รายงานผลสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนและสำนักงานคลังเขต

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

กรมบัญชีกลาง

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 pdf

https://shorturl.asia/I6lw9

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 e-book

https://anyflip.com/yceio/pgzp/

4.3 สำนักงานคลังเขต 3

1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 3 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการภายนอก ได้คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40 และผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการภายใน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

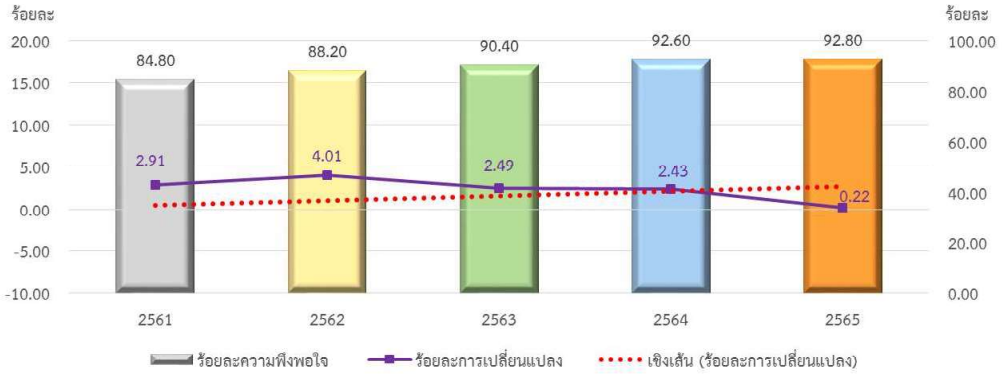
1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.67 4.63 4.61 4.58 และ 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 92.60 92.20 91.60 และ 91.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 92

ภาพที่ 92 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 3 จำแนกตามประเด็นการสำรวจ

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 3 ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 2.91 4.01 2.49 2.43 และ 0.22 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังเขต 3 มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 93

ภาพที่ 93 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 3 ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565



4.3.1 ผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ (ภายนอก)

1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.63 4.51 4.51 4.47 และ 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60 90.20 90.20 89.40 และ 88.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 94 และตารางที่ 39

ภาพที่ 94 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายนอก) จำแนกตามประเด็นการสำรวจ

ตารางที่ 39 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.57**	**91.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.62**	**92.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.51**	**90.20**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.63**	**92.60**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.64	92.80
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.61	92.20
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.64	92.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.51**	**90.20**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.45	89.00
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.53	90.60
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.55	91.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.44**	**88.80**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.53	90.60
2) Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.28	85.60
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.45	89.00
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.51	90.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.47**	**89.40**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน	4.70	94.00
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.35	87.00
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.45	89.00
4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.43	88.60
5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.43	88.60
ด้านการให้บริการ	**4.51**	**90.20**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.57	91.40
2) มีการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้ทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการ	4.49	89.80
3) การตรวจสอบข้อมูลผู้รับเบี้ยหวัดบำเหน็จบำนาญ มีความรวดเร็ว และถูกต้อง	4.50	90.00
4) การอนุมัติสั่งจ่ายบำเหน็จบำนาญมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.50	90.00
5) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.51	90.20

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00

2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ และเจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

1) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังเขต คะแนนเฉลี่ย 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60

2) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00

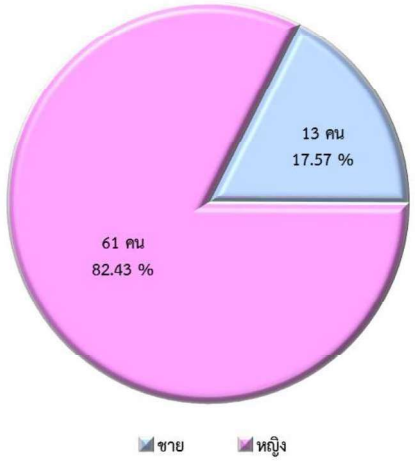
3) การปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัสและความเพียงพอของอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ คะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60

2) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายนอก) แสดงตามภาพที่ 95 - 97 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 74 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

2.1) เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 74 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 17.57 และเป็นเพศหญิง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 82.43 แสดงตามภาพที่ 95

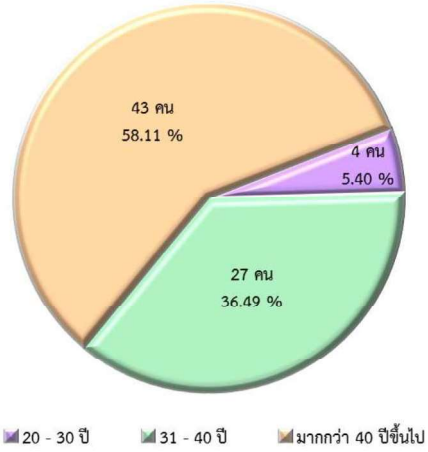
ภาพที่ 95 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายนอก)



