

รายงาน ผลการสำรวจความพึงพอใจ ในการปฏิบัติราชการ

สำนักงานการคลังและงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘



คณะทำงานขับเคลื่อนองค์กร STRONG
จิตพอเพียงต้านทุจริต ส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส
ของสำนักงานการคลังและงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

คำนำ

ด้วยแผนบูรณาการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใสและป้องกันการทุจริตของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ได้กำหนดให้สำนัก/กลุ่มตรวจสอบภายใน มีการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพการทำงาน และการให้บริการของแต่ละสำนัก

สำนักการคลังและงบประมาณ ได้มีการดำเนินการตามแผนบูรณาการฯ ข้างต้น โดยได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนักการคลังและงบประมาณ และรวบรวมผลสำรวจดังกล่าว จัดทำเป็นรายงานการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนักการคลังและงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ขึ้น เพื่อแสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อระบบการปฏิบัติงานและการให้บริการของสำนัก ตลอดจนข้อเสนอแนะ แนวทางปรับปรุงและพัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงาน โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา และปรับปรุงด้านการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนักการคลังและงบประมาณให้มีประสิทธิภาพต่อไป

คณะทำงานขับเคลื่อนองค์กร STRONG จิตพอเพียงต้านทุจริต
ส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักการคลังและงบประมาณ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	๒
หลักการและเหตุผล.....	๑
วัตถุประสงค์.....	๑
กลุ่มเป้าหมาย.....	๑
เป้าหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ.....	๑
แบบสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนักงานการคลังและงบประมาณ...	๒-๔
วิธีการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนักงานการคลังและงบประมาณ.....	๕
ผลการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนักงานการคลังและงบประมาณ...	๕-๑๒

รายงานการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ของสำนักงานคลังและงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

หลักการและเหตุผล

สำนักงานคลังและงบประมาณ เป็นหน่วยงานสังกัดสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีภารกิจหลักในด้านการเงินการคลังและการจัดหางบประมาณของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ตลอดจนการจัดการด้านสวัสดิการของสมาชิกวุฒิสภา ข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา กำกับดูแลยานพาหนะ และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งการปฏิบัติภารกิจดังกล่าวข้างต้น สำนักงานคลังและงบประมาณจะต้องปฏิบัติหน้าที่ให้มีความถูกต้องตามกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับด้านการเงินการคลัง นอกจากนี้ ด้านการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังและงบประมาณก็ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักด้วยเช่นกัน ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนักงานคลังและงบประมาณมีประสิทธิภาพมากขึ้น สำนักงานคลังและงบประมาณจึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนักงานคลังและงบประมาณ ให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักเพื่อสำนักงานคลังและงบประมาณ จะได้รวบรวมผลการสำรวจ นำมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่และการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการในการให้บริการและการติดต่อประสานงานกับสำนักงานคลังและงบประมาณ
๒. เพื่อนำผลการสำรวจมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาและบุคคลภายนอกที่ใช้บริการหรือติดต่อประสานงานกับสำนักงานคลังและงบประมาณ

เป้าหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

ระดับความพึงพอใจจะแน่นอนเฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕

แบบสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนักงานการคลังและงบประมาณ

สำนักงานการคลังและงบประมาณ ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการในรูปแบบ Google Form เพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการหรือผู้ที่เข้ามาติดต่อประสานงานกับสำนักงานการคลังและงบประมาณ ดังนี้

แบบสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนักงานการคลังและงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

แบบสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนักงานการคลังและงบประมาณ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ เพื่อนำผลการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการของสำนักงานการคลังและงบประมาณให้มีประสิทธิภาพต่อไป

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ประเภทผู้รับบริการ *

☐ บุคลากรภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

☐ บุคคลภายนอกสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

เพศ *

☐ ชาย

☐ หญิง

☐ เพศทางเลือก (LGBTQ+)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนักงานการคลังและงบประมาณ

โปรดระบุระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนักงานการคลังและงบประมาณ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

1. มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน *

เลือก ▼

2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว *

เลือก ▼

3. การปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นไปตามกฎหมาย กฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง *

เลือก ▼

4. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ *

เลือก ▼

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี *

เลือก ▼

2. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ และมีความเต็มใจในการให้บริการ *

เลือก ▼

3. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน *

เลือก ▼

4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน หรือไม่เรียกรับสิ่งของ
ตอบแทนใด ๆ จากการปฏิบัติหน้าที่ *

เลือก ▼

5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยามารยาทที่สุภาพ เรียบร้อย *

เลือก ▼

ข้อเสนอแนะ

คำตอบของคุณ

กลับ

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม

วิธีการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนักงานคลังและงบประมาณ

สำนักงานคลังและงบประมาณ จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการในรูปแบบ Google Form และจัดทำป้ายแบบสำรวจความพึงพอใจพร้อม QR Code จัดวางไว้ตรงเคาน์เตอร์ด้านหน้าสำนักงานคลังและงบประมาณ เพื่อให้ผู้ที่มารับบริการหรือผู้ติดต่อประสานงานทำการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานคลังและงบประมาณ ตั้งแต่วันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เป็นต้นไป โดยมีกลุ่มเป้าหมายที่เข้ารับบริการหรือติดต่อประสานงานจำแนกออกเป็น ๒ กลุ่ม ได้แก่ ผู้รับบริการหรือผู้ติดต่อประสานงานที่เป็นบุคลากรภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาและผู้รับบริการหรือผู้ติดต่อประสานงานที่เป็นบุคคลภายนอกสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเป็นผู้ตอบแบบสำรวจดังกล่าว



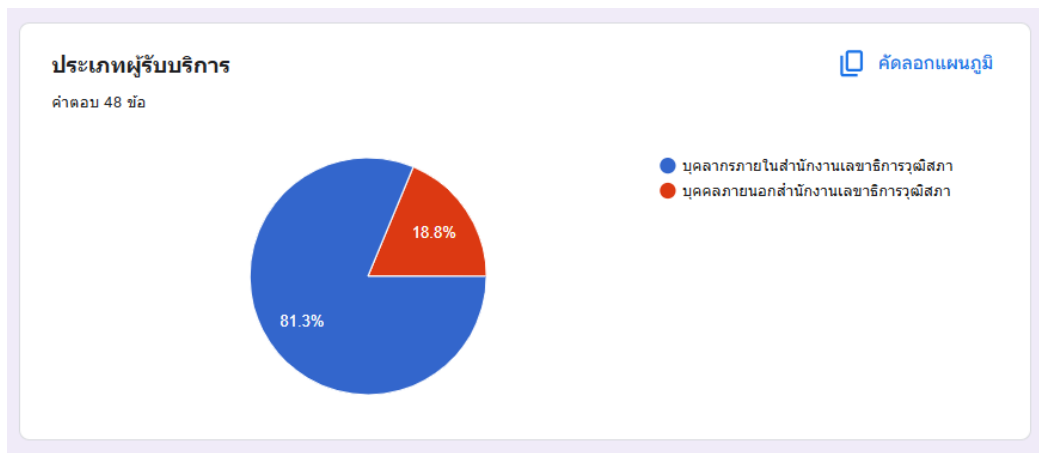
ผลการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนักงานคลังและงบประมาณ

สำนักงานคลังและงบประมาณ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำผลการสำรวจไปปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อประสานงานกับสำนักงานคลังและงบประมาณ ทั้งภายในและภายนอกสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ตั้งแต่วันที่ ๑๕ พฤษภาคม – ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๘ จำนวน ๔๘ คน โดยสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

