

หน่วยงานเจ้าภาพ	กองคลัง กรมอนามัย
ตัวชี้วัดที่ 4.9	ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง
หน่วยงานที่รับการประเมิน	กองคลัง กรมอนามัย
คำนิยาม	<ul style="list-style-type: none"> ● ความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง หมายความว่า การวัดความสามารถในการให้คำปรึกษาและแนะนำด้านการเงินการคลังแก่ผู้รับบริการ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจจะนำไปใช้ในการประกอบการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้คำปรึกษาและแนะนำของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อลดข้อผิดพลาดของจำนวนใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไขให้ลดน้อยลง การให้คำปรึกษา แนะนำด้านการเงินการคลังแก่ผู้รับบริการ ได้ตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับ เพื่อช่วยผลักดันให้ภารกิจของกรมอนามัยดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ● ผู้รับบริการ หมายความว่า ผู้ที่ได้รับการบริการที่อยู่ในหน่วยงานส่วนกลาง สังกัดกรมอนามัย ● ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย <ol style="list-style-type: none"> 1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายความว่า เจ้าหน้าที่กลุ่มการเงิน กองคลัง กรมอนามัย ● ใบสำคัญเบิกจ่าย หมายความว่า เอกสารที่นำมาบันทึกรายการสำหรับประกอบการเบิกจ่าย หรือหลักฐานการจ่ายเงินของส่วนราชการ ใบเสร็จรับเงินหรือใบสำคัญรับเงิน หรือใบรับรองการจ่ายเงิน หรือเอกสารอื่นใดที่กระทรวงการคลังกำหนดเป็นหลักฐาน ● ใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไข หมายความว่า เอกสารที่นำมาบันทึกรายการสำหรับประกอบการเบิกจ่าย หรือหลักฐานการจ่ายเงินของส่วนราชการ ใบเสร็จรับเงินหรือใบสำคัญรับเงิน หรือใบรับรองการจ่ายเงิน หรือเอกสารอื่นใดที่กระทรวงการคลังกำหนดเป็นหลักฐานที่ตรวจพบข้อผิดพลาดและส่งให้หน่วยงานแก้ไขให้ถูกต้อง ● SOP (Standard Operation Procedure) หมายถึง เอกสารที่แนะนำวิธีการปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อให้องค์กรมีการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและมีทิศทางเดียวกันทั้งหมด โดยระบุขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และสามารถปรับปรุงพัฒนาได้ตามความเหมาะสมของแต่ละแผนกและองค์กร เพื่อให้เกิดผลจริงที่ปฏิบัติได้
วิธีการจัดเก็บข้อมูล	<ol style="list-style-type: none"> 1. แบบบันทึกการให้บริการคำปรึกษาและแนะนำ 2. แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการคำปรึกษาและแนะนำ 3. บันทึกขอส่งคืนใบสำคัญเพื่อแก้ไข
แหล่งข้อมูล	<ol style="list-style-type: none"> 1. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 2. แบบบันทึกการให้บริการคำปรึกษาและแนะนำ 3. แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการคำปรึกษาและแนะนำ 4. บุคลากรหน่วยงานส่วนกลางในสังกัดกรมอนามัย
รายการข้อมูล 1 (ถ้ามี)	A = จำนวนใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไขลดน้อยลงจากปีงบประมาณ 2565

