บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กจก.กง.กห. (แผนกวิเคราะห์และประเมินผล โทร.ภายใน ๕๘๓๐)

ที่ กห ๐๒๐๓.๓/๑๙๖ **วันที่** ๒๖ ส.ค.๖๕

เรื่อง รายงานผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับงานบริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญที่ขอรับเงินทาง สป. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (หลังปรับปรุงการให้บริการ)

เรียน จก.กง.กห.

๑. กจก.กง.กห. ขอรายงานผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับงานบริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญที่ขอรับเงินทาง สป. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (หลังปรับปรุงการให้บริการ)

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ กง.กห. ได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ตัวชี้วัดที่ ๑ “ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับงานบริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญที่ขอรับเงินทาง สป.” เพื่อพัฒนางานบริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญที่ขอรับเงินทาง สป. แก่ผู้รับเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ และทายาท ให้มีประสิทธิภาพ โดยได้ดำเนินการแล้ว ดังนี้

๒.๑.๑ จก.กง.กห. กรุณาอนุมัติแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับงานบริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญที่ขอรับเงินทาง สป. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รายละเอียดตามหนังสือ กจก.กง.กห. ที่ กห ๐๒๐๓.๓/๒๐ ลง ๒๗ ม.ค.๖๕

๒.๑.๒ จก.กง.กห. กรุณารับทราบรายงานผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจฯ ตามข้อ ๒.๑.๑ และให้ กจก.กง.กห. และ กบน.กง.กห. จัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและรายงานผลตามแผนการปรับปรุง รายละเอียดตามหนังสือ กจก.กง.กห. ที่ กห ๐๒๐๓.๓/๑๓๘ ลง ๑๔ มิ.ย.๖๕

๒.๑.๓ จก.กง.กห. กรุณาอนุมัติแผนปรับปรุงการให้บริการฯ รายละเอียดตามหนังสือ กจก.กง.กห. ที่ กห ๐๒๐๓.๓/๑๔๘ ลง ๒๑ มิ.ย.๖๕ และ กบน.กง.กห. ได้รายงานผลการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการฯ ให้ จก.กง.กห. ได้รับทราบแล้ว รายละเอียดตามหนังสือ กจก.กง.กห. ที่ กห ๐๒๐๓.๓/๑๖๒ ลง ๒๙ มิ.ย.๖๕

๒.๒ กบน.กง.กห. ได้วิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจฯ (หลังการปรับปรุงการให้บริการ) เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามหนังสือ กบน.กง.กห. ที่ กห ๐๒๐๓.๖/๔๕๘ ลง ๑๗ ส.ค.๖๕ ที่แนบ โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจฯ ก่อนการปรับปรุง และหลังการปรับปรุง ประเด็นคำถาม ๔ ด้าน ดังนี้

ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย หน่วย : ร้อยละ

ลำดับ	ประเด็นคำถาม	ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุง
๑	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๙๑.๗๓	๙๓.๔๗
๒	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๙๑.๘๗	๙๓.๘๒
๓	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๐.๔๐	๙๑.๘๖
๔	ด้านคุณภาพการให้บริการ	๙๐.๕๐	๙๓.๓๕
	รวม / เฉลี่ย	๙๐.๓๑	๙๓.๑๐

/ จากตาราง ...

จากตารางดังกล่าว จะเห็นว่า หลังการปรับปรุงฯ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงขึ้น และพบว่า จุดแข็งของกระบวนการด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๒ และ จุดอ่อนที่ควรปรับปรุง คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๖ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จะรักษากระบวนการด้านบุคลากรที่ให้บริการและปรับปรุงกระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อเน้นความสะดวก รวดเร็ว ให้กับผู้รับบริการมากขึ้น

๓. กจก.กง.กห. พิจารณาแล้วเห็นว่า ผลจากการสำรวจความพึงพอใจฯ หลังจากได้ปรับปรุงการให้บริการฯ แล้ว มีค่าเฉลี่ยสูงขึ้น บรรลุเป้าหมายตามที่ กง.กห. ได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ตัวชี้วัดที่ ๑ “ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับงานบริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญที่ขอรับเงินทาง สป.” ทุกประการ

จึงเรียนมาเพื่อกรุณาทราบ

น.อ.
(คมฤทธิ วรคามิน)
ผอ.กจก.กง.กห.

ทราบ
พล.ท.
จก.กง.กห.
๒๕ ส.ค.๖๕

พล.ต.
รอง จก.กง.กห.
๒๕ ส.ค.๖๕

ทราบ
พล.อ.ต.หญิง
รอง/จก.กง.กห.
๒๕ ส.ค.๖๕

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กบน.กง.กห. (โทร.ภายใน ๕๗๐๑)

ที่ กห ๐๒๐๓.๖/๔๕๓ **วันที่** ๑๗ ส.ค.๖๕

เรื่อง การวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับงานบริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญที่ขอรับเงินทาง สป. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (หลังปรับปรุง)

เสนอ กจก.กง.กห.

กบน.กง.กห. ได้ดำเนินการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับงานบริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญที่ขอรับเงินทาง สป. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (หลังปรับปรุง) เสร็จเรียบร้อยแล้ว ตามเอกสารที่แนบ

จึงเสนอมาเพื่อดำเนินการต่อไป

พ.อ.

(ชานส์ จิระศรางกูล)

ผอ.กบน.กง.กห.

การวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับงานบริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญ ที่ขอรับเงินทาง สป. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (หลังปรับปรุง)

****

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับงานบริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญที่ขอรับเงินทาง สป. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตลอดจนเป็นแนวทางในการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงาน ดังต่อไปนี้

๑. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
๒. ประชากร
๓. เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
๔. การวิเคราะห์ข้อมูล
๕. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	จำนวนของประชากร

๒. ประชากร

ประชากรที่ใช้ ได้แก่ ผู้รับบริการเกี่ยวกับงานบริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญที่ขอรับเงินทาง สป. การเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือน ก.ค. – ส.ค.๖๕ จำนวน ๔๐๐ คน ตัวชี้วัดคิดเป็น ร้อยละ ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ใช้แบบประเมินแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตาม เพศ อายุ และติดต่อราชการในเรื่องใด

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับงานบริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญที่ขอรับเงินทาง สป. ของ กง.กห. เป็นคำถามลักษณะแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ ประกอบด้วย มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ ๓ ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาค่าคะแนนรวม หรือการหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับงานบริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญที่ขอรับเงินทาง สป. ของ กง.กห.

๑. เกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถามตอนที่ ๒ เป็นข้อคำถามชนิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ประเมินค่า ๕ ระดับ เกณฑ์การตอบมี ๕ ระดับ ดังนี้

๕ หมายถึง มากที่สุด
๔ หมายถึง มาก
๓ หมายถึง ปานกลาง
๒ หมายถึง พอใช้
๑ หมายถึง น้อย

นำแบบสอบถามที่ลงที่เก็บคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป พร้อมเกณฑ์การให้คะแนนวัดระดับความพึงพอใจ (แปลผล) จาก สำนักงาน ก.พ.ร. จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย ซึ่งแบ่งคะแนนเฉลี่ยออกเป็น ๕ กลุ่ม ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ – ๕.๐๐ หมายถึง มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ – ๔.๔๙ หมายถึง มาก
ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐ – ๓.๔๙ หมายถึง ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐ – ๒.๔๙ หมายถึง พอใช้
ค่าเฉลี่ย ๐.๐๐ – ๑.๔๙ หมายถึง น้อย

๒. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสำรวจรายการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

๓. แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับงานบริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญที่ขอรับเงินทาง สป. ของ กง.กห. เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยกำหนดค่าคะแนนแบบสอบถามตามเกณฑ์

๕. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพื้นฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิเคราะห์ใช้สถิติพรรณา (Descriptive Statistic) ประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Statistic) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่

๑. ค่าร้อยละ (Percentage)
๒. ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ (Mean)
๓. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

ผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับงานบริการผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญ ที่ขอรับเงินทาง สป. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (หลังปรับปรุง)

****

๑. ประชากร

ประชากรที่ใช้ ได้แก่ ผู้รับบริการเกี่ยวกับงานบริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญที่ขอรับเงินทาง สป. ของ กง.กห. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ การเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือน ก.ค. – ส.ค.๖๕ จำนวน ๔๐๐ คน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตาม เพศ อายุ และติดต่อราชการในเรื่องใด

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของข้อมูลส่วนบุคคลของประชากร

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๒๓๕	๕๘.๗๕
	หญิง	๑๖๕	๔๑.๒๕
	รวม	๔๐๐	๑๐๐
อายุ	ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๑	๐.๒๕
	๓๑ – ๔๐ ปี	๓	๐.๗๕
	๔๑ – ๕๐ ปี	๑๑	๒.๗๕
	๕๑ – ๖๐ ปี	๑๑๑	๒๗.๗๕
	๖๑ ปีขึ้นไป	๒๗๔	๖๘.๕๐
	รวม	๔๐๐	๑๐๐
ท่านติดต่อราชการในเรื่องใด	ขอหนังสือรับรองเงินเบี้ยหวัด บำเหน็จบำนาญ	๑๖๓	๔๐.๗๕
	เปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนบุคคล	๗๔	๑๘.๕๐
	แจ้งเสียชีวิตของผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญ	๑๓	๓.๒๕
	เบิกเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลและค่าการศึกษาบุตร	๑๓๓	๓๓.๒๕
	อื่น ๆ โปรดระบุ	๑๗	๔.๒๕
	รวม	๔๐๐	๑๐๐

สรุปผลข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจตามตารางที่ ๑

ผู้รับบริการเกี่ยวกับงานบริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญที่ขอรับเงินทาง สป. ของ กง.กห. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๔๐๐ คน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๒๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๗๕ มีอายุเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ช่วงอายุ ๖๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๕๐ และติดต่อราชการในเรื่อง ขอหนังสือรับรองเงินเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ มากที่สุด จำนวน ๑๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๗๕ รองลงมาติดต่อราชการในเรื่อง เบิกเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล และค่าการศึกษาบุตร จำนวน ๑๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๒๕

<u>ตอนที่ ๒</u> ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับงานบริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญที่ขอรับเงินทาง สป. ของ กง.กห. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เป็นคำถามลักษณะแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ ประกอบด้วย มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน ๔ ด้าน

ตารางที่ ๒.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใช้ (๒)	น้อย (๑)	
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
๑.๑ ความครบถ้วน ถูกต้องในการให้บริการ	๒๘๐	๑๑๓	๗	-	-	๔.๖๘
๑.๒ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	๒๙๐	๑๐๒	๘	-	-	๔.๗๑
๑.๓ ระยะเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง	๒๗๒	๑๐๙	๑๙	-	-	๔.๖๓
รวม						**๔.๖๗**

