



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานคลังจังหวัด

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
pdf



<https://shorturl.asia/juXQK>

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
e - book



<https://anyflip.com/yceio/ulxs/>

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

ตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานภายในกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้กำหนดตัวชี้วัดด้านการประเมินคุณภาพ : ความสำเร็จของการพัฒนาประสิทธิภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ในการนำผลการสำรวจมาใช้ประกอบการจัดทำนโยบาย แผนยุทธศาสตร์กรมบัญชีกลาง การกำหนดทิศทางและพัฒนากำหนดการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการนำมาปรับปรุงการดำเนินงาน การให้บริการมากที่สุด โดยกลุ่มงานประเมินผล กองยุทธศาสตร์และแผนงานเป็นผู้ดำเนินการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายและกระจายแบบสำรวจความพึงพอใจ เพื่อเปิดโอกาสให้หน่วยงานได้นำข้อคิดเห็น ความต้องการ และข้อเสนอแนะไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้สำนักงานคลังจังหวัดนำผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดไปประกอบการพิจารณากำหนดมาตรการ และจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

2.2 เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจากการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการ ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกรมบัญชีกลาง

3. ระยะเวลาการสำรวจ

ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน - 14 กรกฎาคม 2566

4. ผลผลิต

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

5. ผลลัพธ์

5.1 กรมบัญชีกลางนำผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดไปปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดได้มากขึ้น

5.2 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมีความพึงพอใจ ความประทับใจ และทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานของกรมบัญชีกลาง

6. ขอบเขตการศึกษา

6.1 ขอบเขตการสำรวจ จะทำการสำรวจการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด 76 หน่วยงาน

6.2 กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ บุคคลภายนอกกรมบัญชีกลางที่ติดต่อประสานงานกับสำนักงานคลังจังหวัด เช่น ส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการ เป็นต้น

6.3 ช่องทางการสำรวจ ได้แก่ หนังสือราชการ เว็บไซต์ ผู้มาติดต่อราชการ และผู้เข้ารับการอบรมสัมมนา

6.4 ประเด็นหลักที่ทำการสำรวจ

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ

2) การกลับมาใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

3) การแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

6.5 ระยะเวลาการสำรวจ ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน - 14 กรกฎาคม 2566

7. ระเบียบวิธีการสำรวจ

7.1 วิธีการสำรวจใช้การสำรวจเชิงปริมาณ (Quantitative Survey) โดยประมวลผลและวิเคราะห์ความคิดเห็นของตัวอย่าง ณ ช่วงเวลาหนึ่งโดยเน้นการวัดครั้งเดียว (One - Shot Descriptive Study)

7.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคคลภายนอกกรมบัญชีกลางที่ติดต่อประสานงานกับสำนักงานคลังจังหวัด เช่น ส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการ เป็นต้น

7.3 กลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 30 ราย

7.4 การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด เพื่อให้ได้ตัวอย่างครอบคลุมงานบริการมากที่สุด

8. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

8.1 แบบสำรวจเป็นแบบปลายเปิดและปลายปิด แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

8.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด โดยแจ้งผ่านทางหนังสือราชการและการขอความร่วมมือจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ตอบแบบสำรวจออนไลน์ผ่านทาง www.cgd.go.th → หัวข้อ “สำรวจความพึงพอใจ” หรือผ่านทาง QR Code



<https://shorturl.asia/dUMhy>

9. การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

9.1 ประมวลผลโดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel คำนวณสถิติต่าง ๆ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

9.2 วิธีการประเมินผลความพึงพอใจ ได้กำหนดเกณฑ์การวัดตามระบบ Likert Scales¹ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	ช่วงคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5.00	4.21 - 5.00	พอใจมากที่สุด
4.00	3.41 - 4.20	พอใจมาก
3.00	2.61 - 3.40	พอใจปานกลาง
2.00	1.81 - 2.60	พอใจน้อย
1.00	1.00 - 1.80	ควรปรับปรุง

หมายเหตุ :