รายการข้อมูล 2 (ถ้ามี)	B = จำนวนใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไขลดน้อยลงจากปีงบประมาณ 2566																		
รายการข้อมูล 3 (ถ้ามี)	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจภาพรวม																		
<p>สูตรคำนวณตัวชี้วัด (ถ้ามี)</p> <p>1. ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านการเงินการคลัง</p> <p>2. ร้อยละของจำนวนใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไขลดน้อยลงจากปีงบประมาณ 2565</p>	$= \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจภาพรวม}}{5} \times 100$ <p>หมายเหตุ :</p> <ol style="list-style-type: none"> ความพึงพอใจแบ่งเป็น 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด การวิเคราะห์คะแนนคำตอบในแต่ละข้อย่อยแล้วคิดค่าคะแนนโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบในแต่ละขอ <table border="1" data-bbox="504 544 1525 824"> <thead> <tr> <th>คะแนน</th> <th>ช่วงคะแนน</th> <th>ระดับความคิดเห็น</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5</td> <td>4.21 - 5.00</td> <td>พอใจมากที่สุด</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>3.41 - 4.20</td> <td>พอใจมาก</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>2.61 - 3.40</td> <td>พอใจปานกลาง</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>1.81 - 2.60</td> <td>พอใจน้อย</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>1.00 - 1.80</td> <td>พอใจน้อยที่สุด</td> </tr> </tbody> </table> <p>การวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจ</p> $\text{คะแนนเฉลี่ย} = \frac{(\text{คะแนนเฉลี่ยข้อย่อยที่ 1} + \text{คะแนนเฉลี่ยข้อย่อย } n)}{\text{จำนวนข้อย่อยทั้งหมด}}$ <p>การแปลค่าคะแนนความพึงพอใจในรูปร้อยละ</p> $\text{ร้อยละความพึงพอใจ} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจภาพรวม}}{5} \times 100$ <p>ร้อยละของจำนวนใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไขลดน้อยลงจากปีงบประมาณ 2565</p> $A = \frac{\text{จำนวนใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไขลดน้อยลงจากปีงบประมาณ 2565}}{\text{จำนวนใบสำคัญทั้งหมดในปีงบประมาณ 2565}} \times 100$ <p>ร้อยละของจำนวนใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไขลดน้อยลงจากปีงบประมาณ 2566</p> $B = \frac{\text{จำนวนใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไขลดน้อยลงจากปีงบประมาณ 2566}}{\text{จำนวนใบสำคัญทั้งหมดในปีงบประมาณ 2566}} \times 100$ <p>ร้อยละของจำนวนใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไขลดน้อยลง = A -</p>	คะแนน	ช่วงคะแนน	ระดับความคิดเห็น	5	4.21 - 5.00	พอใจมากที่สุด	4	3.41 - 4.20	พอใจมาก	3	2.61 - 3.40	พอใจปานกลาง	2	1.81 - 2.60	พอใจน้อย	1	1.00 - 1.80	พอใจน้อยที่สุด
คะแนน	ช่วงคะแนน	ระดับความคิดเห็น																	
5	4.21 - 5.00	พอใจมากที่สุด																	
4	3.41 - 4.20	พอใจมาก																	
3	2.61 - 3.40	พอใจปานกลาง																	
2	1.81 - 2.60	พอใจน้อย																	
1	1.00 - 1.80	พอใจน้อยที่สุด																	

