

**รายงานผลการสำรวจ  
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักการคลังและงบประมาณ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566  
(ตุลาคม 2565 – พฤษภาคม 2566)**





# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะทำงานสำนักที่มีผลงานด้านการส่งเสริมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการรัฐสภา  
และความโปร่งใสฯ คณะทำงานขับเคลื่อนองค์กร STRONG จิตพอเพียงด้านทุจริตฯ  
ของสำนักงานการคลังและงบประมาณ โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๒๕๐

ที่ ..... วันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานการคลังและงบประมาณ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานการคลังและงบประมาณ

ตามที่สำนักงานการคลังและงบประมาณ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานการคลังและงบประมาณ ซึ่งได้สำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ ทั้งภายในและภายนอกสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อนำผลการสำรวจไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของสำนักงานการคลังและงบประมาณให้ดียิ่งขึ้น โดยได้ระบุหัวข้อในการสำรวจออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ประเภทผู้รับบริการ เพศ และอายุ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานการคลังและงบประมาณ ประกอบด้วย ความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประกอบกับแผนบูรณาการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใสและป้องกันการทุจริตของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ได้กำหนดให้สำนัก/กลุ่มตรวจสอบภายใน รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการ นั้น

ในการนี้ คณะทำงานขับเคลื่อนองค์กร STRONG จิตพอเพียงด้านทุจริต ส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานการคลังและงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ได้ดำเนินการรวบรวมและสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานการคลังและงบประมาณ ระยะเวลาตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยไม่น้อยกว่า ๔.๐๐ และมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐.๐๐ ดังมีรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ทราบ

(นางสาวศิริพร สมบัติศิริ)  
ผู้อำนวยการสำนักงานการคลัง  
และงบประมาณ

12 มิถุนายน ๒๕๖๖

(นางสาวดวงเดือน จันทศร)

หัวหน้าคณะทำงานสำนักที่มีผลงาน  
ด้านการส่งเสริมตามประมวลจริยธรรมฯ  
สำนักงานการคลังและงบประมาณ

เจ้าของเรื่อง : นางสาวโสพิดา หอระดี  
คณะทำงานและเลขานุการ

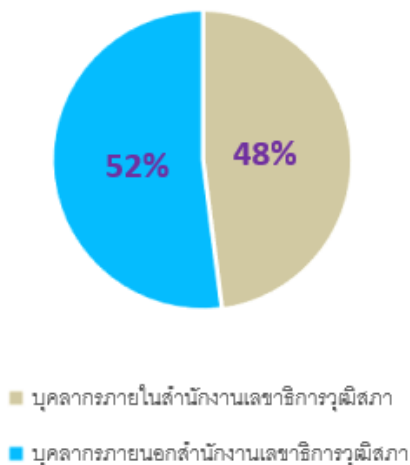
## ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานคลังและงบประมาณ

สำนักงานคลังและงบประมาณ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น โดยได้สำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการจากสำนักงานคลังและงบประมาณทั้งภายในและภายนอกสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำนวน ๕๐ คน ระยะเวลาตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ มีผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

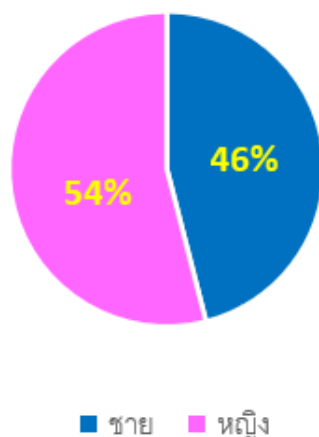
#### ๑.๑ จำนวนผู้รับบริการ

บุคลากรภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘  
บุคคลภายนอกสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒



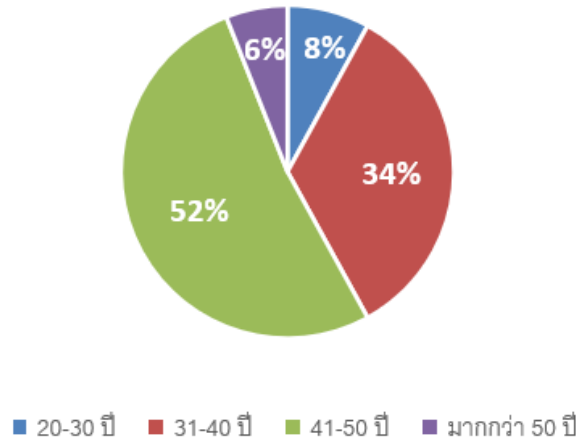
#### ๑.๒ เพศ

ชาย จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖  
หญิง จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔



## ๑.๓ อายุ

๒๐ - ๓๐ ปี	จำนวน ๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๘
๓๑ - ๔๐ ปี	จำนวน ๑๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๔
๔๑ - ๕๐ ปี	จำนวน ๒๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕๒
๕๐ ปีขึ้นไป	จำนวน ๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖



## ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานคลังและงบประมาณ โดยแบ่งความพึงพอใจตามระดับดังนี้

๕ = มากที่สุด

๔ = มาก

๓ = ปานกลาง

๒ = น้อย

๑ = น้อยที่สุด

๐ = ไม่แสดงความคิดเห็น

หลักการคิดคะแนนเฉลี่ย

จำนวนผู้รับบริการทั้งหมด	= n
จำนวนผู้รับบริการที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด	= n๕
จำนวนผู้รับบริการที่มีระดับความพึงพอใจมาก	= n๔
จำนวนผู้รับบริการที่มีระดับพึงพอใจปานกลาง	= n๓
จำนวนผู้รับบริการที่มีระดับพึงพอใจน้อย	= n๒
จำนวนผู้รับบริการที่มีระดับพึงพอใจน้อยที่สุด	= n๑

**วิธีคิดคะแนน**

$$\text{คะแนนเฉลี่ย (N)} = \frac{๕(n๕) + ๔(n๔) + ๓(n๓) + ๒(n๒) + ๑(n๑)}{n}$$

$$\text{เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ย (N)} \times ๑๐๐}{\text{คะแนนเต็ม **}}$$

\*\* โดยคะแนนเต็มในแต่ละหัวข้อการประเมิน = ๕ คะแนน \*\*

**เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ**

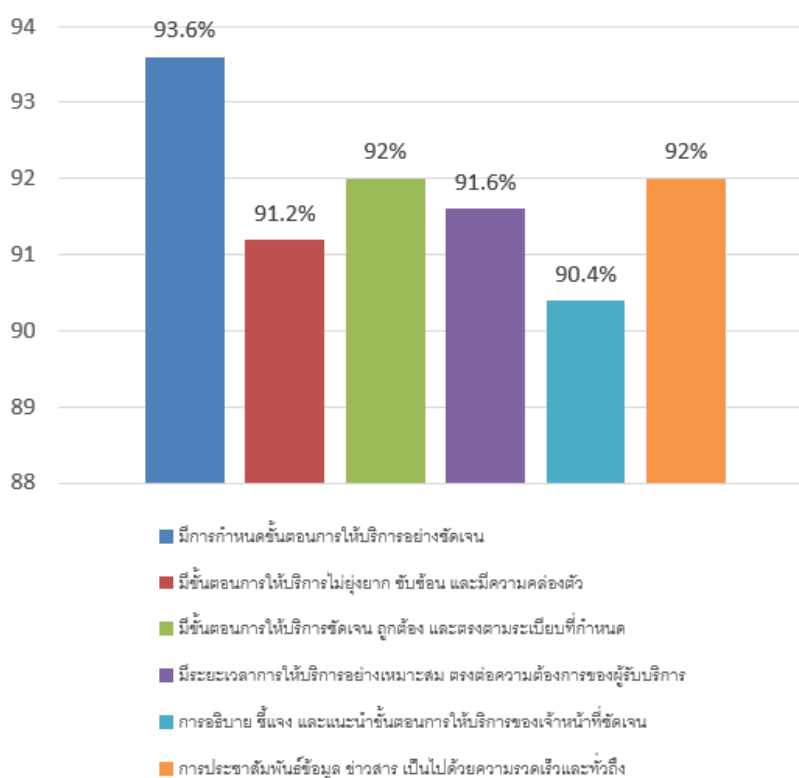
- เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ ๑ - ๒๐% หมายความว่า พึงพอใจน้อยที่สุด  
 เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ >๒๐ - ๔๐% หมายความว่า พึงพอใจน้อย  
 เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ >๔๐ - ๖๐% หมายความว่า พึงพอใจปานกลาง  
 เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ >๖๐ - ๘๐% หมายความว่า พึงพอใจมาก  
 เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ >๘๐ - ๑๐๐% หมายความว่า พึงพอใจมากที่สุด