2.2) อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 74 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 58.11 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 36.49 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40 แสดงตามภาพที่ 96

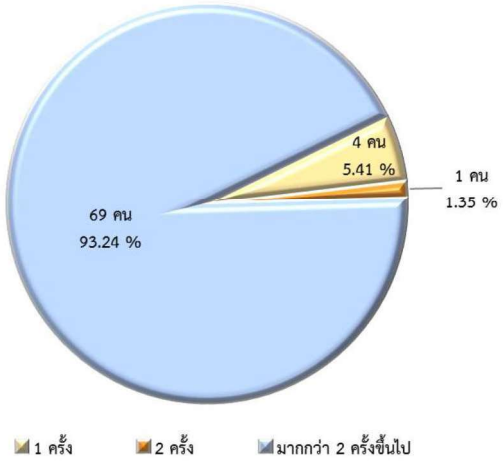
ภาพที่ 96 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายนอก)



2.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 74 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 93.24 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.41 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.35 แสดงตามภาพที่ 97

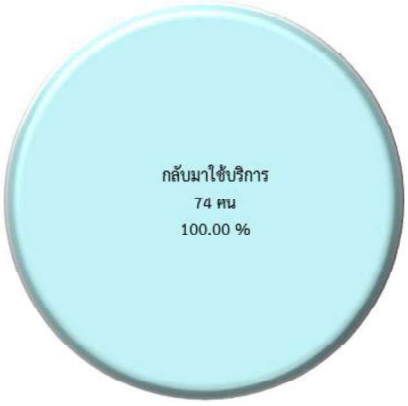
ภาพที่ 97 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายนอก)



2.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 74 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 98

ภาพที่ 98 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการสำนักงานคลังเขต 3 (ภายนอก)



2.5) การแนะนำให้มาใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 74 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 99

ภาพที่ 99 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการสำนักงานคลังเขต 3 (ภายนอก)

3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายนอก)

3.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 74 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 4 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

3.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50.00)

- ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
- เจ้าหน้าที่ควรใช้วาจาและน้ำเสียงที่สุภาพ

3.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 25.00)

- ควรมีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการ เพื่อที่ผู้ใช้บริการจะได้ทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการใช้บริการ

3.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 25.00)

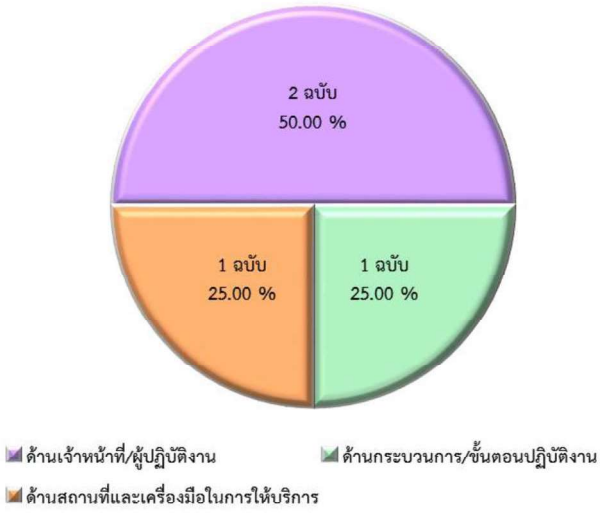
- เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการควรมีประสิทธิภาพที่รวดเร็วและไม่ล้าสมัย

3.1.5) ด้านการให้บริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 100

ภาพที่ 100 : ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายนอก) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



3.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายนอก) ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 3 ฉบับ เพิ่มขึ้นเป็น 4 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน มีจำนวนเพิ่มขึ้น ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ มีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 40

ตารางที่ 40 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายนอก) ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ)	
	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	0	2
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1	1
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	0	0
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	1	1
ด้านการให้บริการ	1	0
รวมทั้งหมด	**3**	**4**

4.3.2 ผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ (ภายใน)

1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.74 4.72 4.71 4.71 และ 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80 94.40 94.20 94.20 และ 93.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 101 และตารางที่ 41

ภาพที่ 101 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายใน) จำแนกตามประเด็นการสำรวจ

