



บันทึกข้อความ

รตส.อัญมณี
รับที่.....๒๓๕
วันที่.....๕ เม.ย. ๒๕๖๕
เวลา.....๑๖.๕๕ น.

สำนักบริหารกลาง
เลขรับ.....๒๑๙๙
วันที่.....๕ เม.ย. ๒๕๖๕
เวลา.....๑๕.๕๙

ส่วนราชการ กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักบริหารกลาง โทร. ๐ ๒๐๑๖ ๘๘๘๘ ต่อ ๔๒๒๔

ที่ กษ ๐๔๐๑/๒/๗๖๖๒

วันที่ ๕

เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก
ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

เรียน อธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล
เลขรับ.....๑๙๒๒
วันที่.....๕ เม.ย. ๒๕๖๕
เวลา.....๑๖.๕๐

๑. เรื่องเดิม

ตามหนังสือสำนักบริหารกลาง ที่ กษ ๐๔๐๑/ว ๒๕๘ ลงวันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๕ ขอความร่วมมือทุกหน่วยงานในสังกัด ประชาสัมพันธ์แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้ร่วมแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการพัฒนาการดำเนินงานของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งเป็นส่วนหนึ่งในการยกระดับการประเมิน ITA ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงการทำงาน โดยผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกแสดงความคิดเห็นผ่านระบบ Google form ตั้งแต่วันที่ ๒ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕ นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล ได้สรุปผลการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น ๗๘๘ คน ประกอบด้วย สหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร เกษตรกร ภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับพอใจมาก รายละเอียดตามรายงานสรุปผลการสอบถามความพึงพอใจ ที่แนบ

๓. กฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง -

๔. ข้อพิจารณา

เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ เห็นสมควรเผยแพร่รายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก บนเว็บไซต์ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กรมตรวจบัญชีสหกรณ์

๕. ข้อเสนอแนะ -

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางสาวมะลิวัลย์ ขอพึงลาภ)

ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล

- ทราบ

- เห็นชอบ

(นางสาวอัญมณี กิรสุธิ)

รองอธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ รักษาราชการแทน

อธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

(นางสาวนิตา เอียงกฤษ)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่ง ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง



รายงานสรุปผลการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก
กรมตรวจบัญชีสหกรณ์

กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักบริหารกลาง
ผู้รับผิดชอบโครงการ

คำนำ

รายงานสรุปผลการสอบถามความพึงพอใจฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อรายงานสรุปผลการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ และนำผลที่ได้จากรายงานมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น โดยแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเป็นการสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ

ในการนี้ กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักบริหารกลาง ขอขอบคุณผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ในครั้งนี้

กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล
สำนักบริหารกลาง
เมษายน ๒๕๖๕

บทสรุป

การสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก และนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะนั้นมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

แบบสอบถามความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่มีต่อการให้บริการ และส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะและแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ สำหรับการเก็บข้อมูลดำเนินการโดยตอบแบบสอบถามผ่าน QR Code ซึ่งกำหนดระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๒ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕

ผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจจากผู้ตอบจำนวนทั้งสิ้น ๗๘๘ คน ประกอบด้วย สหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร เกษตรกร ภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป โดยในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับพอใจมาก ซึ่งสามารถสรุปในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๑. มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๘๖
๒. กำหนดระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๐๑
๓. มีการเผยแพร่ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ทราบอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐๒
๔. นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๘๘
๕. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๓๔

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๓๓

๒. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๔
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๕๐
๔. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๗๗
๕. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๑

ด้านคุณภาพการให้บริการ

๑. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๗
๒. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการตรงตามความต้องการอย่างแท้จริง คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐
๓. ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๘๖
๔. ผลการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๗๘

ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงการให้บริการเพิ่มเติม ดังนี้

