภาครัฐ



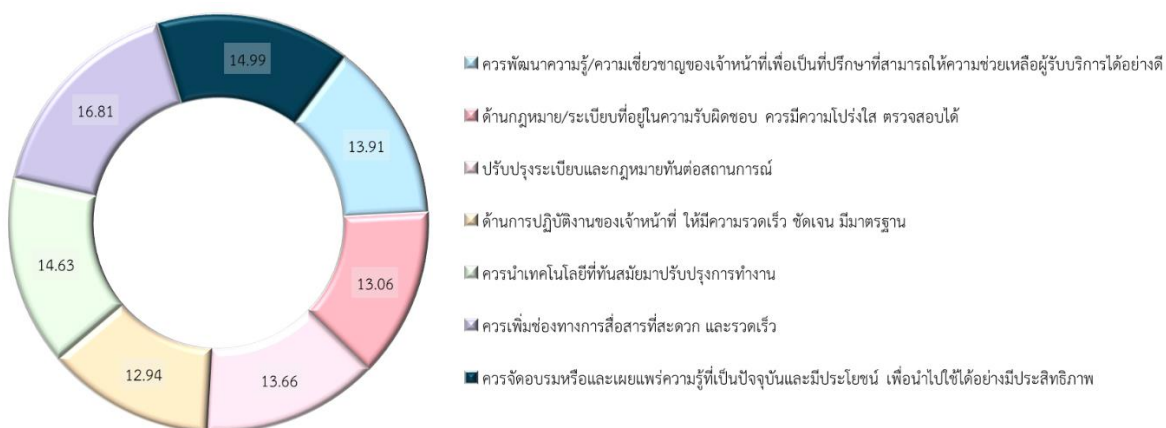
4) การแนะนำให้มาใช้บริการกองการเงินการคลังภาครัฐ แสดงตามภาพที่ 36

ภาพที่ 36 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการกองการเงินการคลังภาครัฐ



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองการเงินการคลังภาครัฐ แสดงตามภาพที่ 37

ภาพที่ 37 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองการเงินการคลังภาครัฐ



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.7 กองการพัสดุภาครัฐ

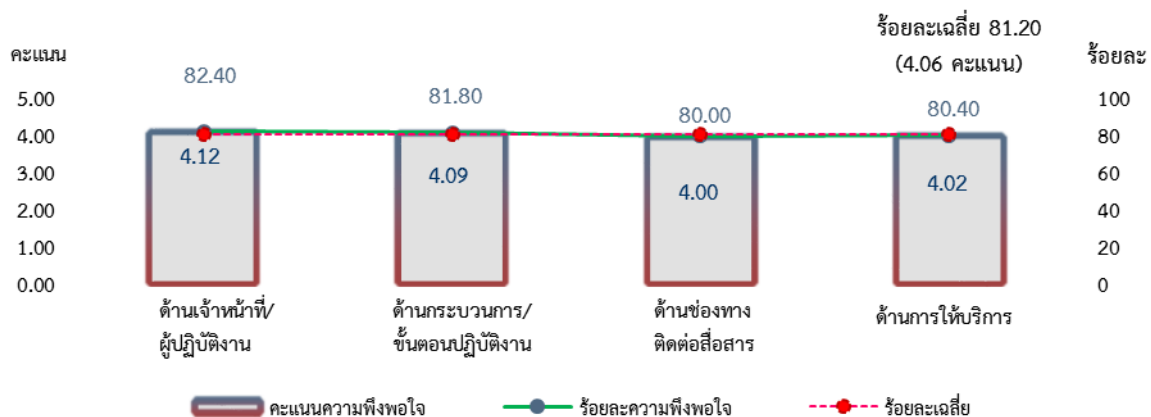
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองการพัสดุภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.04 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้ 4.01 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.20

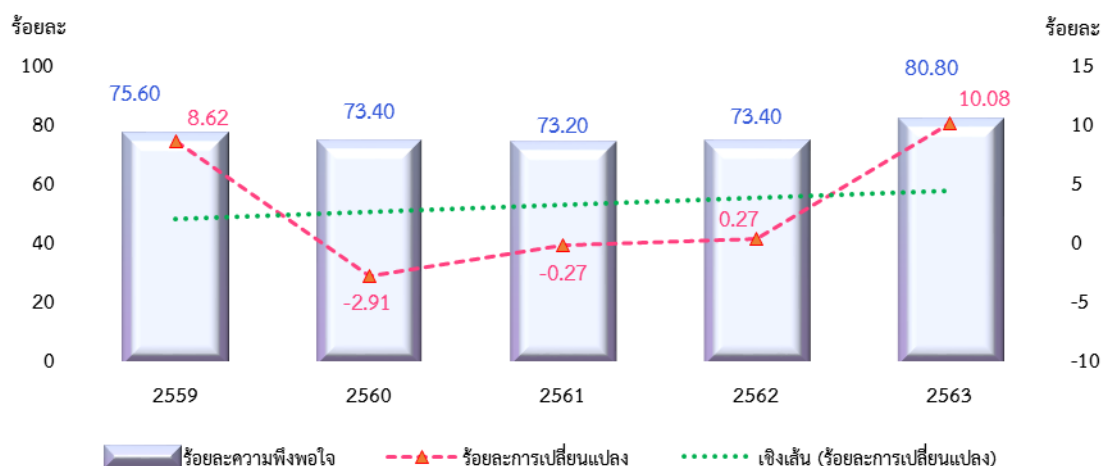
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.06 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 38 และตารางที่ 17

ภาพที่ 38 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของกองการพัสดุภาครัฐ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองการพัสดุภาครัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 10.08 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 39

ภาพที่ 39 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองการพัสดุภาครัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563

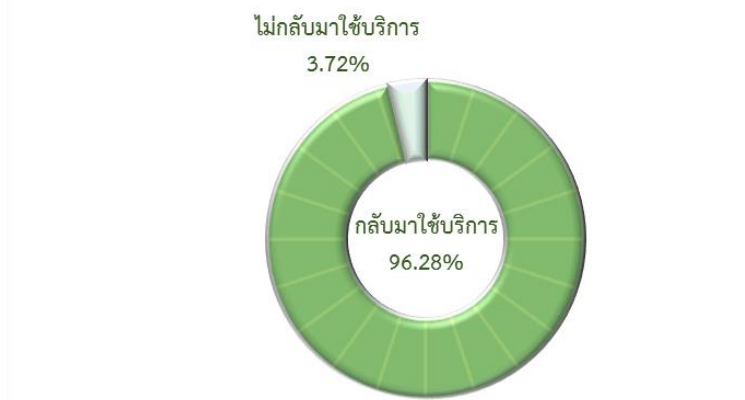


ตารางที่ 17 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองการพัสดุภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.04	80.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.01	80.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.06	81.20
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.12	82.40
1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.15	83.00
2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ	4.21	84.20
3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.00	80.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.09	81.80
1) ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว	3.97	79.40
2) การให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง	4.21	84.20
3) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.08	81.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.00	80.00
1) มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นเพียงพอ เหมาะสม เช่น กล้องรับความคิดเห็น Facebook และการจัดสัมมนารับฟังความคิดเห็น เป็นต้น	3.95	79.00
2) สามารถรับข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Youtube : จัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ เป็นต้น	4.05	81.00
ด้านการให้บริการ	4.02	80.40
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย	3.98	79.60
2) ได้รับคำแนะนำ คำปรึกษาตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ครบถ้วน และสามารถที่จะนำไปปฏิบัติงานได้	4.05	81.00

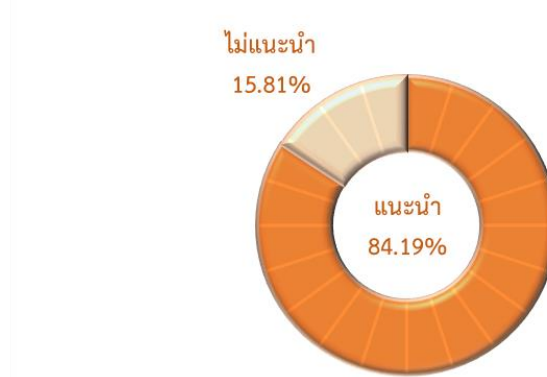
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการกองการพัสดุภาครัฐ แสดงตามภาพที่ 40

ภาพที่ 40 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการกองการพัสดุภาครัฐ



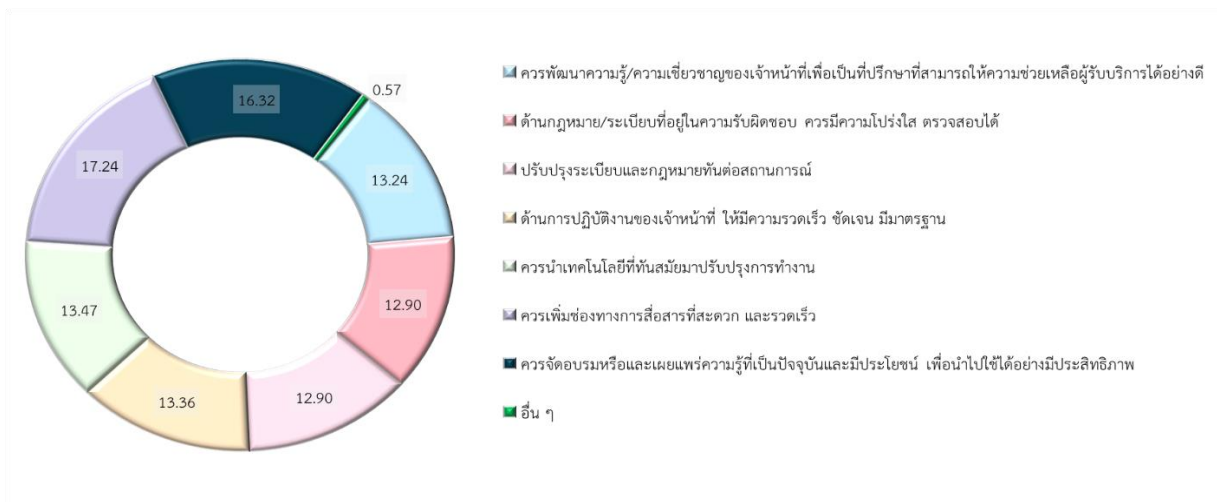
4) การแนะนำให้มาใช้บริการกองการพัสดุภาครัฐ แสดงตามภาพที่ 41

ภาพที่ 41 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการกองการพัสดุภาครัฐ



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองการพัสดุภาครัฐ แสดงตามภาพที่ 42

ภาพที่ 42 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองการพัสดุภาครัฐ



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- 6.1 ควรเพิ่มเบอร์โทรศัพท์ พร้อมเจ้าหน้าที่ให้มากกว่าเดิม เพื่อที่สามารถตอบคำถามได้อย่างรวดเร็ว
- 6.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรตอบคำถามหรือแนะนำผู้รับบริการให้เป็นบรรทัดฐานเดียวกัน
- 6.3 ควรมีการสร้างความรู้และความเข้าใจ และการสื่อสารของหน่วยงานที่มีผู้รับบริการจำนวนมาก และรับฟังความคิดเห็นด้วยความเข้าใจ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถนำความรู้และความเข้าใจไปปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างถูกต้อง
- 6.4 ควรให้เบอร์โทรเจ้าหน้าที่ที่สามารถโทรติดต่อได้ และการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มากขึ้น เช่น Application (Line) Line Group Facebook โทรศัพท์ และ e-mail เป็นต้น
- 6.5 การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานพัสดุทางโทรศัพท์ ติดต่อยาก และช่องทาง Facebook มีการสอบถามแล้ว แต่ไม่มีการตอบกลับ และตอบคำถามไม่ชัดเจน