ระยะเวลาประเมินผล		รอบที่ 1 : 5 เดือนแรก (ตุลาคม 2565 - กุมภาพันธ์ 2566)																	
		รอบที่ 2 : 5 เดือนหลัง (มีนาคม - กรกฎาคม 2566)																	
เกณฑ์การประเมิน :																			
รอบที่ 1 : 5 เดือนแรก (ตุลาคม 2565 - กุมภาพันธ์ 2566)																			
ระดับ	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนน	แนวทางการประเมิน/ หลักฐาน																
1	Assessment มีบทวิเคราะห์สถานการณ์ของตัวชี้วัด มีข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ที่นำมาใช้	1	1.1 ผลการวิเคราะห์สถานการณ์ของตัวชี้วัด และความรู้ที่นำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ (0.5) - ผลผลิต/ผลลัพธ์ระดับ C (Comparisons) การเปรียบเทียบ - ผลผลิต/ผลลัพธ์ ระดับ T (Trends) แนวโน้ม - ผลผลิต/ผลลัพธ์ระดับ Le (Level) ของผลการดำเนินการในปัจจุบัน - ความรู้ที่นำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ 1.2 ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด (0.25) - กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ความต้องการ/ความคาดหวัง - ความผูกพัน - ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ - ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ 1.3 ทำเนียบผู้รับบริการ (C) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SH) (0.25)																
2	Advocacy/ Intervention มีการกำหนดมาตรการและแผนขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัด	1	2.1 มีมาตรการขับเคลื่อนตัวชี้วัด (0.5) 2.2 มีแผนขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัด (0.5)																
3	Management and Governance - มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน - มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ของตัวชี้วัด	1	3.1 มีรายงานการติดตามการดำเนินงานตัวชี้วัดตามคำรับรองฯ ทุกเดือนและนำขึ้นเว็บไซต์ของหน่วยงานภายใน วันที่ 10 ของเดือนถัดไป (0.5) 3.2 มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ของตัวชี้วัด (0.5)																
4	Output ผลผลิต ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับภาวะเบาหวานด้านการเงินการคลัง	1	มีผลผลิตตรงตามเป้าหมายที่กำหนด																
	<table border="1"> <tr> <td>0.2</td> <td>0.4</td> <td>0.6</td> <td>0.8</td> <td>1.0</td> </tr> <tr> <td>คะแนน</td> <td>คะแนน</td> <td>คะแนน</td> <td>คะแนน</td> <td>คะแนน</td> </tr> <tr> <td>น้อยกว่า 69</td> <td>70-74</td> <td>75-79</td> <td>80-84</td> <td>85 ขึ้นไป</td> </tr> </table>	0.2	0.4	0.6	0.8	1.0	คะแนน	คะแนน	คะแนน	คะแนน	คะแนน	น้อยกว่า 69	70-74	75-79	80-84	85 ขึ้นไป			
0.2	0.4	0.6	0.8	1.0															
คะแนน	คะแนน	คะแนน	คะแนน	คะแนน															
น้อยกว่า 69	70-74	75-79	80-84	85 ขึ้นไป															
5	Outcome ผลลัพธ์ของตัวชี้วัด ร้อยละของจำนวนใบสำคัญที่ส่งคืนแก่ไขลดน้อยลงจากปีงบประมาณ 2565	1	มีผลลัพธ์ตรงเป้าหมายเป็นสัดส่วนตามระยะเวลา																
	<table border="1"> <tr> <td>คะแนน</td> <td>0.5</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>ร้อยละของจำนวนใบสำคัญที่ส่งคืนแก่ไขลดจากปีก่อน</td> <td>≥20</td> <td>≤20</td> </tr> </table>	คะแนน	0.5	1	ร้อยละของจำนวนใบสำคัญที่ส่งคืนแก่ไขลดจากปีก่อน	≥20	≤20												
คะแนน	0.5	1																	
ร้อยละของจำนวนใบสำคัญที่ส่งคืนแก่ไขลดจากปีก่อน	≥20	≤20																	
คะแนนรวม		5																	

เงื่อนไข : (ถ้ามี)

เกณฑ์การประเมิน :

รอบที่ 2 : 5 เดือนหลัง (มีนาคม - กรกฎาคม 2566)