๑. ให้เพิ่มระยะเวลาในการให้บริการ
๒. พัฒนาและปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ดีขึ้น
๓. ควรมีบุคลากรเพิ่ม เพราะงานมีจำนวนมาก
๔. เพิ่มเวลาในการเข้าตรวจสอบ
๕. ให้มีการสอนบัญชีเกี่ยวกับการทำธุรกิจ
๖. มีการอัปเดตข้อมูลข่าวสารให้รวดเร็วและชัดเจน สอดคล้องกับการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

รายงานผลการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก กรมตรวจบัญชีสหกรณ์

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ได้ดำเนินการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก จำนวน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนา และปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๗๘๘ คน โดยแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่มีต่อการให้บริการ

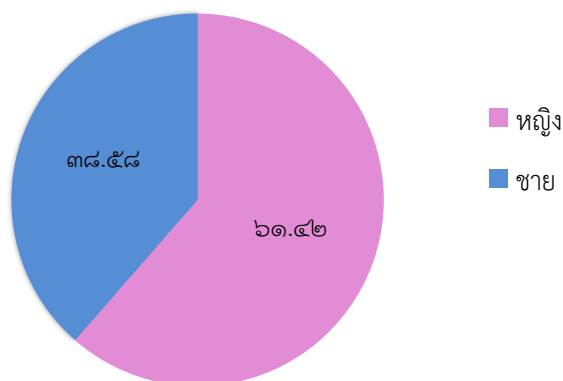
ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะและแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	๓๐๔	๓๘.๕๘
หญิง	๔๘๔	๖๑.๔๒
รวม	๗๘๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๑ แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

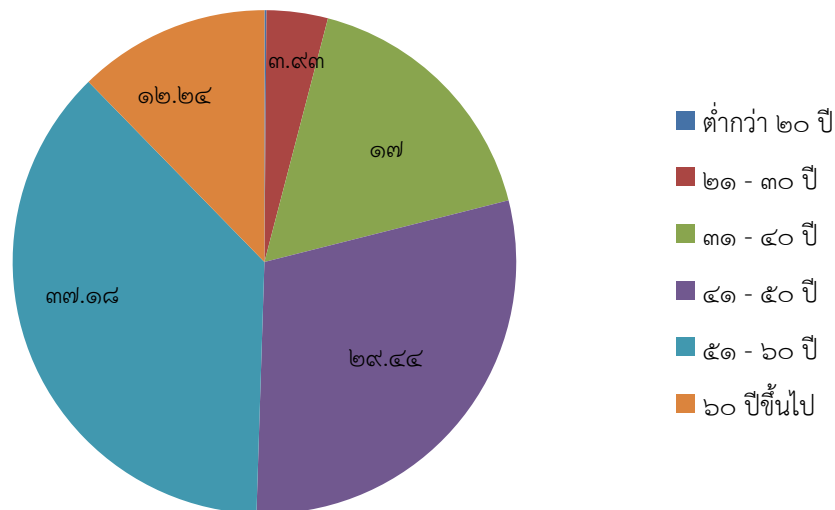


จากตารางและแผนภูมิกวกลมที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิง จำนวน ๔๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๔๒ เพศชาย จำนวน ๓๐๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๘

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๐.๑๓
๒๑ - ๓๐ ปี	๓๑	๓.๙๓
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๓๔	๑๗.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๓๒	๒๙.๔๔
๕๑ - ๖๐ ปี	๒๙๓	๓๗.๑๘
๖๐ ปีขึ้นไป	๙๗	๑๒.๓๑
รวม	๗๘๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๒ แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

