



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคลัง ฝ่ายการเงิน โทร. 1402

ที่ นร 0202.04/๖๖๐๐ วันที่ ๒ กันยายน 2553

เรื่อง สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2553

เรียน อ.ส. ผ่าน ร.ป.ส. (นางกมลทิพย์ บัวสุวรรณ) ผ่าน ห.กพร. กปส.

ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553
กคค. ได้ดำเนินการจัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ
กองคลัง ประจำปี พ.ศ.2553 โดยการสร้างเครื่องมือและระดมความคิดเห็นตามหลักวิชาการ
มีแบบสอบถาม 2 เรื่อง ดังนี้

1. การสร้างเครื่องมือ

- เรื่องที่ 1 แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ
กองคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2553

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

2 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ ตามแนวทางของลิเคิร์ต
(Likert's scale) ศึกษาใน 4 ด้าน ประกอบด้วยด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้าน
กระบวนการขั้นตอนและความเชื่อมั่นในการให้บริการ ด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ
ของกองคลัง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นต่อจุดเด่น
จุดด้อยและคำแนะนำต่อการปรับปรุงการให้บริการ

- เรื่องที่ 2 แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
ยานพาหนะ มีส่วนประกอบของแบบสอบถามเช่นเดียวกับเรื่องที่ 1 (เฉพาะส่วนกลาง)

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ จากข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของกรมประชาสัมพันธ์
ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 418 ตัวอย่างจากแบบสอบถามเรื่องที่ 1 และจำนวน 61
ตัวอย่าง จากแบบสอบถามเรื่องที่ 2 (เฉพาะส่วนกลาง) โดยดำเนินการทดสอบแบบสอบถามไปยัง
กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 560 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืน 418 ชุด คิดเป็นร้อยละ 74.60 ระยะเวลาในการ
ดำเนินการสำรวจคือเดือนมิถุนายน 2553 กลุ่มตัวอย่างเป็นส่วนกลาง 19.4% และส่วนภูมิภาค

80.6% เป็นข้าราชการ 79.9% ลูกจ้างประจำ 8.9% พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว 10.5% อื่น ๆ 0.7%

3. เกณฑ์การประเมิน การประเมินผลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2553 ประเมินค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ของ Best (1977:135) เกณฑ์ กปส. ค่าเฉลี่ย (ข้อ) คือ)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับไม่พอใจเลย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับไม่พอใจ
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับพอใจมากที่สุด

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ใช้ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการคำนวณหาค่าสถิติพรรณนา ประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำเสนอการประมวลข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

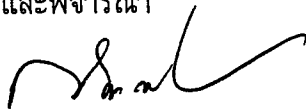
5. ผลการสำรวจ

- ด้านบุคลากร : พอใจมาก
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก : พอใจมาก
- ด้านกระบวนการขั้นตอนและความเชื่อมั่นในการให้บริการ : พอใจมาก
- ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของกองคลัง
 - การจัดซื้อจัดจ้าง : ปานกลาง (3.50)
 - การบริหารงบประมาณและเงินรายได้ : พอใจมาก (3.57)
 - การตรวจสอบใบสำคัญและการให้คำแนะนำระเบียบการเบิกจ่าย การจัดทำบัญชีและการรายงานต่าง ๆ : พอใจมาก (3.60)
 - การรับ-จ่ายเงินหน้าเคาน์เตอร์
 - การยืมเงินทดรองราชการ, การเบิกจ่ายเงินในระบบ GFMS : ปานกลาง (3.25)
 - การรับ-ส่ง หนังสือ : ปานกลาง (3.29)
 - การให้บริการยานพาหนะ : ปานกลาง (2.75)

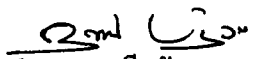
สำหรับหน่วยงานในส่วนกลาง หน่วยงานในชอยอารีย์สัมพันธ์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลังน้อยกว่าสำนักข่าว และในหน่วยงานที่เป็นสื่อคือ สวท., สวศ., สทท. และ สนข. จัดลำดับความพึงพอใจทุกด้านโดยรวม สนข. มีความพึงพอใจมากกว่า สวท., สวศ. และ สทท. มีความพึงพอใจน้อยที่สุดใน 3 สื่อ โดยหน่วยงานทั้งหมดมีความพึงพอใจต่อการให้บริการยานพาหนะน้อยที่สุด คืออยู่ในระดับไม่พึงพอใจเลย, ไม่พึงพอใจ (สวท., สวศ. 2.80, สทท. 2.82, สนข. 1.83)

จากผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการดังกล่าว กองคลัง จะได้นำมาวางแผนการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และดำเนินการสำรวจความคิดเห็น (Indept) ในปี 2554 เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ปรับปรุงจุดบกพร่อง และจุดอ่อนในด้านต่าง ๆ เพื่อให้การบริหารงานมีธรรมาภิบาล สะดวก รวดเร็ว รวมทั้งการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เทคโนโลยีต่าง ๆ ให้ทันสมัย พร้อม ๆ กับการจัดการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้าง Service Mind, เทคนิควิธีการให้บริการและการประชาสัมพันธ์เชิงรุกด้านการเงินการคลังและการให้บริการยานพาหนะต่อไป ทั้งนี้ได้แนบรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2553 ตามที่แนบท้าย จำนวน 1 เล่ม มาพร้อมนี้แล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา



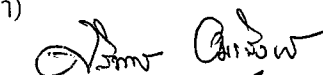
(นางกัญญา พรปรีชา)


(นางกฤษณี บัวสุวรรณ)

อกค.

รปส.

6 ก.ย. 2553


(นางศรินทร์ อมรสิงห์)

ร. ห.ลพร.คปส.

ทราบ



(นายกฤษณพร เสริมพานิช)

อปส.

6 ก.ย. 2553

อปส. (นายกฤษณพร เสริมพานิช)

3953

6 ก.ย. 2553

3298

รปส. (นางกฤษณี บัวสุวรรณ)

6 ก.ย. 2553

กพร. 471/3ก.ช53

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ
และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
ของกองคลัง
ประจำปีงบประมาณ 2553

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ของกองคลัง ประจำปีงบประมาณ 2553

วิธีดำเนินการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง ประจำปีงบประมาณ 2553 เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการและนำไปใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในปีต่อ ๆ ไป โดยมีวิธีดำเนินการสำรวจดังนี้

1. การสร้างเครื่องมือ เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการระดมความคิดของคณะทำงานฯ ตามหลักวิชาการ โดยมีแบบสอบถามประกอบด้วย 2 เรื่อง ดังนี้

เรื่องที่ 1 แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553

โดยมีโครงสร้างแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 2 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง เป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ ตามแนวทางของลิเคิร์ท (Likert's scale) โดยศึกษาใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการขั้นตอนและความเชื่อมั่นในการให้บริการ ด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของกองคลัง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด โดยเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นต่อ จุดเด่น จุดด้อย และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ

เรื่องที่ 2 แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการยานพาหนะ

โดยมีโครงสร้างแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 2 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการยานพาหนะ เป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ ตามแนวทางของลิเคิร์ท (Likert's scale) โดยศึกษาใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการขั้นตอนและความเชื่อมั่นในการให้บริการ ด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด โดยเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นต่อ จุดเด่น จุดด้อย และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิเก็บจากข้าราชการและเจ้าหน้าที่ ของกรมประชาสัมพันธ์ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 418 ตัวอย่าง (แบบสอบถามเรื่องที่ 1) และ จำนวน 61 คน (แบบสอบถามเรื่องที่ 2) โดยคณะผู้สำรวจ ประสานขอความร่วมมือหน่วยงานสังกัด กรมประชาสัมพันธ์ ตามบันทึกที่ นร 0220.04/ว1930 ลงวันที่ 1 มิถุนายน 2553 เพื่อดำเนินการทอดแบบสอบถามไปถึงกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 560 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 418 คิดเป็นร้อยละ 74.6 ระยะเวลาในการดำเนินการสำรวจ เดือนมิถุนายน 2553

