

ตัวชี้วัดที่ 4.9 ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง

รายงานสรุปผลการดำเนินการพัฒนาการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง และจำนวนของใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไขลดน้อยลง รอบ 5 เดือนหลัง ดังนี้

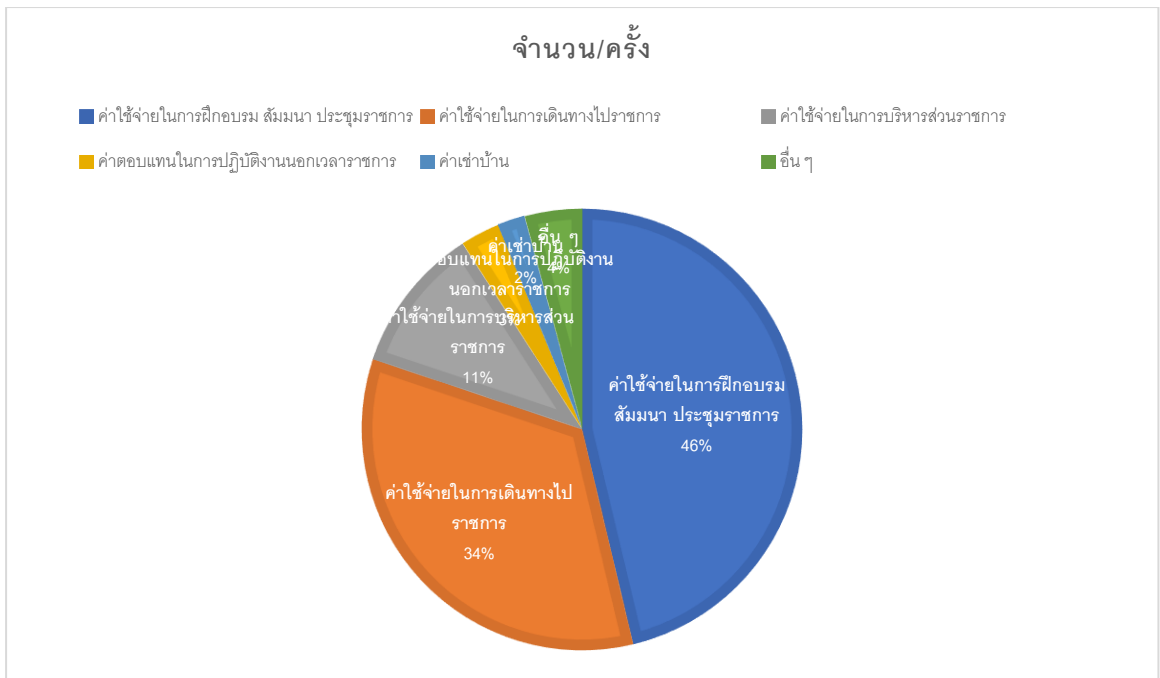
จากการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง โดยจัดเก็บสถิติข้อมูลด้านการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง ตั้งแต่เดือนมีนาคม – กรกฎาคม 2566 พบว่า จำนวนการเก็บสถิติของการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับระเบียบด้านการเงินการคลังของแต่ละช่องทาง ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องมาปรึกษาด้วยตัวเองที่กลุ่มการเงิน กองคลัง
2. เจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องโทรปรึกษา
3. เจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องปรึกษาโดย Line Official Finance anamai

โดยสรุปการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง ยังมีโดยมีประเด็นสำคัญต่าง ๆ ดังนี้ โดยส่วนใหญ่จะเป็นการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับระเบียบค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การดูค่าใช้จ่ายในโครงการจัดอบรม ค่าใช้จ่ายประชุมราชการ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ ค่าใช้จ่ายในการบริหารส่วนราชการ ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ค่าเช่าบ้าน โดยเก็บสถิติการให้คำปรึกษาตั้งแต่เดือนมีนาคม - กรกฎาคม 2566 เป็นจำนวน 549 ครั้ง สรุปดังนี้