2.8 กองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง

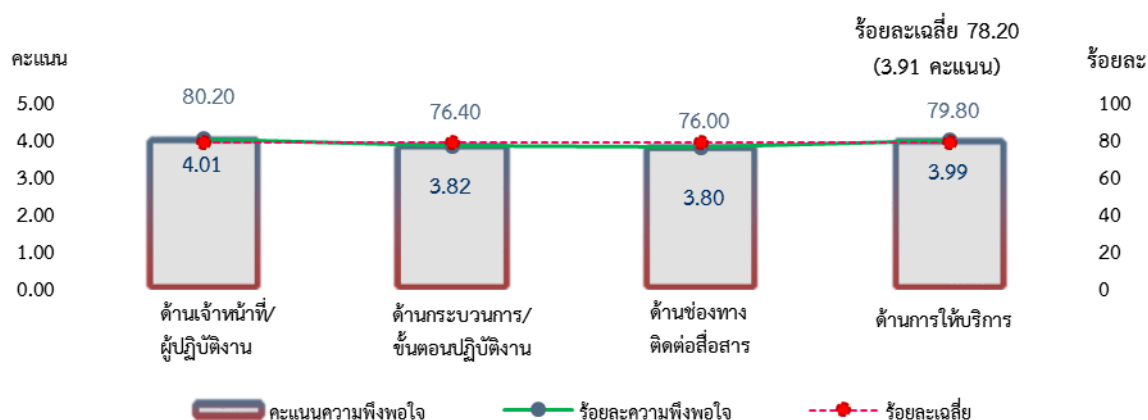
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 77.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้ 3.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 77.00

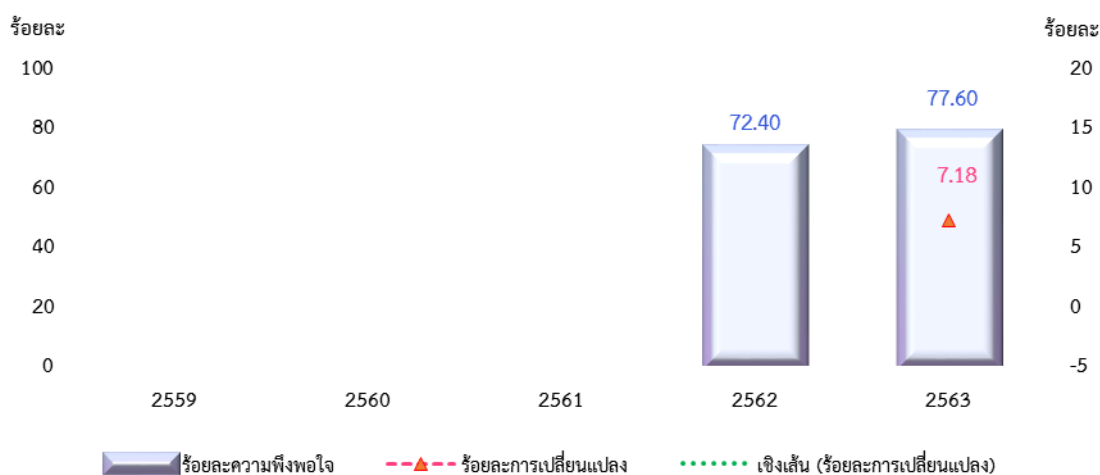
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.91 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 78.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 43 และตารางที่ 18

ภาพที่ 43 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 7.18 แสดงตามภาพที่ 44

ภาพที่ 44 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลางตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563

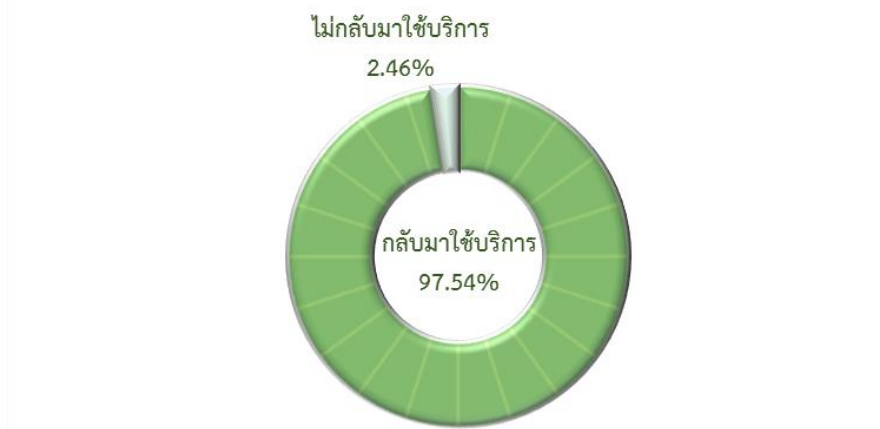


ตารางที่ 18 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ และราคากลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	3.88	77.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	3.85	77.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	3.91	78.20
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.01	80.20
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.09	81.80
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	3.86	77.20
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	3.97	79.40
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.00	80.00
5) เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างโปร่งใส และรักษาความลับได้	4.11	82.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	3.82	76.40
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.86	77.20
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.77	75.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	3.80	76.00
1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็ว และให้บริการจบในสายเดียว	3.50	70.00
2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	3.66	73.20
3) การรับ-ส่งหนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว	3.84	76.80
4) สามารถติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างได้หลากหลายช่องทาง เช่น Facebook Youtube e-learning e-book เป็นต้น	3.98	79.60
5) สามารถติดต่อสอบถามวิธีการปฏิบัติ การแจ้งปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างได้หลากหลายช่องทาง เช่น e-mail Facebook เป็นต้น	3.86	77.20
6) มีจุดบริการเกี่ยวกับการลงทะเบียนผู้ค้ากับภาครัฐ การขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการงานก่อสร้างที่เหมาะสมเกิดความสะดวกและรวดเร็ว	3.95	79.00
ด้านการให้บริการ	3.99	79.80
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	3.91	78.20
2) ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ช่วยให้การปฏิบัติงานสะดวก ลดขั้นตอน ประหยัด ค่า และเกิดความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น	3.94	78.80
3) ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ส่งเสริมให้มีการเปิดเผยข้อมูล ช่วยให้กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างโปร่งใส และตรวจสอบได้	4.15	83.00
4) ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) มีความเสถียร มั่นคง ใช้งานได้สะดวก รวดเร็ว และป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล	3.73	74.60
5) การจัดหาพัสดุด้วยวิธีตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (e-market) และวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) เกิดความโปร่งใส และสามารถป้องกันปัญหาการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้างได้	4.06	81.20
6) หลักเกณฑ์การคำนวณราคากลางมีความถูกต้องตามหลักวิชาการและเป็นปัจจุบัน สามารถนำไปใช้ในการอ้างอิง รวมทั้งเป็นข้อมูลประกอบการจัดจ้างก่อสร้างได้อย่างมีประสิทธิภาพและประหยัด	4.03	80.60
7) มีหลักเกณฑ์การขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการงานก่อสร้างที่ชัดเจน เป็นมาตรฐาน	4.08	81.60

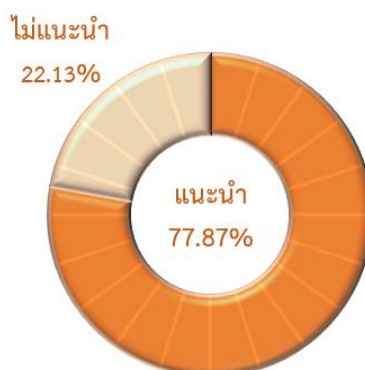
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง แสดงตามภาพที่ 45

ภาพที่ 45 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง



4) การแนะนำให้มาใช้บริการกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง แสดงตามภาพที่ 46

ภาพที่ 46 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและราคากลาง
แสดงตามภาพที่ 47

ภาพที่ 47 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ
และราคากลาง



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

6.1 ควรมีจิตบริการ (Service Mind) และมีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการ การให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ

6.2 โทรศัพท์ติดต่ออย่างมาก ไม่มีผู้รับสาย ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ง่าย สะดวก และรวดเร็ว

6.3 ควรจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ แก่เจ้าหน้าที่และหัวหน้าทีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

6.4 ควรมีการแก้ไขระบบ e-GP เพื่อลดเวลา และขั้นตอนการปฏิบัติงาน ให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ประกอบกับเมื่อทำการ Login เข้าสู่ระบบ e-GP แล้ว ในช่องผู้ขออนุมัติควรเป็นชื่อ-สกุล และตำแหน่งของผู้ใช้งานนั้น ๆ แต่ปัจจุบันระบบ e-GP ปรากฏข้อมูลดังกล่าวของผู้ที่ใช้งานล่าสุด ซึ่งไม่เป็นปัจจุบัน

6.5 ควรจัดทำระบบ e-GP ให้มีความเสถียร เพื่อรองรับการใช้งานทั่วประเทศได้อย่างสม่ำเสมอ ตลอดทั้งปีงบประมาณ และมีรูปแบบที่สอดคล้องตามขั้นตอนของกฎหมาย และระเบียบที่กำหนด

6.6 ช่วงเวลาเร่งด่วน ควรจะมีการป้องกันหรือหาวิธีไหนไม่ให้งานใช้งานขัดข้อง เพื่อความสะดวก รวดเร็ว

6.7 ราคากลางไม่ครอบคลุม ไม่ทันเหตุการณ์ และหายาก

6.8 ปรับปรุงระบบให้สมบูรณ์และเชื่อมโยงกันทุกระบบเพื่อให้การทำงานไม่ต้องซับซ้อน

6.9 ปรับปรุงอัตราค่าจ้างและครุภัณฑ์ (รถยนต์) ที่กำหนดเครื่องยนต์ที่เปลี่ยนแปลง

3.9 กองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ

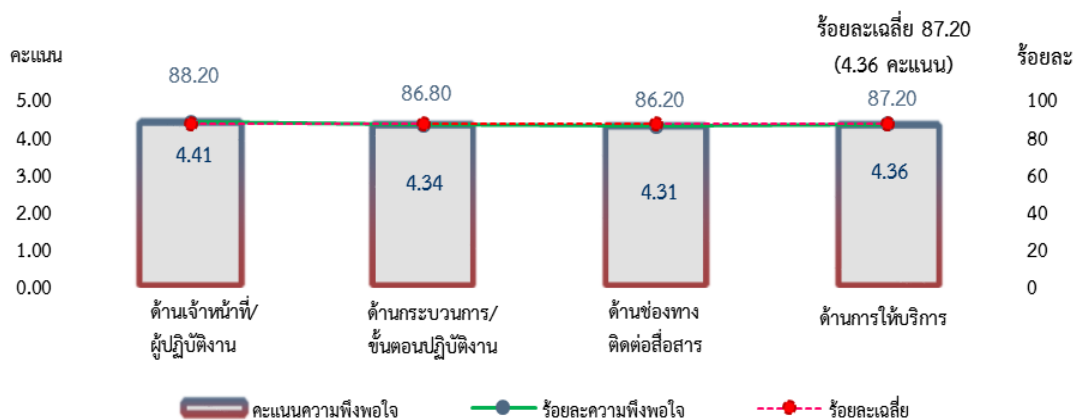
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้ 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.20