3. เกณฑ์การประเมิน การประเมินผลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง ประจำปีงบประมาณ 2553 ประเมินจากค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ของ Best (1977:135) ดังนี้

เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) คือ

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับไม่พอใจเลย

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับไม่พอใจ

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับพอใจมากที่สุด

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ในการคำนวณหาค่าสถิติพรรณนา ประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) นำเสนอการประมวลผลข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N = 418)	ร้อยละ (100.0 %)
1. สังกัดหน่วยงาน		
1.1 ส่วนกลาง	81	19.4
1.2 ส่วนภูมิภาค	337	80.6
2. หน่วยงานสำนัก/กอง		
2.1 หน่วยงานส่วนกลาง	57	13.6
2.2 สวท.,สวศ.	5	1.2
2.3 สทท.	11	2.6
2.4 สนข.	12	2.9
2.5 สปข.1	48	11.5
2.6 สปข.2	45	10.8
2.7 สปข.3	32	7.7
2.8 สปข.4	41	9.8
2.9 สปข.5	30	7.2
2.10 สปข.6	28	6.7
2.11 สปข.7	44	10.5
2.12 สปข.8	65	15.6
3. สถานะภาพการทำงาน		
3.1 ข้าราชการ	334	79.9
3.2 ลูกจ้างประจำ	37	8.9
3.3 พนักงานราชการ/ลูกจ้างชั่วคราว	44	10.5
3.4 อื่น ๆ	3	0.7

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง								
	พอใจมากที่สุด n(%)	พอใจมาก n(%)	ปานกลาง n(%)	ไม่พอใจ n(%)	ไม่พอใจเลย n(%)	ไม่แสดงความเห็น n(%)	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
4. ด้านบุคลากร									
4.1 บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ความชำนาญงานเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	55 (13.2)	216 (51.7)	132 (31.6)	10 (2.4)	-	5 (1.2)	3.72	0.811	พอใจมาก
4.2 บุคลากรมีความสามารถในการให้คำแนะนำสร้างความเข้าใจในเรื่องต่างๆ	62 (14.8)	201 (48.1)	134 (32.1)	16 (3.8)	3 (0.7)	2 (0.5)	3.71	0.825	พอใจมาก
4.3 บุคลากรมีความประพฤติเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทหรือถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	52 (12.4)	171 (40.9)	159 (38.0)	22 (5.3)	6 (1.4)	8 (1.9)	3.52	0.960	พอใจมาก
4.4 บุคลากรมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการปฏิบัติงาน	54 (12.9)	163 (39.0)	169 (40.4)	20 (4.8)	6 (1.4)	6 (1.4)	3.53	0.929	พอใจมาก
4.5 บุคลากรมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	67 (16.0)	201 (48.1)	116 (27.8)	9 (2.2)	2 (0.5)	23 (5.5)	3.61	1.138	พอใจมาก
4.6 บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ตรงไปตรงมา	65 (15.6)	187 (44.7)	131 (31.3)	18 (4.3)	4 (1.0)	13 (3.1)	3.60	1.034	พอใจมาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
5.1 มีช่องทางให้เลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์, ไปรษณีย์, แฟกซ์, เว็บไซต์ เป็นต้น	96 (23.0)	191 (45.7)	110 (26.3)	15 (3.6)	3 (0.7)	3 (0.7)	3.84	0.891	พอใจมาก
5.2 มีความสะดวกในการใช้ช่องทางติดต่อประสานงาน	69 (16.5)	185 (44.3)	130 (31.1)	30 (7.2)	2 (0.5)	2 (0.5)	3.68	0.883	พอใจมาก

