



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
และความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ
สำนักงานคลังจังหวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

[สารบัญ]

	หน้า
สารบัญ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
บทนำ	1
ผลสำรวจ	7
1. ภาพรวมการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด	7
1.1 ความพึงพอใจภาพรวมการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด	7
1.2 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อสำนักงานคลังจังหวัด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 – 2558	9
1.3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 – 2558	9
1.4 ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน	10
1.5 ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด	10
1.6 การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัด	10
1.7 ความไม่พึงพอใจภาพรวมการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด	11
1.8 เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อสำนักงานคลังจังหวัด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 – 2558	12
1.9 เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 – 2558	13
1.10 ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน	13
1.11 ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัด	14
1.12 ข้อเสนอแนะ	15

	หน้า
2. ผลสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด	15
2.1 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 1	15
2.1.1 สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	15
2.1.2 สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี	21
2.1.3 สำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี	27
2.1.4 สำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี	33
2.1.5 สำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี	39
2.1.6 สำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี	45
2.1.7 สำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท	51
2.1.8 สำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง	57
2.2 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 2	63
2.2.1 สำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา	63
2.2.2 สำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี	69
2.2.3 สำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี	75
2.2.4 สำนักงานคลังจังหวัดตราด	81
2.2.5 สำนักงานคลังจังหวัดนครนายก	87
2.2.6 สำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี	93
2.2.7 สำนักงานคลังจังหวัดระยอง	99
2.2.8 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ	105
2.2.9 สำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว	111
2.3 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 3	117
2.3.1 สำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา	117
2.3.2 สำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ	123
2.3.3 สำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์	129
2.3.4 สำนักงานคลังจังหวัดยโสธร	135
2.3.5 สำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ	141
2.3.6 สำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์	147
2.3.7 สำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี	153
2.3.8 สำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ	159

2.4 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 4	165
2.4.1 สำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี	165
2.4.2 สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์	171
2.4.3 สำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น	177
2.4.4 สำนักงานคลังจังหวัดนครพนม	183
2.4.5 สำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม	189
2.4.6 สำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร	195
2.4.7 สำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด	201
2.4.8 สำนักงานคลังจังหวัดเลย	207
2.4.9 สำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร	213
2.4.10 สำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย	219
2.4.11 สำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู	225
2.4.12 สำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ	231
2.5 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 5	237
2.5.1 สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่	237
2.5.2 สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย	243
2.5.3 สำนักงานคลังจังหวัดน่าน	249
2.5.4 สำนักงานคลังจังหวัดพะเยา	255
2.5.5 สำนักงานคลังจังหวัดแพร่	261
2.5.6 สำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน	267
2.5.7 สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน	273
2.5.8 สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง	279
2.6 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 6	285
2.6.1 สำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก	285
2.6.2 สำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร	291
2.6.3 สำนักงานคลังจังหวัดตาก	297
2.6.4 สำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์	303
2.6.5 สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร	309
2.6.6 สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์	315
2.6.7 สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย	321

	หน้า
2.6.8 สำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี	327
2.6.9 สำนักงานคลังจังหวัดอุตรดิตถ์	333
2.7 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 7	339
2.7.1 สำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม	339
2.7.2 สำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี	345
2.7.3 สำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์	351
2.7.4 สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี	357
2.7.5 สำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี	363
2.7.6 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม	369
2.7.7 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร	375
2.7.8 สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี	381
2.8 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 8	387
2.8.1 สำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี	387
2.8.2 สำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช	393
2.8.3 สำนักงานคลังจังหวัดกระบี่	399
2.8.4 สำนักงานคลังจังหวัดชุมพร	405
2.8.5 สำนักงานคลังจังหวัดพังงา	411
2.8.6 สำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต	417
2.8.7 สำนักงานคลังจังหวัดระนอง	423
2.9 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 9	429
2.9.1 สำนักงานคลังจังหวัดสงขลา	429
2.9.2 สำนักงานคลังจังหวัดตรัง	435
2.9.3 สำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง	441
2.9.4 สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส	447
2.9.5 สำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี	453
2.9.6 สำนักงานคลังจังหวัดยะลา	459
2.9.7 สำนักงานคลังจังหวัดสตูล	465

	หน้า
ภาคผนวก	471
ตารางสรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของ สำนักงานคลังจังหวัดกาฬพรมและรายสำนักงาน และแยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ประเด็น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558	472
ตารางสรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของ สำนักงานคลังจังหวัดกาฬพรมและรายสำนักงาน และแยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ประเด็น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558	475
ตารางแสดงลำดับสำนักงานคลังจังหวัดที่มีผลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานมากที่สุดไปน้อยที่สุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558	478
ตารางแสดงลำดับสำนักงานคลังจังหวัดที่มีผลความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานมากที่สุดไปน้อยที่สุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558	479
ตารางแสดงจำนวนแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558	480
ตารางแสดงประเภทหน่วยงาน/สถานะของผู้ให้ข้อมูลของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558	481
ตารางแสดงช่องทางการติดต่อสื่อสารของผู้ให้ข้อมูลของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558	484



[บทสรุปผู้บริหาร]

กรมบัญชีกลางได้สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ในช่วงระหว่างวันที่ 8 กรกฎาคม 2558 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2558 โดยมีแบบสำรวจตอบกลับเป็นจำนวน 3,850 ฉบับ ซึ่งสามารถแสดงผลการสำรวจได้ดังนี้

ภาพรวมการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด

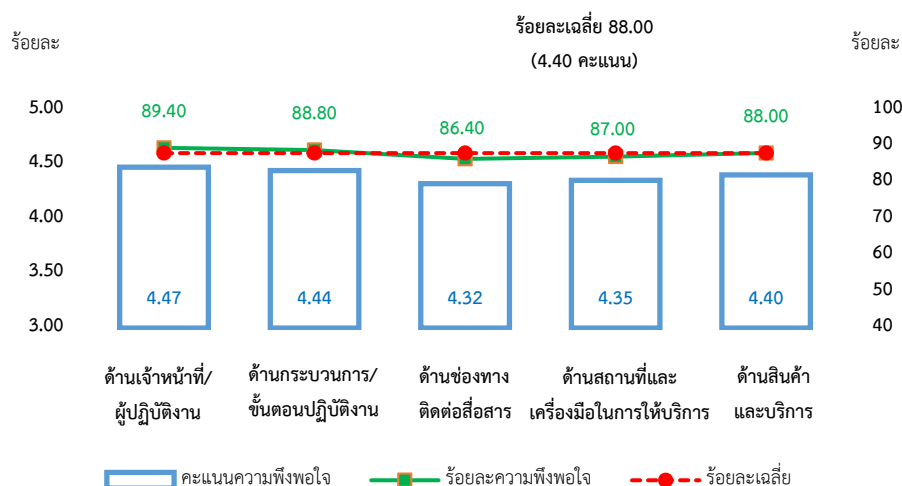
1. ความพึงพอใจภาพรวมการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด

ผลสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนนใน 2 ส่วน ดังนี้

- 1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 9.09 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.90
- 2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้านของสำนักงานคลังจังหวัด จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00 ผลคะแนนทั้ง 2 ส่วน แสดงตามตาราง ก และภาพ ก

ภาพ ก : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด

แยกตามประเด็นการสำรวจ



ตาราง ก : สรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.47	89.40
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.09	90.90
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.40	88.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.47	89.40
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.44	88.80
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.50	90.00
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.46	89.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.44	88.80
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.38	87.60
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.48	89.60
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.44	88.80
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.45	89.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.32	86.40
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.39	87.80
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.26	85.20
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.27	85.40
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.35	87.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.35	87.00
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุจรรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.31	86.20
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.35	87.00
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.40	88.00
ด้านสินค้าและบริการ	4.40	88.00
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.23	84.60
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.24	84.80
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.42	88.40
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.50	90.00
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.48	89.60
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.37	87.40
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.47	89.40
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.47	89.40
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.41	88.20
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.40	88.00

2. สำนักงานคลังจังหวัดที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมการปฏิบัติงาน มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

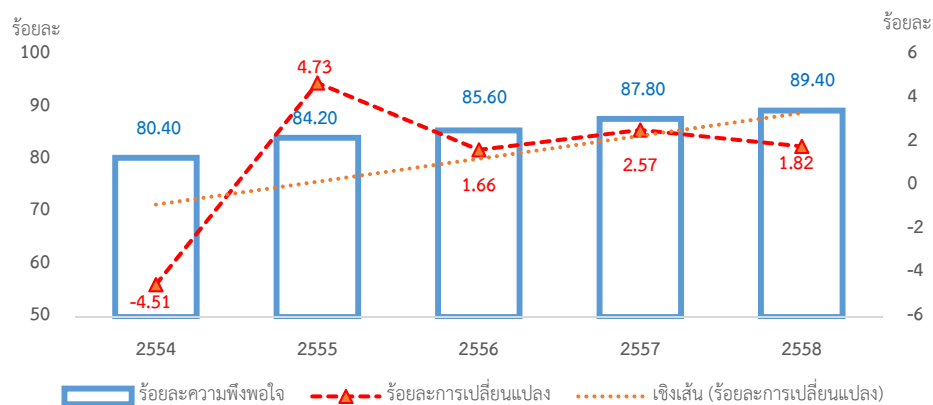
1) สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.94 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.80

2) สำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60

3) สำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40

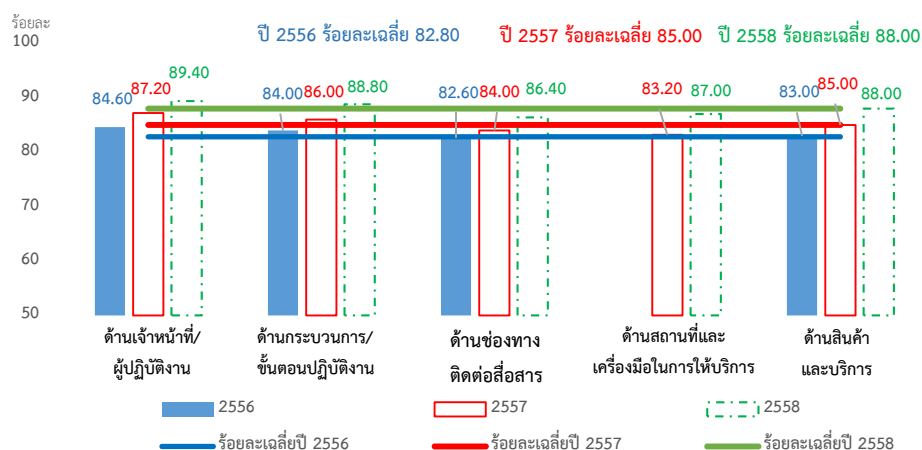
3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อสำนักงานคลังจังหวัด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 - 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 1.82 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพ ข

ภาพ ข : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 - 2558



4. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแยกตามประเด็นการสำรวจ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 - 2558 พบว่า ทุกด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านสินค้าและบริการ มีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพ ค

ภาพ ค : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดแยกตามประเด็นการสำรวจ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 - 2558



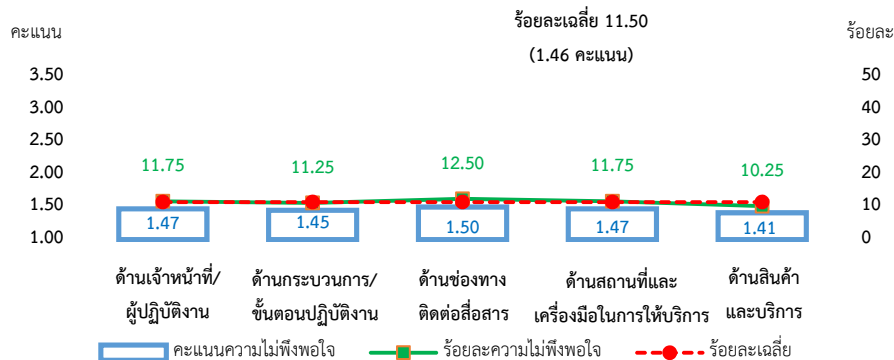
5. ความไม่พึงพอใจภาพรวมการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด

ผลสำรวจความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 11.50 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามตาราง ข และภาพ ง

ตาราง ข : สรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.46	11.50
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.47	11.75
1) มีไม่เพียงพอ	1.53	13.25
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.52	13.00
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.36	9.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.45	11.25
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ลำช้า	1.44	11.00
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.47	11.75
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.45	11.25
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.50	12.50
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.51	12.75
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.50	12.50
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.50	12.50
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.49	12.25
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.47	11.75
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.49	12.25
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.46	11.50
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.46	11.50
ด้านสินค้าและบริการ	1.41	10.25
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.39	9.75
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.42	10.50
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.44	11.00
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.38	9.50

ภาพ ง : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด
แยกตามประเด็นการสำรวจ

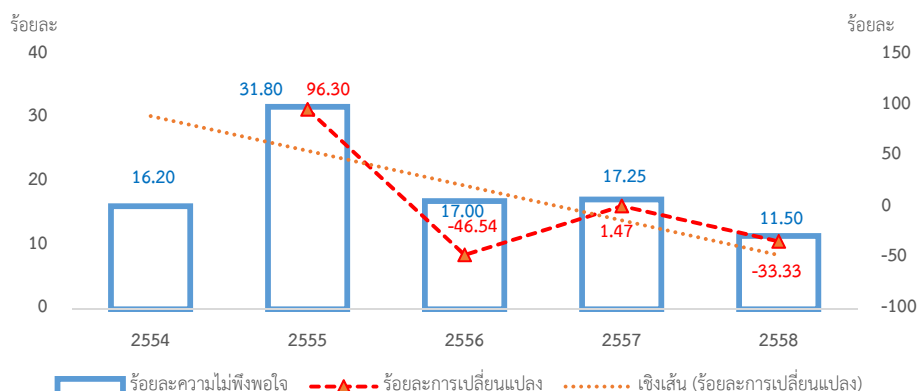


6. สำนักงานคลังจังหวัดที่มีระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมการปฏิบัติงาน มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

- 1) สำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.94 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 23.50
- 2) สำนักงานคลังจังหวัดเลย จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 22.00
- 3) สำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 21.50

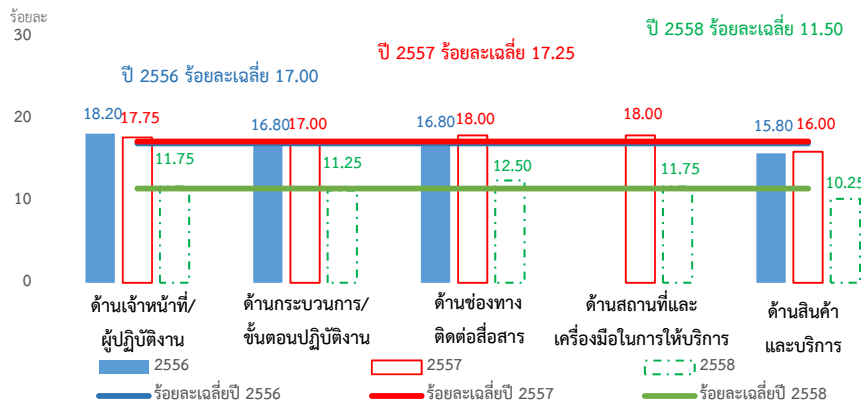
7. เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อสำนักงานคลังจังหวัด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 - 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 33.33 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพ จ

ภาพ จ : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 - 2558



8. เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 – 2558 พบว่า ทุกด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านสินค้าและบริการ มีระดับความไม่พึงพอใจลดลง แสดงตามภาพ ณ

ภาพ ณ : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 – 2558



9. ข้อเสนอแนะ

- 1) ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
- 2) ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผล เพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น
- 3) ควรจัดทำฐานข้อมูลภายในสำนักงานคลังจังหวัดให้เป็นปัจจุบัน เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นฐานข้อมูล และการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ใช้ประโยชน์ รวมถึงมีการกำหนดแบบฟอร์มและรายละเอียดในการขอข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกที่ต้องการอย่างชัดเจน
- 4) ควรจัดทำคำถามและคำตอบของข้อหารือที่พบบ่อย เพื่อให้สามารถสืบค้นหาเบื้องต้นได้ และควรบริหารจัดการองค์ความรู้เกี่ยวกับข้อหารือที่พบบ่อย เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาได้อย่างชัดเจน และเป็นแนวทางเดียวกัน
- 5) ควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อรับโทรศัพท์ตลอดเวลาราชการ
- 6) ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
- 7) ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
- 8) ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว
- 9) ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ
- 10) ควรสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการจัดทำแผนการจัดอบรม และเผยแพร่แผนดังกล่าวล่วงหน้า เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายของการจัดอบรมแต่ละครั้ง สามารถเข้าร่วมการอบรมได้

[บทนำ]

1. หลักการและเหตุผล

กรมบัญชีกลางได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานภายในกรมบัญชีกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยกำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานภายในกรมบัญชีกลางตามตัวชี้วัด : ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหน่วยงาน จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด จำนวนทั้งสิ้น 76 แห่ง เพื่อรับทราบความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและนำผลการสำรวจดังกล่าวมาประกอบการพิจารณาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อนำผลสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ไปประกอบการพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

2.2 เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการจากการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกรมบัญชีกลาง

3. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนพฤษภาคม 2558 – มกราคม 2559

4. ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

4.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มากกว่าร้อยละ 85 อยู่ในระดับ 5.00 คะแนน

4.2 ร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย น้อยกว่าร้อยละ 20 อยู่ในระดับ 5.00 คะแนน

5. ผลผลิต

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด

6. ผลลัพธ์

6.1 สำนักงานคลังจังหวัดนำผลสำรวจฯ ไปปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและสามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มากขึ้น