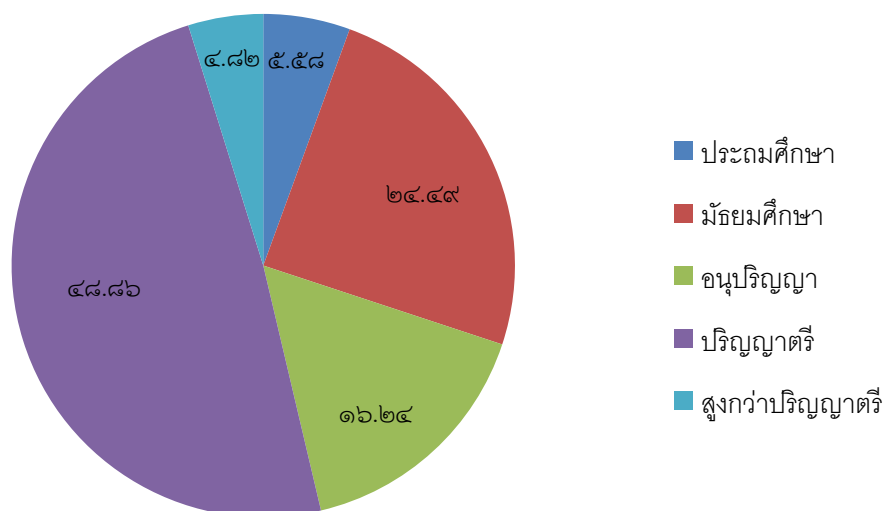


จากตารางและแผนภูมิที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากอยู่ในช่วงอายุระหว่าง ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๒๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๑๘ รองลงมาอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๒๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๔ อายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๐ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓๑ อายุระหว่าง ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๓ และน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๓

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๔๔	๕.๕๘
มัธยมศึกษา	๑๙๓	๒๔.๔๙
อนุปริญญา	๑๒๘	๑๖.๒๔
ปริญญาตรี	๓๘๕	๔๘.๘๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๓๘	๔.๘๒
รวม	๗๘๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๓ แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา

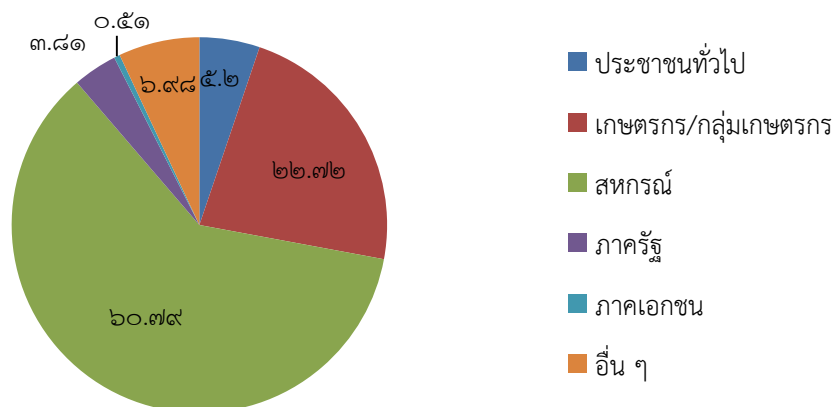


จากตารางและแผนภูมิที่ ๓ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๓๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๘๖ รองลงมาเป็นวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๑๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๔๙ ระดับอนุปริญญา จำนวน ๑๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๔ ระดับประถมศึกษา จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๘ และน้อยที่สุด คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๒

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

สถานภาพผู้รับบริการ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ประชาชนทั่วไป	๔๑	๕.๒๐
เกษตรกร/กลุ่มเกษตรกร	๑๗๙	๒๒.๗๒
สหกรณ์	๔๗๙	๖๐.๗๙
ภาครัฐ	๓๐	๓.๘๑
ภาคเอกชน	๔	๐.๕๑
อื่น ๆ	๕๕	๖.๙๘
รวม	๗๘๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก



จากตารางและแผนภูมิที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นสหกรณ์ จำนวน ๔๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๗๙ รองลงมาเป็นเกษตรกร/กลุ่มเกษตรกร จำนวน ๑๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗๒ อื่น ๆ จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๙๘ ประชาชนทั่วไป จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๐ ภาครัฐ จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๑ และภาคเอกชน จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๑

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่มีต่อการให้บริการ
การแปลงผลจากค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

