



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานคลังจังหวัด

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
pdf



<https://shorturl.asia/juXQK>

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
e - book



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

2.6.7 สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย

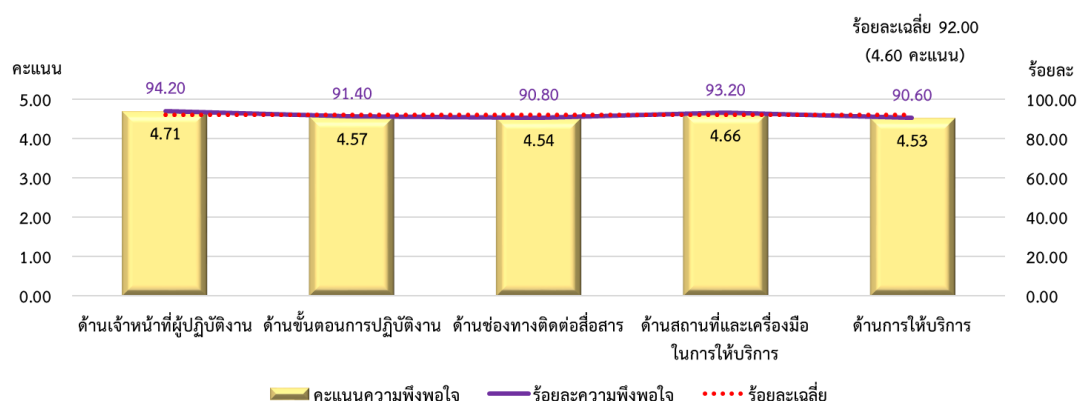
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40 ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุด ไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.71 4.66 4.57 4.54 และ 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20 93.20 91.40 90.80 และ 90.60 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 125 และตารางที่ 52

ภาพที่ 125 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 52 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.77	95.40
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.62	92.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.64	92.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.60	92.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.71	94.20
1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำและความรู้ที่เป็นประโยชน์	4.68	93.60
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.68	93.60
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.72	94.40
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.74	94.80
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.57	91.40
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.54	90.80
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.60	92.00
3) มีวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรฐานการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.56	91.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.54	90.80
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.60	92.00
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย	4.50	90.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.52	90.40
4) มีช่องทางในการให้บริการที่นอกเหนือจากช่องทางหลักของกรมบัญชีกลาง เช่น Facebook Line e-mail เป็นต้น	4.54	90.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.66	93.20
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.64	92.80
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.60	92.00
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.68	93.60
4) มีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรฐานการเว้นระยะห่าง	4.66	93.20
5) มีแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.72	94.40

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ด้านการให้บริการ	4.53	90.60
งานให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับระบบ e-GP และการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญ	4.52	90.40
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.56	91.20
2) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.48	89.60
3) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.51	90.20
4) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.50	90.00
5) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.56	91.20
งานให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับระบบ New GFMS Thai และการจ่ายเงิน การรับเงิน การนำเงินส่งคลัง	4.56	91.20
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.60	92.00
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.52	90.40
3) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.56	91.20
4) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.54	90.80
งานขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลและให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลการคลังและเศรษฐกิจ	4.50	90.00
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.56	91.20
2) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และ กอช. เป็นต้น	4.48	89.60
3) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดมีความน่าสนใจ	4.52	90.40
4) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดมีความน่าสนใจ	4.44	88.80
5) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.52	90.40

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80

2) มีเจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ และมีแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.40

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำและความรู้ที่เป็นประโยชน์ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

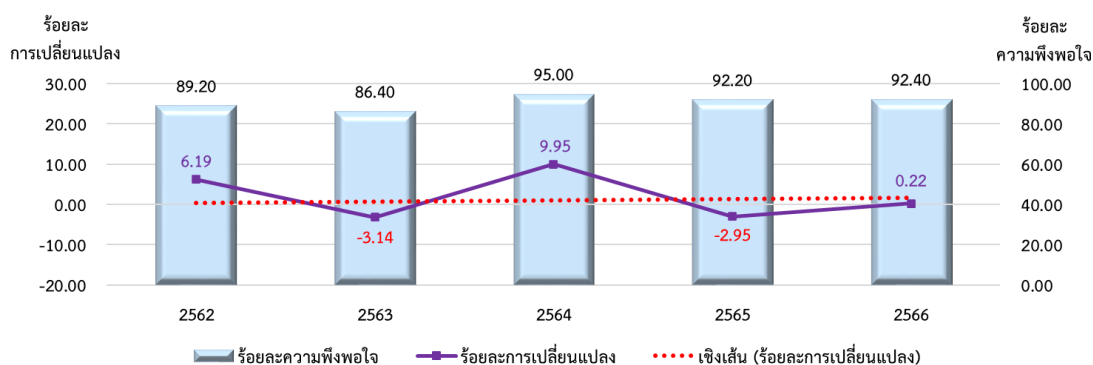
1) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดมีความน่าสนใจ คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80

2) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และ กอช. เป็นต้น คะแนนเฉลี่ย 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.60

3) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย และมีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 6.19 9.95 และ 0.22 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 3.14 และ 2.95 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 126

ภาพที่ 126 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 50 คน มีข้อเสนอแนะ จำนวน 1 คน โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

3.1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00)

- เจ้าหน้าที่ที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ควรมีจิตสาธารณะ ตอบคำถามด้วยน้ำเสียงที่ดี และมีความเต็มใจในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการ

3.2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3.5) ด้านการให้บริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 127

ภาพที่ 127 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