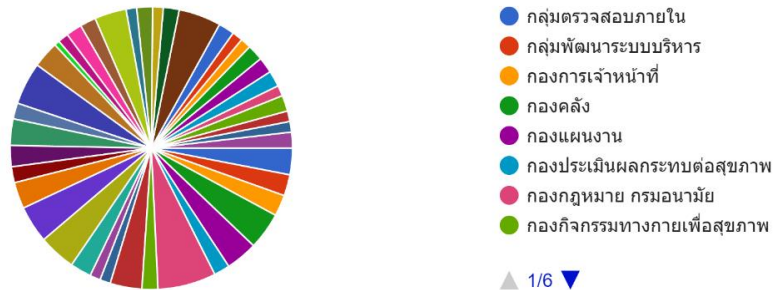
1. ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม สัมมนา ประชุมราชการ 254 ครั้ง
2. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ 186 ครั้ง
3. ค่าใช้จ่ายในการบริหารส่วนราชการ 59 ครั้ง
4. ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ 16 ครั้ง
5. ค่าเช่าบ้าน 11 ครั้ง
6. อื่น ๆ 23 ครั้ง

ระเบียบที่ให้คำปรึกษาและแนะนำ	จำนวน/ครั้ง	ร้อยละ
ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม สัมมนา ประชุมราชการ	254	46.27
ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ	186	33.88
ค่าใช้จ่ายในการบริหารส่วนราชการ	59	10.75
ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ	16	2.91
ค่าเช่าบ้าน	11	2
อื่น ๆ	23	4.19
รวม	549	100

