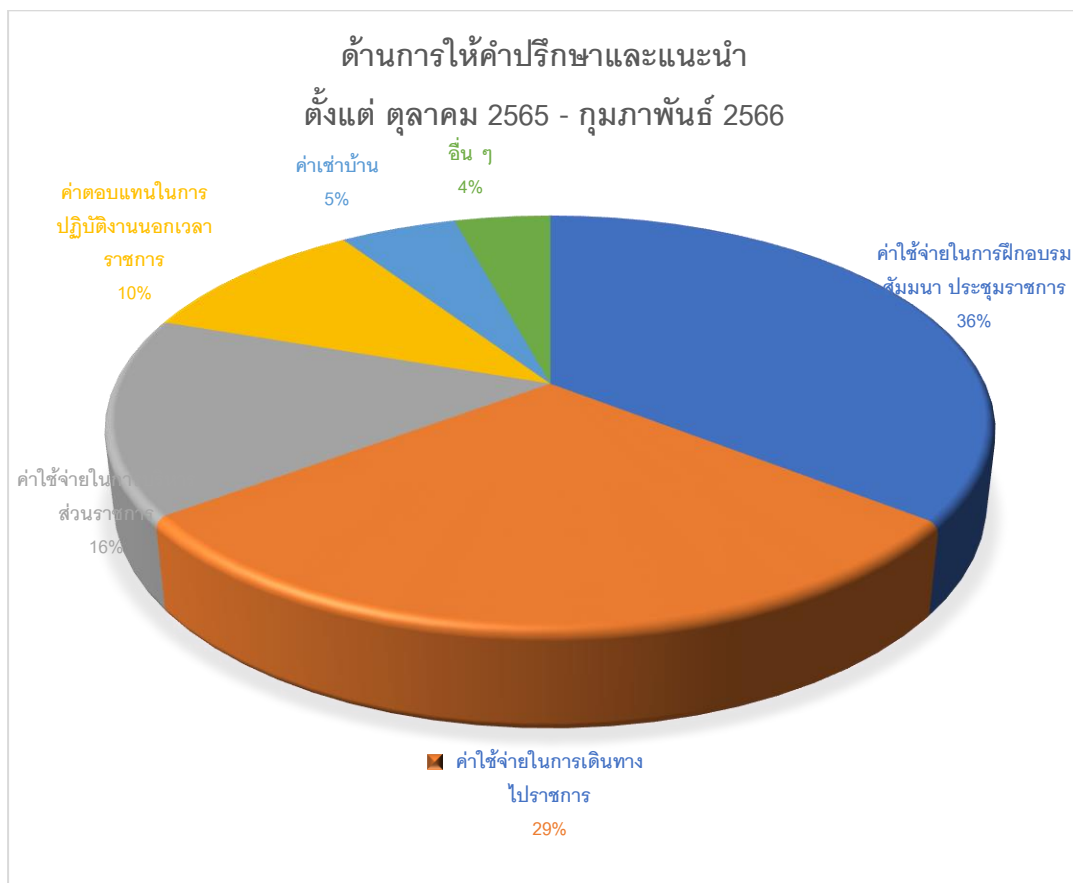


ตัวชี้วัดที่ 4.9 ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง

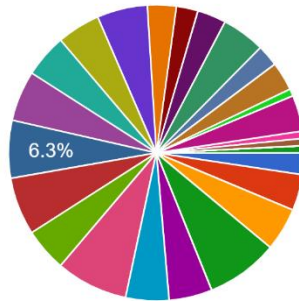
รายงานสรุปผลการดำเนินการพัฒนาการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง และจำนวนของใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไขลดน้อยลง รอบ 5 เดือนแรก ดังนี้

จากการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง โดยจัดเก็บสถิติข้อมูลด้านการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 – กุมภาพันธ์ 2566 พบว่า เจ้าหน้าที่การเงินของหน่วยงาน ยังมีการขอคำปรึกษาและแนะนำ โดยมีประเด็นสำคัญต่าง ๆ ที่สรุปเป็นแต่ละค่าใช้จ่าย ดังนี้ 1. ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม สัมมนา ประชุมราชการ 2. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ 3. ค่าใช้จ่ายในการบริหารส่วนราชการ 4. ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ 5. ค่าเช่าบ้าน คิดเป็นร้อยละ จากจำนวนการปรึกษาตามแบบใช้แบบบันทึกการให้บริการคำปรึกษาและแนะนำ ได้ดังนี้