ตารางที่ 41 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม คะแนนเต็ม คะแนน		
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม คะแนนเต็ม คะแนน		
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้าน คะแนนเต็ม คะแนน		
ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน		
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ		
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ		
เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ		
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนปฏิบัติงาน		
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน		
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม		
มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด		
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร		
การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว		
ของสำนักงานคลังเขต [illegible]		
การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์		
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ		
มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น		
สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย		
มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง		
มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ		
ด้านการให้บริการ		
การตอบข้อหารือ การให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะชัดเจน มีบาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน		
มีการจัดประชุม อบรมให้ความรู้ทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการ		
การกำกับดูแล ตรวจสอบ ติดตามประเมินผลสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่ มีประสิทธิภาพ และน่าเชื่อถือ		
กำกับดูแลและผลักดันการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาล กระทรวง กรม ได้อย่างเหมาะสมและชัดเจน		
การติดตามและเร่งรัดการใช้จ่ายเงินของสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่ มีความสม่ำเสมอ มีแนวทางที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ		
นโยบายการพัฒนางานของสำนักงานคลังจังหวัดในพื้นที่มีความชัดเจน		

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส และการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20

3) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ และนโยบายการพัฒนางานของสำนักงานคลังจังหวัดในพื้นที่มีทิศทางที่ชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

1) ความเพียงพอต่อความต้องการในการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้อย่างทั่วถึง คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

2) ความรู้/ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในงานที่รับผิดชอบ คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00

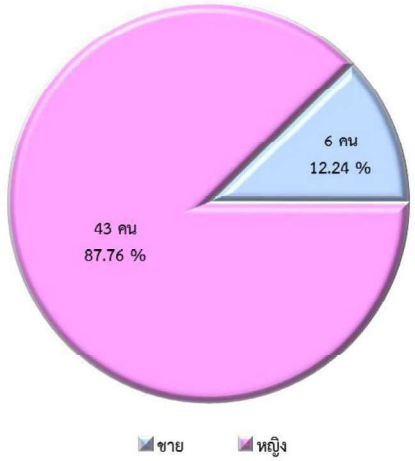
3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40

2) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายใน) แสดงตามภาพที่ 102 - 104 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 49 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

2.1) เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 49 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12.24 และเป็นเพศหญิง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 87.76 แสดงตามภาพที่ 102

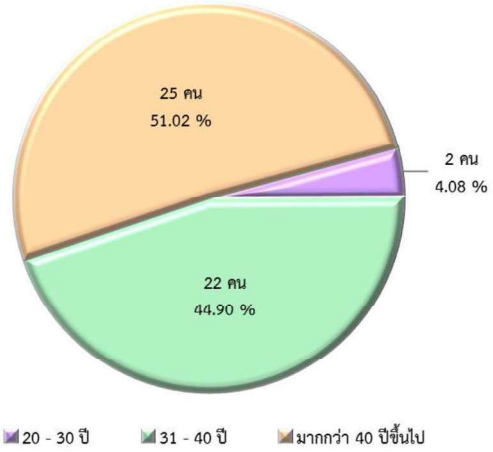
ภาพที่ 102 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายใน)



2.2) อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 49 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 51.02 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 44.90 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.08 แสดงตามภาพที่ 103

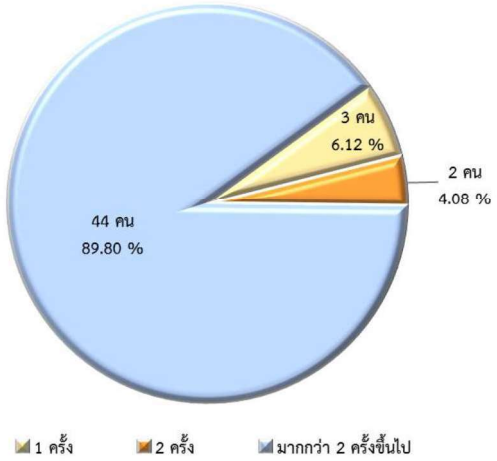
ภาพที่ 103 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายใน)



2.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 49 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 89.80 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.12 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.08 แสดงตามภาพที่ 104

ภาพที่ 104 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายใน)



3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายใน)

3.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 49 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

3.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00)

- ควรปรับเปลี่ยนขั้นตอนการให้บริการที่ซ้ำซ้อน

3.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.1.5) ด้านการให้บริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 105

ภาพที่ 105 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายใน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

3.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายใน) ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมเท่ากับปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 2 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน จำนวนเพิ่มขึ้น ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านช่องทางติดต่อสื่อสารมีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 42

ตารางที่ 42 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 3 (ภายใน) ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

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