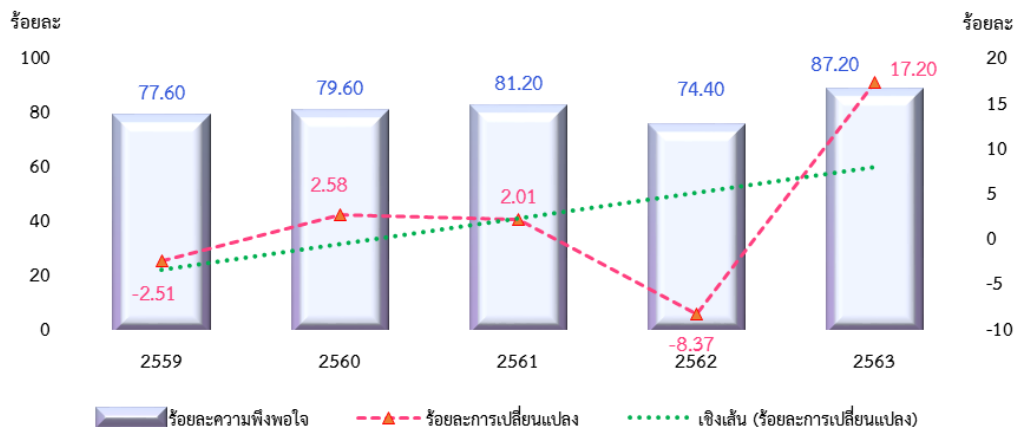
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 48 และตารางที่ 19

ภาพที่ 48 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของกองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 17.20 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 49

ภาพที่ 49 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 19 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.36	87.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.36	87.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.36	87.20
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.41	88.20
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.41	88.20
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.36	87.20
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.42	88.40
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.45	89.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.34	86.80
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.32	86.40
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.35	87.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.31	86.20
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.30	86.00
2) การรับ-ส่งหนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว	4.28	85.60
3) มีช่องทางการในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.34	86.80
ด้านการให้บริการ	4.36	87.20
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.38	87.60
2) มีการจัดประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.29	85.80
3) มีกลไกรองรับพันธกรณีระหว่างประเทศ เรื่อง การจัดซื้อจัดจ้างโดยรัฐ ทันต่อสถานการณ์	4.36	87.20
4) แนวทางความร่วมมือการป้องกันการทุจริตในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐครอบคลุมชัดเจน เช่น ข้อตกลงคุณธรรม (IP), โครงการความโปร่งใสในการก่อสร้างภาครัฐ (CoST), มาตรฐานขั้นต่ำที่ผู้ประกอบการต้องจัดให้มี	4.37	87.40
5) รายงานผลการดำเนินงานโครงการป้องกันการทุจริตในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ชัดเจน และน่าเชื่อถือ	4.40	88.00

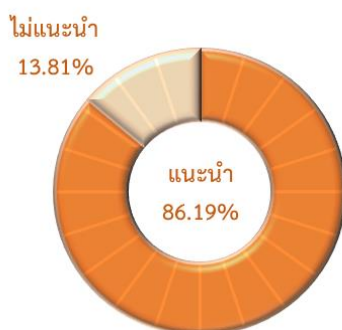
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ
แสดงตามภาพที่ 50

ภาพที่ 50 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ



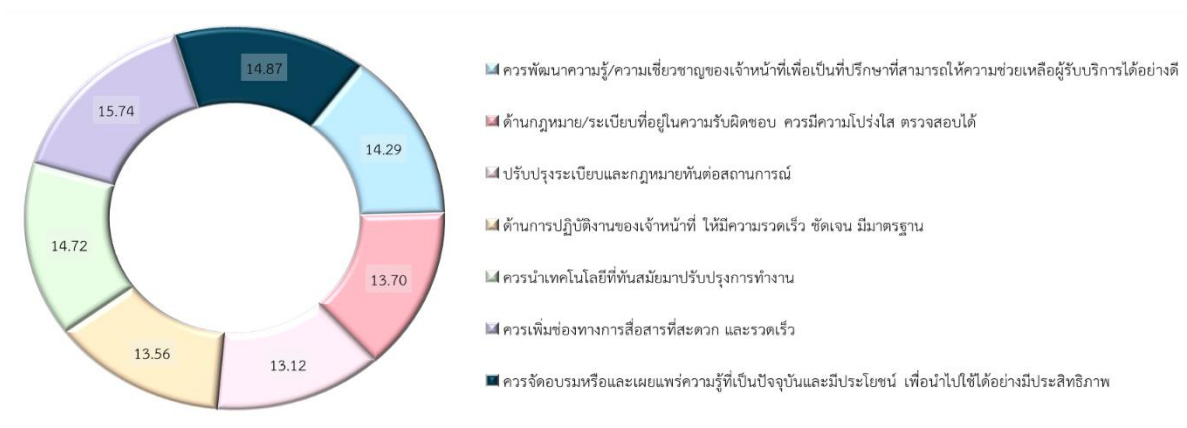
4) การแนะนำให้มาใช้บริการของความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ แสดงตามภาพที่ 51

ภาพที่ 51 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ
แสดงตามภาพที่ 52

ภาพที่ 52 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของความร่วมมือและความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-

3.10 กองระบบการคลังภาครัฐ

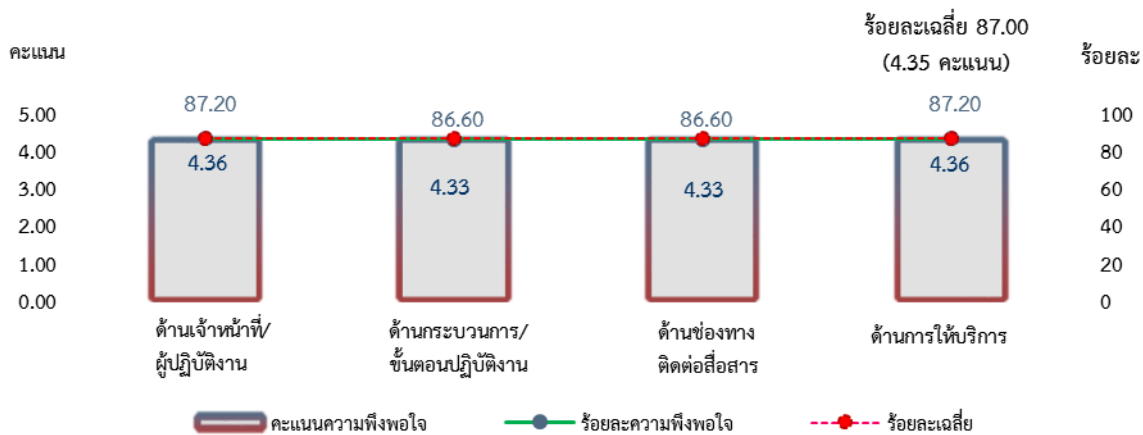
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองระบบการคลังภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้ 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40

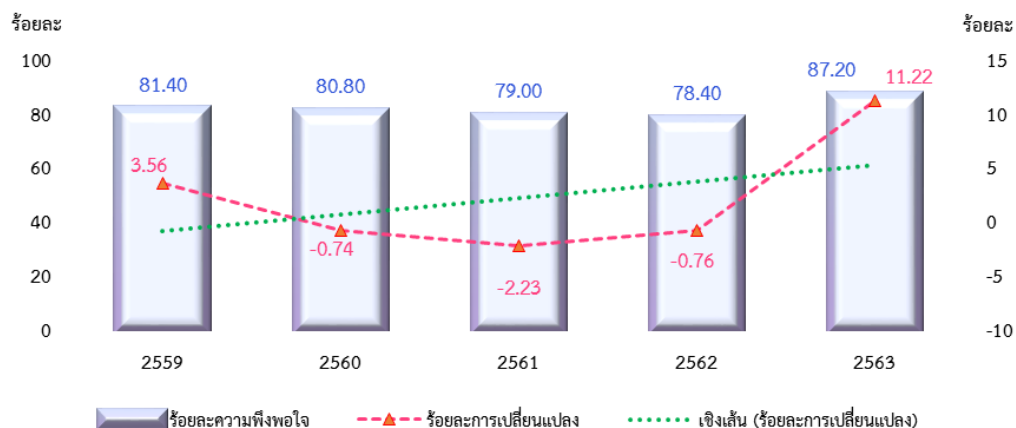
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 53 และตารางที่ 20

ภาพที่ 53 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของกองระบบการคลังภาครัฐ
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองระบบการคลังภาครัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 11.22 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 54

ภาพที่ 54 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองระบบการคลังภาครัฐ
ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 20 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองระบบการคลังภาครัฐ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.36	87.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.37	87.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.35	87.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.36	87.20
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.41	88.20
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วในการให้บริการ และตรงความต้องการ	4.35	87.00
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.35	87.00
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.34	86.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.33	86.60
5) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.32	86.40
6) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.34	86.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.33	86.60
7) การประสานงานทางโทรศัพท์ (GFMS Help Desk) ติดต่อได้ง่าย	4.34	86.80
8) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.32	86.40
ด้านการให้บริการ	4.36	87.20
1) ระบบ GFMS มีความเสถียร มีความมั่นคง และป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล สะดวกต่อการใช้งาน	4.40	88.00
2) ระบบ GFMS ช่วยให้การเบิกจ่ายเงินมีความสะดวก คล่องตัว และรวดเร็ว	4.46	89.20
3) ข้อมูล/รายงานจากระบบสามารถนำไปติดตามและบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.41	88.20
4) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์	4.24	84.80
5) หลักเกณฑ์/แนวทาง/คู่มือปฏิบัติด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ชัดเจน เหมาะสม และเป็นปัจจุบัน	4.31	86.20

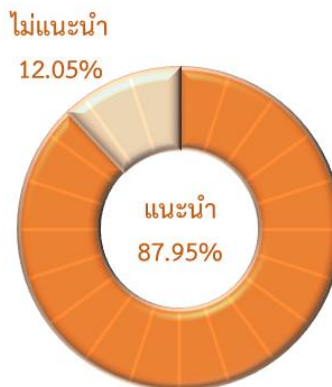
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของระบบการคลังภาครัฐ แสดงตามภาพที่ 55

ภาพที่ 55 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของระบบการคลังภาครัฐ



4) การแนะนำให้มาใช้บริการของระบบการคลังภาครัฐ แสดงตามภาพที่ 56

ภาพที่ 56 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการของระบบการคลังภาครัฐ



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของระบบการคลังภาครัฐ แสดงตามภาพที่ 57

ภาพที่ 57 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของระบบการคลังภาครัฐ



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ควรมีการจัดฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากมีข้าราชการที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่

3.11 กองบัญชาการรัฐ

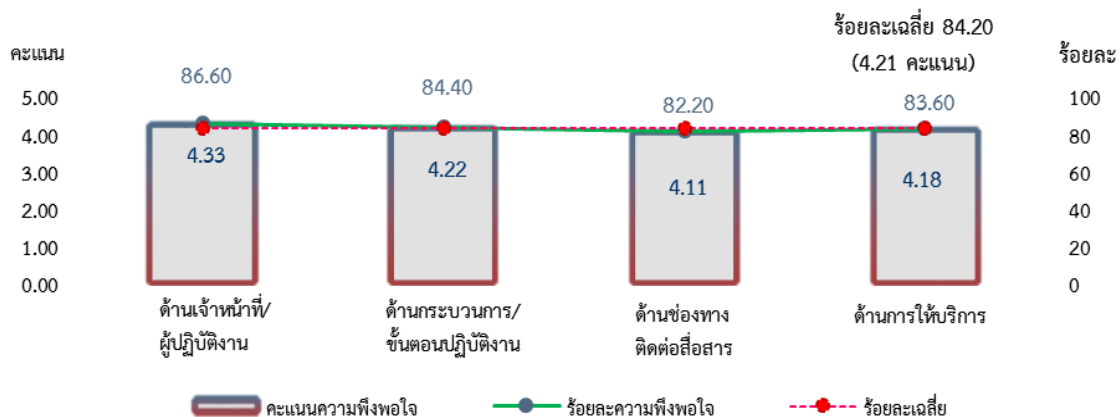
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองบัญชาการรัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.22 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้ 4.22 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.40

