

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองคลัง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

กองคลัง กรมการพัฒนาชุมชน ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้แก่ ๑) กลุ่มงานบริหารงบประมาณ ๒) กลุ่มงานบัญชี ๓) กลุ่มงานการเงิน ๔) กลุ่มงานพัสดุ ๕) กลุ่มงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ และ ๖) ฝ่ายอำนวยการ ผ่านระบบออนไลน์ Google Form ผลปรากฏ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

เพศ

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๕ คน แบ่งเป็น

ชาย จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๔

หญิง จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๖

อายุ

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๕ คน แบ่งเป็น

ช่วงอายุระหว่าง ๒๐ – ๔๐ ปี จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๑

ช่วงอายุระหว่าง ๔๐ – ๖๐ ปี จำนวน ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๑

ช่วงอายุระหว่าง ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๘

หน่วยงานภายในที่เคยเข้ารับบริการ

๑. กลุ่มงานบริหารงบประมาณ จำนวน ๓๐ คน

๒. กลุ่มงานบัญชี จำนวน ๔๗ คน

๓. กลุ่มงานการเงิน จำนวน ๗๑ คน

๔. กลุ่มงานพัสดุ จำนวน ๔๘ คน

๕. กลุ่มงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ จำนวน ๓๕ คน

๖. ฝ่ายอำนวยการ จำนวน ๓๒ คน

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง กรมการพัฒนาชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

๑) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจ และความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ

ผลประเมินความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ ระดับมาก จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๔๐ ระดับปานกลาง จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๖๐

๒) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ เหมาะสม และชัดเจน

ผลประเมินความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๔๐ ระดับมาก จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๐ ระดับปานกลาง จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ ระดับน้อย จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๒๐ ระดับน้อยที่สุด จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๐

ด้านขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

๑) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว

ผลประเมินความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๔๐ ระดับมาก จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๔๐ ระดับปานกลาง จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๘๐ ระดับน้อย จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๐

๒) ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาค ในการให้บริการ)

ผลประเมินความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๐ ระดับมาก จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ ระดับปานกลาง จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๐ ระดับน้อย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๐

ด้านการให้บริการ

๑) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และ เชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน

ผลประเมินความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ ระดับมาก จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๖๐ ระดับปานกลาง จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ ระดับน้อย จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๐ ระดับน้อยที่สุด จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๐

๒) หลักเกณฑ์/วิธีปฏิบัติมีความถูกต้อง ชัดเจน

ผลประเมินความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด จำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๒๐ ระดับมาก จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๘๐ ระดับปานกลาง จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

๑. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ ไม่ชักสีหน้า หรือแสดงอาการที่ไม่พึงพอใจ เข้าใจว่ากองคลังรู้หลักเกณฑ์หรือการจัดทำเอกสาร แต่บุคคลภายนอกไม่ได้ทราบเท่ากับท่าน ควร ให้คำแนะนำด้วยจิตบริการตามบทบาทหน้าที่ของท่าน เพื่อโปรดพิจารณา

๒. กรณีเจ้าหน้าที่เพิ่งได้รับหน้าที่ปฏิบัติงานหรือทำงานแทนตำแหน่งที่ขาด โทรสอบถามก็ อยากให้กรมฯตอบคำถามแบบเข้าใจง่าย เพราะไม่เคยทำมาก่อน แต่ถ้ากรมฯพูดแบบรำคาญ จังหวัดก็ไม่กล้าโทรไปสอบถามอีก อาจทำให้การทำงานล่าช้าหรือเกิดข้อผิดพลาดได้

๓. บางที่เจ้าหน้าที่ก็ไม่สามารถตอบคำถามที่เราสงสัยและหาข้อสรุปให้ได้ อยากให้เจ้าหน้าที่ศึกษาและหาคำตอบให้กับเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคด้วย เพราะส่วนภูมิภาคก็คาดหวังที่จะฟังส่วนกลางเช่นกัน

๔. เจ้าหน้าที่กองคลังให้บริการดีมากคะ ช่วยเหลือแก้ไขเกี่ยวกับการบันทึกการบัญชี ให้คำแนะนำที่ดีมากอีกทั้งยังตอบคำถามได้ชัดเจนมากคะ

๕. ขอบคุณ ผอ. และจนท.ในสังกัดกองคลังที่ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่ดีครับ

๖. การยิ้มแย้มแจ่มใส

๗. เจ้าหน้าที่กองคลังให้บริการดีมากคะ ช่วยเหลือแก้ไขเกี่ยวกับการบันทึกการบัญชี ให้คำแนะนำที่ดีมากอีกทั้งยังตอบคำถามได้ชัดเจนมากคะ

๘. บริการดี

๙. ขอชื่นชมเจ้าหน้าที่กองคลังทุกท่าน ที่ให้บริการในด้านต่างๆ อย่างดีเยี่ยม

๑๐. ได้รับการบริการที่ดีคะ ขอให้รักษามาตรฐานแบบนี้ตลอดไปนะคะ

๑๑. สร้างการรับรู้ด้านแนวทางการปฏิบัติต่างๆ ด้วยสื่อออนไลน์ต่างๆ

สรุปผลการวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจ

ประเด็น	ข้อวิเคราะห์
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจ และ ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการแต่ยังมี ปัญหาในการสื่อสารกับผู้รับบริการ
๒. ด้านขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	การให้บริการของกองคลังมีขั้นตอนการ ให้บริการหลายขั้นตอน อาจเกิดความยุ่งยาก ซับซ้อน ไม่คล่องตัว ในบางกิจกรรม แต่ในส่วน ของความเสมอภาคในการให้บริการอยู่ใน เกณฑ์ที่ดี
๓. ด้านการให้บริการ	มีการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐานเข้าใจง่าย และ ผู้รับบริการเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน มีการ ยึดถือหลักเกณฑ์/วิธีปฏิบัติมีความถูกต้อง ชัดเจน

แนวทางการปรับปรุงและพัฒนางาน

ประเด็น	แนวทางการปรับปรุง
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	พัฒนาบุคลากรกองคลัง

	- อบรมทักษะการให้บริการ/เทคโนโลยีในการให้บริการ - สร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากรด้านการให้บริการดีเด่น
๒. ด้านขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	- ทบทวนขั้นตอนในการให้บริการในกิจกรรมต่างๆ เพื่อลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น
๓. ด้านการให้บริการ	- จัดทำช่องทางการให้คำปรึกษาที่หลากหลาย เช่น สร้างการรับรู้ด้านแนวทางการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องด้วยสื่อออนไลน์ต่างๆ แหบอบท เป็นต้น