<u>สรุปผลตารางที่ ๒.๑ ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</u>

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับงานบริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญที่ขอรับเงินทาง สป. ของ กง.กห. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ โดยสามารถแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ – ๕.๐๐ หมายถึง พึงพอใจระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๒.๒ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใช้ (๒)	น้อย (๑)	
๒. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
๒.๑ ความพอเพียงของบุคลากรที่ให้บริการ	๒๘๘	๙๙	๑๓	-	-	๔.๖๙
๒.๒ ผู้ให้บริการ มีความรู้ความสามารถในการชี้แจง และให้คำแนะนำตอบข้อหารือให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	๒๙๑	๑๐๑	๘	-	-	๔.๗๑
๒.๓ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงตามความต้องการ	๒๗๙	๑๑๓	๘	-	-	๔.๖๘
รวม						**๔.๖๙**

สรุปผลตารางที่ ๒.๒ ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับงานบริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญที่ขอรับเงินทาง สป. ของ กง.กห. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ โดยสามารถแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ – ๕.๐๐ หมายถึง พึงพอใจระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใช้ (๒)	น้อย (๑)	
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑ มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์การใช้อาคารสถานที่ในการบริการ	๒๕๒	๑๓๒	๑๖	-	-	๔.๕๙
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา ที่นั่ง น้ำดื่ม เป็นต้น	๒๗๒	๑๑๒	๑๕	-	-	๔.๖๔
๓.๓ ช่องทางเลือกในการให้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ระบบ E-Office เว็บไซต์ของกรมการเงินกลาโหม	๒๓๗	๑๔๔	๑๙	-	-	๔.๕๕
รวม						**๔.๕๙**

สรุปผลตารางที่ ๒.๓ ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับงานบริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญที่ขอรับเงินทาง สป. ของ กง.กห. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙ โดยสามารถแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ – ๕.๐๐ หมายถึง พึงพอใจระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๒.๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใช้ (๒)	น้อย (๑)	
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ						
๔.๑ ให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	๒๗๗	๑๑๔	๙	-	-	๔.๖๗
๔.๒ ผู้ให้บริการ ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ปฏิบัติเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๗๗	๑๑๒	๑๑	-	-	๔.๖๗
รวม						**๔.๖๗**

สรุปผลตารางที่ ๒.๔ ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการ

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับงานบริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญที่ขอรับเงินทาง สป. ของ กง.กห. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ โดยสามารถแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ – ๕.๐๐ หมายถึง พึงพอใจระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๒.๕ ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการของกระบวนการ จำนวน ๔ ด้าน

ประเด็นคำถาม	คะแนนเฉลี่ย
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๗
๒. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๖๙
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๙
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๖๗
รวม	**๔.๖๖**

สรุปผลตารางที่ ๒.๕ ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการของกระบวนการ จำนวน ๔ ด้าน

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับงานบริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญที่ขอรับเงินทาง สป. ของ กง.กห. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีระดับความพึงพอใจของกระบวนการ จำนวน ๔ ด้าน โดยมีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยด้านบุคลากรที่ให้บริการมีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๙ รองลงมาเท่ากัน ๒ ด้าน คือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการมีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙ โดยระดับค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๖๖ โดยสามารถแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ – ๕.๐๐ หมายถึง พึงพอใจระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๓ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับงานบริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญที่ขอรับเงินทาง สป. ของ กง.กห. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

๓.๑ ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับงานบริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญที่ขอรับเงินทาง สป. ของ กง.กห. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

ประเด็นคำถาม	คะแนนเฉลี่ย	
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		
๑.๑ ความครบถ้วน ถูกต้องในการให้บริการ	๔.๖๒	๔.๖๘
๑.๒ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	๔.๖๗	๔.๗๑
๑.๓ ระยะเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง	๔.๔๗	๔.๖๓
รวม	**๔.๕๙**	**๔.๖๗**
๒. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
๒.๑ ความพอเพียงของบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๕๑	๔.๖๙
๒.๒ ผู้ให้บริการ มีความรู้ความสามารถในการชี้แจง และให้คำแนะนำตอบข้อหารือให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	๔.๕๙	๔.๗๑
๒.๓ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงตามความต้องการ	๔.๖๘	๔.๖๘
รวม	**๔.๕๙**	**๔.๖๙**
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
๓.๑ มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์การใช้อาคารสถานที่ในการบริการ	๔.๓๓	๔.๕๙
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา ที่นั่ง น้ำดื่ม เป็นต้น	๔.๓๗	๔.๖๔
๓.๓ ช่องทางเลือกในการให้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ระบบ E-Office เว็บไซต์ของกรมการเงินกลาโหม	๔.๓๘	๔.๕๕
รวม	**๔.๓๖**	**๔.๕๙**
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ		
๔.๑ ให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๕๒	๔.๖๗
๔.๒ ผู้ให้บริการ ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ปฏิบัติเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๓	๔.๖๗
รวม	**๔.๕๓**	**๔.๖๗**
รวม ๔ ด้าน	**๔.๕๒**	**๔.๖๖**

๓.๒ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นคำถาม	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
๑.๑ ความครบถ้วน ถูกต้องในการให้บริการ	๔.๖๘	๐.๕๐	๙๓.๖๕	มากที่สุด
๑.๒ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	๔.๗๑	๐.๕๐	๙๔.๑๐	มากที่สุด
๑.๓ ระยะเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง	๔.๖๓	๐.๕๗	๙๒.๖๕	มากที่สุด
รวม	**๔.๖๗**	**๐.๕๓**	**๙๓.๔๗**	**มากที่สุด**

<u>สรุปผลตารางที่ ๓.๒ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</u>

จากตารางที่ ๓.๒ ผู้รับบริการเกี่ยวกับงานบริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญที่ขอรับเงินทาง สป. ของ กง.กห. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยมีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X}$ = ๔.๖๗, S.D. = ๐.๕๓) โดยสามารถแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ – ๕.๐๐ หมายถึง พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๗ เมื่อวิเคราะห์เป็นรายประเด็นคำถามโดยพิจารณาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละประกอบกันพบว่า **จุดแข็ง**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ ($\bar{X}$ = ๔.๗๑, S.D. = ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๐ **จุดอ่อน**ที่ควรปรับปรุง คือ ระยะเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง ($\bar{X}$ = ๔.๖๓, S.D. = ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๕