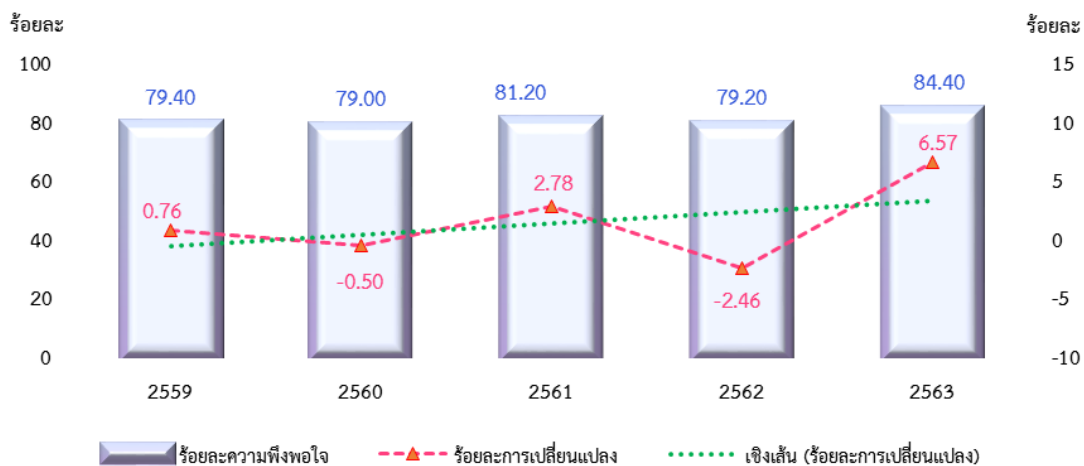
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.21 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 58 และตารางที่ 21

ภาพที่ 58 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของกองบัญชาการรัฐ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองบัญชาการรัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 6.57 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 59

ภาพที่ 59 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองบัญชาการรัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 21 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองบัญชาการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.22	84.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.22	84.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.21	84.20
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.33	86.60
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.30	86.00
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.26	85.20
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.37	87.40
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.37	87.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.22	84.40
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.19	83.80
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.24	84.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.11	82.20
1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็ว และให้บริการจบในสายเดียว	4.01	80.20
2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.14	82.80
3) การรับ-ส่งหนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว	4.14	82.80
4) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.14	82.80
ด้านการให้บริการ	4.18	83.60
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.19	83.80
2) มีการจัดประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.12	82.40
3) ระบบรายงานการเงินรวมภาครัฐ (CFS) มีช่องทางการนำเข้าข้อมูลที่หลากหลาย และมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและแนะนำการปฏิบัติงานในระบบ	4.21	84.20
4) ระบบบัญชี/แนวปฏิบัติทางบัญชีของหน่วยงานของรัฐ มีความชัดเจน และสอดคล้องกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ และนโยบายการบัญชีภาครัฐ สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการสร้างความโปร่งใสของข้อมูลการเงิน และบัญชีของหน่วยงาน	4.24	84.80
5) หลักเกณฑ์/แนวทางการคำนวณต้นทุนผลผลิตงานบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ มีความสอดคล้องกับระบบ CGD_Costing และมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำการปฏิบัติงานในระบบ	4.13	82.60
6) การปฏิบัติงานด้านการปรับปรุงบัญชี และการอินลิทรีพย์ ข้ามกรม ตามที่หน่วยงานร้องขอเป็นไป ด้วยความรวดเร็ว	4.17	83.40

3) ความต้องการกลับมาใช้บริการกองบัญชาการรัฐ แสดงตามภาพที่ 60

ภาพที่ 60 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการกองบัญชาการรัฐ



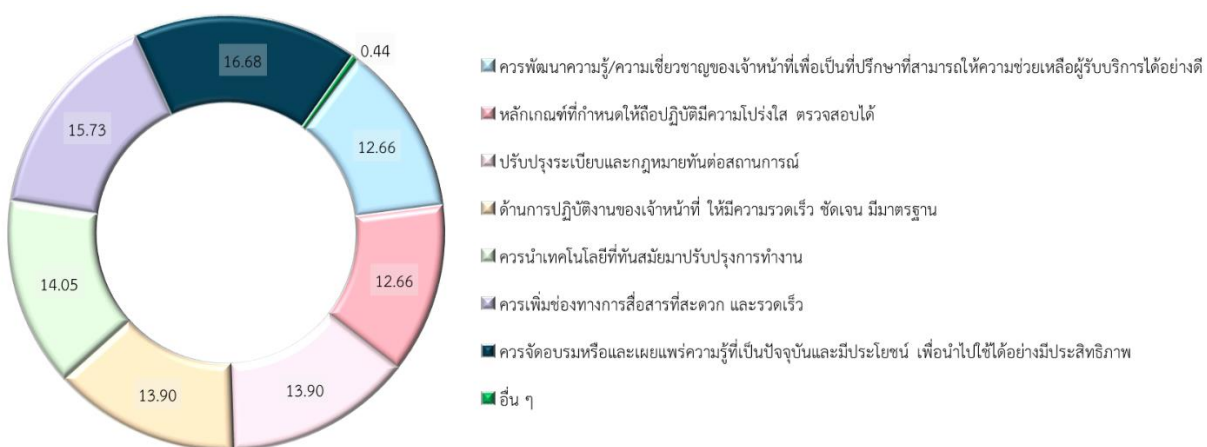
4) การแนะนำให้มาใช้บริการกองบัญชาการรัฐ แสดงตามภาพที่ 61

ภาพที่ 61 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการกองบัญชาการรัฐ



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองบัญชาการรัฐ แสดงตามภาพที่ 62

ภาพที่ 62 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองบัญชาการรัฐ



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

6.1 จัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการตรวจสอบบัญชี โดยการใช้สูตรทางสถิติคำนวณ เพื่อตอบโจทย์การประเมินด้านบัญชี

6.2 ควรมีการยกตัวอย่างจากปัญหาที่เกิดขึ้นจริง เพื่อให้เห็นภาพชัดเจนยิ่งขึ้น

6.3 ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจและสามารถเลือกใช้ช่องทาง รูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้รับบริการ เช่น Application (Line) Line Group Facebook โทรศัพท์ และ e-mail เนื่องจากเป็นช่องทางที่สามารถสื่อสารระหว่างบุคคลถึงบุคคลได้อย่างรวดเร็ว เพราะผู้รับบริการแต่ละรายมีการเข้าถึงข้อมูลช่องทางที่แตกต่างกัน

6.4 ควรมีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน และควรมีการติดต่อกลับหน่วยงานที่ได้ติดต่อไป เนื่องจากแจ้งว่าจะติดต่อกลับแต่ไม่มีการติดต่อกลับ ทำให้ผู้ติดต่อต้องประสาน และเริ่มต้นใหม่

6.5 จัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ ให้กับข้าราชการที่เริ่มปฏิบัติงานใหม่ที่ยังไม่เข้าใจเรื่องระเบียบ

6.6 ควรเพิ่มคู่มือแนวปฏิบัติทางบัญชีของมาตรฐานการบัญชีที่ออกมาแต่ละฉบับเพื่อความเข้าใจได้ง่ายขึ้นบันทึกบัญชีได้ถูกต้อง

3.12 กองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล

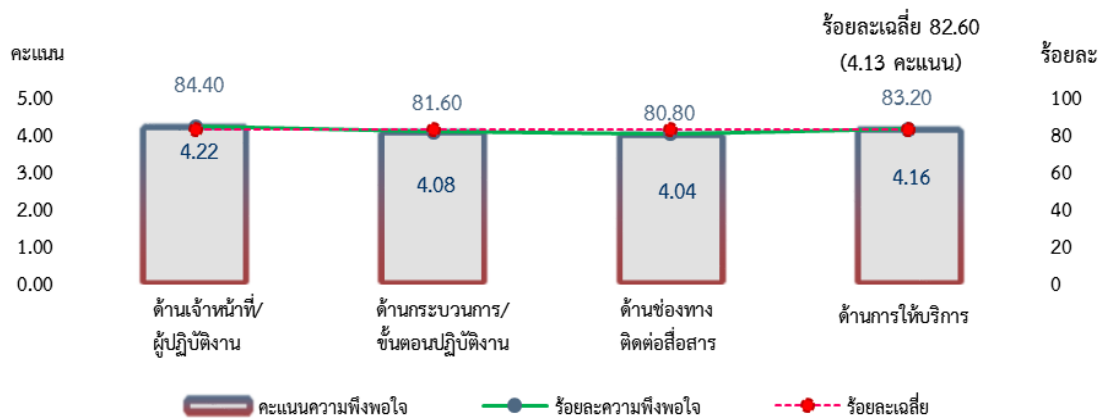
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.14 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้ 4.15 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.00

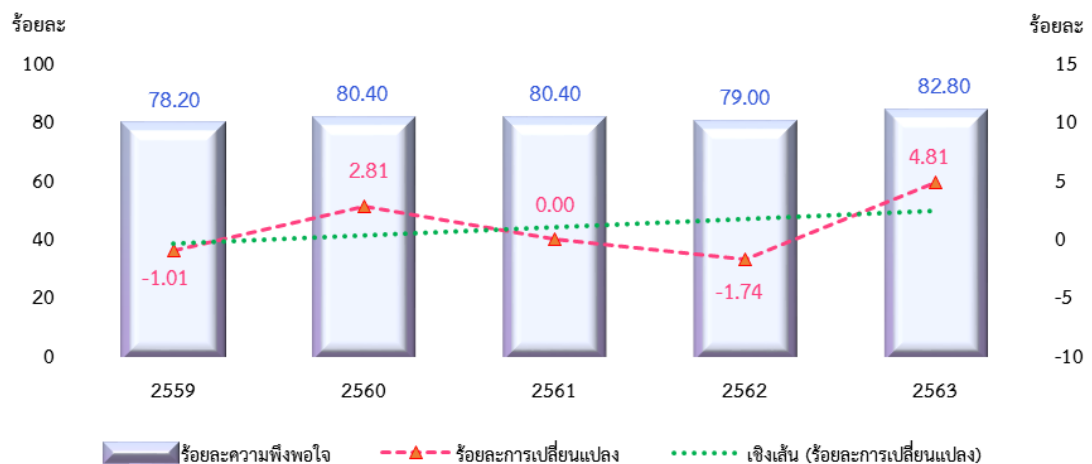
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.13 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 63 และตารางที่ 22

ภาพที่ 63 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของกองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 4.81 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 64