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง								
	พอใจมากที่สุด n(%)	พอใจมาก n(%)	ปานกลาง n(%)	ไม่พอใจ n(%)	ไม่พอใจเลย n(%)	ไม่แสดงความเห็น n(%)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
5.3 เปิดรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อ เบอร์ติดต่อของ ผู้รับผิดชอบ เพื่อประสานงานหรือติดต่อสอบถาม	60 (14.4)	153 (36.6)	177 (42.3)	20 (4.8)	5 (1.2)	3 (0.7)	3.56	0.888	พอใจมาก
6. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนและความเชื่อมั่นในการให้บริการ									
6.1 การให้บริการที่ตรงกับความ ต้องการและความคาดหวัง	61 (14.6)	179 (42.8)	151 (36.1)	21 (5.0)	3 (0.7)	3 (0.7)	3.63	0.869	พอใจมาก
6.2 ความถูกต้องของผลงานที่ได้รับ	68 (16.3)	189 (45.2)	142 (34.0)	15 (3.6)	-	4 (1.0)	3.71	0.848	พอใจมาก
6.3 การให้คำแนะนำ และการ แก้ไขปัญหา	71 (17.0)	171 (40.9)	149 (35.6)	20 (4.8)	4 (1.0)	3 (0.7)	3.66	0.897	พอใจมาก
7. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของกองคลัง									
7.1 การจัดซื้อ/จัดจ้าง (การตกลงราคา, การประกวดราคา, กฎระเบียบ ฯลฯ)	58 (13.9)	176 (42.1)	141 (33.7)	22 (5.3)	-	21 (5.0)	3.50	1.113	ปานกลาง
7.2 การบริหารงบประมาณและเงินรายได้ (การจัดสรร, การโอนเงินงบประมาณรายจ่าย, การเปลี่ยนแปลงเงินประจำงวด ฯลฯ)	58 (13.9)	184 (44.0)	139 (33.3)	25 (6.0)	1 (0.2)	11 (2.6)	3.57	0.987	พอใจมาก
7.3 การตรวจสอบใบสำคัญ และการให้คำแนะนำระเบียบการเบิกจ่าย การจัดทำบัญชี และการรายงานต่าง ๆ (ค่าใช้จ่ายเดินทาง, ค่ารักษาพยาบาล ฯลฯ)	70 (16.7)	181 (43.3)	128 (30.6)	22 (5.3)	3 (0.7)	14 (3.3)	3.60	1.062	พอใจมาก
7.4 การรับ-จ่ายเงินหน้าเคาน์เตอร์, การยื่นเงินทศรองราชการ, การเบิกจ่ายเงินใน	57 (13.6)	158 (37.8)	134 (32.1)	18 (4.3)	2 (0.5)	49 (11.7)	3.25	1.409	ปานกลาง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง								
	พอใจมากที่สุด n(%)	พอใจมาก n(%)	ปานกลาง n(%)	ไม่พอใจ n(%)	ไม่พอใจเลย n(%)	ไม่แสดงความเห็น n(%)	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ระบบ GFMIS ฯลฯ									
7.5 การรับ-ส่งหนังสือ (ใบเบิก, หนังสือราชการ, หนังสือภายใน-ภายนอก ฯลฯ)	46 (11.0)	173 (41.4)	138 (33.0)	18 (4.3)	4 (1.0)	39 (9.3)	3.29	1.302	ปานกลาง
7.6 การให้บริการยานพาหนะ	29 (6.9)	119 (28.5)	160 (38.3)	21 (5.0)	6 (1.4)	83 (19.9)	2.75	1.549	ปานกลาง

ตารางที่ 3

ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง จำแนกตาม หน่วยงานสังกัดสำนัก/กอง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง																							
	หน่วยงานสังกัดสำนัก/กอง ของกรมประชาสัมพันธ์																							
	หน่วยงาน ส่วนกลาง		สวท.,สวศ		สทท.		สนข.		สปข.1		สปข.2		สปข.3		สปข.4		สปข.5		สปข.6		สปข.7		สปข.8	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
2.1 ด้านบุคลากร																								
2.1.1 บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ งานเหมาะสมกับงานที่ รับผิดชอบ	3.51	0.571	3.00	0.000	3.36	0.674	3.58	0.793	3.81	0.704	3.82	0.684	4.00	0.762	3.90	0.625	3.47	0.730	3.36	1.129	3.73	1.227	3.92	0.714
2.1.2 บุคลากรมี ความสามารถในการให้ คำแนะนำสร้างความเข้าใจ ในเรื่องต่างๆ	3.42	0.731	3.20	0.447	3.09	0.944	3.67	0.888	3.83	0.559	3.67	0.826	3.88	0.871	3.85	0.654	3.57	0.728	3.43	1.034	3.84	1.098	3.98	0.718
2.1.3 บุคลากรมีความประพฤติ เหมาะสม ยึดมั่นจรรยาบรรณ กิริยามารยาทหรือถ้อยคำและ น้ำเสียงสุภาพ	3.40	0.678	3.00	0.707	2.91	1.136	3.50	0.522	3.69	0.949	3.36	1.111	3.62	1.070	3.68	0.722	3.17	1.020	3.21	1.067	3.61	1.280	3.83	0.720
2.1.4 บุคลากรมีความเอาใจ ใส่ กระตือรือร้น และความ พร้อมในการปฏิบัติงาน	3.23	0.682	3.20	0.447	2.91	0.831	3.58	0.669	3.58	1.069	3.49	1.058	3.78	0.906	3.73	0.633	3.10	0.885	3.25	1.143	3.80	1.002	3.78	0.857