6.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ความประทับใจและทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานของกรมบัญชีกลาง

7. ขอบเขตการศึกษา

7.1 กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย

1) ผู้รับบริการ คือ หน่วยงานของรัฐ¹/เจ้าหน้าที่ของรัฐ² หน่วยงาน/บุคคลที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ และผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้กำกับหน่วยงานของรัฐและผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

7.2 ขอบเขตการสำรวจ โดยสำรวจการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด จำนวน 76 แห่ง

7.3 ช่องทางการสำรวจ คือ หนังสือราชการ เว็บไซต์ ผู้มาติดต่อราชการ และผู้เข้ารับการอบรมสัมมนาในเขตพื้นที่จังหวัดนั้นๆ

7.4 ประเด็นหลักที่ทำการสำรวจ ประกอบด้วย 10 ประเด็นหลัก ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด (คะแนนเต็ม 5)
- 2) ความพึงพอใจภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด (คะแนนเต็ม 10)
- 3) ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5) ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านสินค้าและบริการ
- 4) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน
- 5) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
- 6) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัด
- 7) ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด (คะแนนเต็ม 5)
- 8) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5) ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านสินค้าและบริการ
- 9) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน
- 10) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ 6 ด้าน

7.5 กำหนดระยะเวลาของการสำรวจ : ระหว่างวันที่ 8 กรกฎาคม 2558 – 31 กรกฎาคม 2558

¹ หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น และมีฐานะเป็นกรม องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์การอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นในลักษณะเดียวกัน

² เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

8. ระเบียบวิธีการสำรวจ

8.1 วิธีการสำรวจโดยใช้การสำรวจเชิงปริมาณ (Quantitative Survey) โดยประมวลและวิเคราะห์ความคิดเห็นของตัวอย่าง ณ ช่วงเวลาหนึ่งโดยเน้นการวัดครั้งเดียว (One-Shot Descriptive Study)

8.2 ประชากร คือ กลุ่มผู้รับบริการ คือ หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงาน/บุคคลที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ และผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ และผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่ติดต่อราชการกับสำนักงานคลังจังหวัด

8.3 การกำหนดขนาดตัวอย่าง ไม่มีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

8.4 การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช่ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ของผู้รับบริการตามที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ได้ตัวอย่างครอบคลุมงานบริการมากที่สุด

9. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

แบบสำรวจแบบปลายปิด จำนวน 1 ฉบับ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนที่ 4 : ข้อมูลความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกระจายแบบสำรวจไปยังสำนักงานคลังจังหวัดทางหนังสือราชการ และการขอความร่วมมือจากส่วนราชการในการตอบแบบสำรวจออนไลน์

10. การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

10.1 นำข้อมูลจากแบบสำรวจมาลงรหัส (Coding) และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS For Windows คำนวณสถิติต่างๆ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

10.2 วิธีการประเมินผลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ได้กำหนดเกณฑ์การวัดตามระบบ Likert Scales³ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

³ เครื่องมือวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นที่กำหนดคะแนนของคำตอบในแบบสำรวจ ส่วนใหญ่นิยมกำหนดน้ำหนักความเห็นต่อคำถามแต่ละข้อเป็น 5 ระดับ ซึ่งคำตอบเกี่ยวกับทัศนคติหรือความคิดเห็นแต่ละชุด จะนำมาสร้างเป็นมาตรวัดระดับของทัศนคติหรือความคิดเห็นในเรื่องนั้นๆ

ช่วงคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	พอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	พอใจมาก
2.61 – 3.40	พอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	พอใจน้อย
0.00 – 1.80	พอใจน้อยที่สุด

หมายเหตุ : กรณีไม่มีความเห็น/ ไม่ทราบ จะไม่นำมาคิดค่าคะแนน

ช่วงคะแนน	ระดับความไม่พึงพอใจ
4.21 – 5.00	ไม่พอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	ไม่พอใจมาก
2.61 – 3.40	ไม่พอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	ไม่พอใจน้อย
0.00 – 1.80	ไม่พอใจน้อยที่สุด

หมายเหตุ : กรณีไม่มีความเห็น/ ไม่ทราบ จะไม่นำมาคิดค่าคะแนน

11. สูตรการคำนวณ

11.1 ร้อยละความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน ของแต่ละสำนักงานคลังจังหวัด =

$$\left(\frac{\text{คะแนนเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านสินค้าและบริการ}}{5} \right) \times 20$$

11.2 ร้อยละความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน ของสำนักงานคลังจังหวัด =

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

11.3 ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของแต่ละสำนักงานคลังจังหวัด =

$$\left(\frac{(\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม 10 คะแนนเต็ม} / 2) + \text{คะแนนความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน}}{2} \right) \times 20$$

11.4 ร้อยละความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม 10 คะแนน ของสำนักงานคลังจังหวัด =

$$\left(\frac{\text{ผลรวมคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม 10 คะแนนเต็ม}}{76} \right) \times 10$$

11.5 ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด

$$\left(\frac{\text{ผลรวมความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด}}{76} \right) \times 20$$

11.6 ร้อยละความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของแต่ละสำนักงานคลังจังหวัด =

$$\left\{ \left(\frac{(\text{คะแนนเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ} + \text{คะแนนเฉลี่ยด้านสินค้าและบริการ})}{5} \right) - 1 \right\} \times 25$$

11.7 ร้อยละความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด =

$$\left\{ \left(\frac{\text{ผลรวมความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด}}{13} \right) - 1 \right\} \times 25$$

12. ข้อจำกัดของการสำรวจ

12.1 วิธีการกระจายแบบสำรวจจะผ่านทางหน่วยงานเป็นหลักมากกว่าการกระจายให้แก่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ

12.2 การสำรวจและการเก็บข้อมูลมีข้อจำกัดหลายประการ เช่น มีระยะเวลาจำกัดในการเก็บข้อมูลของสำนักงานคลังจังหวัดมีความหลากหลาย หน่วยงานภาครัฐมีโอกาสกระจายแบบสำรวจไม่ครบถ้วนหรือตรงตามกลุ่มเป้าหมายที่กรมบัญชีกลางกำหนด ทำให้การเก็บรวบรวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างในงานแต่ละด้านมีจำนวนแตกต่างกันมากและการกระจายกลุ่มตัวอย่างยังไม่ครอบคลุม

12.3 กลุ่มตัวอย่างในงานแต่ละด้านมีความแตกต่างกัน มีขนาดไม่เท่ากัน และเป็นผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม ดังนั้น งานแต่ละด้านจึงเป็นอิสระต่อกัน ส่งผลให้การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ให้ความสำคัญกับงานทุกด้านเท่ากัน

13. คำนิยาม

การพิจารณาผลการสำรวจแบ่งประเด็นที่พิจารณาออกเป็น 5 ด้าน แต่ละด้านมีความหมาย ดังนี้

13.1 ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัด ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว

13.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน หมายถึง รูปแบบ กระบวนการ ขั้นตอน หรือวิธีการดำเนินงานของสำนักงานคลังจังหวัด เช่น การวางแผน การบริหารจัดการ การพัฒนาหรือปรับปรุงการทำงาน ความยืดหยุ่น การรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น

13.3 ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร หมายถึง วิธีการที่ผู้รับบริการติดต่อกับสำนักงานคลังจังหวัด เช่น หนังสือราชการ โทรศัพท์ โทรสาร E-mail ติดต่อด้วยตนเอง กระดานข่าว เป็นต้น

13.4 ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ หมายถึง การจัดสถานที่ ภูมิทัศน์ เครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

13.5 ด้านสินค้าและบริการ หมายถึง สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส และความน่าเชื่อถือ โดย **สินค้า** หมายถึง เอกสาร หนังสือและคู่มือ เช่น กฎหมายหมายระเบียบ วิธีปฏิบัติและข้อบังคับระบบเทคโนโลยี เป็นต้น และ **บริการ** หมายถึง การให้คำปรึกษา แนะนำการฝึกอบรม การเผยแพร่ความรู้หรือข้อมูล การให้บริการผ่านระบบเทคโนโลยี เป็นต้น

[ผลสำรวจ]

กรมบัญชีกลางได้สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ในช่วงระหว่างวันที่ 8 กรกฎาคม 2558 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2558 โดยมีแบบสำรวจตอบกลับเป็นจำนวน 3,850 ฉบับ ซึ่งสามารถแสดงผลการสำรวจได้ดังนี้

1. ภาพรวมการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด

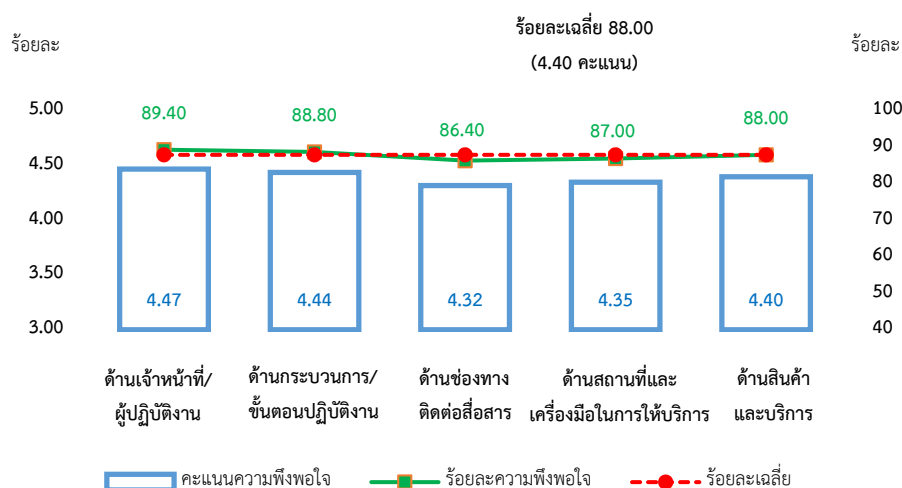
1.1 ความพึงพอใจภาพรวมการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด

ผลสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนนใน 2 ส่วน ดังนี้

1.1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 9.09 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.90

1.1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้านของสำนักงานคลังจังหวัด จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00 ผลคะแนนทั้ง 2 ส่วน แสดงตามตารางที่ 1 และภาพที่ 1

ภาพที่ 1 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด
แยกตามประเด็นการสำรวจ

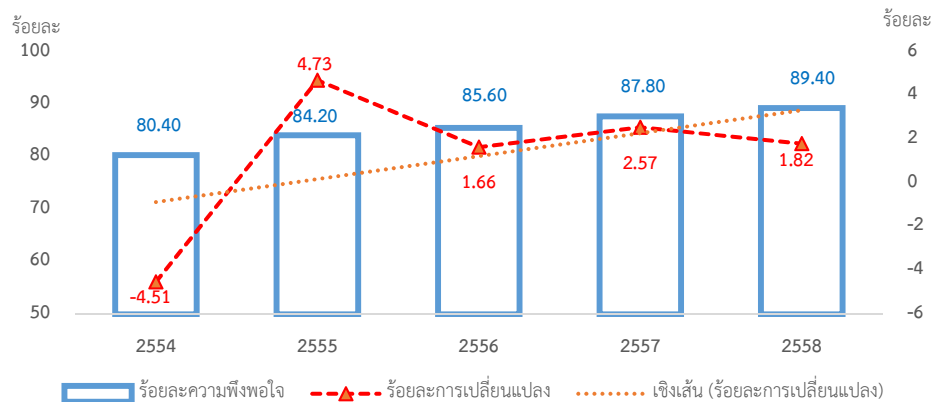


ตารางที่ 1 : สรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.47	89.40
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.09	90.90
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.40	88.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.47	89.40
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.44	88.80
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.50	90.00
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.46	89.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.44	88.80
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.38	87.60
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.48	89.60
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.44	88.80
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.45	89.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.32	86.40
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.39	87.80
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.26	85.20
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.27	85.40
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.35	87.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.35	87.00
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุจรรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.31	86.20
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.35	87.00
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.40	88.00
ด้านสินค้าและบริการ	4.40	88.00
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.23	84.60
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.24	84.80
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.42	88.40
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.50	90.00
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.48	89.60
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.37	87.40
7) วิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.47	89.40
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.47	89.40
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.41	88.20
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.40	88.00

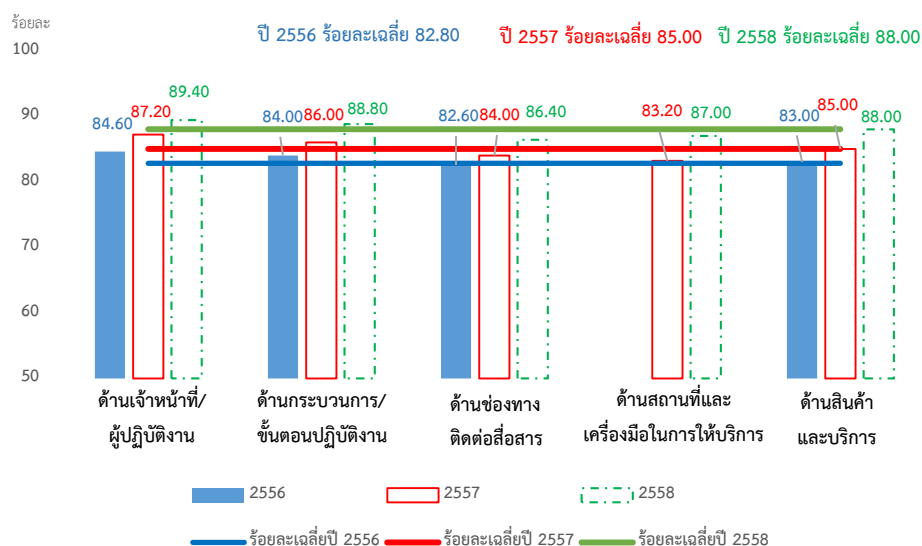
1.2 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อสำนักงานคลังจังหวัด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 - 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 1.82 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 2

ภาพที่ 2 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 - 2558

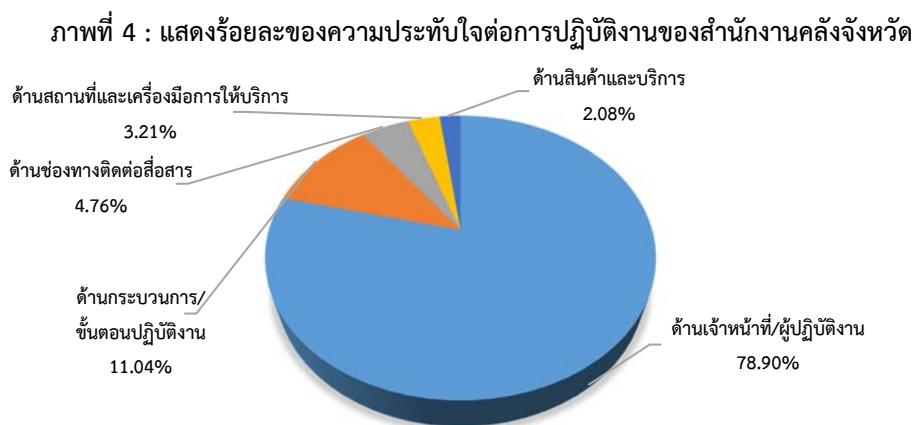


1.3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 - 2558 พบว่า ทุกด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านสินค้าและบริการ มีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 3

ภาพที่ 3 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 - 2558

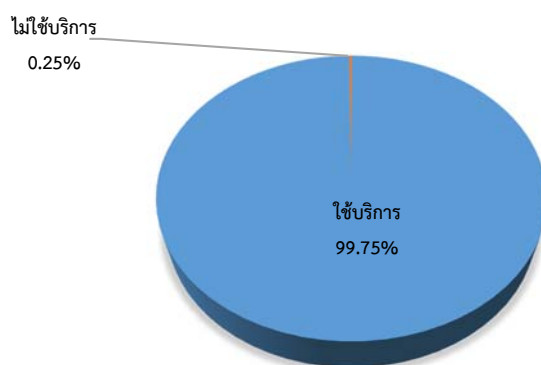


1.4 ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน
แสดงตามภาพที่ 4



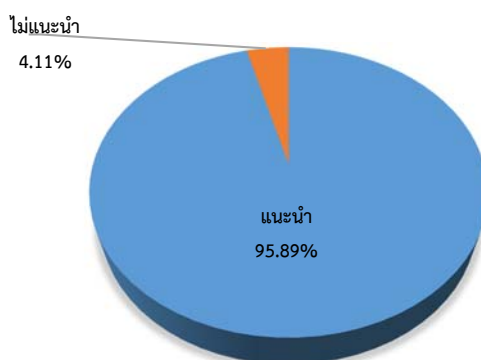
1.5 ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด แสดงตามภาพที่ 5

ภาพที่ 5 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด



1.6 การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัด แสดงตามภาพที่ 6

ภาพที่ 6 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัด



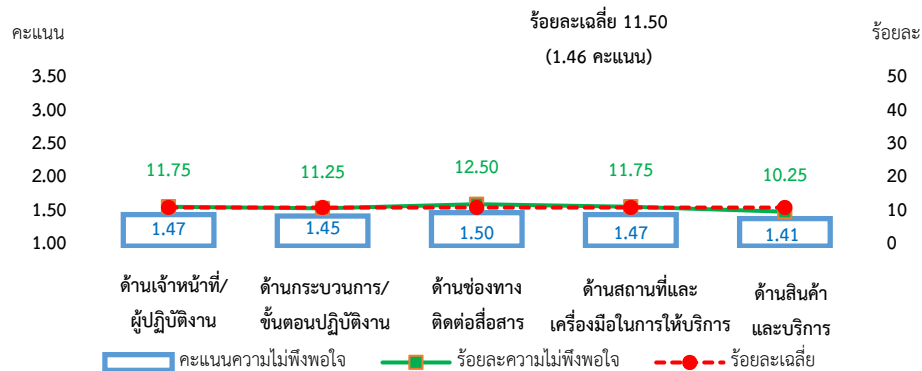
1.7 ความไม่พึงพอใจภาพรวมการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด

ผลสำรวจความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 11.50 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามตารางที่ 2 และภาพที่ 7

ตารางที่ 2 : สรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

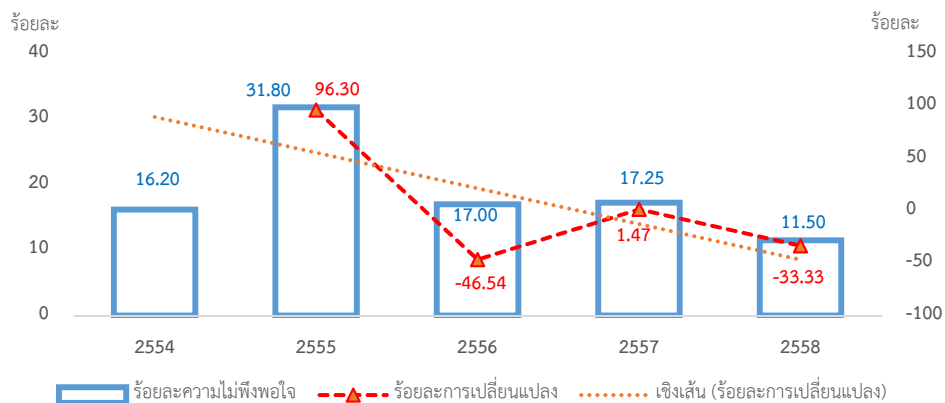
ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.46	11.50
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.47	11.75
1) มีไม่เพียงพอ	1.53	13.25
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.52	13.00
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.36	9.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.45	11.25
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ลำช้า	1.44	11.00
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.47	11.75
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.45	11.25
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.50	12.50
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.51	12.75
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.50	12.50
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.50	12.50
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.49	12.25
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.47	11.75
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.49	12.25
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.46	11.50
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.46	11.50
ด้านสินค้าและบริการ	1.41	10.25
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.39	9.75
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.42	10.50
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.44	11.00
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.38	9.50

ภาพที่ 7 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด
แยกตามประเด็นการสำรวจ



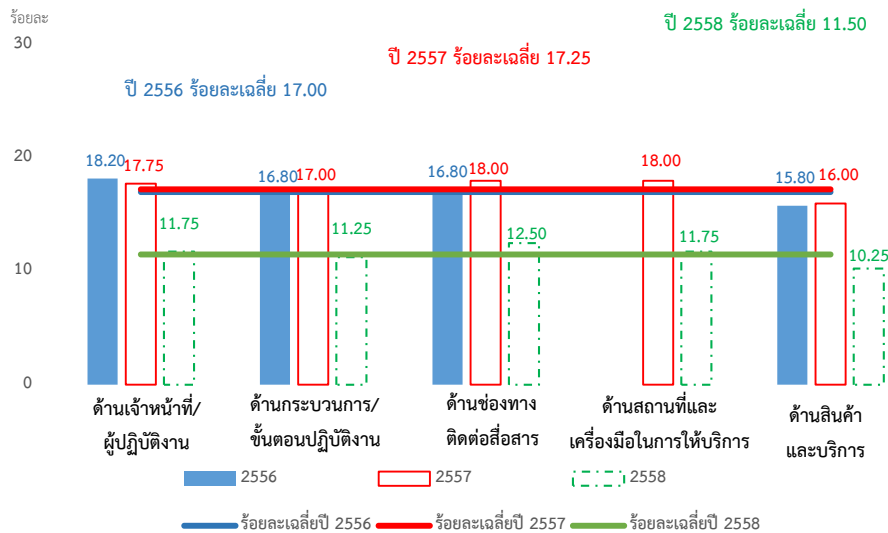
1.8 เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อสำนักงานคลังจังหวัด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 - 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 33.33 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 8

ภาพที่ 8 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558



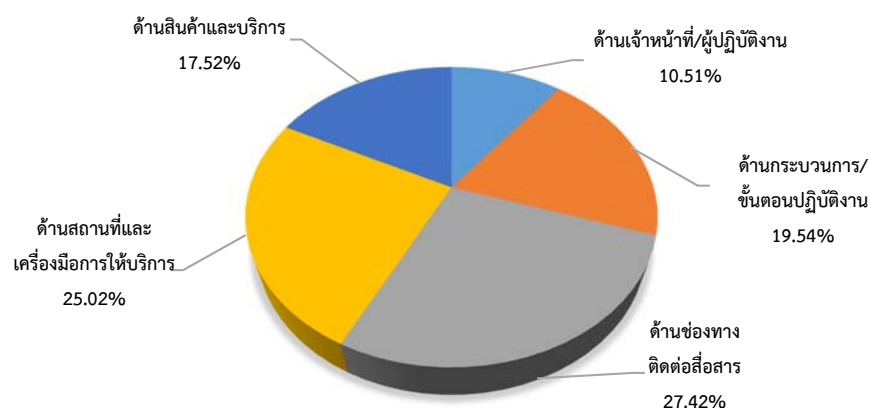
1.9 เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด
แยกตามประเด็นการสำรวจ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 – 2558 พบว่า ทุกด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่/
ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือใน
การให้บริการ และด้านสินค้าและบริการ มีระดับความไม่พึงพอใจลดลง แสดงตามภาพที่ 9

ภาพที่ 9 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 – 2558



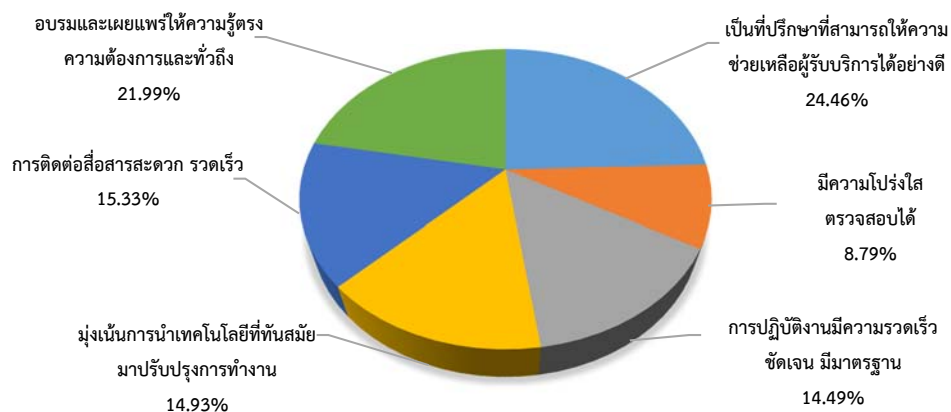
1.10 ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน
แสดงตามภาพที่ 10

ภาพที่ 10 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด



1.11 ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัด แสดงตามภาพที่ 11

ภาพที่ 11 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัด



1.12 ข้อเสนอแนะ

- 1) ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
- 2) ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผล เพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น
- 3) ควรจัดทำฐานข้อมูลภายในสำนักงานคลังจังหวัดให้เป็นปัจจุบัน เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นฐานข้อมูล และการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ใช้ประโยชน์ รวมถึงมีการกำหนดแบบฟอร์มและรายละเอียดในการขอข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกที่ต้องการอย่างชัดเจน
- 4) ควรจัดทำคำถามและคำตอบของข้อหาหรือที่พบบ่อย เพื่อให้สามารถสืบค้นหาเบื้องต้นได้ และควรบริหารจัดการองค์ความรู้เกี่ยวกับข้อหาหรือที่พบบ่อย เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาได้อย่างชัดเจน และเป็นแนวทางเดียวกัน
- 5) ควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้บริการโทรศัพท์ตลอดเวลาราชการ
- 6) ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
- 7) ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
- 8) ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว
- 9) ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ
- 10) ควรสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านการจัดอบรม เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการจัดทำแผนการจัดอบรม และเผยแพร่แผนดังกล่าวล่วงหน้า เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายของการจัดอบรมแต่ละครั้ง สามารถเข้าร่วมการอบรมได้

2. ผลสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด

2.1 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 1

2.1.1 สำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

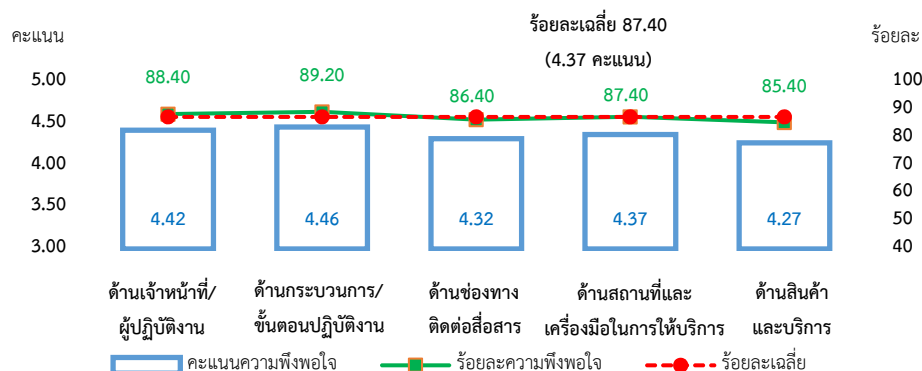
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.91 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.10