ภาพที่ 64 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 22 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.14	82.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.15	83.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.13	82.60
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.22	84.40
1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.25	85.00
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.12	82.40
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.25	85.00
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.24	84.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.08	81.60
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.07	81.40
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.08	81.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.04	80.80
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.03	80.60
2) มีช่องทางการในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.04	80.80
ด้านการให้บริการ	4.16	83.20
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.13	82.60
2) กฎ/ระเบียบ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริหาร ช่วยให้การดำเนินงานตามภารกิจ เป็นไปอย่างคล่องตัว และโปร่งใส	4.16	83.20
3) กฎ/ระเบียบ ด้านเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ ช่วยให้การดำเนินงานตามภารกิจ เป็นไปอย่างคล่องตัว และโปร่งใส	4.19	83.80

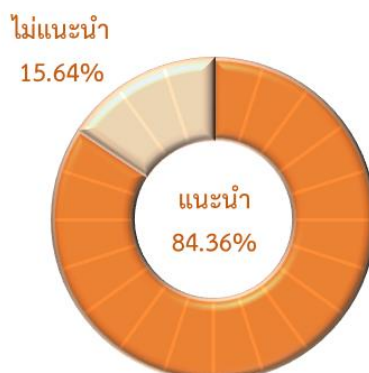
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการกองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล แสดงตามภาพที่ 65

ภาพที่ 65 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการกองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล



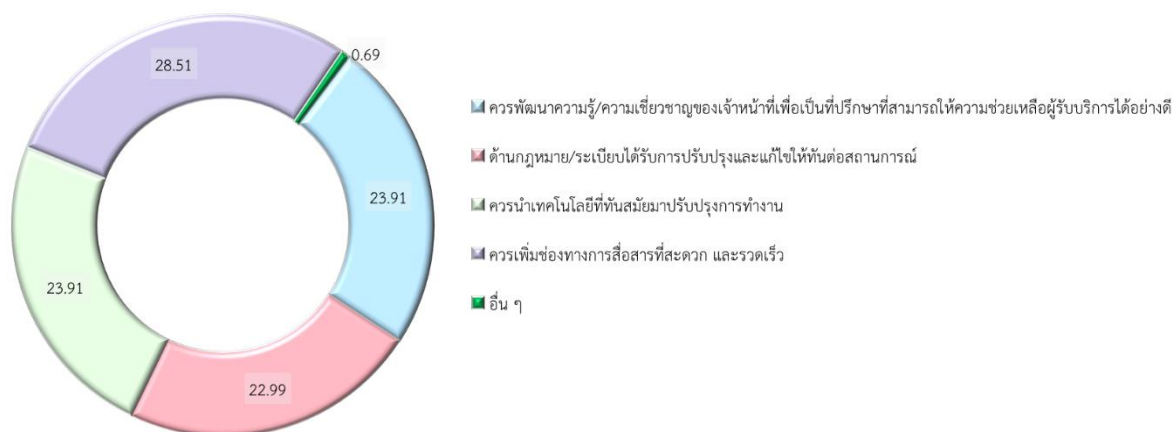
4) การแนะนำให้มาใช้บริการกองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล แสดงตามภาพที่ 66

ภาพที่ 66 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการกองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล แสดงตามภาพที่ 67

ภาพที่ 67 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

6.1 ควรมีจิตบริการ (Service Mind) และมีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการ การให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ

6.2 โทรศัพท์ติดต่อยาก โทรแต่ละครั้งใช้เวลานาน ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ง่าย สะดวก และรวดเร็ว

6.3 การตอบข้อหารือ เช่น ค่าเข้าบ้าน ใช้เวลานานมาก ทำให้ผู้ขอใช้สิทธิหรือหน่วยงานที่เบิกจ่ายค้างเบิก

3.13 กองสวัสดิการรักษายาบาล

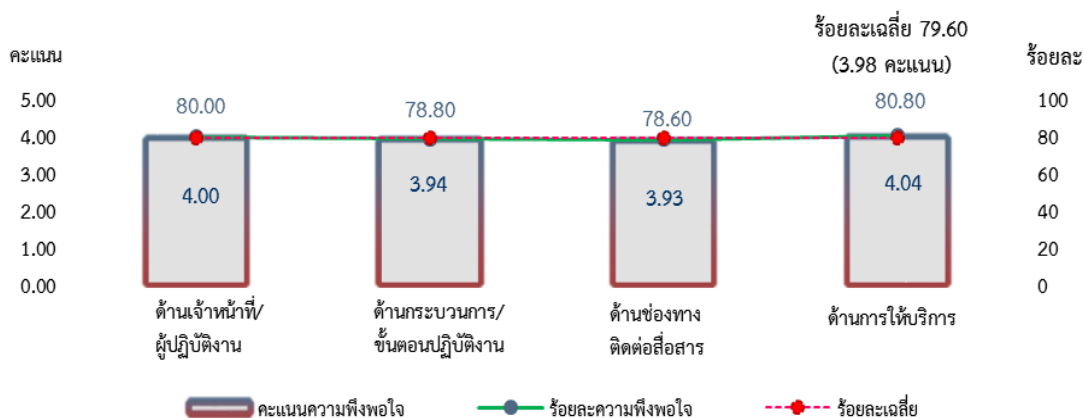
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการรักษายาบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.98 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.60 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้ 3.97 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.40

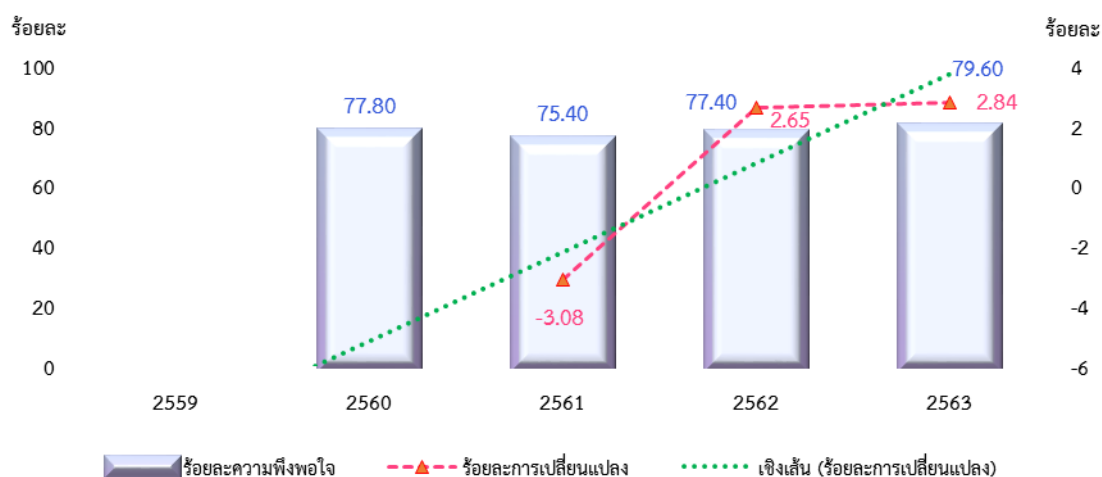
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.98 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 68 และตารางที่ 23

ภาพที่ 68 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการรักษายาบาล
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการรักษายาบาล ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 2.84 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 69

ภาพที่ 69 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการรักษายาบาล ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 23 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการรักษายาบาล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	3.98	79.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	3.97	79.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	3.98	79.60
กรณีติดต่อรับบริการจากกองสวัสดิการรักษายาบาลตามช่องทางต่าง ๆ		
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.00	80.00
1) เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลครบถ้วน ชัดเจน	4.04	80.80
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	3.93	78.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.01	80.20
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.00	80.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	3.94	78.80
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.94	78.80
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.93	78.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	3.93	78.60
1) มีช่องทางการในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Website เป็นต้น	3.93	78.60
ด้านการให้บริการ	4.04	80.80
ระบบตรวจสอบสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลผ่านทางเว็บไซต์	4.10	82.00
1) การใช้งานง่ายและสะดวกรวดเร็ว	4.09	81.80
2) ความถูกต้องของการแสดงสถานะสิทธิสวัสดิการรักษายาบาล	4.14	82.80
3) ความรวดเร็วของการประมวลผลข้อมูล	4.07	81.40
การใช้งาน Mobile Application : CGD IHealthCare	3.97	79.40
1) เมนูง่ายต่อการใช้งาน	3.95	79.00
2) ข้อมูลทะเบียนประวัติมีความครบถ้วน ถูกต้อง (หมายเหตุ ข้อมูลตรงกับที่มีสิทธิ แจ้งต่อนายทะเบียนของส่วนราชการ)	4.00	80.00
3) การแสดงข้อมูลการใช้สิทธิเบิกจ่ายตรงครบถ้วน เป็นปัจจุบัน เช่น รายละเอียดการเข้ารับ บริการรักษายาบาล ข้อมูลยา ข้อมูลสถานพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการเบิกจ่ายตรง เป็นต้น	3.96	79.20
ระบบเบิกจ่ายตรงรักษายาบาล	4.05	81.00
1) ขั้นตอนการใช้สิทธิเบิกจ่ายตรงในสถานพยาบาลมีความสะดวก	4.08	81.60
2) ความเพียงพอของสถานพยาบาลที่สามารถใช้สิทธิเบิกจ่ายตรงได้	4.02	80.40

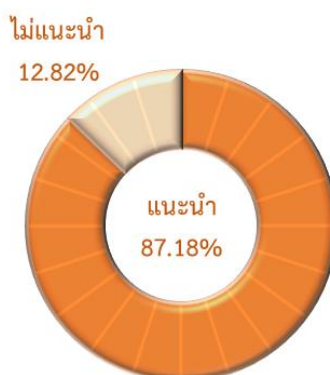
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการกองสวัสดิการรักษายาบาล แสดงตามภาพที่ 70

ภาพที่ 70 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการกองสวัสดิการรักษายาบาล



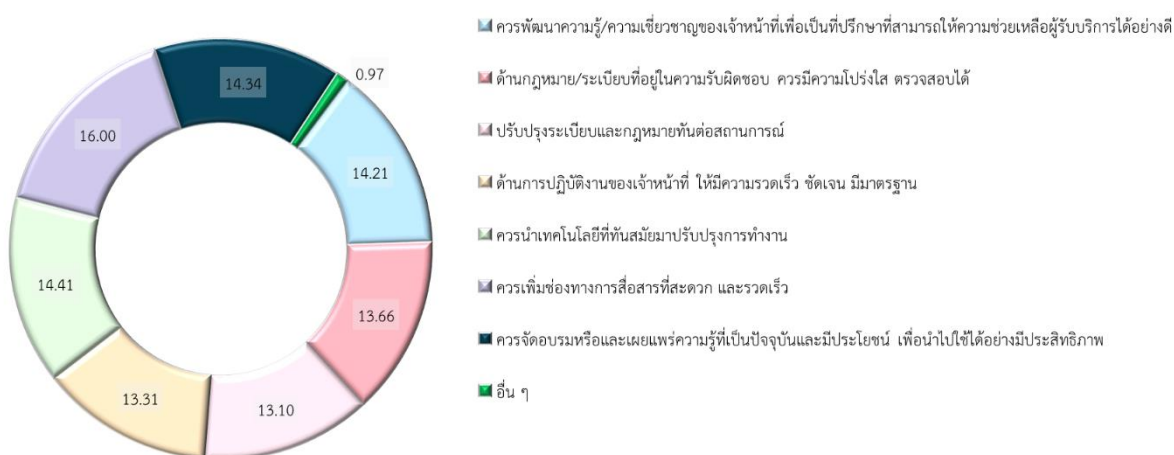
4) การแนะนำให้มาใช้บริการกองสวัสดิการรักษายาบาล แสดงตามภาพที่ 71

ภาพที่ 71 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการกองสวัสดิการรักษายาบาล



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองสวัสดิการรักษายาบาล แสดงตามภาพที่ 72

ภาพที่ 72 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองสวัสดิการรักษายาบาล



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

6.1 ควรมีจิตบริการ (Service Mind) และมีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการ การให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ

6.2 ระบบ e-pension สำหรับใช้รหัสนายทะเบียนการรักษา ไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลบางอย่างผ่านทางมือถือได้ ควรเปลี่ยนระบบมาใช้ใน บราวเซอร์อื่น ที่ทันสมัยกว่า IE

6.3 โรงพยาบาลเอกชนบางที่ไม่ได้เข้าร่วมเบิกจ่ายตรง แต่ใน App ขึ้นรายชื่อโรงพยาบาล ควรปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน

6.4 การตั้งเบิกการรักษา (ศูนย์ศรัพัฒน์) ช้ามาก

6.5 ฐานข้อมูลการรักษาควรเก็บไว้ในระบบได้หลายปีย้อนหลัง

6.6 ควรมีการจัดอบรมระเบียบการเบิกจ่ายให้เจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานทราบและปฏิบัติให้เป็นไปแนวทางเดียวกัน

6.7 ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจและสามารถเลือกใช้ช่องทาง รูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้รับบริการ เช่น Application (Line) Line Group Facebook โทรศัพท์ และ e-mail เนื่องจากเป็นช่องทางที่สามารถสื่อสารระหว่างบุคคลถึงบุคคลได้อย่างรวดเร็ว เพราะแต่ละคนมีการเข้าถึงข้อมูลช่องทางที่แตกต่างกัน

6.8 ควรรวบรวมกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องให้เป็นระเบียบเดียวกัน เพื่อให้ง่ายต่อการศึกษา และนำมาปฏิบัติ เพราะระเบียบที่มีอยู่ในปัจจุบันมีทั้งที่ยังใช้อยู่และยกเลิกไปแล้ว

6.9 ด้านการติดต่อประสานงาน ควรมีความชัดเจนในเรื่องตัวระเบียบ

6.10 การเข้าถึงข้อมูลควรง่ายกว่านี้ หน้าจอเข้าถึงง่ายไม่ซับซ้อน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ อันเกิดจากการออกระเบียบหลักเกณฑ์ที่ไม่ตรงใจผู้รับบริการ

6.11 ควรเพิ่มให้สามารถใช้สิทธิในโรงพยาบาลเอกชนให้มากขึ้น เพราะโรงพยาบาลรัฐ ให้บริการไม่ดี เป็นส่วนใหญ่

6.12 ควรเพิ่มสิทธิให้มากกว่านี้ ให้สอดคล้องกับการรักษาในปัจจุบันที่แพงมากและแนวทางการรักษาที่ทันสมัยมากขึ้น

6.13 ควรให้สิทธิการจ่ายตรงครอบคลุมกับโรงพยาบาลเอกชน

3.14 กองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ

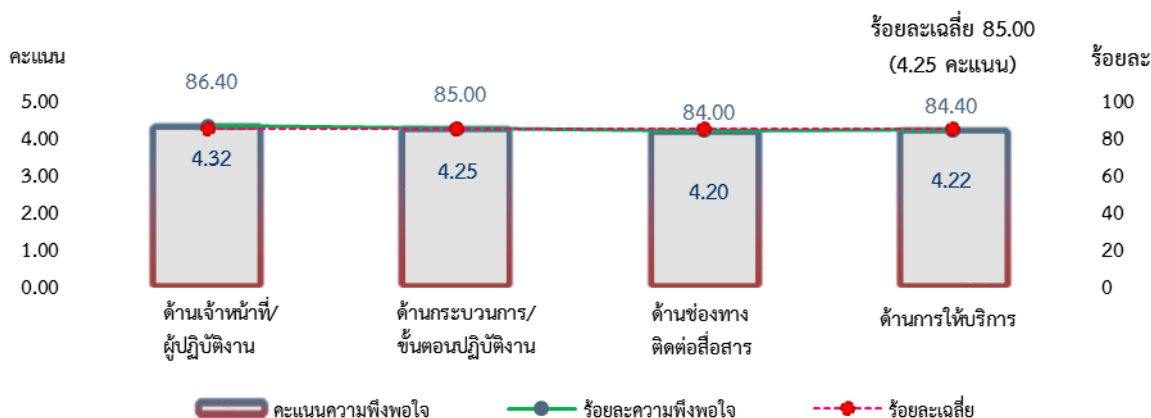
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.24 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้ 4.22 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.40

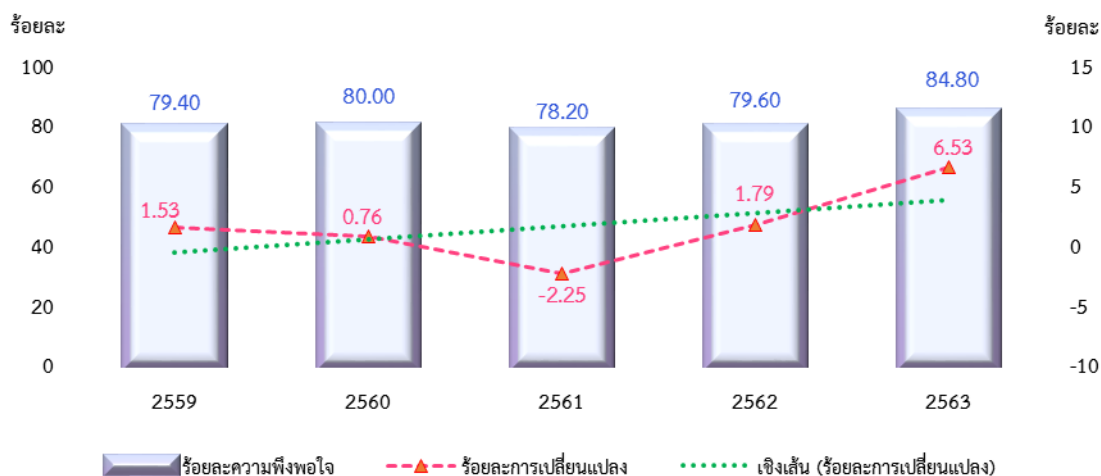
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 73 และตารางที่ 24

ภาพที่ 73 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 6.53 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 74

ภาพที่ 74 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 24 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.24	84.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.22	84.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.25	85.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.32	86.40
1) เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลครบถ้วน ชัดเจน	4.33	86.60
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.29	85.80
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.28	85.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.36	87.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.25	85.00
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.24	84.80
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.25	85.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.20	84.00
1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็ว และให้บริการจบในสายเดียว	4.15	83.00
2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.21	84.20
3) การรับ-ส่งหนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว	4.26	85.20
4) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.19	83.80
ด้านการให้บริการ	4.22	84.40
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.24	84.80
2) มีการจัดประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.14	82.80
3) แนวทางปฏิบัติเงินนอกงบประมาณโปร่งใส ตรวจสอบได้ง่าย และป้องกันการทุจริต	4.30	86.00
4) ระบบการประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียน มีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ	4.21	84.20

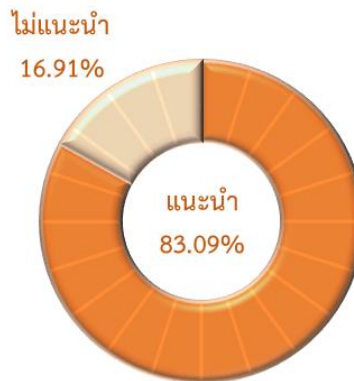
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ แสดงตามภาพที่ 75

ภาพที่ 75 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ



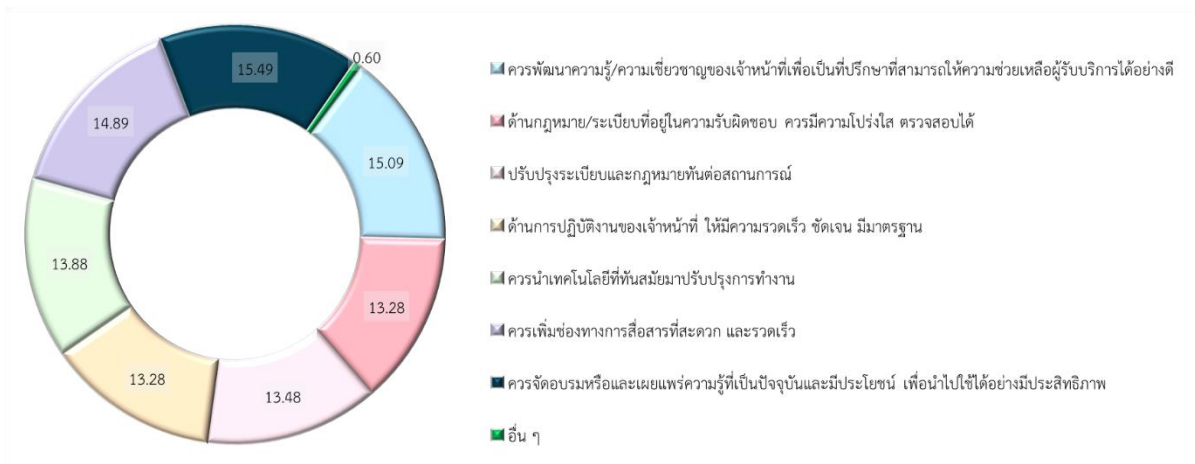
4) การแนะนำให้มาใช้บริการกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ แสดงตามภาพที่ 76

ภาพที่ 76 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ แสดงตามภาพที่ 77

ภาพที่ 77 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

6.1 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายในแต่ละกลุ่มงานควรประสานการทำงานและให้คำปรึกษาแนะนำผู้รับบริการให้เป็นบรรทัดฐานเดียวกัน

6.2 ควรใช้เครื่องมือ/เทคโนโลยีในการประสานงานมากกว่าหนังสือราชการเพียงอย่างเดียว

6.3 ควรมีจิตบริการ (Service Mind) และมีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการ การให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ

3.15 กองตรวจสอบภาครัฐ

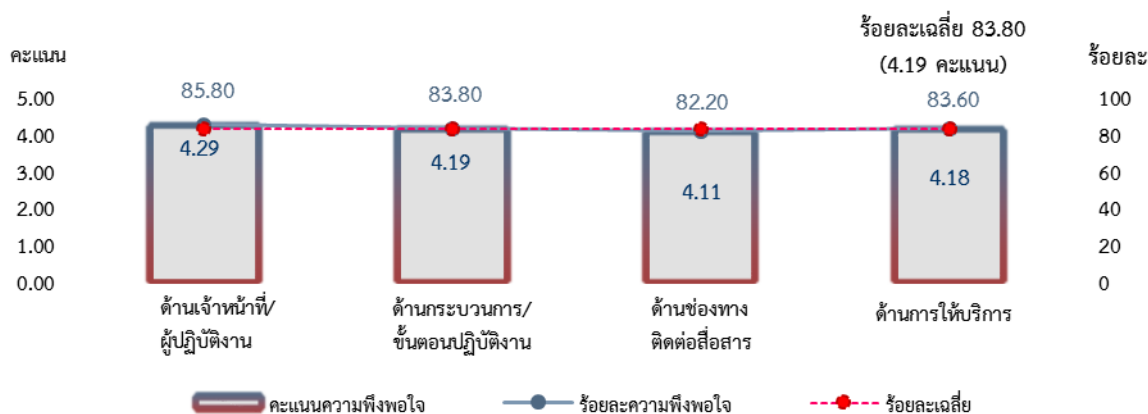
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกองตรวจสอบภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.20 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้ 4.20 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.00