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง																							
	หน่วยงานสังกัดสำนัก/กอง ของกรมประชาสัมพันธ์																							
	หน่วยงาน ส่วนกลาง		สวท.,สวศ		สทท.		สนข.		สปข.1		สปข.2		สปข.3		สปข.4		สปข.5		สปข.6		สปข.7		สปข.8	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
2.1.5 บุคลากรมีความ ซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	3.28	1.192	3.40	0.548	3.18	0.603	3.67	0.778	3.96	0.944	3.84	1.086	3.72	1.085	3.56	1.119	3.27	1.081	3.07	1.585	3.91	1.007	3.69	1.18
2.1.6 บุคลากรปฏิบัติงาน ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือก ปฏิบัติ ตรงไปตรงมา	3.44	0.926	3.20	0.447	2.73	0.905	3.58	1.379	3.85	0.743	3.64	0.883	3.84	1.247	3.76	1.090	3.17	0.986	3.11	1.315	3.84	1.055	3.75	0.93
2.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก																								
2.2.1 มีช่องทางให้เลือกใช้ ในการติดต่อประสานงานได้ หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์, ไปรษณีย์, แฟกซ์, เว็บบอร์ด เป็นต้น	3.63	0.794	3.60	0.548	2.73	0.905	3.92	0.669	4.08	0.794	3.93	0.915	3.91	1.058	4.00	0.806	3.50	0.630	3.54	1.232	3.98	0.821	4.06	0.80
2.2.2 มีความสะดวกในการ ใช้ช่องทางติดต่อ ประสานงาน	3.51	0.805	3.20	0.837	2.73	0.647	3.83	0.577	3.92	0.821	3.71	0.968	3.69	0.965	3.85	0.760	3.50	0.630	3.54	1.232	3.98	0.821	4.06	0.80
2.2.3 เปิดรับฟังความคิดเห็น ข้อซักถามต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อผู้ติดต่อของ ผู้รับผิดชอบเพื่อประสานงาน หรือติดต่อสอบถาม	3.35	0.834	3.00	0.707	2.55	0.934	3.75	0.866	3.81	0.734	3.53	0.944	3.53	1.077	3.66	0.693	3.10	0.607	3.36	1.026	3.82	0.896	3.83	0.82