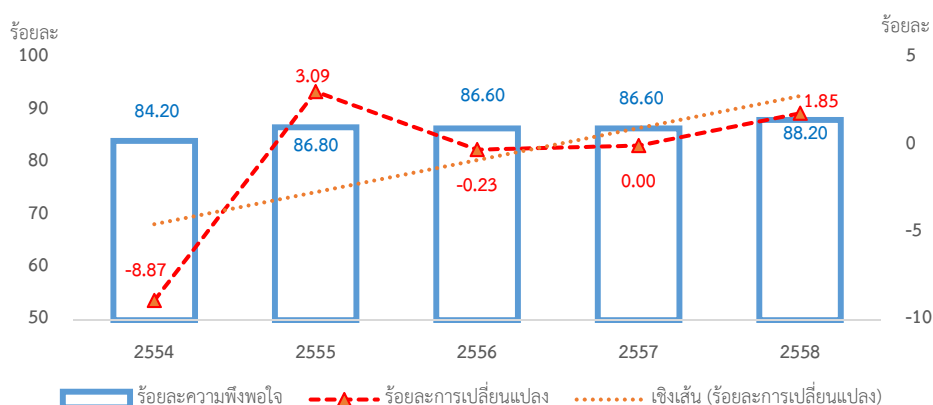
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 12 และตารางที่ 3

ภาพที่ 12 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 1.85 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 13

ภาพที่ 13 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558



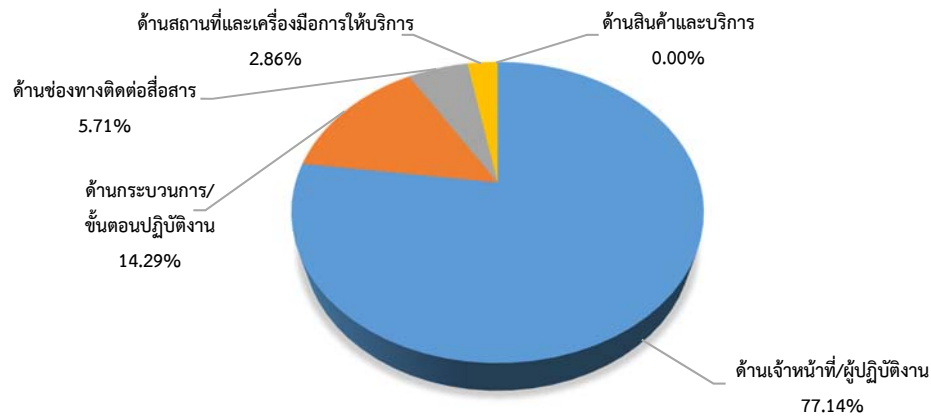
ตารางที่ 3 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด

พระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.41	88.20
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	8.91	89.10
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.37	87.40
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.42	88.40
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.37	87.40
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.51	90.20
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.37	87.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.46	89.20
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.40	88.00
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.51	90.20
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.46	89.20
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.46	89.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.32	86.40
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.29	85.80
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.37	87.40
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.31	86.20
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.31	86.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.37	87.40
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุครอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.34	86.80
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.40	88.00
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.37	87.40
ด้านสินค้าและบริการ	4.27	85.40
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.03	80.60
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.06	81.20
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.36	87.20
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.25	85.00
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.39	87.80
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิจำหนักร่วมกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.23	84.60
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.36	87.20
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.30	86.00
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.35	87.00
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.41	88.20

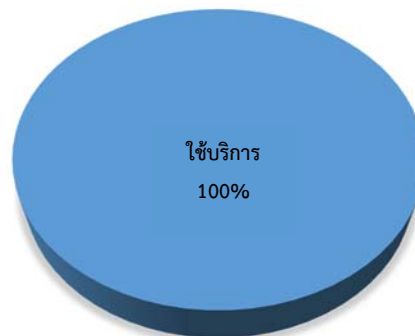
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 14

ภาพที่ 14 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แยกตามประเด็นการสำรวจ



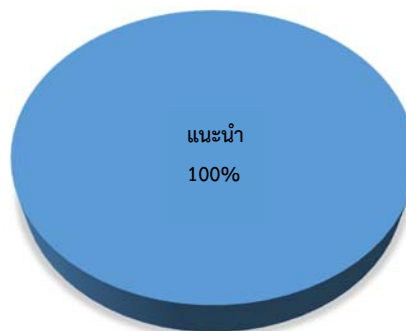
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แสดงตามภาพที่ 15

ภาพที่ 15 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แสดงตามภาพที่ 16

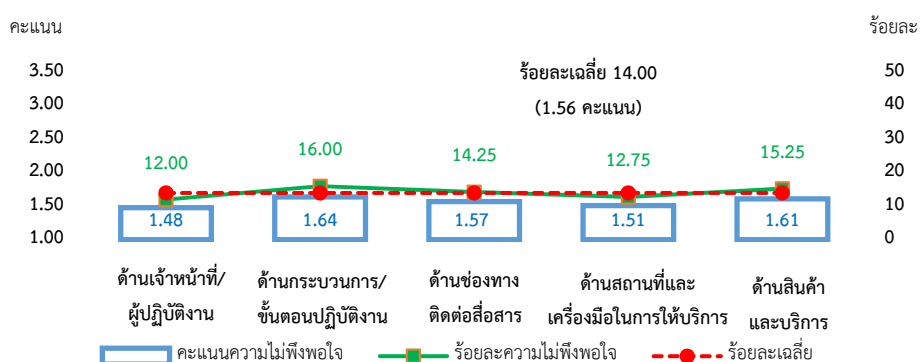
ภาพที่ 16 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

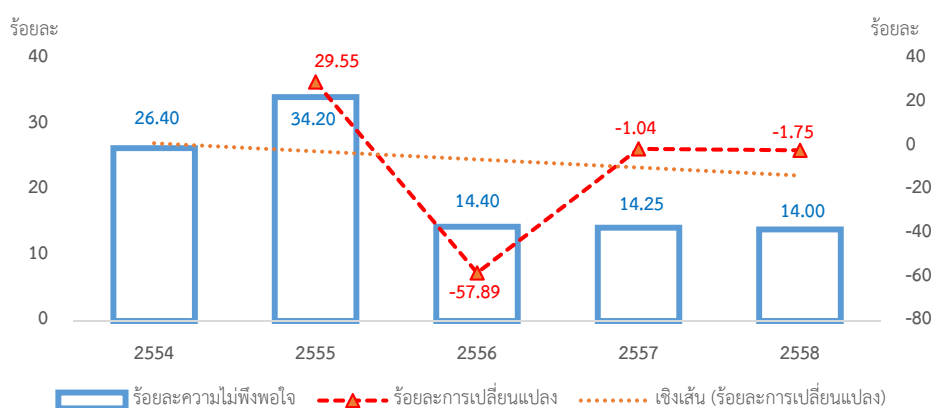
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 14.00 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 17 และตารางที่ 4

ภาพที่ 17 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 1.75 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 18

ภาพที่ 18 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยาปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

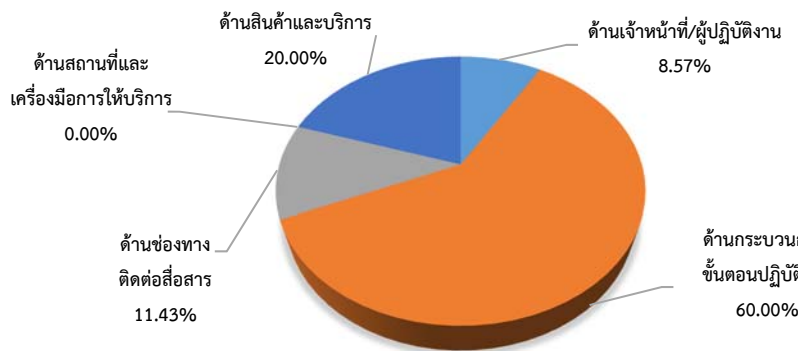


ตารางที่ 4 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด

พระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.56	14.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.48	12.00
1) มีไม่เพียงพอ	1.60	15.00
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.46	11.50
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.37	9.25
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.64	16.00
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ลำช้า	1.60	15.00
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.66	16.50
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.66	16.50
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.57	14.25
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.66	16.50
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.51	12.75
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.46	11.50
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.66	16.50
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.51	12.75
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.51	12.75
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.57	14.25
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.46	11.50
ด้านสินค้าและบริการ	1.61	15.25
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.63	15.75
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.74	18.50
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.52	13.00
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.53	13.25