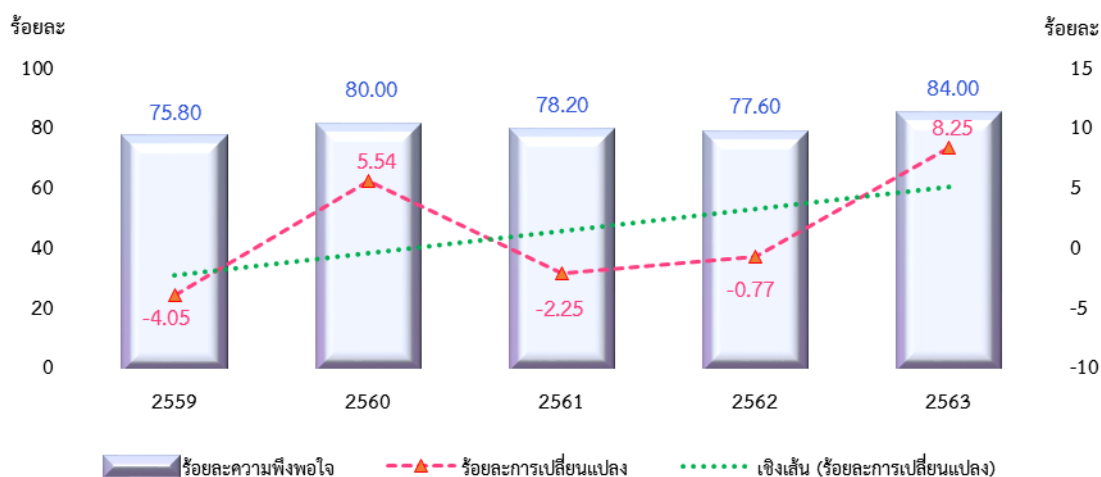
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.19 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 78 และตารางที่ 25

ภาพที่ 78 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของกองตรวจสอบภาครัฐ
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองตรวจสอบภาครัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 8.25 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 79

ภาพที่ 79 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองตรวจสอบภาครัฐ
ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 25 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกองตรวจสอบภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.20	84.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.20	84.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.19	83.80
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.29	85.80
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.27	85.40
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.24	84.80
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.33	86.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.32	86.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.19	83.80
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.19	83.80
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.19	83.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.11	82.20
1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็ว และให้บริการจบในสายเดียว	4.08	81.60
2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.09	81.80
3) มีช่องทางการในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.17	83.40
ด้านการให้บริการ	4.18	83.60
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.19	83.80
2) มีการอบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.11	82.20
3) มาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติด้านการตรวจสอบภายใน สำหรับหน่วยงานของรัฐ สามารถนำไปปฏิบัติได้ และช่วยให้การตรวจสอบภายในมีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.20	84.00
4) มาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติด้านการควบคุมภายใน สำหรับหน่วยงานของรัฐ สามารถนำไปปฏิบัติได้ และช่วยให้การควบคุมภายในมีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.20	84.00
5) มาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง สำหรับหน่วยงานของรัฐ สามารถนำไปปฏิบัติได้ และช่วยให้การบริหารจัดการความเสี่ยงมีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.19	83.80

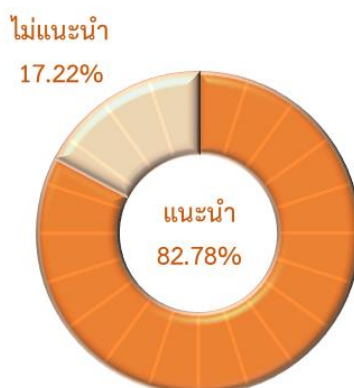
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการกองตรวจสอบภาครัฐ แสดงตามภาพที่ 80

ภาพที่ 80 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการกองตรวจสอบภาครัฐ



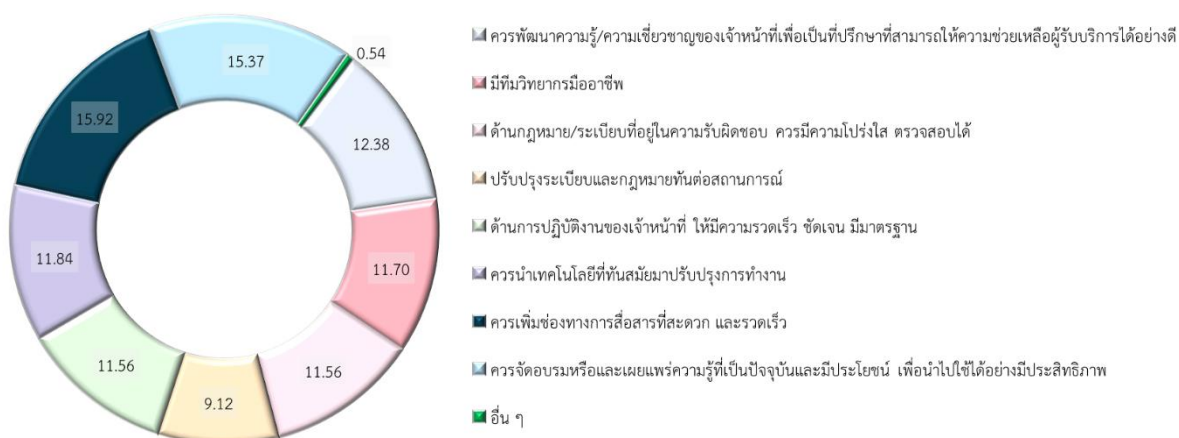
4) การแนะนำให้มาใช้บริการกองตรวจสอบภาครัฐ แสดงตามภาพที่ 81

ภาพที่ 81 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการกองตรวจสอบภาครัฐ



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองตรวจสอบภาครัฐ แสดงตามภาพที่ 82

ภาพที่ 82 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองตรวจสอบภาครัฐ



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

6.1 วิทยากรจำเป็นต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องหรือหลักสูตรที่ถ่ายทอดนั้น ๆ เพื่อให้สามารถตอบคำถามต่าง ๆ ได้

6.2 ควรจัดทำคู่มือ วิธีการตรวจสอบ ใช้เป็นแนวทางในการตรวจแก่ผู้ตรวจสอบภายใน

3.16 กลุ่มพัฒนาระบบลูกค้า

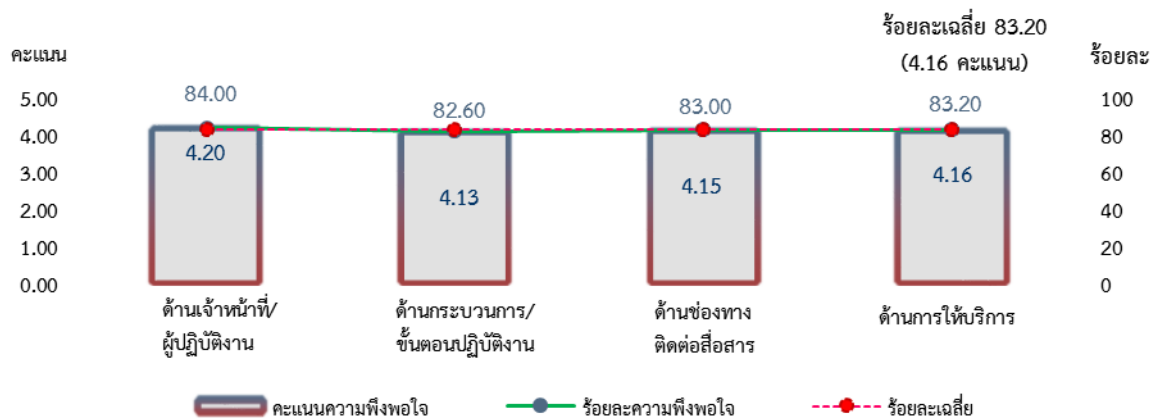
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบลูกค้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.11 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้ 4.06 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.20

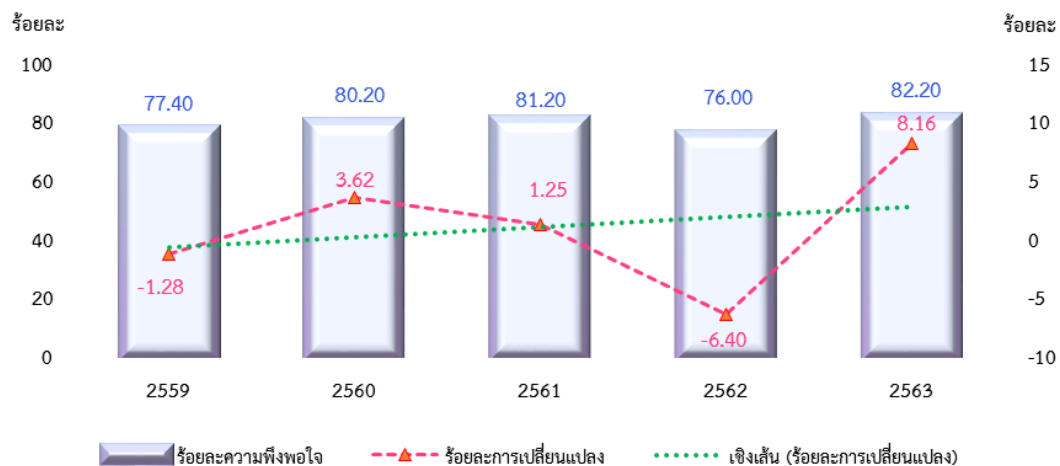
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.16 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 83 และตารางที่ 26

ภาพที่ 83 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบลูกค้า
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบลูกค้า ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 8.16 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 84

ภาพที่ 84 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบลูกค้า
ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 26 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบลูกค้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.11	82.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.06	81.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.16	83.20
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.20	84.00
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.19	83.80
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.19	83.80
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.19	83.80
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.22	84.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.13	82.60
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.14	82.80
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.11	82.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.15	83.00
1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็ว และให้บริการจบในสายเดียว	4.14	82.80
2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.15	83.00
3) การรับ-ส่งหนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว	4.14	82.80
4) มีช่องทางการในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook เป็นต้น	4.15	83.00
ด้านการให้บริการ	4.16	83.20
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.17	83.40
2) หลักเกณฑ์/แนวปฏิบัติทำให้การบริหารงานบุคคลลูกค้าของส่วนราชการได้สะดวก คล่องตัว และรวดเร็ว	4.14	82.80

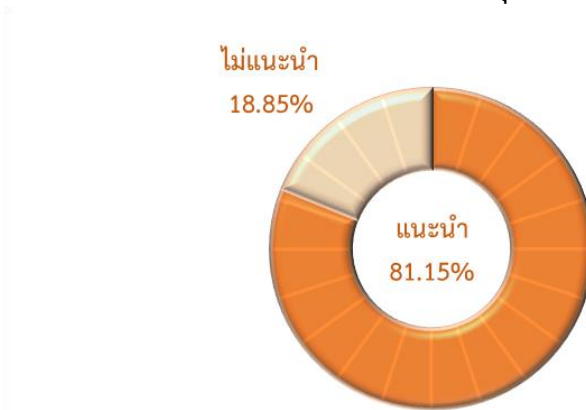
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการกลุ่มพัฒนาระบบลูกค้า แสดงตามภาพที่ 85

ภาพที่ 85 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการกลุ่มพัฒนาระบบลูกค้า