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง																							
	หน่วยงานสังกัดสำนัก/กอง ของกรมประชาสัมพันธ์																							
	หน่วยงาน ส่วนกลาง		สวท.,สวศ		สทท.		สนข.		สปข.1		สปข.2		สปข.3		สปข.4		สปข.5		สปข.6		สปข.7		สปข.8	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
2.3 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนและความเชื่อมั่นในการให้บริการ																								
2.3.1 การให้บริการที่ตรง กับความต้องการและความ คาดหวัง	3.32	0.805	3.20	0.447	2.82	0.751	4.00	0.739	3.83	0.753	3.49	0.944	3.69	0.998	3.78	0.725	3.37	0.556	3.32	1.020	3.80	1.002	4.00	0.729
2.3.2 ความถูกต้องของ ผลงานที่ได้รับ	3.39	0.675	3.60	0.894	3.00	0.632	3.92	0.669	3.79	1.031	3.58	0.812	3.97	0.782	3.93	0.648	3.47	0.681	3.54	1.071	3.80	1.025	4.00	0.707
2.3.3 การให้คำแนะนำ และการแก้ไขปัญหา	3.30	0.844	3.40	0.548	2.55	0.688	4.08	0.669	3.88	0.703	3.47	1.036	3.84	0.847	3.71	0.782	3.27	0.583	3.61	1.133	3.80	1.025	4.08	0.714
2.4 ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของกองคลัง																								
2.4.1 การจัดซื้อ/จัดจ้าง (การตกลงราคา, การ ประกวดราคา, กฎระเบียบ ฯลฯ)	3.40	0.884	3.00	0.707	2.82	1.168	3.75	0.622	3.73	0.574	3.71	0.787	3.66	1.335	3.83	0.803	3.10	0.845	2.82	1.588	3.59	1.127	3.48	1.532
2.4.2 การบริหารงบประมาณและ เงินรายได้ (การจัดสรร, การโอน เงินงบประมาณรายจ่าย, การ เปลี่ยนแปลงเงินประจำงวด ฯลฯ)	3.40	0.942	3.00	0.707	2.73	1.104	3.67	1.303	3.75	0.863	3.64	0.981	3.75	0.984	3.71	0.782	3.33	0.711	3.54	0.962	3.61	1.017	3.65	1.192

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง																							
	หน่วยงานสังกัดสำนัก/กอง ของกรมประชาสัมพันธ์																							
	หน่วยงาน ส่วนกลาง		สวท.,สวศ		สทท.		สนข.		สปข.1		สปข.2		สปข.3		สปข.4		สปข.5		สปข.6		สปข.7		สปข.8	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
2.4.3 การตรวจสอบ ใบสำคัญ และการให้ คำแนะนำระเบียบการ เบิกจ่าย การจัดทำบัญชี และการรายงานต่าง ๆ (ค่าใช้จ่ายเดินทาง, ค่า รักษาพยาบาล ฯลฯ)	3.49	0.848	2.80	0.447	2.73	0.786	3.92	0.669	3.87	0.761	3.71	0.944	3.84	1.019	3.78	0.725	3.30	0.915	2.93	1.562	3.73	1.149	3.68	1.336
2.4.4 การรับ-จ่ายเงินหน้า เคาน์เตอร์, การยื่นเงินทด รองราชการ, การเบิก จ่ายเงินใน ระบบ GFMS ฯลฯ	3.79	0.773	2.80	1.095	3.09	0.701	3.58	1.379	3.60	1.216	3.18	1.497	3.53	1.391	3.24	1.241	3.00	1.203	1.86	1.693	3.09	1.507	3.23	1.637
2.4.5 การรับ-ส่งหนังสือ (ใบเบิก, หนังสือราชการ, หนังสือภายใน-ภายนอก ฯลฯ)	3.51	0.947	2.80	1.095	2.91	1.221	3.67	0.651	3.58	1.007	3.20	1.408	3.38	1.385	3.49	1.075	3.23	0.935	2.43	1.526	3.20	1.456	3.28	1.663
2.4.6 การให้บริการ ยานพาหนะ	3.23	0.982	2.80	1.095	2.82	1.079	1.83	1.642	2.85	1.650	2.71	1.740	2.84	1.505	2.63	1.513	2.53	1.252	1.57	1.550	2.98	1.562	2.91	1.739