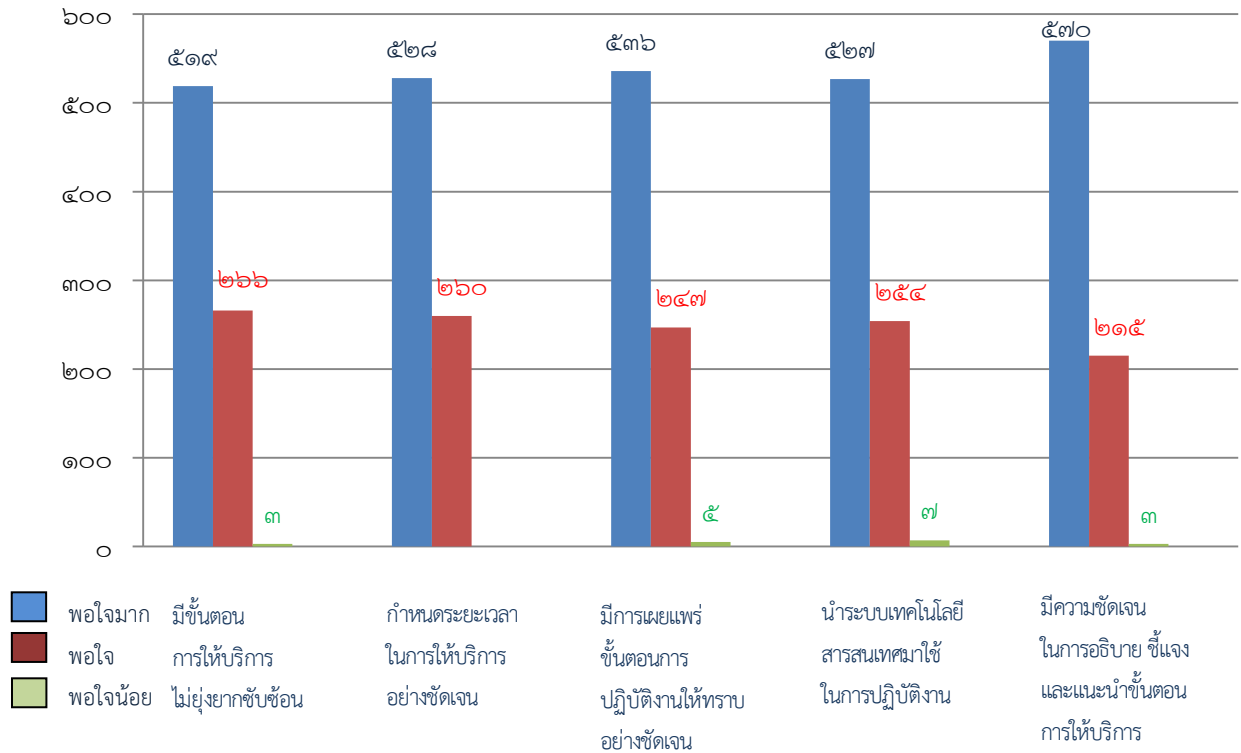
ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
๒.๕๐ – ๓.๐๐	ระดับความพึงพอใจมาก
๑.๕๐ – ๒.๔๙	ระดับความพึงพอใจ
๑.๐๐ – ๑.๔๙	ระดับความพึงพอใจน้อย

ตารางที่ ๑ แสดงผลสรุปร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก
ที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

(n = ๗๘๘)

