2.7.6 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม

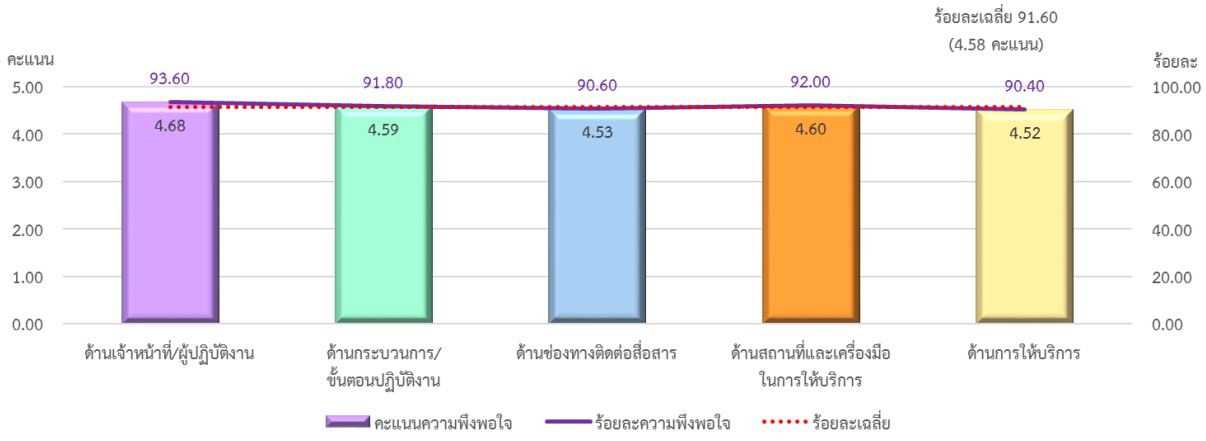
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.68 4.60 4.59 4.53 และ 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 92.00 91.80 90.60 และ 90.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 453 และตารางที่ 119

ภาพที่ 453 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 119 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.70**	**94.00**
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.59**	**91.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.60**	**92.00**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.58**	**91.60**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.68**	**93.60**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.65	93.00
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.68	93.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.69	93.80
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.69	93.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.59**	**91.80**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.57	91.40
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.59	91.80
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.60	92.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.53**	**90.60**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.58	91.60
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.47	89.40
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.53	90.60
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.55	91.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.60**	**92.00**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน	4.52	90.40
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.52	90.40
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.67	93.40
4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.67	93.40
5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.60	92.00
ด้านการให้บริการ	**4.52**	**90.40**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.63	92.60
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.52	90.40
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.61	92.20
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว	4.48	89.60
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.45	89.00
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.46	89.20
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.55	91.00
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น	4.46	89.20
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ	4.47	89.40
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.52	90.40

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80

2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60

3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และมีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

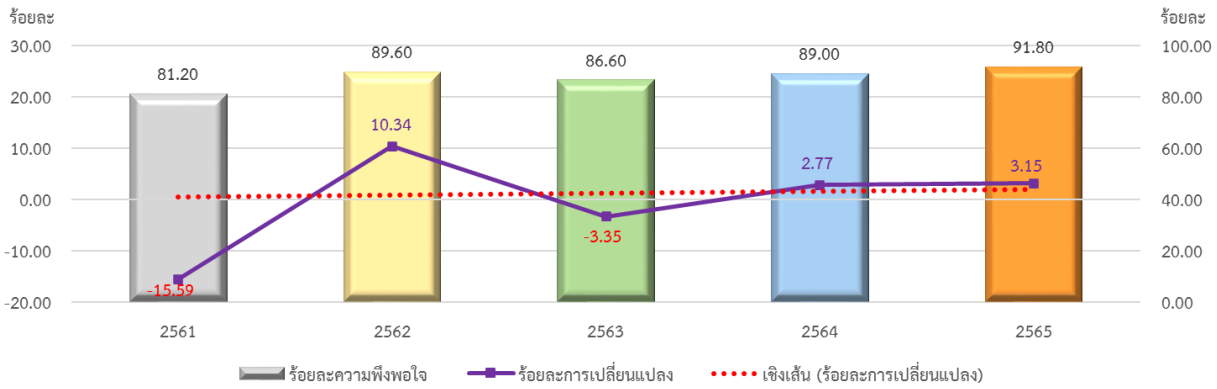
1) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00

2) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20

3) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด และความเพียงพอต่อความต้องการในการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้อย่างทั่วถึง คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 15.59 และ 3.35 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 10.34 2.77 และ 3.15 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 454

ภาพที่ 454 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565



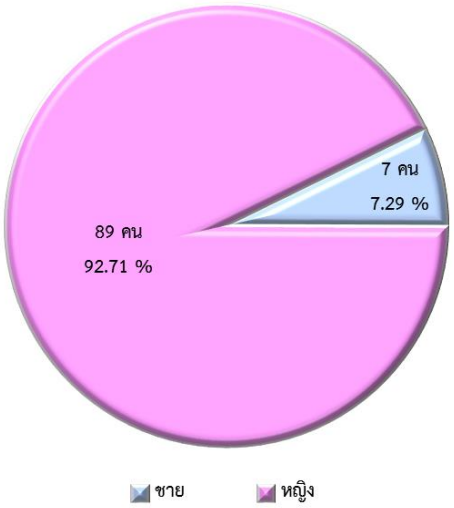
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม แสดงตามภาพที่ 455 - 459

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 96 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