ระดับ	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนน	แนวทางการประเมิน/ หลักฐาน															
1	Assessment มีบทวิเคราะห์สถานการณ์ของตัวชี้วัด มีข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ที่นำมาใช้	1	1.1 ผลการวิเคราะห์สถานการณ์ของตัวชี้วัด และความรู้ที่นำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ (0.5) - ผลผลิต/ผลลัพธ์ระดับ C (Comparisons) การเปรียบเทียบ - ผลผลิต/ผลลัพธ์ ระดับ T (Trends) แนวโน้ม - ผลผลิต/ผลลัพธ์ระดับ Le (Level) ของผลการดำเนินการในปัจจุบัน - ความรู้ที่นำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ 1.2 ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด (0.25) - กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ความต้องการ/ความคาดหวัง - ความผูกพัน - ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ - ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ 1.3 ทำเนียบผู้รับบริการ (C) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SH) (0.25)															
2	Advocacy/ Intervention มีการกำหนดมาตรการและแผนขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัด	1	2.1 มีมาตรการขับเคลื่อนตัวชี้วัด (0.5) 2.2 มีแผนขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัด (0.5)															
3	Management and Governance - มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน - มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ของตัวชี้วัด	1	3.1 มีรายงานการติดตามการดำเนินงานตัวชี้วัดตามคำรับรองฯทุกเดือนและ นำขึ้นเว็บไซต์ของหน่วยงานภายใน วันที่ 10 ของเดือนถัดไป (0.5) 3.2 มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ของตัวชี้วัด (0.5)															
4	Output ผลผลิต ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับภาวะเป็ยบด้านทางการเงินการคลัง	1	มีผลผลิตตรงตามเป้าหมายที่กำหนด															
	<table border="1"> <tr> <td>0.2</td> <td>0.4</td> <td>0.6</td> <td>0.8</td> <td>1.0</td> </tr> <tr> <td>คะแนน</td> <td>คะแนน</td> <td>คะแนน</td> <td>คะแนน</td> <td>คะแนน</td> </tr> <tr> <td>น้อยกว่า 74</td> <td>75-79</td> <td>80-84</td> <td>85-89</td> <td>90 ขึ้นไป</td> </tr> </table>	0.2	0.4	0.6	0.8	1.0	คะแนน	คะแนน	คะแนน	คะแนน	คะแนน	น้อยกว่า 74	75-79	80-84	85-89	90 ขึ้นไป		
0.2	0.4	0.6	0.8	1.0														
คะแนน	คะแนน	คะแนน	คะแนน	คะแนน														
น้อยกว่า 74	75-79	80-84	85-89	90 ขึ้นไป														
5	Outcome ผลลัพธ์ของตัวชี้วัด ร้อยละของจำนวนใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไขลดน้อยลงจากปีงบประมาณ 2565	1	มีผลลัพธ์ตรงเป้าหมายเป็นสัดส่วนตามระยะเวลา															
	<table border="1"> <tr> <td>คะแนน</td> <td>0.5</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>ร้อยละของจำนวนใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไขลดลงจากปีก่อน</td> <td>≥25</td> <td>≤25</td> </tr> </table>	คะแนน	0.5	1	ร้อยละของจำนวนใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไขลดลงจากปีก่อน	≥25	≤25											
คะแนน	0.5	1																
ร้อยละของจำนวนใบสำคัญที่ส่งคืนแก้ไขลดลงจากปีก่อน	≥25	≤25																
	คะแนนรวม	5																

เงื่อนไข : (ถ้ามี)

เอกสารสนับสนุน :	ตัวอย่าง เช่น คู่มือ, งานวิจัย, เอกสารทางวิชาการ เป็นต้น			
รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน (ข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี)				
Baseline data	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ พ.ศ.)		
		2563	2564	2565
ผู้ให้ข้อมูลทางวิชาการ/ ผู้ประสานงานตัวชี้วัด	<p>ระบุชื่อ- นามสกุล โทรศัพท์ที่ทำงาน โทรศัพท์มือถือ โทรสาร อีเมล</p> <p>1. นางสาวบุษณี ม่วงชู นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ โทรศัพท์ 02-5904695 โทรศัพท์มือถือ 080-2508992 Line ID : 0802508992 E-mail: busanee.m@anamai.mail.go.th</p> <p>2. นางสาวนุชรา พรหมใต้ นักวิชาการเงินและบัญชี โทรศัพท์ 02-5904694 โทรศัพท์มือถือ 098-3655510 E-mail: nuchara.b@anamai.mail.go.th</p>			
ผู้รายงานตัวชี้วัด	<p>ระบุชื่อ- นามสกุล โทรศัพท์ที่ทำงาน โทรศัพท์มือถือ โทรสาร อีเมล</p> <p>นางสาวเอกฤทัย สารนาค นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการพิเศษ โทรศัพท์ 02-590414 โทรศัพท์มือถือ 081-7326135 E-mail: ekruthai.s@anamai.mail.go.th</p>			