ความพึงพอใจ ด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย ระดับ คะแนน	เกณฑ์การ ประเมิน
	พอใจมาก จำนวนผู้ตอบ (คน)	พอใจ จำนวนผู้ตอบ (คน)	พอใจน้อย จำนวนผู้ตอบ (คน)	ไม่พอใจ จำนวน ผู้ตอบ (คน)		
๑) มีขั้นตอน การให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๕๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๘๖	๒๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๗๖	๓ คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๘	-	๒.๖๕	พึงพอใจ มาก
๒) กำหนดระยะเวลา ในการให้บริการ อย่างชัดเจน	๕๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๐๑	๒๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๙๙	-	-	๒.๖๗	พึงพอใจ มาก
๓) มีการเผยแพร่ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ให้ทราบอย่างชัดเจน	๕๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐๒	๒๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๓๕	๕ คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๓	-	๒.๖๗	พึงพอใจ มาก
๔) นำระบบเทคโนโลยี สารสนเทศมาใช้ในการ ปฏิบัติงาน	๕๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๘๘	๒๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒๓	๗ คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๙	-	๒.๖๖	พึงพอใจ มาก
๕) มีความชัดเจน ในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอน การให้บริการ	๕๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๓๔	๒๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๘	๓ คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๘	-	๒.๗๒	พึงพอใจ มาก
รวมร้อยละ	๖๘.๐๒	๓๑.๕๒	๐.๔๖	-		

แผนภูมิที่ ๑ แสดงผลสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ



สรุป ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จากตารางและแผนภูมิที่ ๑

๑. มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๘๖ รองลงมา คือ ระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๗๖

๒. กำหนดระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๐๑ รองลงมา คือ ระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๙๙

๓. มีการเผยแพร่ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ทราบอย่างชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐๒ รองลงมา คือ ระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๓๕

๔. นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๘๘ รองลงมา คือ ระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒๓

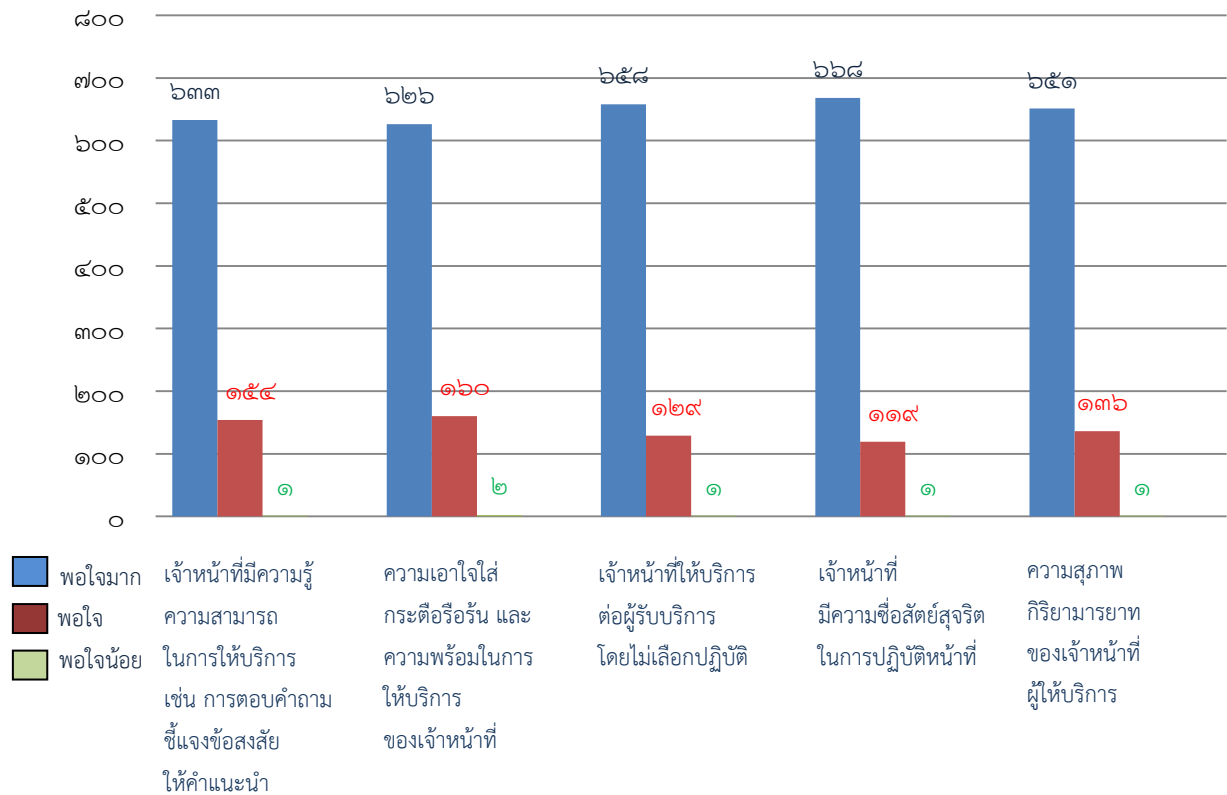
๕. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๓๔ รองลงมา คือ ระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๘