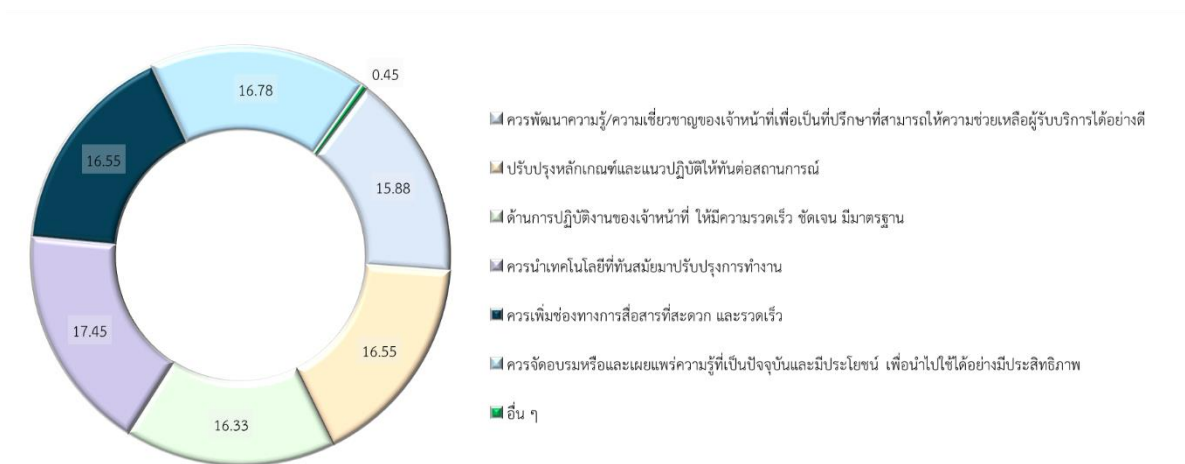
4) การแนะนำให้มาใช้บริการกลุ่มพัฒนาระบบลูกจ้าง แสดงตามภาพที่ 86

ภาพที่ 86 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการกลุ่มพัฒนาระบบลูกจ้าง



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบลูกจ้าง แสดงตามภาพที่ 87

ภาพที่ 87 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบลูกจ้าง



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

6.1 ควรมีการสร้างความรู้และความเข้าใจ และการสื่อสารของหน่วยงานที่มีผู้รับบริการจำนวนมาก และรับฟังความคิดเห็นด้วยความเข้าใจ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถนำความรู้และความเข้าใจไปปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างถูกต้อง

6.2 วิธีปฏิบัติ/กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับลูกจ้างประจำ ควรมีความชัดเจน

3.17 สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ

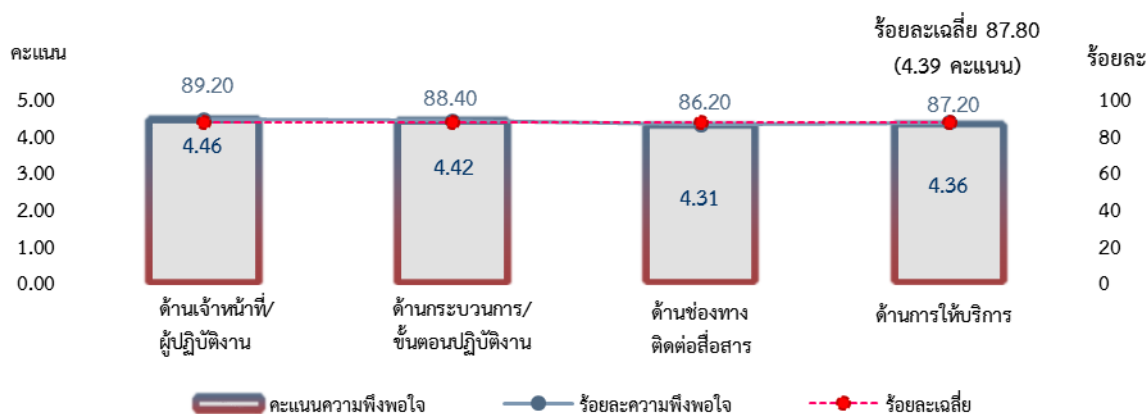
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้ 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00

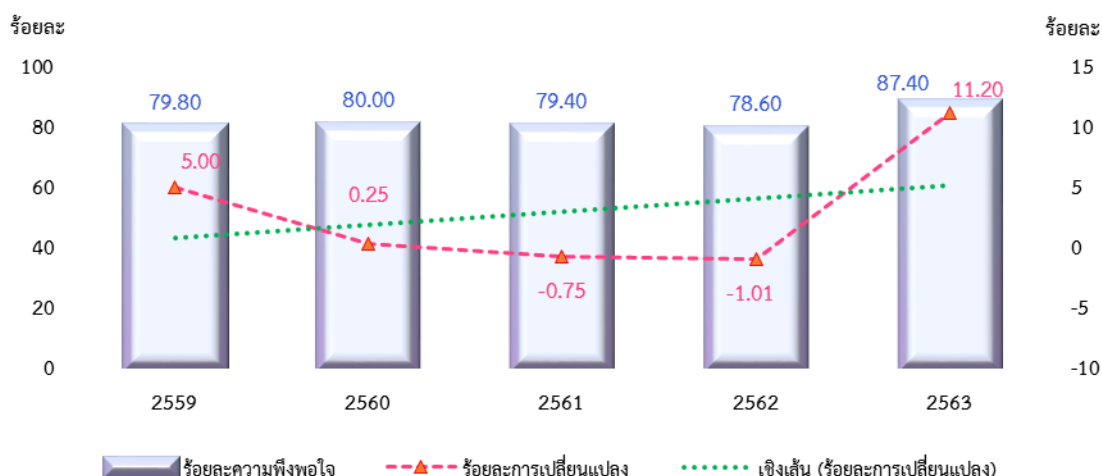
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 88 และตารางที่ 27

ภาพที่ 88 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 11.20 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 89

ภาพที่ 89 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563



ตารางที่ 27 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากร
ด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.37	87.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.35	87.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.39	87.80
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.46	89.20
1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.44	88.80
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.44	88.80
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.46	89.20
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.49	89.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.42	88.40
1) ขั้นตอนการให้บริการด้านการฝึกอบรมไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.41	88.20
2) ระยะเวลาในการให้บริการด้านการขอสนับสนุนวิทยากร มีความเหมาะสม	4.43	88.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.31	86.20
1) เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์รวดเร็ว และให้บริการจบในสายเดียว	4.28	85.60
2) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.29	85.80
3) การรับ-ส่งหนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว	4.31	86.20
4) มีช่องทางการในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.35	87.00
ด้านการให้บริการ	4.36	87.20
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะได้อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.37	87.40
2) การฝึกอบรมด้านการคลังและบัญชีภาครัฐมีความสอดคล้อง ต่อการพัฒนาความรู้ทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน	4.36	87.20
3) มีการประชาสัมพันธ์แผนการจัดฝึกอบรมประจำปีล่วงหน้า	4.42	88.40
4) การติดตามประเมินผลภายหลังการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพ	4.32	86.40
5) มีเกณฑ์การคัดเลือกผู้มีสิทธิเข้ารับการฝึกอบรมที่ชัดเจน	4.33	86.60

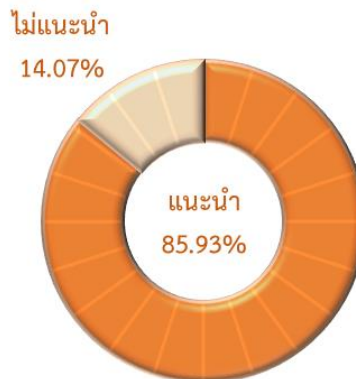
3) ความต้องการกลับมาใช้บริการสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ แสดงตามภาพที่ 90

ภาพที่ 90 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ



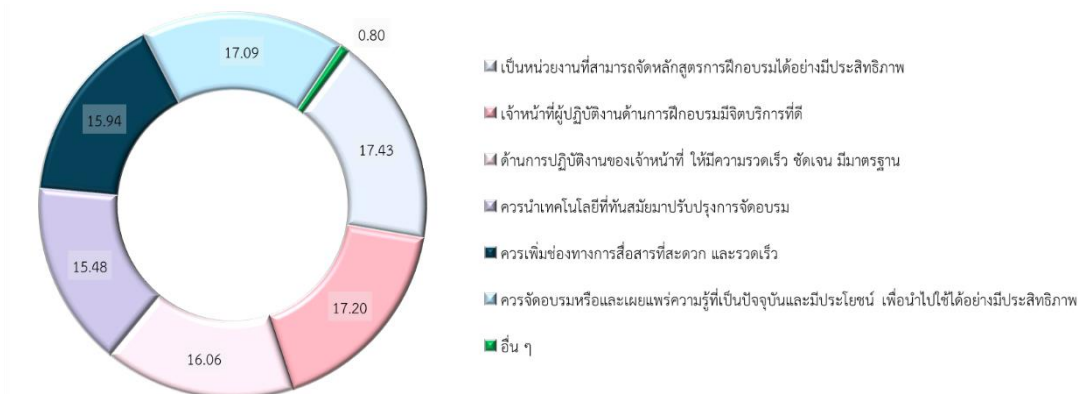
4) การแนะนำให้มาใช้บริการสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ แสดงตามภาพที่ 91

ภาพที่ 91 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้มาใช้บริการสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ แสดงตามภาพที่ 92

ภาพที่ 92 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

6.1 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและบัญชีภาครัฐ ควรมีการให้บริการได้ตลอดเวลา เนื่องจากผู้ติดต่อเดินทางมาไกล

6.2 โครงการฝึกอบรมหลักสูตรประกาศนียบัตรผู้ตรวจสอบภายในภาครัฐ (CGIA) เป็นการจัดฝึกอบรมให้กับข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ ผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่จะเป็นผู้ตรวจสอบภายใน ซึ่งเป็นผู้ที่ผ่านการสอบคัดเลือกและมีจริยธรรม การสอบ CGIA ในแต่ละ PART เพื่อให้ได้รับประกาศนียบัตร ควรอนุญาตให้นำกระเป๋าใส่เงินและโทรศัพท์มือถือที่นั้งสอบหรือวางไว้บนเก้าอี้ข้างตัวได้ เพียงแต่ต้องปิดสัญญาณโทรศัพท์

6.3 จัดให้มีการฝึกอบรมการใช้สูตรสถิติในการตรวจค่างบการเงิน เพื่อเป็นไปตามเกณฑ์ประเมินผลด้านบัญชีของส่วนราชการ

6.4 ขอความอนุเคราะห์รับบุคลากรของสำนักงานศาลปกครอง (สำนักบริหารการเงินและต้นทุน) เข้ารับการอบรมหลักสูตรการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการเงินการคลังภาครัฐสำหรับผู้ปฏิบัติงาน และสำหรับหัวหน้างานเป็นประจำทุกปี

6.5 ปัจจุบันไม่มีหลักสูตรเปิดให้สมัครฝึกอบรม ควรมีการจัดอบรมบ่อย ๆ หลากหลายเรื่อง

6.6 หลักสูตรที่ฝึกอบรม เนื้อหาของหลักสูตรควรสามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้ ไม่ใช่เพื่อให้ผ่านการฝึกอบรมอย่างเดียว

6.7 ควรปรับปรุงเสียงในการจัดอบรม เนื่องจากเสียงค่อนข้างเบา



กลุ่มงานประเมินผล กอวຍยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมบัญชีกลาง
ถนนพระรามที่ ๖ แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทร. 02-127-7218 www.cgd.go.th