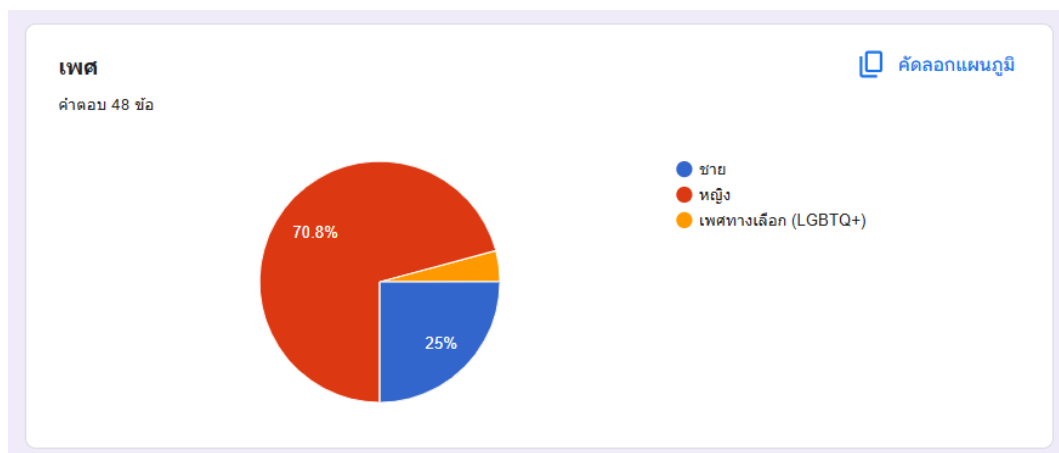
๑.๑ ประเภทของผู้รับบริการ

บุคลากรภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	จำนวน ๓๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๕
บุคคลภายนอกสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	จำนวน ๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๕



๑.๒ เพศ

ชาย	จำนวน ๑๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๕
หญิง	จำนวน ๓๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๓
เพศทางเลือก (LGBTQ+)	จำนวน ๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๗



ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสำนักการคลังและงบประมาณ
โดยแบ่งความพึงพอใจตามระดับ ดังนี้

๕ = มากที่สุด

๔ = มาก

๓ = ปานกลาง

๒ = น้อย

๑ = น้อยที่สุด

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

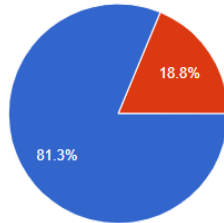
ผลการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ จำนวน ๔๘ คน

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	จำนวนความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ					คะแนน เฉลี่ย	คะแนน เฉลี่ยคิดเป็น ร้อยละ	ความ พึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑			
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
๑.๑ มีการกำหนดขั้นตอนการ ให้บริการที่ชัดเจน	๒๔	๒๒	๒	-	-	๔.๔๖	๘๙.๒๐	พึงพอใจ มากที่สุด
๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๒๖	๑๘	๓	๑	-	๔.๔๔	๘๘.๘๐	พึงพอใจ มากที่สุด
๑.๓ การปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นไปตามกฎหมาย กฎ และ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	๓๐	๑๖	๒	-	-	๔.๕๘	๙๑.๖๐	พึงพอใจ มากที่สุด
๑.๔ การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	๒๔	๑๙	๕	-	-	๔.๔๐	๘๘	พึงพอใจ มากที่สุด
รวม						๔.๔๗	๘๙.๔๐	พึงพอใจ มากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
๒.๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	๒๘	๑๕	๕	-	-	๔.๔๘	๘๙.๖๐	พึงพอใจ มากที่สุด
๒.๒ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ และมีความเต็มใจในการให้บริการ	๒๕	๑๘	๕	-	-	๔.๔๒	๘๘.๔๐	พึงพอใจ มากที่สุด
๒.๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อ ผู้รับบริการทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน	๒๕	๑๙	๔	-	-	๔.๔๔	๘๘.๘๐	พึงพอใจ มากที่สุด
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ต่อการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน หรือไม่ เรียกรับสิ่งของตอบแทนใด ๆ จากการ ปฏิบัติหน้าที่	๓๑	๑๔	๓	-	-	๔.๕๘	๙๑.๖๐	พึงพอใจ มากที่สุด
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย กิริยามารยาทที่สุภาพ เรียบร้อย	๒๙	๑๓	๖	-	-	๔.๔๘	๘๙.๖๐	พึงพอใจ มากที่สุด
รวม						๔.๔๘	๘๙.๖๐	พึงพอใจ มากที่สุด
รวมทั้งสิ้น						๔.๔๘	๘๙.๕๐	พึงพอใจ มากที่สุด