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง จำแนกตาม สถานะภาพการทำงาน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง							
	สถานะภาพการทำงาน							
	ข้าราชการ		ลูกจ้างประจำ		พนักงานราชการ/ ลูกจ้างชั่วคราว		อื่น ๆ	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
2.1 ด้านบุคลากร								
2.1.1 บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญงานเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบ	3.75	0.812	3.54	0.869	3.68	0.771	3.67	0.57
2.1.2 บุคลากรมีความสามารถในการให้คำแนะนำสร้างความเข้าใจในเรื่องต่างๆ	3.75	0.802	3.51	0.901	3.55	0.901	4.00	1.000
2.1.3 บุคลากรมีความประพฤติเหมาะสม ยึดมั่นจรรยาบรรณ กิริยามารยาทหรือถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	3.54	0.972	3.46	0.803	3.41	1.019	3.00	0.000
2.1.4 บุคลากรมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการปฏิบัติงาน	3.56	0.927	3.54	0.931	3.27	0.949	3.67	0.577
2.1.5 บุคลากรมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่	3.60	1.200	3.68	0.944	3.55	0.761	3.67	1.155
2.1.6 บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ ตรงไปตรงมา	3.63	1.054	3.57	1.042	3.43	0.900	3.33	0.577
2.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
2.2.1 มีช่องทางให้เลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์, ไปรษณีย์, แฟกซ์, เว็บไซต์ เป็นต้น	3.91	0.844	3.65	1.136	3.52	0.952	3.67	0.577
2.2.2 มีความสะดวกในการใช้ช่องทางติดต่อประสานงาน	3.72	0.854	3.49	0.961	3.48	1.023	3.67	0.577
2.2.3 เปิดรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ เช่น แจกจ่ายข้อ เปรียบเทียบของ ผู้รับมอบเพื่อ ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม	3.63	0.870	3.24	0.925	3.34	0.939	3.33	0.577
2.3 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนและความเชื่อมั่นในการให้บริการ								
2.3.1 การให้บริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวัง	3.70	0.850	3.51	0.837	3.27	0.973	3.33	0.577
2.3.2 ความถูกต้องของผลงานที่ได้รับ	3.78	0.832	3.51	0.768	3.36	0.942	3.33	0.577
2.3.3 การให้คำแนะนำ และการแก้ไขปัญหา	3.71	0.878	3.49	0.901	3.45	1.022	3.33	0.577

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของกองคลัง							
	สถานะภาพการทำงาน							
	ข้าราชการ		ลูกจ้างประจำ		พนักงานราชการ/ ลูกจ้างชั่วคราว		อื่น ๆ	
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.
2.4 ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของกองคลัง								
2.4.1 การจัดซื้อ/จัดจ้าง (การตกลงราคา, การประกวดราคา, กฎระเบียบ ฯลฯ)	3.54	1.151	3.51	0.870	3.16	0.987	3.67	0.577
2.4.2 การบริหารงบประมาณและเงินรายได้ (การจัดสรร, การโอนเงินงบประมาณรายจ่าย, การเปลี่ยนแปลงเงินประจำงวด ฯลฯ)	3.65	0.949	3.43	1.119	3.14	1.069	3.33	0.577
2.4.3 การตรวจสอบใบสำคัญ และการให้คำแนะนำระเบียบการเบิกจ่าย การจัดทำบัญชี และการรายงานต่าง ๆ (ค่าใช้จ่ายเดินทาง, ค่ารักษาพยาบาล ฯลฯ)	3.64	1.084	3.62	0.953	3.32	0.983	3.33	0.577
2.4.4 การรับ-จ่ายเงินหน้าเคาน์เตอร์, การยืมเงินทดรองราชการ, การเบิกจ่ายเงินในระบบ GFMS ฯลฯ	3.22	1.499	3.49	1.121	3.25	0.839	3.67	0.577
2.4.5 การรับ-ส่งหนังสือ (ใบเบิก, หนังสือราชการ, หนังสือภายใน-ภายนอก ฯลฯ)	3.28	1.352	3.35	1.207	3.32	1.006	3.67	0.577
2.4.6 การให้บริการยานพาหนะ	2.68	1.623	2.97	1.404	3.05	1.011	3.33	0.577

ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการยานพาหนะ
ของหน่วยงานส่วนกลาง

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N = 61)	ร้อยละ (100.0 %)
1. หน่วยงานสำนัก/กอง		
1.1 หน่วยงานส่วนกลาง	56	91.8
1.2 สวท.,สวศ.	5	8.2
2. สถานะภาพการทำงาน		
2.1 ข้าราชการ	55	90.2
2.2 ลูกจ้างประจำ	2	3.3
2.3 พนักงานราชการ/ลูกจ้างชั่วคราว	4	6.6