๓.๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ประเด็นคำถาม	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๒. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ				
๒.๑ ความพอเพียงของบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๖๙	๐.๕๓	๙๓.๗๕	มากที่สุด
๒.๒ ผู้ให้บริการ มีความรู้ความสามารถในการชี้แจง และให้คำแนะนำตอบข้อหารือให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	๔.๗๑	๐.๕๐	๙๔.๑๕	มากที่สุด
๒.๓ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงตามความต้องการ	๔.๖๘	๐.๕๑	๙๓.๕๕	มากที่สุด
รวม	**๔.๖๙**	**๐.๕๑**	**๙๓.๘๒**	**มากที่สุด**

<u>สรุปผลตารางที่ ๓.๓ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านบุคลากรที่ให้บริการ</u>

จากตารางที่ ๓.๓ ผู้รับบริการเกี่ยวกับงานบริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญที่ขอรับเงินทาง สป. ของ กง.กห. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยมีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X}$ = ๔.๖๙, S.D. = ๐.๕๑) โดยสามารถแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ – ๕.๐๐ หมายถึง พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๒ เมื่อวิเคราะห์เป็นรายประเด็นคำถามโดยพิจารณาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละประกอบกันพบว่า **จุดแข็ง**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการชี้แจง และให้คำแนะนำตอบข้อหารือให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง

($\bar{x}$ = ๔.๗๑, S.D. = ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๕ **จุดอ่อน**ที่ควรปรับปรุง คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงตามความต้องการ ($\bar{x}$ = ๔.๖๘, S.D. = ๐.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๕

๓.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นคำถาม	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
๓.๑ มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์การใช้อาคารสถานที่ในการบริการ	๔.๕๙	๐.๕๗	๙๑.๘๐	มากที่สุด
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา ที่นั่ง น้ำดื่ม เป็นต้น	๔.๖๔	๐.๕๕	๙๒.๘๘	มากที่สุด
๓.๓ ช่องทางเลือกในการให้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ระบบ E-Office เว็บไซต์ของกรมการเงินกลาโหม	๔.๕๕	๐.๕๙	๙๐.๙๐	มากที่สุด
รวม	**๔.๕๙**	**๐.๕๗**	**๙๑.๘๖**	**มากที่สุด**

<u>สรุปผลตารางที่ ๓.๔ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>

จากตารางที่ ๓.๔ ผู้รับบริการเกี่ยวกับงานบริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญที่ขอรับเงินทาง สป. ของ กง.กห. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{x}$ = ๔.๕๙, S.D. = ๐.๕๗) โดยสามารถแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ – ๕.๐๐ หมายถึง พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๖ เมื่อวิเคราะห์เป็นรายประเด็นคำถาม โดยพิจารณาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละประกอบกันพบว่า **จุดแข็ง**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา ที่นั่ง น้ำดื่ม เป็นต้น ($\bar{x}$ = ๔.๖๔, S.D. = ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๘ **จุดอ่อน**ที่ควรปรับปรุง คือ ช่องทางเลือกในการให้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ระบบ E-Office เว็บไซต์ของกรมการเงินกลาโหม ($\bar{x}$ = ๔.๕๕, S.D. = ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๐

๓.๕ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นคำถาม	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ				
๔.๑ ให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๖๗	๐.๕๒	๙๓.๔๐	มากที่สุด
๔.๒ ผู้ให้บริการ ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ปฏิบัติเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๖๗	๐.๕๓	๙๓.๓๐	มากที่สุด
รวม	**๔.๖๗**	**๐.๕๒**	**๙๓.๓๕**	**มากที่สุด**

<u>สรุปผลตารางที่ ๓.๕ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการ</u>

จากตารางที่ ๓.๕ ผู้รับบริการเกี่ยวกับงานบริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญที่ขอรับเงินทาง สป. ของ กง.กห. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{x}$ = ๔.๖๗, S.D. = ๐.๕๒) โดยสามารถแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ – ๕.๐๐ หมายถึง พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๕ เมื่อวิเคราะห์เป็นรายประเด็นคำถาม โดยพิจารณาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละประกอบกันพบว่า **จุดแข็ง**ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{x}$ = ๔.๖๗, S.D. = ๐.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ **จุดอ่อน**ที่ควรปรับปรุง คือ ผู้ให้บริการ ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ปฏิบัติเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x}$ = ๔.๖๗, S.D. = ๐.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๐

ตารางที่ ๓.๖ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับงานบริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญที่ขอรับเงินทาง สป. ของ กง.กห. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ จำนวน ๔ ด้าน

ประเด็นคำถาม	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๗	๐.๕๓	๙๓.๔๗	มากที่สุด
๒. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๖๙	๐.๕๑	๙๓.๘๒	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๙	๐.๕๗	๙๑.๘๖	มากที่สุด
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๖๗	๐.๕๒	๙๓.๓๕	มากที่สุด
รวม	**๔.๖๖**	**๐.๕๔**	**๙๓.๑๐**	**มากที่สุด**