ประเภทผู้รับบริการ

คำตอบ 48 ข้อ

คัดลอกแผนภูมิ

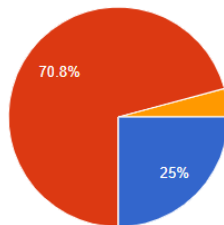


- บุคลากรภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
- บุคคลภายนอกสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

เพศ

คำตอบ 48 ข้อ

คัดลอกแผนภูมิ

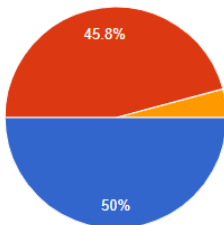


- ชาย
- หญิง
- เพศทางเลือก (LGBTQ+)

1. มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน

คำตอบ 48 ข้อ

คัดลอกแผนภูมิ

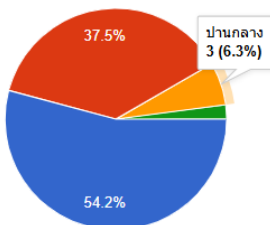


- มากที่สุด
- มาก
- ปานกลาง
- น้อย
- น้อยที่สุด

2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว

คำตอบ 48 ข้อ

คัดลอกแผนภูมิ

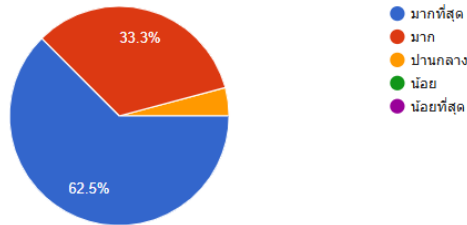


- มากที่สุด
- มาก
- ปานกลาง
- น้อย
- น้อยที่สุด

3. การปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นไปตามกฎหมาย กฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง

คัดลอกแผนภูมิ

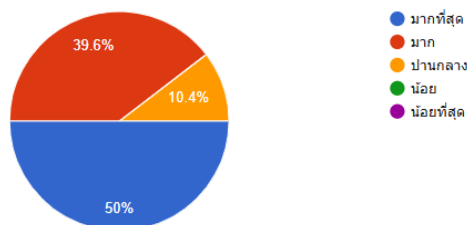
คำตอบ 48 ข้อ



4. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

คัดลอกแผนภูมิ

คำตอบ 48 ข้อ

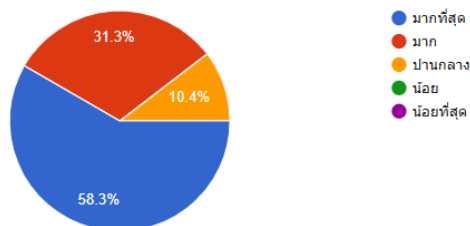


ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

คัดลอกแผนภูมิ

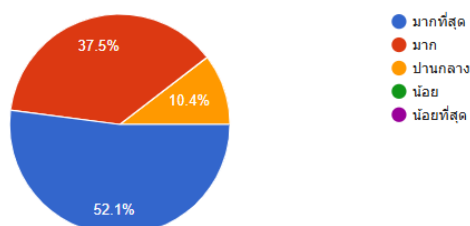
คำตอบ 48 ข้อ



2. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ และมีความเต็มใจในการให้บริการ

