

2.7.6 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม

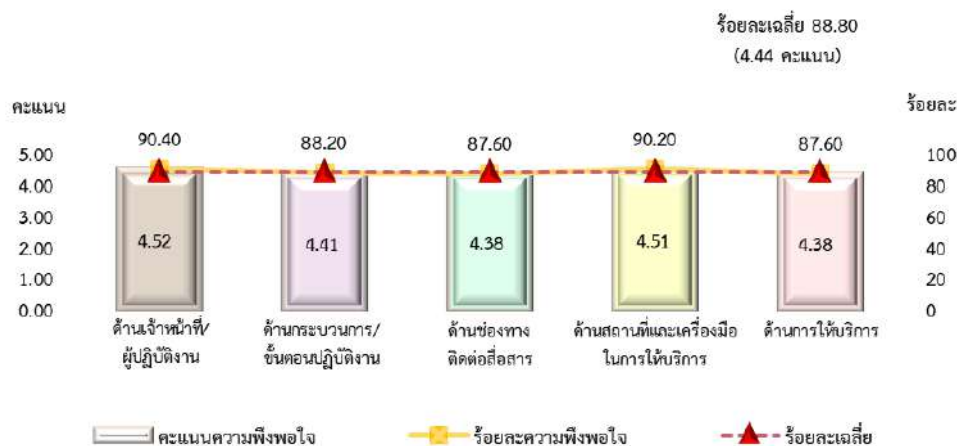
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.52 4.51 4.41 4.38 และ 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40 90.20 88.20 87.60 และ 87.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 470 และตารางที่ 62

ภาพที่ 470 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม
จำแนกแยกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 62 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.45	89.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.46	89.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.44	88.80
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.52	90.40
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย	4.50	90.00
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.48	89.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.53	90.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.57	91.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.41	88.20
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.40	88.00
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.42	88.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.38	87.60
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.41	88.20
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.31	86.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.38	87.60
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.43	88.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.51	90.20
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติกร ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.49	89.80
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.45	89.00
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.59	91.80
ด้านการให้บริการ	4.38	87.60
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.49	89.80
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.47	89.40
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.44	88.80
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำนาญค่าประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.26	85.20
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.27	85.40
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.33	86.60
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.42	88.40
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมซื้อไปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.31	86.20
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.34	86.80
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.46	89.20

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน คลังจังหวัดสมุทรสงคราม โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

● ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

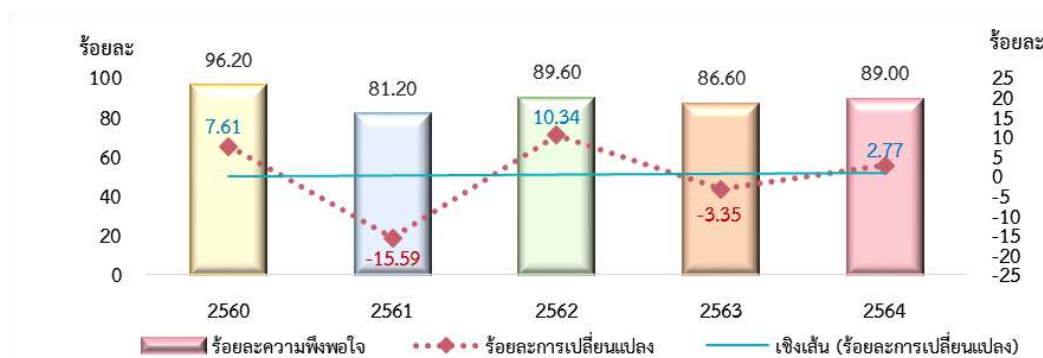
- 1) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80
- 2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40
- 3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60

● ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

- 1) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำนาญค่าประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20
- 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40
- 3) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.20

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 7.61 10.34 และ 2.77 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 15.59 และ 3.35 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสารและด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงครามมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 471

ภาพที่ 471 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



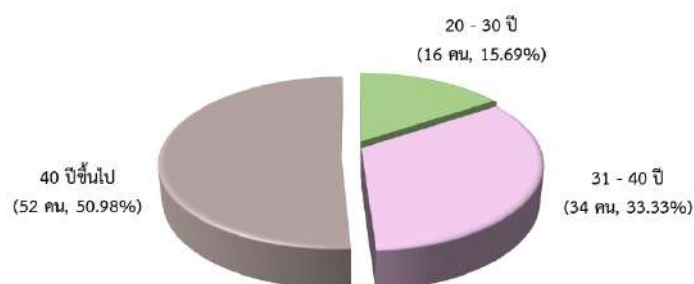
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 102 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 102 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 50.98 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 15.69 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 472

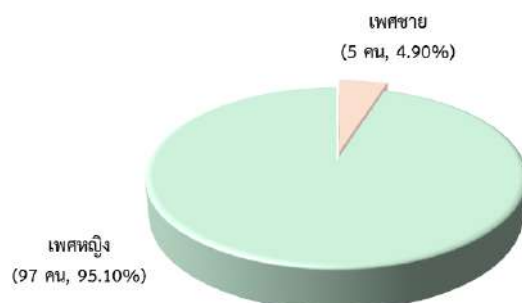
ภาพที่ 472 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 102 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 และเป็นเพศหญิง จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 95.10 แสดงตามภาพที่ 473