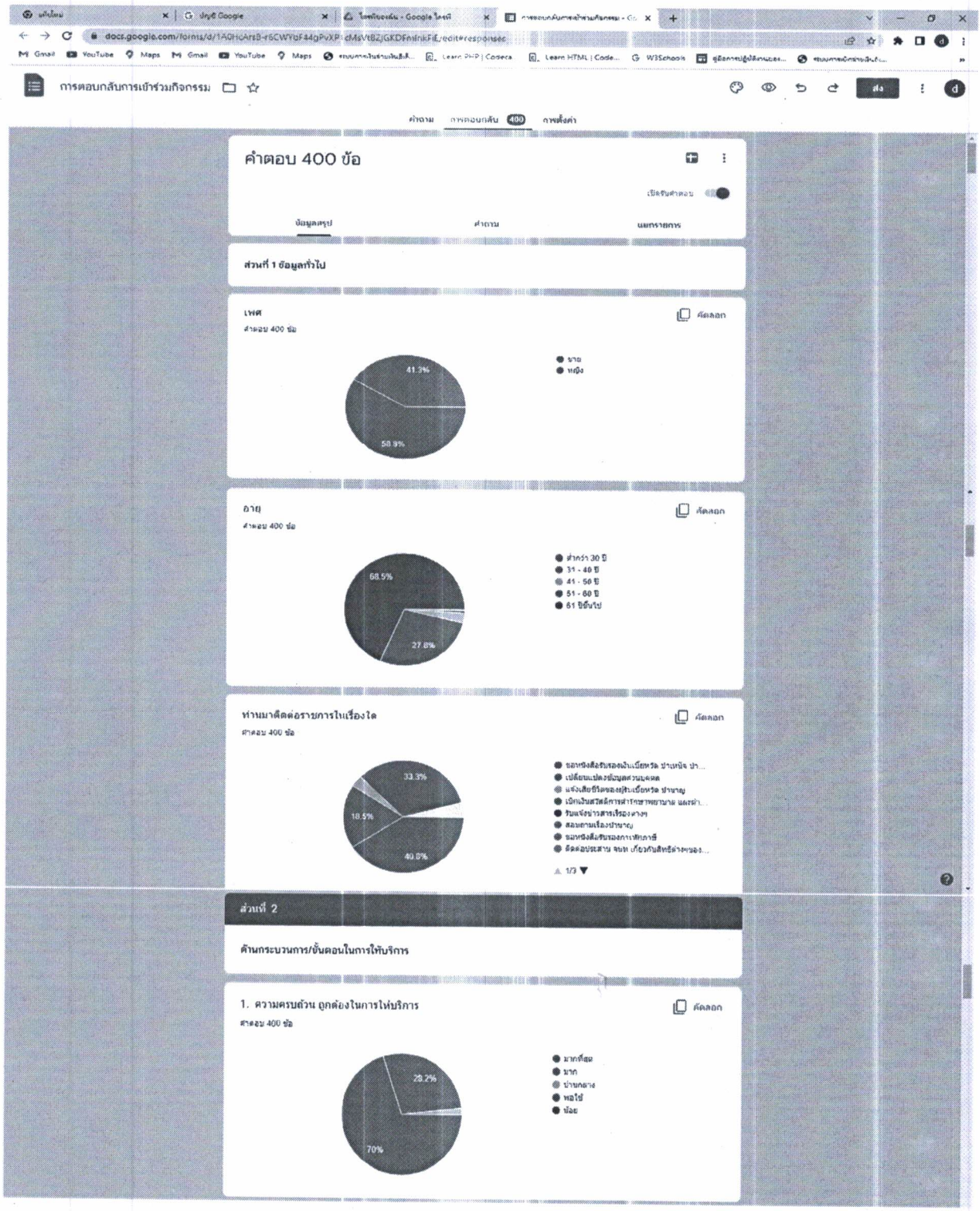
<u>สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ</u>ของผู้รับบริการเกี่ยวกับงานบริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญที่ขอรับเงินทาง สป. ของ กง.กห. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

จากตารางที่ ๓.๖ ของผู้รับบริการเกี่ยวกับงานบริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญที่ขอรับเงินทาง สป. ของ กง.กห. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีระดับความพึงพอใจของกระบวนการ จำนวน ๔ ด้าน โดยมีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{x}$ = ๔.๖๖, S.D. = ๐.๕๔) โดยสามารถแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ - ๕.๐๐ หมายถึง พึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๐ เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน โดยพิจารณาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละประกอบกันพบว่า **จุดแข็ง**ของกระบวนการ จำนวน ๔ ด้าน คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{x}$ = ๔.๖๙, S.D. = ๐.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๒ **จุดอ่อน**ที่ควรปรับปรุง คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}$ = ๔.๕๙, S.D. = ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๖ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ กง.กห. จะรักษากระบวนการด้านบุคลากรที่ให้บริการ และปรับปรุงกระบวนการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ให้กับผู้รับบริการมากขึ้น

ตรวจถูกต้อง

พ.อ. ชานส์ จิระศรางกูล)
(ชานส์ จิระศรางกูล)
ผอ.กบน.กง.กห.