- ¹ เครื่องมือวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นที่กำหนดคะแนนของคำตอบในแบบสำรวจ ส่วนใหญ่นิยมกำหนดน้ำหนักความเห็นต่อคำถามแต่ละข้อเป็น 5 ระดับ ซึ่งคำตอบเกี่ยวกับทัศนคติหรือความคิดเห็นแต่ละชุด จะนำมาสร้างเป็นมาตรวัดระดับของทัศนคติหรือความคิดเห็นในเรื่องนั้น ๆ
- กรณีไม่เคยใช้บริการ จะไม่นำมาคิดค่าคะแนน

10. สูตรการคำนวณของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

10.1 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน ของแต่ละสำนักงานคลังจังหวัด =

$$\left(\frac{\text{คะแนนเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านการให้บริการ}}{5} \right) \times 20$$

10.2 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน ของสำนักงานคลังจังหวัด =

$$\left(\frac{\text{ผลรวมคะแนนความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน ของแต่ละสำนักงานคลังจังหวัด}}{76} \right) \times 20$$

10.3 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการภาพรวม 5 คะแนน ของสำนักงานคลังจังหวัด =

$$\left(\frac{\text{ผลรวมคะแนนความพึงพอใจการให้บริการภาพรวม 5 คะแนน ของแต่ละสำนักงานคลังจังหวัด}}{76} \right) \times 20$$

10.4 ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด =

$$\left(\frac{\text{คะแนนความพึงพอใจการให้บริการภาพรวม 5 คะแนน} + \text{คะแนนความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน}}{2} \right) \times 20$$

11. ข้อจำกัดของการสำรวจ

แต่ละหน่วยงานมีภารกิจและกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน ดังนั้น การกระจายแบบสำรวจอาจไม่เพียงพออย่างกว้างขวางและครอบคลุมผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดได้ทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน

12. คำนินยาม

การพิจารณาผลการสำรวจจะแบ่งประเด็นที่พิจารณาออกเป็น 5 ด้าน แต่ละด้านมีความหมาย ดังนี้

12.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากรกรมบัญชีกลาง ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว

12.2 ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน หมายถึง รูปแบบ กระบวนการ ขั้นตอน หรือวิธีการดำเนินงานของกรมบัญชีกลาง เช่น การวางแผน การบริหารจัดการ การพัฒนาหรือปรับปรุงการทำงาน ความยืดหยุ่น การรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น

12.3 ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร หมายถึง ช่องทางการติดต่อขอรับบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด เช่น ติดต่อด้วยตนเอง หนังสือราชการ โทรศัพท์ จดหมาย/โทรสาร ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (Website E-mail Line และ Facebook) เป็นต้น

12.4 ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ หมายถึง การจัดสถานที่ ภูมิทัศน์ เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

12.5 ด้านการให้บริการ หมายถึง สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส และมีความน่าเชื่อถือ โดยนิยามคำว่า “บริการ” หมายถึง การให้คำปรึกษา การฝึกอบรม การเผยแพร่ความรู้หรือข้อมูลการให้บริการผ่านระบบเทคโนโลยี เป็นต้น

2.7.2 สำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี

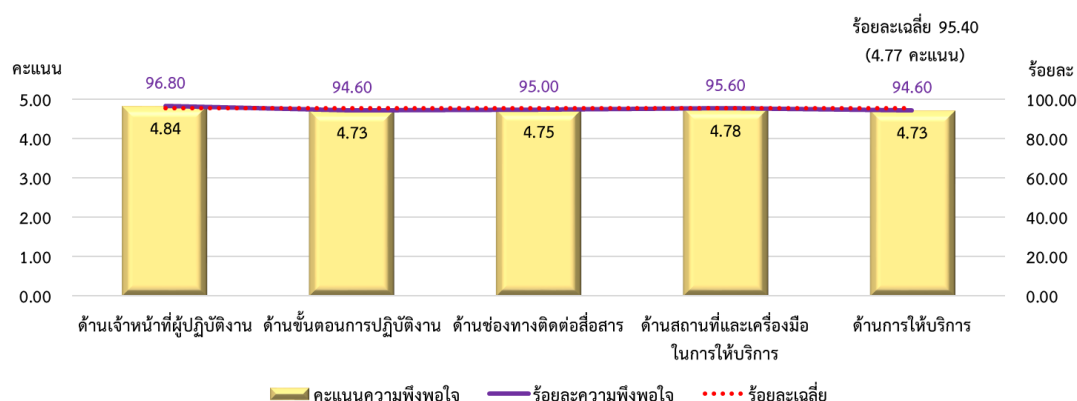
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40 ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.84 4.78 4.75 4.73 และ 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80 95.60 95.00 94.60 และ 94.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 136 และตารางที่ 56