ตารางที่ ๒ แสดงผลสรุปร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(n = ๗๘๘)

ความพึงพอใจ ด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย ระดับ คะแนน	เกณฑ์การ ประเมิน
	พอใจมาก จำนวนผู้ตอบ (คน)	พอใจ จำนวนผู้ตอบ (คน)	พอใจน้อย จำนวนผู้ตอบ (คน)	ไม่พอใจ จำนวน ผู้ตอบ (คน)		
๑) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	๖๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๓๓	๑๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕๔	๑ คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๓	-	๒.๘๐	พึงพอใจ มาก
๒) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	๖๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๔	๑๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓๐	๒ คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๕	-	๒.๗๙	พึงพอใจ มาก
๓) เจ้าหน้าที่ให้บริการ ต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๕๐	๑๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓๗	๑ คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๓	-	๒.๘๓	พึงพอใจ มาก
๔) เจ้าหน้าที่มี ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	๖๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๗๗	๑๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑๐	๑ คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๓	-	๒.๘๕	พึงพอใจ มาก
๕) ความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	๖๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๑	๑๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๖	๑ คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๓	-	๒.๘๒	พึงพอใจ มาก
รวมร้อยละ	๘๒.๑๓	๑๗.๗๑	๐.๑๕	-		

แผนภูมิที่ ๒ แสดงผลสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



สรุป ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากตารางและแผนภูมิที่ ๒

๑. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๓๓ รองลงมา คือ ระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕๔

๒. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๔ รองลงมา คือ ระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓๐

๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๕๐ รองลงมาเป็นระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓๗

๔. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๗๗ รองลงมาเป็นระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑๐

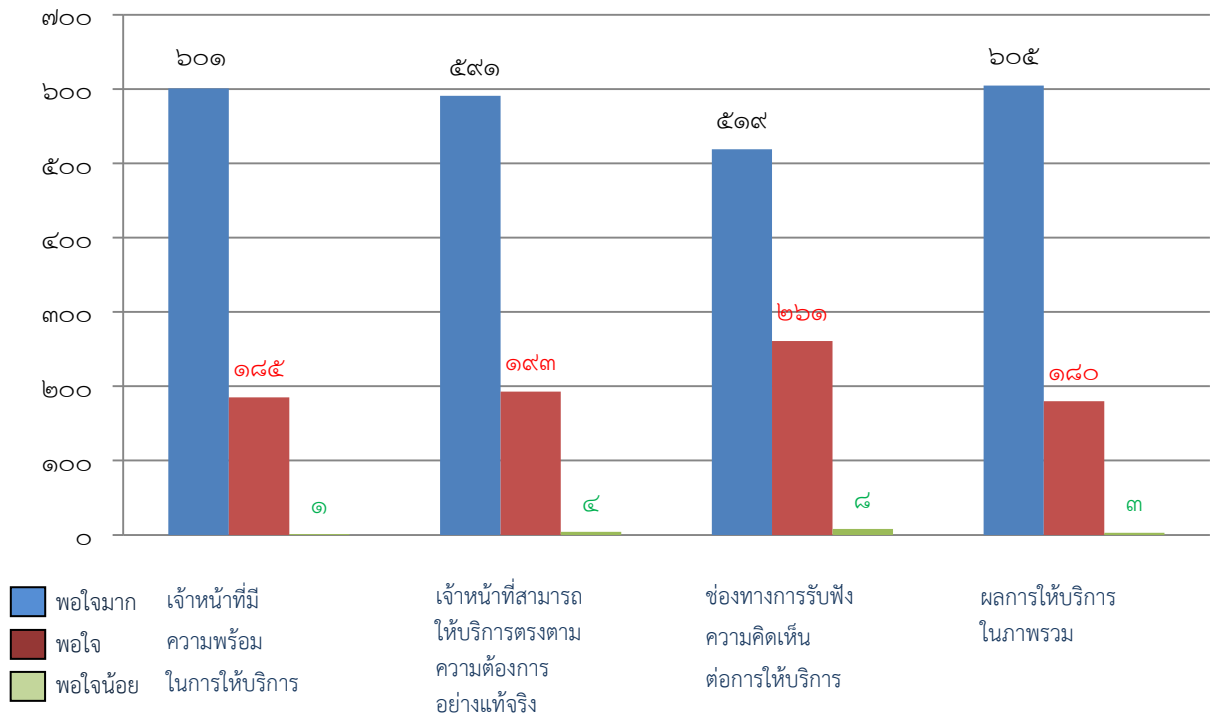
๕. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๑ รองลงมาเป็นระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๖