8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แสดงตามภาพที่ 19
 ภาพที่ 19 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
 แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แสดงตามภาพที่ 20
 ภาพที่ 20 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผลเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น
2. ควรจัดทำฐานข้อมูลภายในสำนักงานคลังจังหวัดให้เป็นปัจจุบัน เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นฐานข้อมูล และการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ใช้ประโยชน์ รวมถึงมีการกำหนดแบบฟอร์มและรายละเอียดในการขอข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกที่ต้องการอย่างชัดเจน
3. ควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้บริการโทรศัพท์ตลอดเวลาราชการ
4. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
5. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว
6. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้

2.1.2 สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี

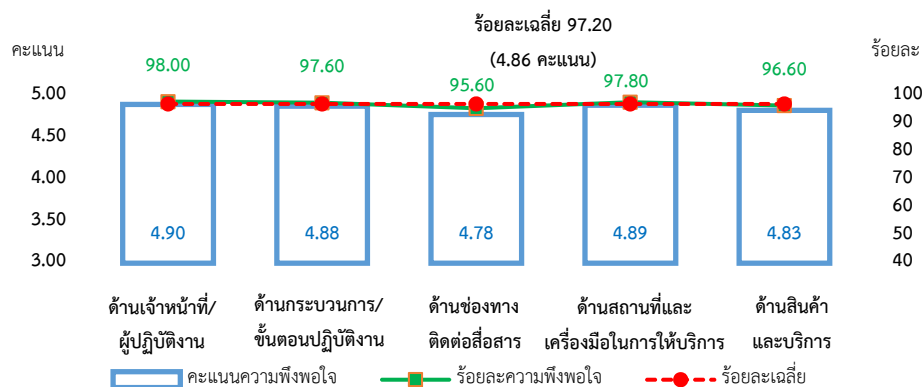
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.50

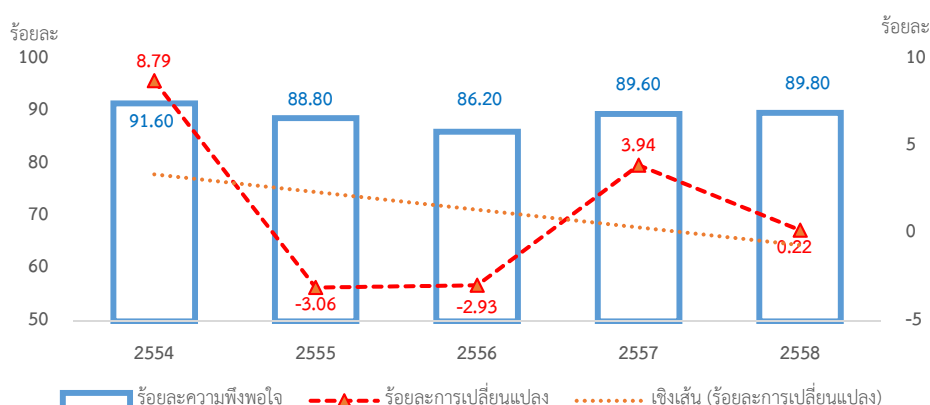
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 21 และตารางที่ 5

ภาพที่ 21 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 0.22 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 22

ภาพที่ 22 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

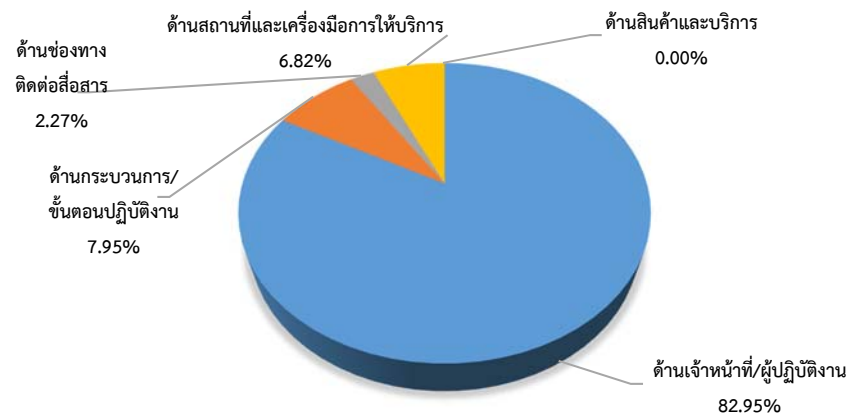


ตารางที่ 5 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.49	89.80
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	8.25	82.50
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.86	97.20
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.90	98.00
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.90	98.00
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.90	98.00
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.90	98.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.88	97.60
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.89	97.80
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.88	97.60
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.85	97.00
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.90	98.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.78	95.60
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.68	93.60
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.77	95.40
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.81	96.20
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.86	97.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.89	97.80
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติกร ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.90	98.00
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.87	97.40
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.90	98.00
ด้านสินค้าและบริการ	4.83	96.60
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.74	94.80
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.73	94.60
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.81	96.20
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.80	96.00
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.84	96.80
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิจำนองค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.84	96.80
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.87	97.40
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.88	97.60
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพ	4.89	97.80
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.90	98.00

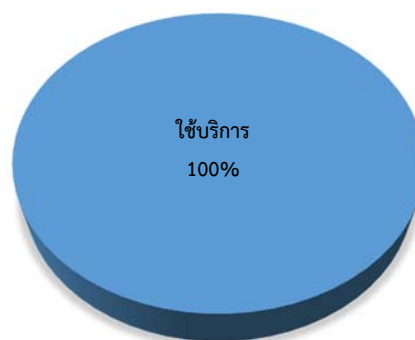
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรีจากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 23

ภาพที่ 23 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี
แยกตามประเด็นการสำรวจ



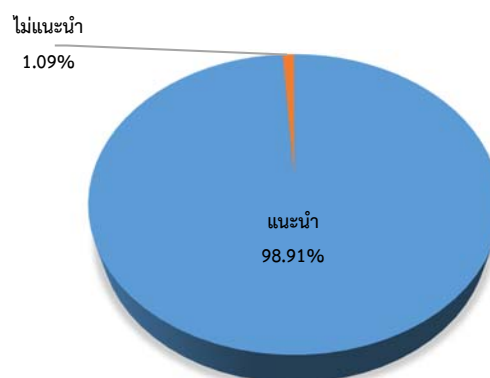
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี แสดงตามภาพที่ 24

ภาพที่ 24 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี แสดงตามภาพที่ 25

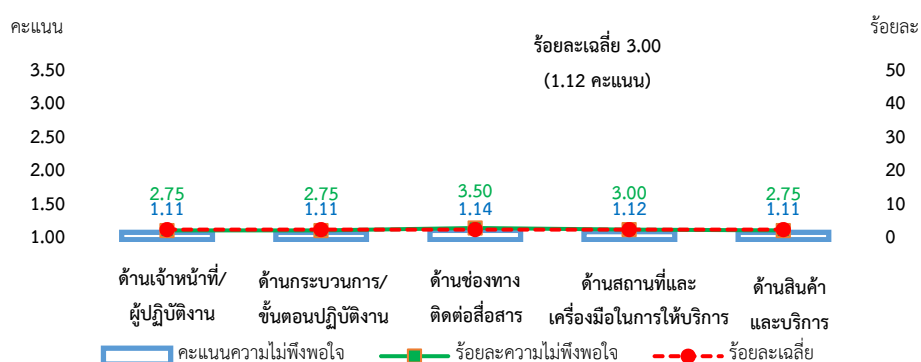
ภาพที่ 25 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี

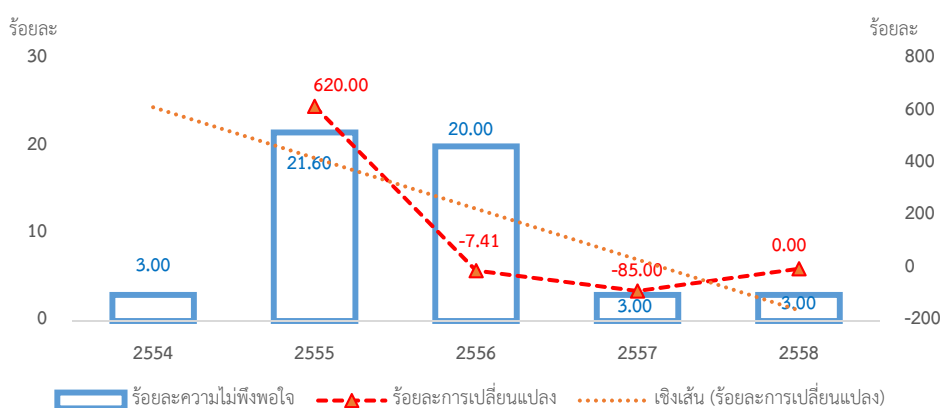
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.12 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 3.00 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 26 และตารางที่ 6

ภาพที่ 26 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 คงที่จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 27

ภาพที่ 27 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรีปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558