ภาพที่ 136 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 56 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.77	95.40
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.81	96.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.85	97.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.77	95.40
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.84	96.80
1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำและความรู้ที่เป็นประโยชน์	4.82	96.40
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.85	97.00
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.82	96.40
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.88	97.60
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.73	94.60
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.68	93.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.73	94.60
3) มีวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรฐานการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.77	95.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.75	95.00
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.77	95.40
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย	4.67	93.40
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.77	95.40
4) มีช่องทางในการให้บริการที่นอกเหนือจากช่องทางหลักของกรมบัญชีกลาง เช่น Facebook Line e-mail เป็นต้น	4.77	95.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.78	95.60
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.82	96.40
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.77	95.40
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.83	96.60
4) มีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรฐานการเว้นระยะห่าง	4.78	95.60
5) มีแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.70	94.00

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ด้านการให้บริการ	4.73	94.60
งานให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับระบบ e-GP และการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญ	4.75	95.00
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.77	95.40
2) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.74	94.80
3) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.68	93.60
4) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.75	95.00
5) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.81	96.20
งานให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับระบบ New GFMS Thai และการจ่ายเงิน การรับเงิน การนำเงินส่งคลัง	4.75	95.00
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.73	94.60
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.71	94.20
3) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTb Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.75	95.00
4) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.79	95.80
งานขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลและให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลการคลังและเศรษฐกิจ	4.70	94.00
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.73	94.60
2) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และ กอช. เป็นต้น	4.67	93.40
3) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดมีความน่าสนใจ	4.66	93.20
4) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดมีความน่าสนใจ	4.70	94.00
5) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.73	94.60

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60

2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00

3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

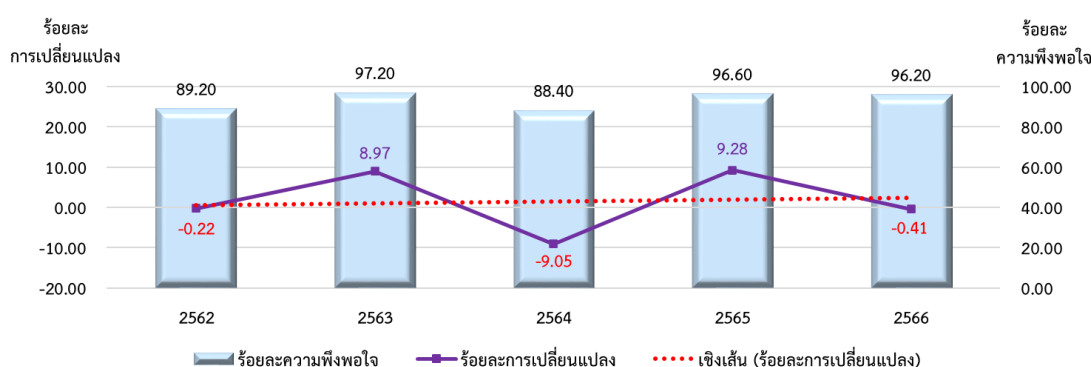
1) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดมีความน่าสนใจ คะแนนเฉลี่ย 4.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.20

2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และ กอช. เป็นต้น คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40

3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญ เพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 0.22 9.05 และ 0.41 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 8.97 และ 9.28 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 137

ภาพที่ 137 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 60 คน มีข้อเสนอแนะ จำนวน 2 คน โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

3.1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00)

- เจ้าหน้าที่ควรตอบคำถามด้วยคำพูดและน้ำเสียงที่ดี

3.2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00)

- ควรจัดสถานที่ให้บริการให้เป็นสัดส่วน มีที่นั่งคอยรับบริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ

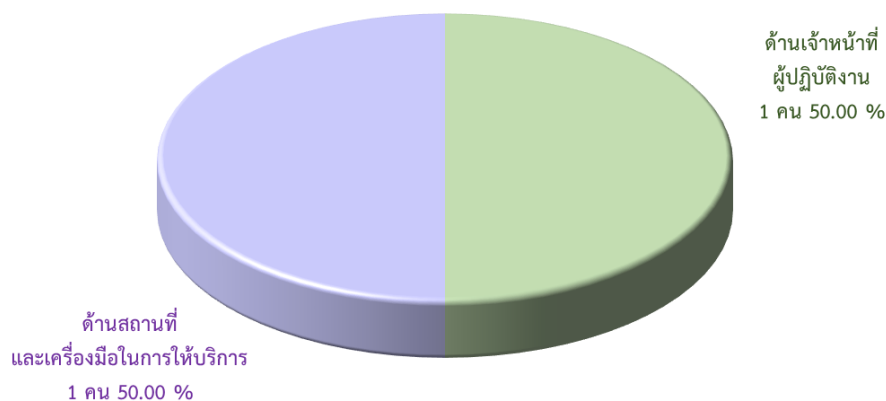
ต่อจำนวนผู้รับบริการ

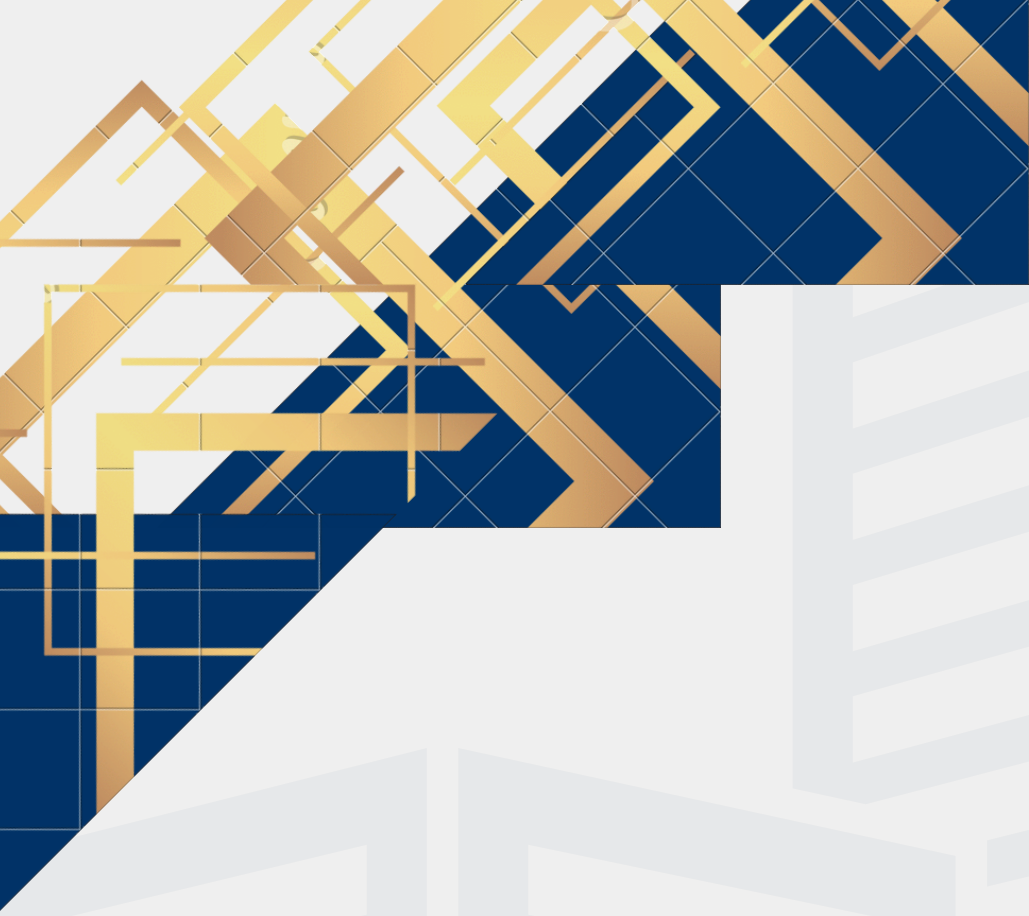
3.5) ด้านการให้บริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 138

ภาพที่ 138 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566





กลุ่มงานประเมินผล กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมบัญชีกลาง

 ถนนพระรามที่ 6 แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

 02 - 127 - 7000 ต่อ 6310 , 6517

 www.cgd.go.th