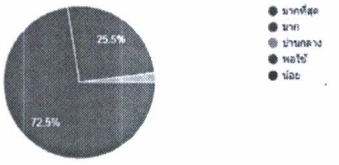
dfd.mod.go.th
ปรับขนาดอักษร ก ก ก
แสดงผล
Search
กรมการเงินกลาโหม
Defence Finance Department
เมนู
หน้าแรก
รู้จักกรมการเงินกลาโหม
ระเบียบแบบแผนทางการเงิน
ผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญ
สวัสดิการข้าราชการ
ภาพกิจกรรม
คำถามที่พบบ่อย
ติดต่อเรา
แจ้งเรื่องร้องเรียน
พิธีถวายสัตย์ปฏิญาณ
เพื่อเป็นข้าราชการที่ดีและพลังของแผ่นดิน
ภาพข่าวและกิจกรรม
ดูทั้งหมด
กิจกรรมทำความสะอาดเนื่องในวันเฉลิมพระชนมพรรษาพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ๗๐ พรรษา
การจัดกิจกรรมบริจาคโลหิต ถวายเป็นพระราชกุศลเนื่องในโอกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษา พระบาทสมเด็จ...
ลงนามถวายพรพระเนื่องในโอกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษา พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ๒๘ ก.ค.๖๔
พิธีประดับยศข้าราชการ กง.กห. เมื่อ ๒๐ ก.ค.๖๕
การฝึกทบทวนบุคคลท่ามือเปล่า, แถวชิด ของ กง.กห. เมื่อ ๘ ก.ค.๖๕
อบรมคุณธรรมจริยธรรม เมื่อ ๗ ก.ค.๖๕
22/07/2565
18/07/2565
08/07/2565
พลโท เดชนิธิศ เหลืองงามข้า
เจ้ากรมการเงินกลาโหม
๑๓๕ ปี กรมการเงินกลาโหม
ใบจ่ายเงินเดือนอิเล็กทรอนิกส์ e-Sli...
ใบจ่ายเงินเดือนอิเล็กทรอนิกส์ (e-Slip)
สลิปเงินเดือน ข้าราชการ สป. ระบบ E - slip
สลิปเงินเดือน ข้าราชการบำนาญ ระบบ E - filing
การเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะ
สถาบันพระมหากษัตริย์
เทปบันทึกการสอบ New Gfmis Thai
คู่มือการปฏิบัติงาน กง.กห.
KM
ข้าวสาร ข้าราชการบำนาญ
แบบสำรวจความพึงพอใจ ระบบ OSS พ.ศ.๒๕๖๕
ข่าวประชาสัมพันธ์
ดูทั้งหมด
ขอความร่วมมือตอบแบบสำรวจความ
ขอเชิญส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรม


การตอบกลับการเข้าร่วมกิจกรรม
ส่ง
คำถาม
การตอบกลับ 400
การตั้งค่า
คำตอบ 400 ข้อ
เปิดรับคำตอบ
ข้อมูลสรุป
คำถาม
แยกรายการ
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
เพศ
คัดลอก
คำตอบ 400 ข้อ
41.3%
58.8%
ชาย
หญิง
อายุ
คัดลอก
คำตอบ 400 ข้อ
68.5%
27.8%
ต่ำกว่า 30 ปี
31 - 40 ปี
41 - 50 ปี
51 - 60 ปี
61 ปีขึ้นไป
ท่านมาติดต่อราชการในเรื่องใด
คัดลอก
คำตอบ 400 ข้อ
33.3%
18.5%
40.8%
1/3
ส่วนที่ 2
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ
1. ความครบถ้วน ถูกต้องในการให้บริการ
คัดลอก
คำตอบ 400 ข้อ
29.2%
70%
มากที่สุด
มาก
ปานกลาง
พอใช้
น้อย

2. ความสะดวกในการจัดต่อขอใช้บริการ

คัดลอก

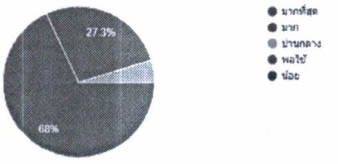
คำตอบ 400 ข้อ



3. ระยะเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง

คัดลอก

คำตอบ 400 ข้อ

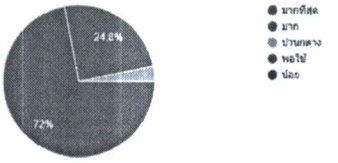


ด้านบุคคลากรที่ให้บริการ

1. ความพอเพียงของบุคลากรที่ให้บริการ

คัดลอก

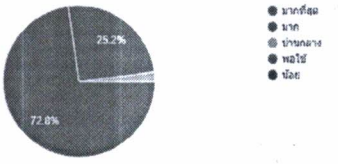
คำตอบ 400 ข้อ



2. ผู้ให้บริการ มีความรู้ความสามารถในการชี้แจง และให้คำแนะนำ ตอบข้อหารือให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง

คัดลอก

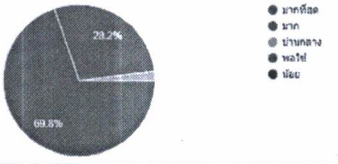
คำตอบ 400 ข้อ



3. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตฐานและตรงตามความต้องการ

คัดลอก

คำตอบ 400 ข้อ

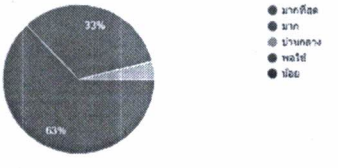


ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์การใช้อาคารสถานที่ในการบริการ

คัดลอก

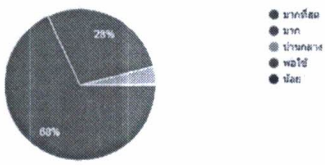
คำตอบ 400 ข้อ



2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา ที่นั่ง น้ำดื่ม เป็นต้น

คัดลอก

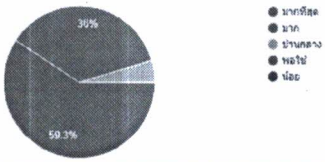
ตอบ 400 ข้อ



3. ช่องทางเลือกในการให้บริการหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ระบบ E - Office เว็บไซต์ของกรม การเงินกลาโหม

คัดลอก

ตอบ 400 ข้อ

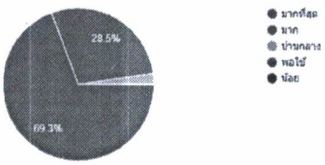


ด้านคุณภาพการบริการ

1. ให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

คัดลอก

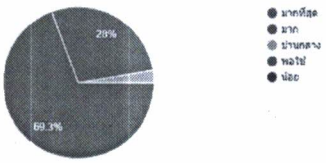
ตอบ 400 ข้อ



2. ผู้ให้บริการ ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ปฏิบัติเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