ตารางที่ ๓ แสดงผลสรุปร้อยละและค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก
ต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ

(n = ๗๘๘)

ความพึงพอใจ ด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย ระดับ คะแนน	เกณฑ์การ ประเมิน
	พอใจมาก จำนวนผู้ตอบ (คน)	พอใจ จำนวนผู้ตอบ (คน)	พอใจน้อย จำนวนผู้ตอบ (คน)	ไม่พอใจ จำนวน ผู้ตอบ (คน)		
๑) เจ้าหน้าที่ มีความพร้อม ในการให้บริการ	๖๐๑ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๗	๑๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๔๘	๑ คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๓	๑ คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๓	๒.๗๖	พึงพอใจ มาก
๒) เจ้าหน้าที่สามารถ ให้บริการตรงตาม ความต้องการ อย่างแท้จริง	๕๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐	๑๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๔๙	๔ คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๑	-	๒.๗๔	พึงพอใจ มาก
๓) ช่องทาง การรับฟัง ความคิดเห็น ต่อการให้บริการ	๕๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๘๖	๒๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๑๒	๘ คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๒	-	๒.๖๕	พึงพอใจ มาก
๔) ผลการให้บริการ ในภาพรวม	๖๐๕ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๗๘	๑๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘๔	๓ คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๘	-	๒.๗๖	พึงพอใจ มาก
รวมร้อยละ	๗๓.๔๘	๒๕.๙๘	๐.๕๑	๐.๐๓		

แผนภูมิที่ ๓ แสดงผลสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่มีต่อการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ



สรุป ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ จากตารางและแผนภูมิที่ ๓

1. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๗ รองลงมา คือ ระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๔๘
2. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการตรงตามความต้องการอย่างแท้จริง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ รองลงมา คือ ระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๔๙
3. ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๘๖ รองลงมา คือ ระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๑๒
4. ผลการให้บริการในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๗๘ รองลงมา คือ ระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘๔

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะและแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ

๑. ให้เพิ่มระยะเวลาในการให้บริการ
๒. พัฒนาและปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ดีขึ้น
๓. ควรมีบุคลากรเพิ่ม เพราะงานมีจำนวนมาก
๔. เพิ่มเวลาในการเข้าตรวจสอบ
๕. ให้มีการสอนบัญชีเกี่ยวกับการทำธุรกิจ
๖. มีการอัปเดตข้อมูลข่าวสารให้รวดเร็วและชัดเจน สอดคล้องกับการปฏิบัติงานในปัจจุบัน