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการยานพาหนะ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการยานพาหนะ								
	พอใจมากที่สุด n(%)	พอใจมาก n(%)	ปานกลาง n(%)	ไม่พอใจ n(%)	ไม่พอใจเลย n(%)	ไม่แสดงความเห็น n(%)	$\bar{X}$	S.D.	เฉลี่ยผล
4. ด้านบุคลากร									
2.1.1 บุคลากร มีความประพฤติเหมาะสม มีกิริยามารยาท หรือ ถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	-	23 (37.7)	34 (55.7)	3 (4.9)	-	1 (1.6)	3.28	0.710	ปานกลาง
2.1.2 บุคลากรมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน	-	19 (31.1)	34 (55.7)	6 (9.8)	-	2 (3.3)	3.11	0.839	ปานกลาง
2.1.3 บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวังต่อกฎจราจร ข้อสัถย์ และมีวินัยต่อการปฏิบัติหน้าที่	2 (3.3)	21 (34.4)	30 (49.2)	6 (9.8)	-	2 (3.3)	3.21	0.915	ปานกลาง
2.1.4 บุคลากรมีความรอบรู้ มีการเตรียมพร้อมในการขับขี่ ยานพาหนะในเส้นทางต่าง ๆ รับ-ส่งได้ทันกำหนดเวลา	3 (4.9)	18 (29.5)	32 (52.5)	4 (6.6)	1 (1.6)	3 (4.9)	3.15	1.030	ปานกลาง
2.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
2.2.1 มีความสะดวกในการใช้ช่องทางติดต่อประสานงาน	-	21 (34.4)	35 (57.4)	4 (6.6)	-	1 (1.6)	3.23	0.716	ปานกลาง
2.3 ด้านกระบวนการขั้นตอนและความเชื่อมั่นในการให้บริการ									
2.3.1 การให้บริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวัง	1 (1.6)	21 (34.4)	34 (55.7)	4 (6.6)	-	1 (1.6)	3.26	0.751	ปานกลาง
2.3.2 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	1 (1.6)	24 (39.3)	32 (52.5)	3 (4.9)	-	1 (1.6)	3.33	0.747	ปานกลาง
2.4 ความพึงพอใจโดยรวม	1 (1.6)	23 (37.7)	33 (54.1)	2 (3.3)	-	2 (3.3)	3.28	0.839	ปานกลาง

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการยานพาหนะ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการยานพาหนะ					
	สถานะภาพการทำงาน					
	ข้าราชการ		ลูกจ้างประจำ		พนักงานราชการ/ ลูกจ้างชั่วคราว	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
4. ด้านบุคลากร						
2.1.1 บุคลากร มีความประพฤติ เหมาะสม มีกิริยามารยาท หรือถ้อยคำ และน้ำเสียงสุภาพ	3.25	0.726	3.00	0.000	3.75	0.500
2.1.2 บุคลากรมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการ ปฏิบัติงาน	3.09	0.845	2.50	0.707	3.75	0.500
2.1.3 บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ ระมัดระวังต่อกฎจราจร ซื่อสัตย์ และมี วินัยต่อการปฏิบัติหน้าที่	3.20	0.911	2.50	0.707	3.75	0.957
2.1.4 บุคลากรมีความรอบรู้ มีการ เตรียมพร้อมในการขับขี่ยานพาหนะใน เส้นทางต่าง ๆ รับ-ส่ง ได้ทันกำหนดเวลา	3.11	1.048	3.00	0.000	3.75	0.957
2.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
2.2.1 มีความสะดวกในการใช้ช่องทาง ติดต่อประสานงาน	3.22	0.738	3.00	0.000	3.50	0.577
2.3 ด้านกระบวนการขั้นตอนและความเชื่อมั่นในการให้บริการ						
2.3.1 การให้บริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวัง	3.25	0.775	3.00	0.000	3.50	0.577
2.3.2 ความสะดวก รวดเร็วของการ ให้บริการ	3.33	0.771	3.00	0.000	3.50	0.577
2.4 ความพึงพอใจโดยรวม	3.27	0.870	3.00	0.000	3.50	0.577