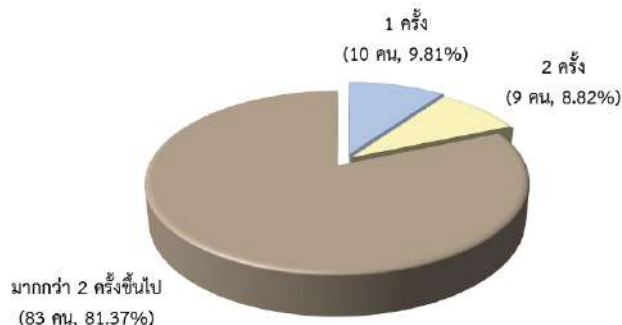
ภาพที่ 473 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 102 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 81.37 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.81 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.82 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 474

ภาพที่ 474 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 102 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 475

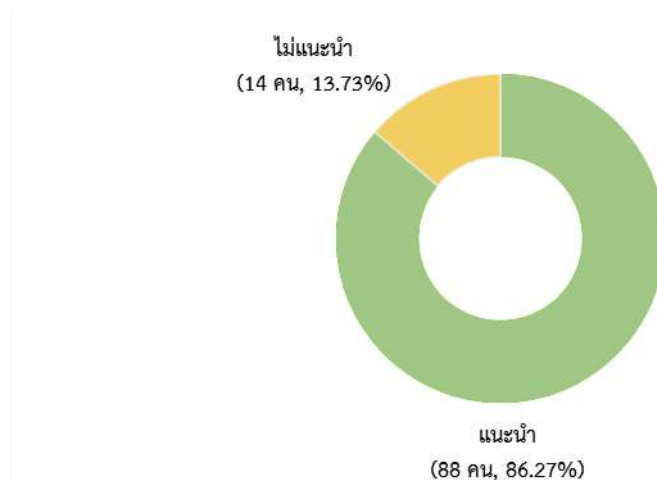
ภาพที่ 475 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม



5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 102 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 86.27 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 13.73 แสดงตามภาพที่ 476

ภาพที่ 476 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 102 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 6 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 16.67)

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรให้คำอธิบายอย่างละเอียด เนื่องจากผู้รับบริการบางรายเป็นเจ้าหน้าที่เพิ่งปฏิบัติงานใหม่

2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 16.67)

ควรทำหนังสือเวียน เรื่อง แนวทางการจัดส่งเอกสารข้อมูลหลักผู้ขายให้สำนักงานคลังจังหวัด โดยระบุรายละเอียดเอกสารที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรว่าต้องมีเอกสารอะไรบ้าง โดยเฉพาะเรื่องการส่งรายการเคลื่อนไหวบัญชีธนาคารของผู้ขาย เพื่อยืนยันว่าบัญชียังมีการใช้งานอยู่ เพื่อให้ส่วนราชการสามารถใช้เป็นเอกสารชี้แจงผู้ขายให้สามารถเข้าใจได้โดยง่าย เนื่องจากเป็นเอกสารสำคัญของผู้ขาย แต่ต้องมีการขอข้อมูลทุกครั้ง และเพื่อเป็นแนวปฏิบัติในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงหรือโยกย้ายผู้ปฏิบัติงานใหม่ ในหน่วยงานให้เข้าใจการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน

3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 33.33)

3.1 ควรนำส่งหนังสือต่างๆ ผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของจังหวัด ซึ่งเป็นช่องทางหลักและช่องทางกลาง เพื่อให้ไม่เกิดความสับสนในหน่วยงานผู้รับ เนื่องจากหน่วยงานมีการแบ่งหน้าที่และฝ่ายงานที่ชัดเจน มีบุคลากรที่ทำหน้าที่ธุรการลงรับหนังสือ และนำเสนอให้ผู้บริหารรับทราบตามลำดับขั้นและขั้นตอน สำหรับการนำส่งหนังสือเวียนผ่านทางกลุ่ม Line ควรเป็นทางเลือกให้หนังสือต่างๆ เข้าถึงผู้ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว และโดยตรง แต่ไม่ควรเป็นช่องทางหลักในการส่งหนังสือ เนื่องจากทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน พัสดุ หรือธุรการ ต้องมีความกังวล คอยตรวจสอบกลุ่ม Line อยู่ตลอดเวลาว่ามีหนังสือสำคัญส่งมาหรือไม่

3.2 ควรปรับปรุงการการใช้งานโทรศัพท์ เนื่องจากสายหลุดบ่อย และควรเพิ่มช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย

4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 33.33)

ควรจัดให้มีที่นั่งรอรับบริการให้เพียงพอ

5. ด้านการให้บริการ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 477

ภาพที่ 477 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม