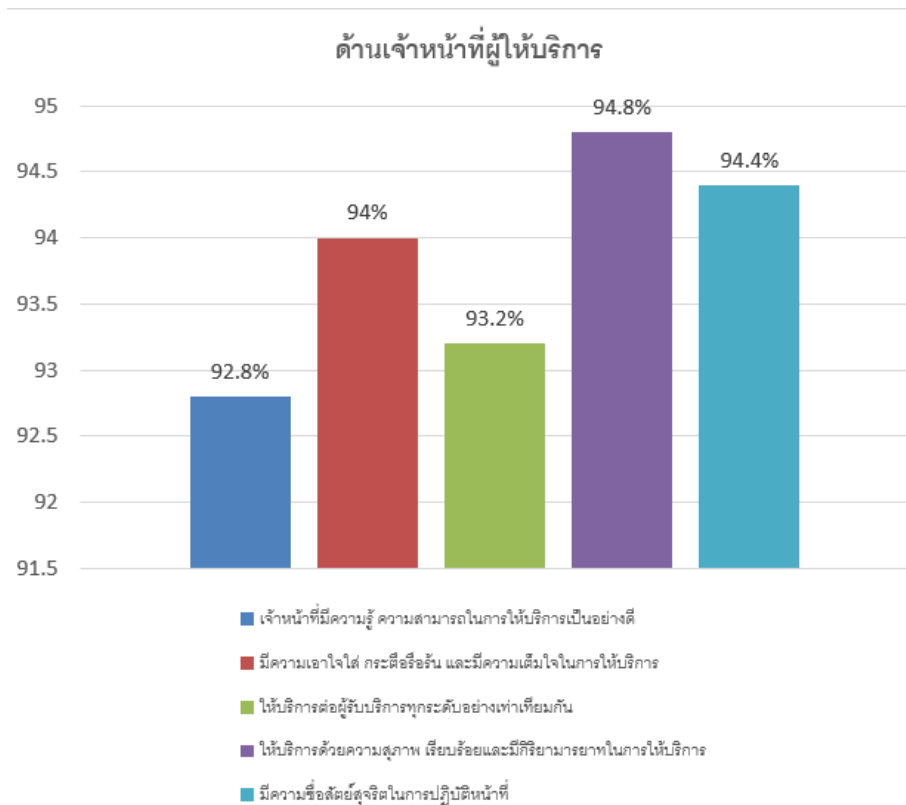
ในการนี้ จากการรวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการจากผู้รับบริการ จำนวน ๕๐ คน มีผลการประเมิน สรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยและร้อยละ ของความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ						คะแนนเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ยคิด เป็นร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑	๐		
<b>๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>								
๑.๑ มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการ อย่างชัดเจน	๓๔	๑๖	-	-	-	-	๔.๖๘	๙๓.๖๐
๑.๒ มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๒๘	๒๒	-	-	-	-	๔.๕๖	๙๑.๒๐
๑.๓ มีขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ถูกต้อง และตรงตามระเบียบที่กำหนด	๓๐	๒๐	-	-	-	-	๔.๖๐	๙๒.๐๐
๑.๔ มีระยะเวลาการให้บริการอย่าง เหมาะสม ตรงต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ	๓๒	๑๕	๓	-	-	-	๔.๕๘	๙๑.๖๐
๑.๕ การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ชัดเจน	๒๙	๑๘	๓	-	-	-	๔.๕๒	๙๐.๔๐
๑.๖ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง	๓๑	๑๘	๑	-	-	-	๔.๖๐	๙๒.๐๐

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยและร้อยละ ของความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ						คะแนนเฉลี่ย	คะแนน เฉลี่ยคิด เป็นร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑	๐		
<b>๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>								
๒.๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการเป็นอย่างดี	๓๒	๑๘	-	-	-	-	๔.๖๔	๙๒.๘๐
๒.๒ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความเต็มใจในการให้บริการ	๓๖	๑๓	๑	-	-	-	๔.๗๐	๙๔.๐๐
๒.๓ ให้บริการต่อผู้รับบริการทุกระดับ อย่างเท่าเทียมกัน	๓๕	๑๔	-	๑	-	-	๔.๖๖	๙๓.๒๐
๒.๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย และมีกิริยามารยาทในการให้บริการ	๓๗	๑๓	-	-	-	-	๔.๗๔	๙๔.๘๐
๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๓๖	๑๔	-	-	-	-	๔.๗๒	๙๔.๔๐

### ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ





### ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการจากสำนักการคลังและงบประมาณ

- บริการประทับใจมากที่สุด

**สรุป** จากผลการประเมินดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่าผู้รับบริการทั้งบุคลากรภายในและภายนอกสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีความพึงพอใจในการรับบริการจากสำนักการคลังและงบประมาณในภาพรวมอยู่ในระดับที่ดีมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยไม่น้อยกว่า ๔.๐๐ และมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๐.๐๐ ทั้งนี้ ยังมีผู้รับบริการบางรายที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจากสำนักการคลังและงบประมาณอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น สำนักการคลังและงบประมาณจะได้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้ดีขึ้นต่อไป และเพื่อเป็นการพัฒนาให้ระบบงานเป็นไปอย่างคล่องตัวอาจจะต้องมีการปรับปรุงในส่วนของขั้นตอนการทำงานในบางเรื่องไม่ให้ง่ายยากซับซ้อน หรือถ้าไม่สามารถลดขั้นตอนลงได้ควรมีการจัดทำขั้นตอนและแจ้งเวียนให้ทราบโดยทั่วกัน สำหรับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเห็นควรให้มีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ให้สามารถปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพได้ดียิ่งกว่าเดิม

.....