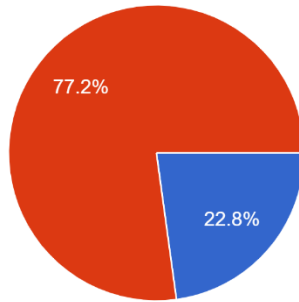
- สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับภาวะเบี้ยบ่าด้านการเงิน
การคลัง ครั้งที่ ๒ ดังนี้

หน่วยงาน
คำตอบ 127 ข้อ



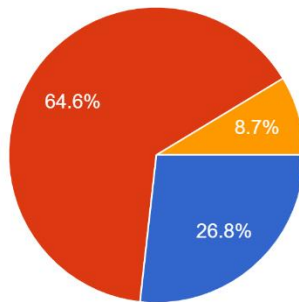
- กลุ่มตรวจสอบภายใน
 - กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
 - กองการเจ้าหน้าที่
 - กองคลัง
 - กองแผนงาน
 - กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ
 - กองกฎหมาย กรมอนามัย
 - กองกิจกรรมทางกายเพื่อสุขภาพ
- ▲ 1/5 ▼

เพศ
คำตอบ 127 ข้อ



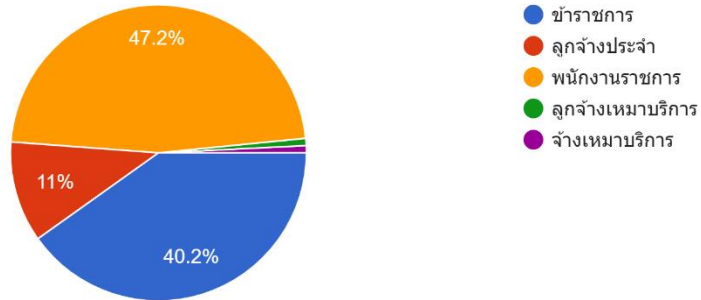
- ชาย
- หญิง

การศึกษา
คำตอบ 127 ข้อ

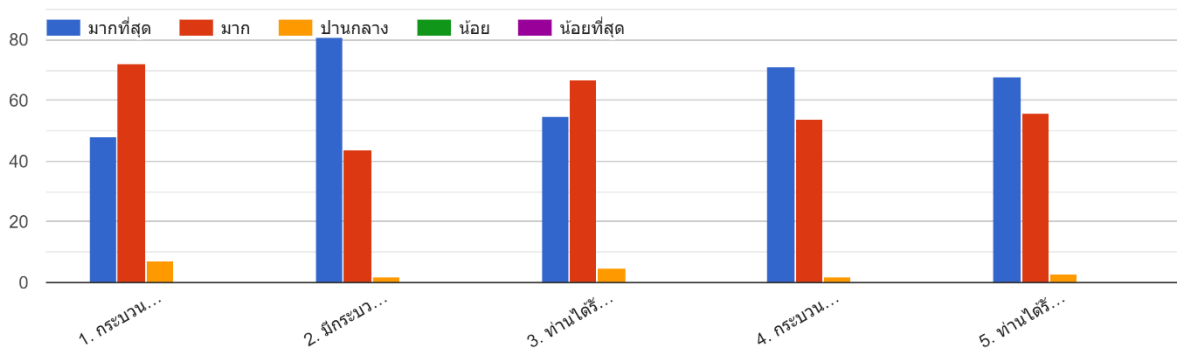


- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

ประเภทตำแหน่ง
คำตอบ 127 ข้อ

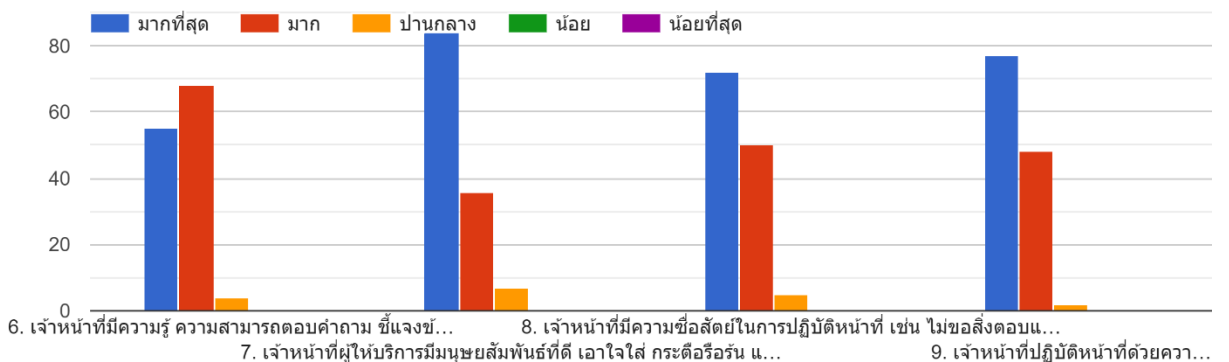


ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