คัดลอก

ตอบ 400 ข้อ



ส่วนที่ 3

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในเรื่องใด

ตอบ 56 ข้อ

การช่วยเหลือให้คำแนะนำ

การคัดกรอง

ทุกเรื่องที่เกี่ยวกับข้าราชการบำนาญ

ทำบัตรประจำตัว ดำเนินการเปลี่ยนแปลงเอกสารข้อมูลบุคคล

พอใจในทุกเรื่องที่สอบถาม

เรื่องเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของข้าราชการบำนาญ

ทุกเรื่องที่ถาม บางทีถามหลายครั้งไปแล้วก็ถามอีก แต่เจ้าหน้าที่ก็ตอบให้ใหม่ แสดงถึงความน่ารักในฐานะเป็นเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มครับ

การเบิกค่ารักษา, ตรวจสอบข้อมูล

การติดต่อในทุกเรื่องที่ขอใช้บริการสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และครบถ้วนเป็นที่น่าพอใจ

ท่านคาดหวังต่อการให้บริการอย่างไร

ตอบ 53 ข้อ

ความโปร่งใส

คงความเป็นมาตรฐานในปัจจุบัน

มีความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ

ดี

ด้านหน้า ถ้า จนท อยู่ไม่ครบ ทุกคนควรทำแทนกันได้

ความถูกต้อง รวดเร็ว

ดีมาก

เป็นแบบนี้ตลอดไป

ดีมาก สดวก ใกล้บ้าน

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงให้บริการ

ตอบ 41 ข้อ

สรุป รวบรวมคำถามที่ถามกันมากที่สุดในแต่ละกรณี พร้อมคำตอบ ให้ตอบคำถามผู้ใช้ในหลายๆ ช่องทาง เพราะไม่ได้เชี่ยวชาญการใช้สมาร์ทโฟนกันทุกคน และกรุณาอย่าให้คำตอบในลักษณะอ้างระเบียบข้อกฎหมายมากเกินไป ขอบคุณและส่งกำลังใจมาให้ครับ

ศึกษาและอัดตามข้อมูลใหม่ๆที่เกี่ยวข้องสม่ำเสมอ

ดีพอ

อธิบายการใช้ สื่อสาร ทางไอที แก่ญาติ ไปพร้อมๆกับผู้รับบำนาญ จะช่วยให้เกิดความคล่องตัว ทั้งสองฝ่าย

ควรจัดที่จอดรถสำรองในพื้นที่สาขาราชการกลาโหม

ขอให้มองผู้เกษียณแล้วเป็นผู้ที่สมควรได้รับความช่วยเหลือ หลายอัง คำแนะนำที่ดีๆ เกี่ยวกับเรื่องเงิน

ให้รวดเร็วกว่าเดิม

มีการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ แบบพ่อรัม คู่มือ คำแนะนำ ฯลฯ ในเว็บครบถ้วน เป็นหมวดหมู่ ค้นหาง่าย

คำชมเชยของการให้บริการ

ตอบ 57 ข้อ

ดีมาก

ดี

ขอบคุณสำหรับคำแนะนำค่ะ

บริการทุกระดับประทับใจค่ะ

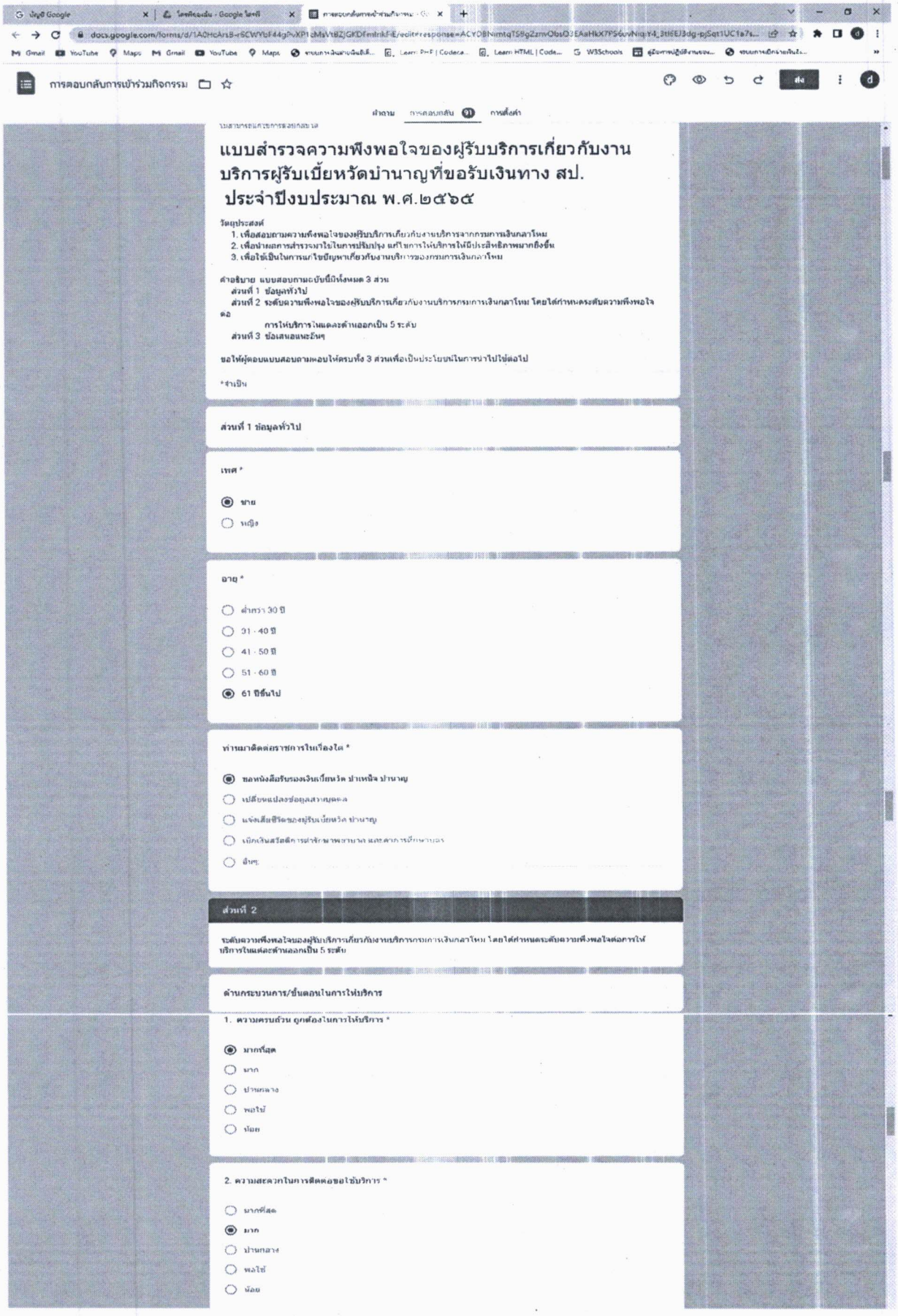
ชื่นชมเจ้าหน้าที่ กบน.กง.กห.ทุกระดับขึ้นครับ

ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน

แก้ปัญหา เป็นรายบุคคลได้อย่างรวดเร็ว จัดการกับทุกคำถาม ของผู้รับบำนาญได้อย่างดี ให้เต็มตื่น

ถูกต้อง รวดเร็ว ใจบริการ

ดีมากพอใจที่สุด



การตอบกลับการเข้าร่วมกิจกรรม

คำถาม | การตอบกลับ 91 | การตั้งค่า

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับงานบริการผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญที่ขอรับเงินทาง สป. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

วัตถุประสงค์
1. เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับงานบริการจากกรมการเงินกลาโหม
2. เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุง แก้ไขการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. เพื่อใช้เป็นในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับงานบริการของกรมการเงินกลาโหม

คำอธิบาย แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 3 ส่วน
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับงานบริการกรมการเงินกลาโหม โดยได้กำหนดระดับความพึงพอใจ ๑๐
การให้บริการในแต่ละด้านออกเป็น 5 ระดับ
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบให้ครบทั้ง 3 ส่วนเพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ต่อไป

*จำเป็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ *
- ชาย
- หญิง

อายุ *
- ต่ำกว่า 30 ปี
- 31 - 40 ปี
- 41 - 50 ปี
- 51 - 60 ปี
- 61 ปีขึ้นไป

ท่านมาติดต่อราชการในเรื่องใด *
- ขอหนังสือรับรองเงินเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ
- เปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนบุคคล
- แจ้งเสียชีวิตของผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญ
- เบิกเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล และค่าการศึกษาบุตร
- อื่นๆ

ส่วนที่ 2

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับงานบริการกรมการเงินกลาโหม โดยได้กำหนดระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละด้านออกเป็น 5 ระดับ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ

1. ความครบถ้วน ถูกต้องในการให้บริการ *
- มากที่สุด
- มาก
- ปานกลาง
- พอใช้
- น้อย

2. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ *
- มากที่สุด
- มาก
- ปานกลาง
- พอใช้
- น้อย

3. ระยะเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง *

- ○ มากที่สุด
- ○ มาก
- ◉ ปานกลาง
- ○ พอใช้
- ○ น้อย

ด้านบุคคลากรที่ให้บริการ

1. ความพอเพียงของบุคลากรที่ให้บริการ *

- ○ มากที่สุด
- ◉ มาก
- ○ ปานกลาง
- ○ พอใช้

2. ผู้ให้บริการ มีความรู้ความสามารถในการชี้แจง และให้คำแนะนำ ตอบข้อหารือให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ * อย่างถูกต้อง

- ○ มากที่สุด
- ◉ มาก
- ○ ปานกลาง
- ○ พอใช้
- ○ น้อย

3. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตฐานและตรงตามความต้องการ *

- ○ มากที่สุด
- ◉ มาก
- ○ ปานกลาง
- ○ พอใช้
- ○ น้อย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์การใช้อาคารสถานที่ในการบริการ *

- ○ มากที่สุด
- ◉ มาก
- ○ ปานกลาง
- ○ พอใช้
- ○ น้อย

2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา ที่นั่ง น้ำดื่ม เป็นต้น *

- ○ มากที่สุด
- ◉ มาก
- ○ ปานกลาง
- ○ พอใช้

3. ช่องทางเลือกในการให้บริการหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ระบบ E - Office เว็บไซต์ของกรมการเงินกลาโหม *

- มากที่สุด
- (●) มาก
- ปานกลาง
- พอใช้
- น้อย

ด้านคุณภาพการบริการ

1. ให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

- มากที่สุด
- (●) มาก
- ปานกลาง
- พอใช้
- น้อย

2. ผู้ให้บริการ ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ปฏิบัติเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ *

- มากที่สุด
- (●) มาก
- ปานกลาง
- พอใช้
- น้อย

โดยภาพรวมท่านพึงพอใจอยู่ระดับใด *

- มากที่สุด
- (●) มาก
- ปานกลาง
- พอใช้
- น้อย

ส่วนที่ 3

ความหวัง/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในเรื่องใด

ขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่านครับ

ท่านคาดหวังต่อการให้บริการอย่างไร

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงให้บริการ

คำชมเชยของการให้บริการ