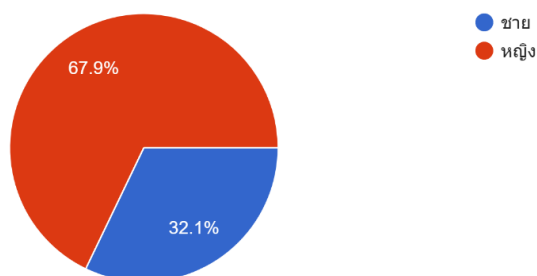


สรุปผลแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง รอบ 5 เดือนหลัง

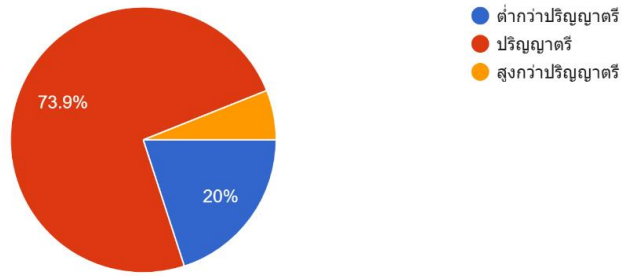
หน่วยงาน
คำตอบ 165 ข้อ



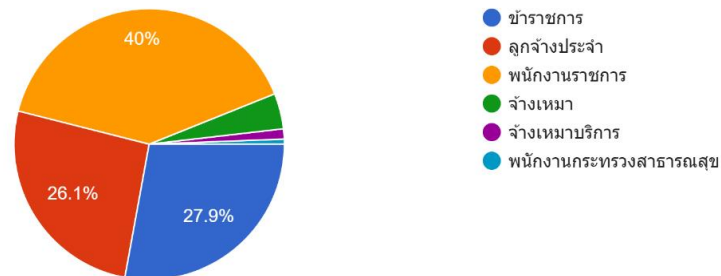
เพศ
คำตอบ 165 ข้อ



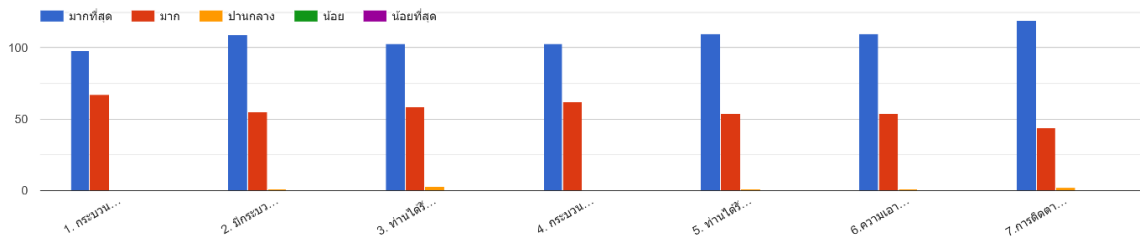
การศึกษา
คำตอบ 165 ข้อ



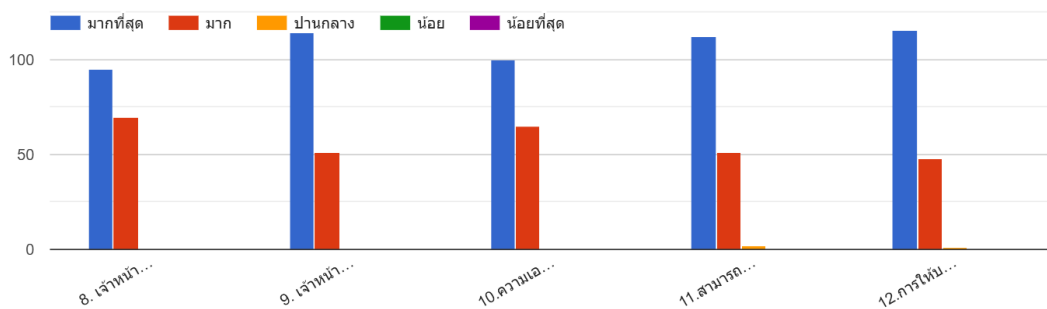
ประเภทตำแหน่ง
คำตอบ 165 ข้อ



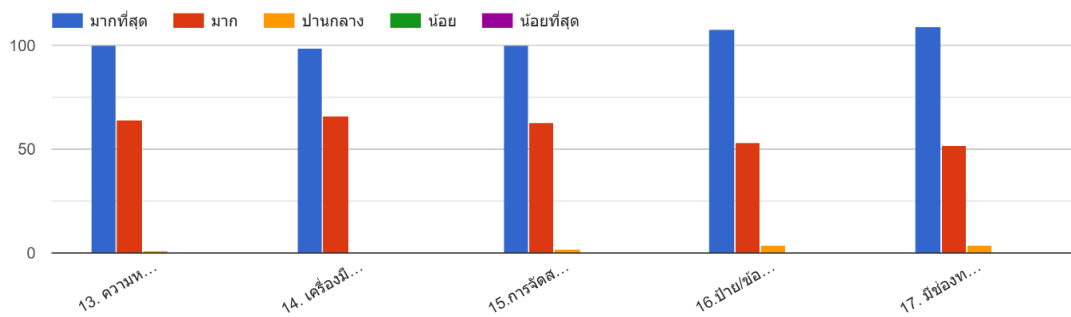
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ



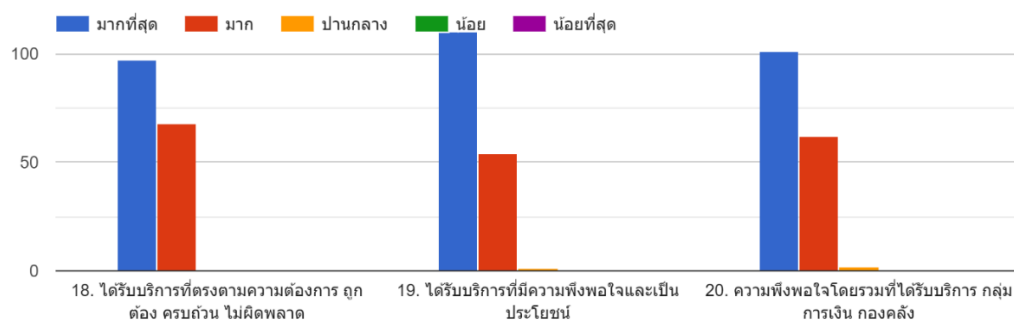
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ



ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม



ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุง/พัฒนา

- ตอบคำถามรวดเร็ว และครบถ้วนดีค่ะ
- มีการพัฒนาที่ดีขึ้นกว่าเดิมค่ะ รวดเร็ว
- ให้คำตอบที่ชัดเจนถูกต้อง
- ให้คำปรึกษาดีค่ะ มีการอ้างอิงกับระเบียบให้เห็นอย่างชัดเจนดีค่ะ
- ให้คำแนะนำอย่างรวดเร็ว ทำให้ทำงานได้อย่างต่อเนื่อง
- พี่ๆให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบดีมากค่ะ ชัดเจนดีค่ะ
- บริการดีอยู่นะ กรณีที่ไม่เกี่ยวข้องก็แนะนำการติดต่อประสานงานให้
- มีหลากหลายช่องทางให้คำปรึกษาดีค่ะ สะดวกมาก
- พี่ๆเต็มใจรับฟังปัญหา และช่วยแก้ไขปัญหาย่างดีค่ะ
- ติดต่อประสานงานดี ส่งระเบียบที่เกี่ยวข้องให้ทาง E mail ให้ด้วย
- โต้ตอบไวทันใจ
- ไม่มีนะค่ะ ดิอยู่แล้วค่ะ
- น้อง ๆ การเงินน่ารักมากค่ะ
- พัฒนาได้ดีขึ้นมากค่ะ
- เป็นประโยชน์ต่อคนที่ได้รับคำปรึกษาค่ะ

ตารางสรุปแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง รอบ 5 เดือนหลัง

แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง

หน่วยงาน กองคลัง กรมธนารักษ์

รอบ 5 เดือนแรก

ตั้งแต่เดือน มีนาคม พ.ศ. 2566

ถึงเดือน มิถุนายน พ.ศ. 2566

จำนวนผู้ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ จำนวนทั้งหมด 165 คน

เพศชาย 53 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1

เพศหญิง 112 คน คิดเป็นร้อยละ 67.9

การศึกษา จำนวนทั้งหมด 165 คน

ต่ำกว่าปริญญาตรี 33 คน คิดเป็นร้อยละ 20

ปริญญาตรี 122 คน คิดเป็นร้อยละ 73.9

สูงกว่าปริญญาตรี 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1

ประเภทตำแหน่ง จำนวนทั้งหมด 165 คน

ข้าราชการ 46 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9

ลูกจ้างประจำ 43 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1

พนักงานราชการ 66 คน คิดเป็นร้อยละ 40

ลูกจ้างเหมาบริการ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4

จ้างเหมาบริการ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

หัวข้อที่สอบถาม	จำนวนผู้ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละความพึงพอใจ (ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85)		เกณฑ์ประเมิน	
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	ผ่าน	ไม่ผ่าน
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน และปฏิบัติงานได้ง่าย	165	98	67	0	0	0	4.59	91.88	P	
2. มีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ครบถ้วน	165	109	55	1	0	0	4.65	93.09	P	
3. ท่านได้รับการบริการทุกขั้นตอนแล้วเสร็จได้อย่างรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด	165	103	59	3	0	0	4.61	92.12	P	
4. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	165	103	62	0	0	0	4.62	92.48	P	
5. ท่านได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน มีประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	165	110	54	1	0	0	4.66	93.21	P	
6. ความเข้าใจใส่ดูแลและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ให้คำปรึกษา	165	110	54	1	0	0	4.66	93.21	P	
7. การติดตามผลการให้คำปรึกษาด้านการเงินการคลัง	165	119	44	2	0	0	4.71	94.18	P	

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ให้บริการ

หัวข้อที่สอบถาม	จำนวนผู้ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละความพึงพอใจ (ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85)		เกณฑ์ประเมิน	
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	ผ่าน	ไม่ผ่าน
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	165	95	70	0	0	0	4.58	91.52	P	
9. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	165	114	51	7	0	0	4.82	96.36	P	
10. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	165	100	65	5	0	0	4.70	93.94	P	
11. สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	165	112	51	2	0	0	4.67	93.33	P	
12. การให้บริการต่อผู้มารับบริการเหมือนกับทุกคน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	165	116	48	1	0	0	4.70	93.94	P	

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อที่สอบถาม	จำนวนผู้ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละความพึงพอใจ (ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85)		เกณฑ์ประเมิน	
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	ผ่าน	ไม่ผ่าน
13. ความหลากหลายของช่องทางบริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมล โลกออนไลน์ หรือ เข้ารับบริการในสถานที่	165	100	64	1	0	0	4.60	92.00	P	
14. เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการที่ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	165	99	66	0	0	0	4.60	92.00	P	
15. การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ความเป็นระเบียบ สะอาดต่อการติดต่อให้บริการ	165	100	63	2	0	0	4.59	91.88	P	
16. ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	165	108	53	4	0	0	4.63	92.61	P	
17. มีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	165	109	52	4	0	0	4.64	92.73	P	

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อที่สอบถาม	จำนวนผู้ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ร้อยละความพึงพอใจ (ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85)		เกณฑ์ประเมิน	
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ	ผ่าน	ไม่ผ่าน
18. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่มีผิดพลาด	165	97	68	0	0	0	4.59	91.76	P	
19. ได้รับบริการที่มีความพึงพอใจและเป็นประโยชน์	165	110	54	1	0	0	4.66	93.21	P	
20. ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับบริการ กลุ่มการเงิน กองคลัง	165	101	62	2	0	0	4.60	92.00	P	
ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยรวม							4.64	92.71	P	