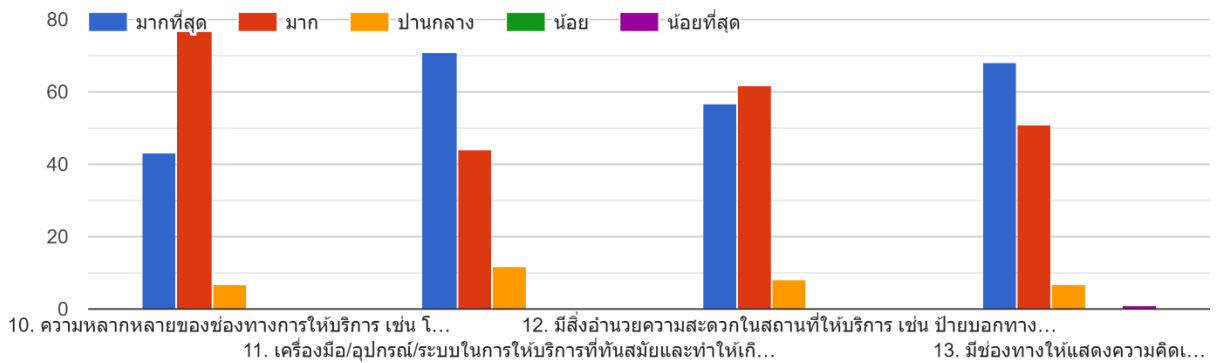


ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

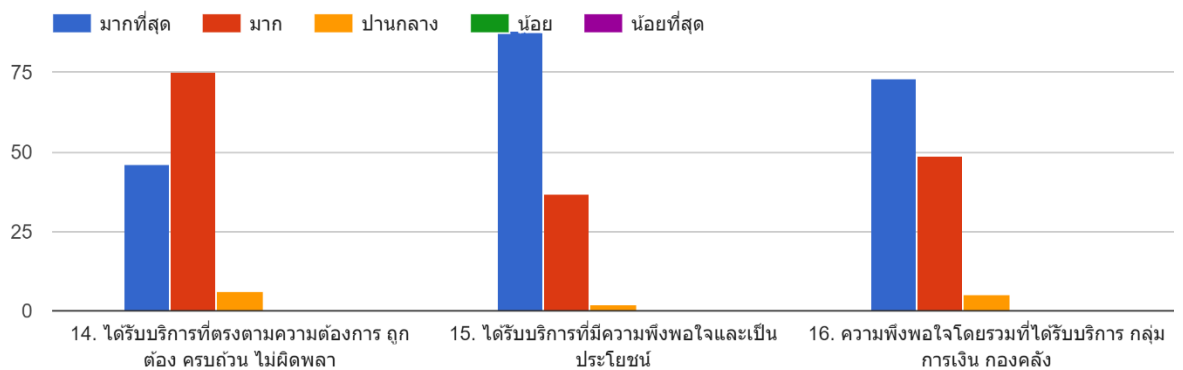
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ



ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม



ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุง/พัฒนา

1. มีline official แล้วสะดวกต่อการให้คำปรึกษาค่ะ เจ้าหน้าที่ตอบได้ชัดเจนและเข้าใจง่าย
2. ขอบคุณที่ให้คำปรึกษาเป็นอย่างดีเสมอมาค่ะ
3. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและแนะนำกฎระเบียบการเงินที่นำไปใช้ปฏิบัติได้ง่ายและถูกต้องตามระเบียบได้เป็นอย่างดี
4. ให้คำปรึกษาไว ไม่ล่าช้า
5. นื่อง ๆ ให้คำปรึกษาดีมากๆเลยคะ
6. ไม่มีข้อเสนอแนะ ดีแล้วคะ
7. ให้คำปรึกษาดีมากๆคะ
8. ดียู่แล้วคะ
9. บริการรวดเร็วทันใจ
10. ให้คำปรึกษาได้ดี และรวดเร็ว

ตารางสรุปผลแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง ครั้งที่ 2

แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง ครั้งที่ 2

หน่วยงาน กองคลัง กรมธนารักษ์

รอบ 5 เดือนแรก

ตั้งแต่เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2565

ถึงเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566

จำนวนผู้ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง 127 แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ จำนวนทั้งหมด 127 คน
 เพศชาย 29 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8
 เพศหญิง 98 คน คิดเป็นร้อยละ 77.2

การศึกษา จำนวนทั้งหมด 127 คน
 ต่ำกว่าปริญญาตรี 34 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8
 ปริญญาตรี 82 คน คิดเป็นร้อยละ 64.6
 สูงกว่าปริญญาตรี 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7

ประเภทตำแหน่ง จำนวนทั้งหมด 127 คน
 ข้าราชการ 51 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2
 ลูกจ้างประจำ 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11
 พนักงานราชการ 60 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2
 ลูกจ้างเหมาบริการ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8
 จ้างเหมาบริการ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

หัวข้อที่สอบถาม	จำนวนผู้ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละความพึงพอใจ (ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85)		เกณฑ์ประเมิน	
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	ผ่าน	ไม่ผ่าน
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน และปฏิบัติงานได้ง่าย	127	48	72	7	0	0	4.32	86.46	P	
2. มีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ครบถ้วน	127	81	44	2	0	0	4.62	92.44	P	
3. ท่านได้รับการบริการทุกขั้นตอนแล้วเสร็จได้อย่างรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด	127	55	67	5	0	0	4.39	87.87	P	
4. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	127	71	54	2	0	0	4.54	90.87	P	
5. ท่านได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน มีประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	127	68	56	3	0	0	4.51	90.24	P	

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

หัวข้อที่สอบถาม	จำนวนผู้ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละความพึงพอใจ (ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85)		เกณฑ์ประเมิน	
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	ผ่าน	ไม่ผ่าน
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำปรึกษาและแนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	127	55	68	4	0	0	4.40	88.03	P	
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	127	84	36	7	0	0	4.61	92.13	P	
8. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ขอลิขิตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หลอกลวงประชาชน	127	72	50	5	0	0	4.53	90.55	P	
9. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ ในสิ่งที่จะทำให้ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ	127	77	48	2	0	0	4.59	91.81	P	

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อที่สอบถาม	จำนวนผู้ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละความพึงพอใจ (ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85)		เกณฑ์ประเมิน	
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	ผ่าน	ไม่ผ่าน
10. ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์ หนังสือ หรือ เข้ารับบริการในสถานที่	127	43	77	7	0	0	4.28	85.67	P	
11. เครื่องมือ/อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่บริการทันสมัยและเหมาะสมต่อความต้องการ	127	71	44	12	0	0	4.46	89.29	P	
12. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ป้ายบอกทาง ที่นั่งรอสำหรับผู้มาติดต่อขอคำปรึกษา	127	57	62	8	0	0	4.39	87.72	P	
13. มีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	127	68	51	7	0	1	4.46	89.13	P	

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อที่สอบถาม	จำนวนผู้ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละความพึงพอใจ (ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85)		เกณฑ์ประเมิน	
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	ผ่าน	ไม่ผ่าน
14. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่มีผิดพลาด	127	55	68	4	0	0	4.40	88.03	P	
15. ได้รับบริการที่มีความพึงพอใจและเป็นประโยชน์	127	84	36	7	0	0	4.61	92.13	P	
16. ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับบริการ กลุ่มการเงิน กองคลัง	127	72	50	5	0	0	4.53	90.55	P	
ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยรวม								89.56	P	

สรุปผลแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบ
ด้านการเงินการคลัง ครั้งที่ 2