คัดลอกแผนภูมิ

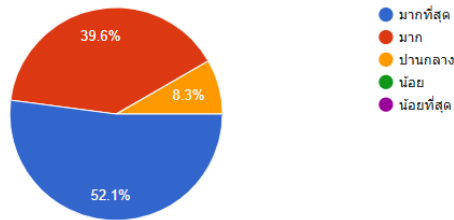
คำตอบ 48 ข้อ



3. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน

คัดลอกแผนภูมิ

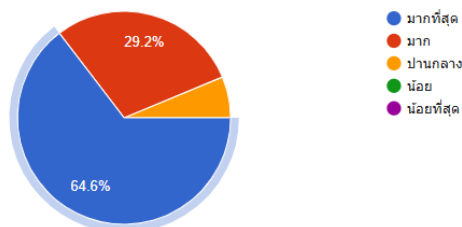
คำตอบ 48 ข้อ



4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน หรือไม่เรียกรับสิ่งของตอบแทนใด ๆ จากการปฏิบัติหน้าที่

คัดลอกแผนภูมิ

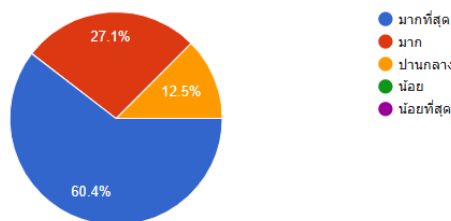
คำตอบ 48 ข้อ



5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยามารยาทที่สุภาพ เรียบร้อย

คัดลอกแผนภูมิ

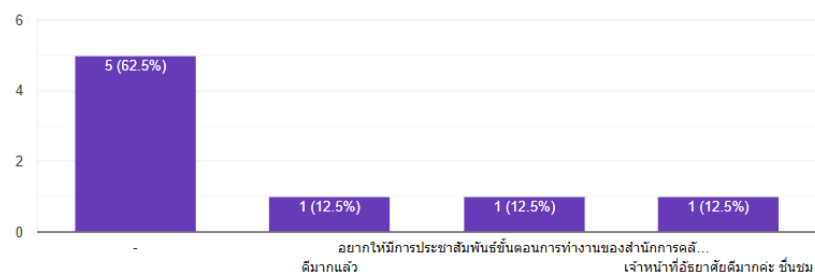
คำตอบ 48 ข้อ



ข้อเสนอแนะ

คัดลอกแผนภูมิ

คำตอบ 8 ข้อ



ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการจากสำนักการคลังและงบประมาณ

- ดีมากแล้ว
- อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการทำงานของสำนักการคลังฯ เพิ่มเติม
- เจ้าหน้าที่อภัยชัยดีมากค่ะ ชื่นชม

สรุป จากผลการสำรวจข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าผู้รับบริการทั้งบุคลากรภายในและบุคคลภายนอกสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีความพึงพอใจในการปฏิบัติราชการของสำนักการคลังและงบประมาณในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีผลการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติราชการของสำนักการคลังและงบประมาณ จำแนกได้ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งมีผลการสำรวจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยในแต่ละข้อคำถามและคะแนนรวมของทุกข้อคำถามไม่น้อยกว่า ๔ และมีคะแนนเฉลี่ยในแต่ละข้อคำถามและคะแนนเฉลี่ยรวมของทุกข้อคำถามอยู่ในช่วงคะแนนเฉลี่ยร้อยละ ๘๐ – ๑๐๐

๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งมีผลการสำรวจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยในแต่ละข้อคำถามและคะแนนรวมของทุกข้อคำถามไม่น้อยกว่า ๔ และมีคะแนนเฉลี่ยในแต่ละข้อคำถามและคะแนนเฉลี่ยรวมของทุกข้อคำถามอยู่ในช่วงคะแนนเฉลี่ยร้อยละ ๘๐ – ๑๐๐

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาผลการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการและการให้บริการในแต่ละข้อคำถาม ยังคงพบว่ามีผู้รับบริการบางรายที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางและน้อย โดยสำนักการคลังและงบประมาณจะได้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้ดีขึ้นต่อไป เพื่อให้การปฏิบัติราชการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

.....



สำนักงานการคลังและงบประมาณ