หัวข้อที่สอบถาม	ร้อยละความพึงพอใจ (ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90)	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ		
1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน และปฏิบัติงานได้ง่าย	4.59	91.88
2. มีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของ ข้อมูล ครบถ้วน	4.65	93.09
3. ท่านได้รับการบริการทุกขั้นตอนแล้วเสร็จได้ อย่างรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด	4.61	92.12
4. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีความ โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.62	92.48
5. ท่านได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน มีประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	4.66	93.21
6. ความเอาใจใส่ดูแลและอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้ คำปรึกษา	4.66	93.21
7. การติดตามผลการให้คำปรึกษาด้านการเงิน การคลัง	4.71	94.18
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรที่ให้บริการ		
8. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เอาใจ ใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	4.58	91.52
9. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา ผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.82	96.36
10. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.70	93.94
11. สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.67	93.33
12. การให้บริการต่อผู้มารับบริการเหมือนกันทุก ราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.70	93.94

หัวข้อที่สอบถาม	ร้อยละความพึงพอใจ (ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90)	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
13. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ เช่น โทรศัพท์ อีเมลล์ ไลน์ หนังสือหรือ เข้ารับบริการในสถานที่	4.60	92
14. เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการให้บริการที่ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	4.60	92
15. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.59	91.88
16. ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.63	92.61
17. มีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	4.64	92.73
18. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด	4.59	91.76
19. ได้รับบริการที่มีความพึงพอใจและเป็นประโยชน์	4.66	93.21
20. ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับบริการ กลุ่มการเงิน กองคลัง	4.60	92
ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยรวม	4.64	92.71

จากการดำเนินการที่ผ่านมา ด้านการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินภาคคลัง กลุ่มการเงิน กองคลัง ได้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ โดยต้องมีการพัฒนาในส่วนของการเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการมีคะแนนการประเมินความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ที่ตั้งไว้ แต่มีคะแนนในภาพรวมน้อยที่สุด จึงเห็นควรให้พัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการมากขึ้น โดยมีการประชุมกลุ่มงานการเงิน เพื่อหาข้อสรุปในการพัฒนาการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง ต่อไป

ระดับคะแนนที่ 4 Output ผลผลิต ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง

0.2 คะแนน	0.4 คะแนน	0.6 คะแนน	0.8 คะแนน	1.0 คะแนน
น้อยกว่า 74	75-79	80-84	85.89	90 ขึ้นไป

ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง = 92.71
= 1 คะแนน

สรุปผลการดำเนินงานของจำนวนของใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไขลดน้อยลง ระหว่างเดือน ตุลาคม 2565 - กรกฎาคม 2566

ระดับคะแนนที่ 5 Outcome ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดร้อยละของจำนวนใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไขลดน้อยลงจากปีงบประมาณ 2565

คะแนน	0.5	1
ร้อยละของจำนวนใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไขลดน้อยลงจากปีก่อน	≥ 25	≤ 25

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 - 25 % = 10.28

จำนวนใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไขลดน้อยลง ระหว่างเดือน ตุลาคม 2565 - กรกฎาคม 2566 ดังนี้

เดือน	จำนวนใบสำคัญทั้งหมด	จำนวนใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไข
ตุลาคม	336	16
พฤศจิกายน	553	47
ธันวาคม	1,452	165
มกราคม	1,180	118
กุมภาพันธ์	1,425	102
มีนาคม	922	85
เมษายน	876	87
พฤษภาคม	1,254	75
มิถุนายน	1,125	89
กรกฎาคม	987	74
รวม	10,110	858

ร้อยละของจำนวนใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไขลดน้อยลงจากปีงบประมาณ 2566 รอบ 5 เดือนหลัง

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

$$= \frac{858}{10,110} \times 100$$

$$= \text{ร้อยละ } 8.19 \text{ (ใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไขลดลงจากปีก่อน ต้องไม่เกิน } 10.28 \text{ \%)}$$

$$= 1 \text{ คะแนน}$$