หัวข้อที่สอบถาม	ร้อยละความพึงพอใจ (ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85)	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ		
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน และปฏิบัติงานได้ง่าย	4.32	86.46
2. มีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของ ข้อมูล ครบถ้วน	4.62	92.44
3. ท่านได้รับการบริการทุกขั้นตอนแล้วเสร็จได้ อย่างรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด	4.39	87.87
4. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีความ โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.54	90.87
5. ท่านได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน มีประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	4.51	90.24
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรที่ให้บริการ		
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำปรึกษาและแนะนำแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.40	88.03
7. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เอาใจ ใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	4.61	92.13
8. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.53	90.55
9. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ ในอันที่จะทำให้ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ ยอมรับและน่าเชื่อถือ	4.59	91.81
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
10. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์ ไลน์ หนังสือหรือ เข้ารับ บริการในสถานที่	4.28	85.67
11. เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการที่ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	4.46	89.29

หัวข้อที่สอบถาม	ร้อยละความพึงพอใจ (ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85)	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ
12. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ป้ายบอกทาง ที่นั่งรอสำหรับผู้มาติดต่อขอคำปรึกษา	4.39	87.72
13. มีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	4.46	89.13
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
14. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด	4.40	88.03
15. ได้รับบริการที่มีความพึงพอใจและเป็นประโยชน์	4.61	92.13
16. ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับบริการ กลุ่มการเงิน กองคลัง	4.53	90.55
ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยรวม	4.48	89.56

จากการดำเนินการที่ผ่านมา ด้านการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินภาคคลัง กลุ่มการเงิน กองคลัง ได้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการจึงได้พัฒนา 1. ด้านช่องทางการแสดงความคิดเห็น ได้เพิ่มกล่องแสดงความคิดเห็นไว้ที่หน้ากองคลัง 2. ช่องทางในการให้คำปรึกษาและแนะนำโดยเพิ่มระบบ LINE OFFICIAL เป็นอีกหนึ่งช่องทางในการติดต่อสื่อสาร

ระดับคะแนนที่ 4 Output ผลผลิต ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง

0.2 คะแนน	0.4 คะแนน	0.6 คะแนน	0.8 คะแนน	1.0 คะแนน
น้อยกว่า 69	70-74	75-79	80-84	85 ขึ้นไป

ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง = 89.56

= 1 คะแนน

สรุปผลการดำเนินงานของจำนวนของใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไขลดน้อยลง
ระหว่างเดือน ตุลาคม 2565 - กุมภาพันธ์ 2566

ร้อยละของจำนวนใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไขลดน้อยลงจากปีงบประมาณ 2565

$$A = \frac{\text{จำนวนใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไขลดน้อยลงจากปีงบประมาณ 2565}}{\text{จำนวนใบสำคัญทั้งหมดในปีงบประมาณ 2565}} \times 100$$

จำนวนใบสำคัญ	ปีงบประมาณ		
	2563	2564	2565
ใบสำคัญเบิกจ่ายทั้งหมด	10,756	11,322	12,580
การส่งคืนแก้ไข ครั้งที่1	1,480	1,613	1,595
การส่งคืนแก้ไข ครั้งที่2	140	137	121
การส่งคืนแก้ไข ครั้งที่3	15	11	9

ร้อยละของจำนวนใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไขลดน้อยลงจากปีงบประมาณ 2565

$$= \frac{1,725}{12,580} \times 100$$

$$= \text{ร้อยละ } 13.71$$

ร้อยละของจำนวนใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไขลดลงจากปีก่อนร้อยละ 13.71 - 20 % = 10.48

จำนวนใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไขลดน้อยลง ระหว่างเดือน ตุลาคม 2565 - มกราคม 2566

เดือน	จำนวนใบสำคัญทั้งหมด	จำนวนใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไข
ตุลาคม	336	16
พฤศจิกายน	553	47
ธันวาคม	1,452	165
มกราคม	1,180	118
กุมภาพันธ์	1,425	102
รวม	4,946	448

ร้อยละของจำนวนใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไขลดน้อยลงจากปีงบประมาณ 2566

$$= \frac{\text{จำนวนใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไขลดน้อยลงจากปีงบประมาณ 2566}}{\text{จำนวนใบสำคัญทั้งหมดในปีงบประมาณ 2566}} \times 100$$

$$= \frac{448}{4,946} \times 100$$

= ร้อยละ 9.06 (ใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไขลดลงจากปีก่อน ต้องไม่เกิน 10.48 %

= 1 คะแนน