3.1) เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 96 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.29 และเป็นเพศหญิง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 92.71 แสดงตามภาพที่ 455

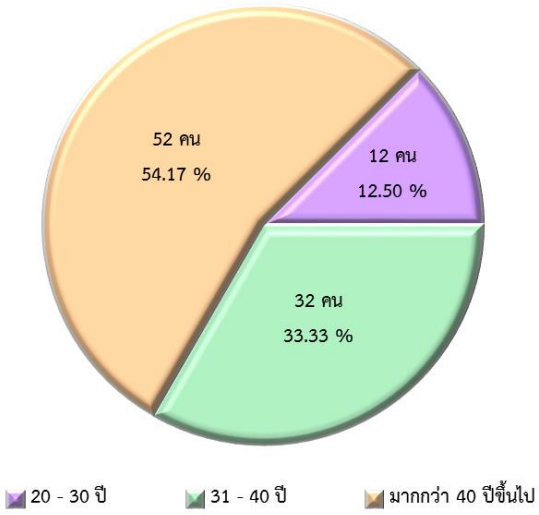
ภาพที่ 455 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม



3.2) อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 96 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 54.17 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 แสดงตามภาพที่ 456

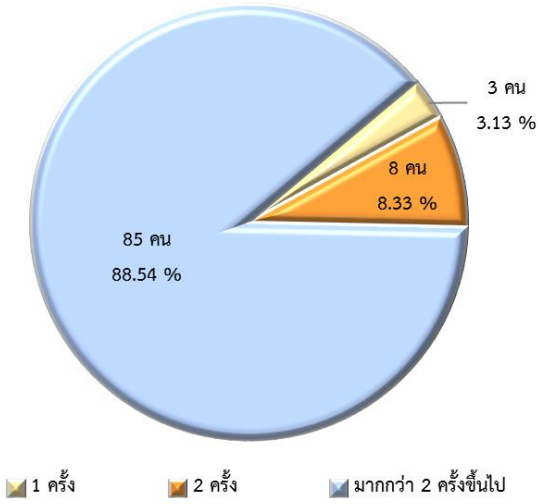
ภาพที่ 456 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม



3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 96 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 88.54 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.13 แสดงตามภาพที่ 457

ภาพที่ 457 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม



3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม

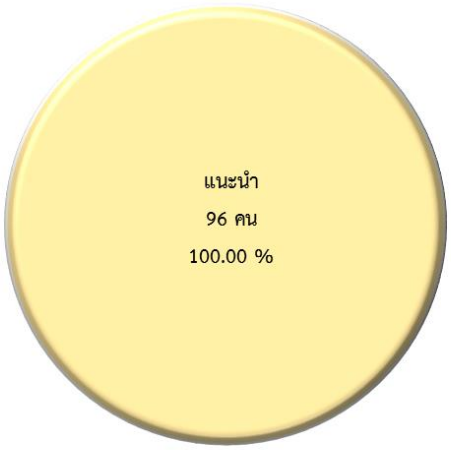
ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 96 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 458

ภาพที่ 458 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม

3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 96 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 459

ภาพที่ 459 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม



4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม

4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 แสดงตามภาพที่ 460

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 96 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 7 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 28.57)

- ควรอบรมให้ความรู้และเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่สามารถช่วยเหลือหรือตอบประเด็นปัญหาให้แก่ผู้มาติดต่อได้

4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 14.29)

- งานการเงินของส่วนราชการ ส่วนใหญ่ผู้ที่มาปฏิบัติงานเป็นการมอบหมายงาน มิใช่มาปฏิบัติงานโดยตำแหน่ง จึงไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานมากพอ หากมีปัญหาอุปสรรค จึงอยากให้เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและทันท่วงที

4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 4 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 57.14)

- การติดต่อประสานงานผ่านโทรศัพท์สำนักงานค่อนข้างลำบาก เนื่องจากโทรศัพท์เสียบ่อย ควรเพิ่มช่องทางติดต่อสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

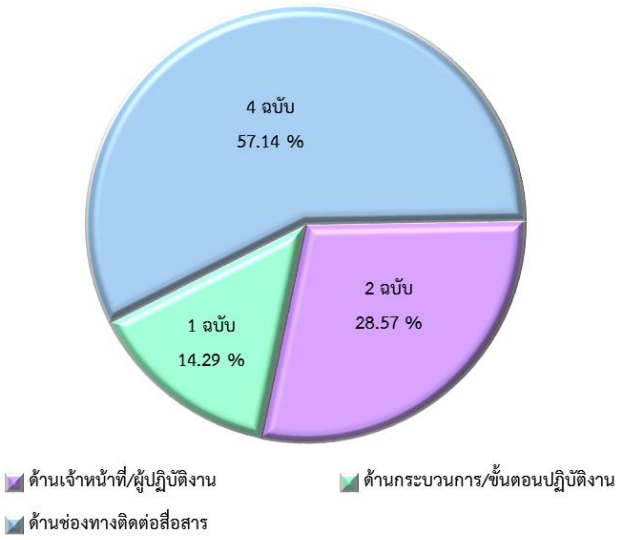
4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

4.1.5) ด้านการให้บริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

ภาพที่ 460 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 6 ฉบับ เพิ่มขึ้นเป็น 7 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร มีจำนวนเพิ่มขึ้น ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 120

ตารางที่ 120 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ)	
	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1	2
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1	1
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	2	4
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	2	0
ด้านการให้บริการ	0	0
รวมทั้งหมด	**6**	**7**