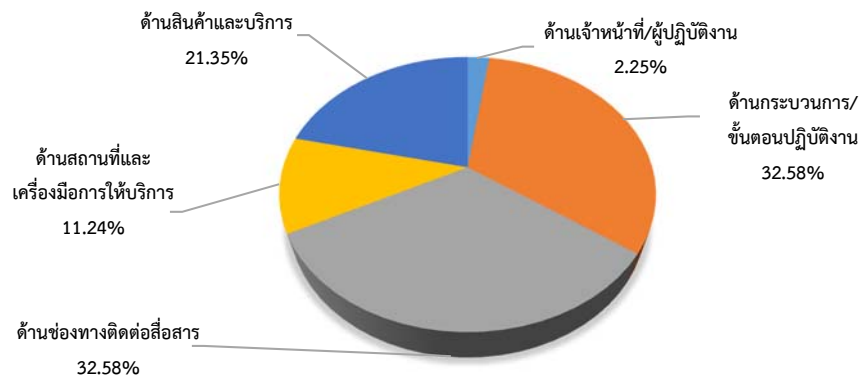
ตารางที่ 6 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.12	3.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.11	2.75
1) มีไม่เพียงพอ	1.11	2.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.11	2.75
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.10	2.50
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.11	2.75
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ลำบาก	1.10	2.50
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.11	2.75
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.11	2.75
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.14	3.50
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.15	3.75
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.13	3.25
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.12	3.00
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.14	3.50
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.12	3.00
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.12	3.00
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.12	3.00
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.11	2.75
ด้านสินค้าและบริการ	1.11	2.75
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.11	2.75
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.12	3.00
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.11	2.75
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.11	2.75

8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี แสดงตามภาพที่ 28

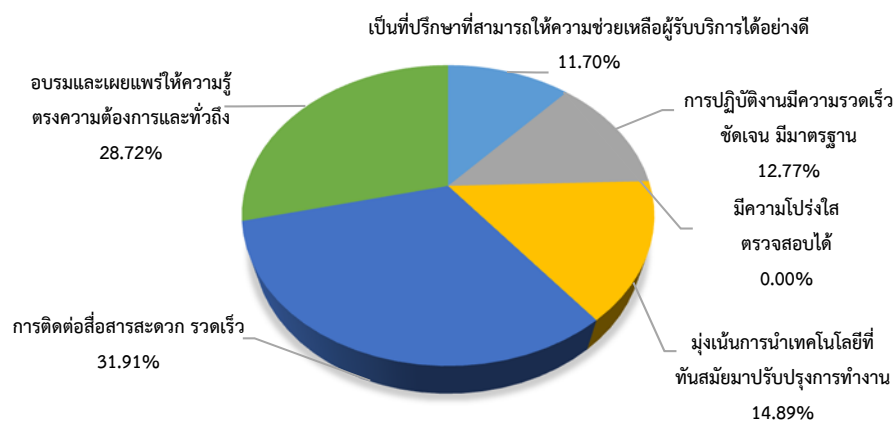
ภาพที่ 28 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี

แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี แสดงตามภาพที่ 29

ภาพที่ 29 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้รับโทรศัพท์ตลอดเวลาราชการ
2. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
3. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
4. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว
5. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ และแสดงลำดับคิวให้บริการ
6. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้

2.1.3 สำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี

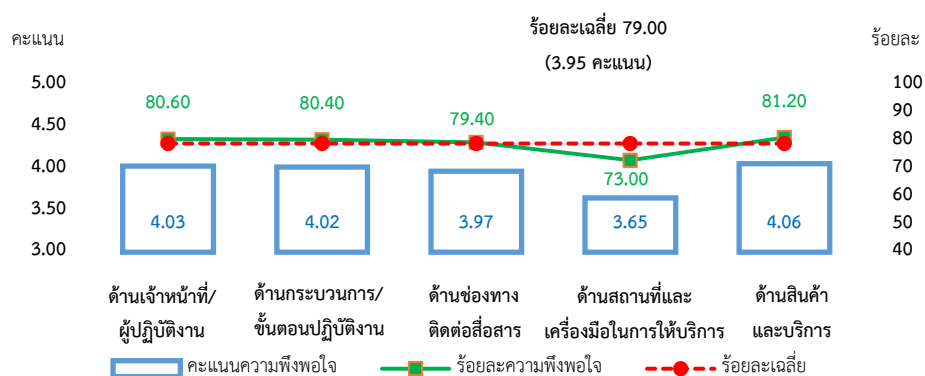
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.18 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.60 อยู่ระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.10

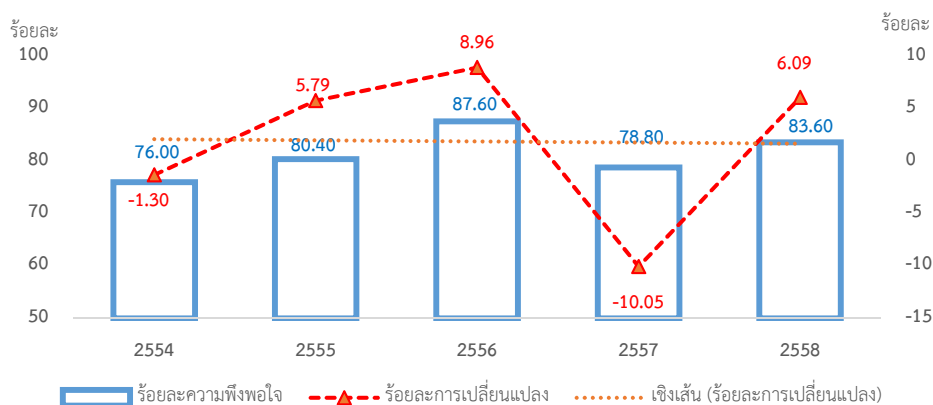
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 3.95 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 30 และตารางที่ 5

ภาพที่ 30 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 6.09 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงคงที่ แสดงตามภาพที่ 31

ภาพที่ 31 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558



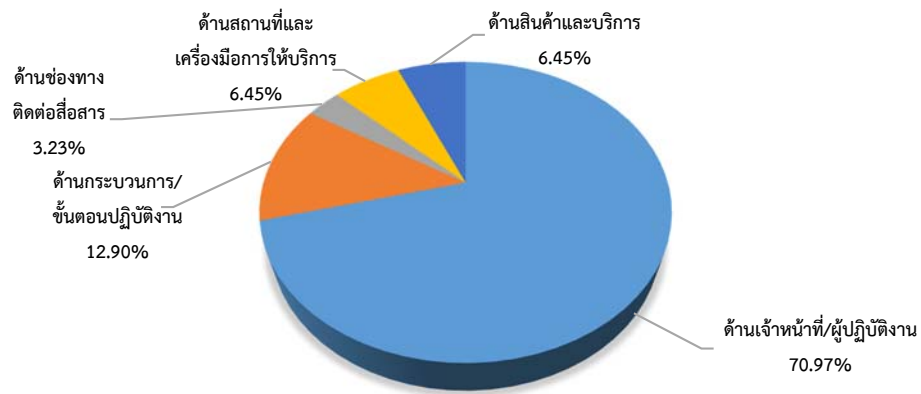
ตารางที่ 7 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.18	83.60
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	8.81	88.10
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	3.95	79.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.03	80.60
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.05	81.00
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.08	81.60
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	3.95	79.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.02	80.40
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	3.89	77.80
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.03	80.60
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.08	81.60
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.08	81.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	3.97	79.40
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.21	84.20
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	3.97	79.40
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	3.79	75.80
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	3.90	78.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	3.65	73.00
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติกร ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	3.56	71.20
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	3.74	74.80
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	3.64	72.80
ด้านสินค้าและบริการ	4.06	81.20
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	3.68	73.60
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.76	75.20
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.21	84.20
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.24	84.80
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.13	82.60
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิจำนองค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.11	82.20
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.16	83.20
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.11	82.20
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพ	4.11	82.20
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.11	82.20

3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานีจากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่

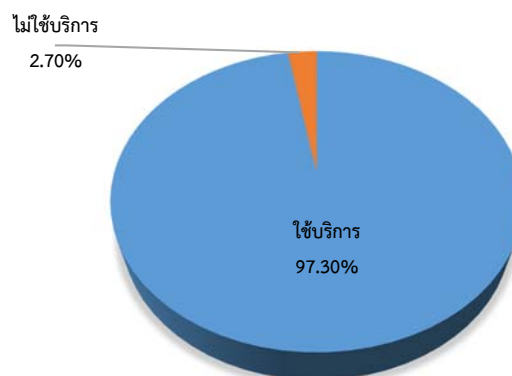
32

ภาพที่ 32 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี
แยกตามประเด็นการสำรวจ



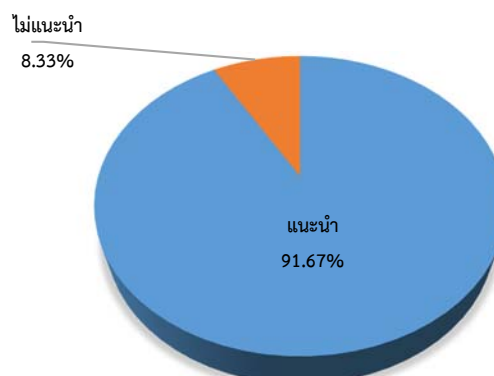
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี แสดงตามภาพที่ 33

ภาพที่ 33 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี แสดงตามภาพที่ 34

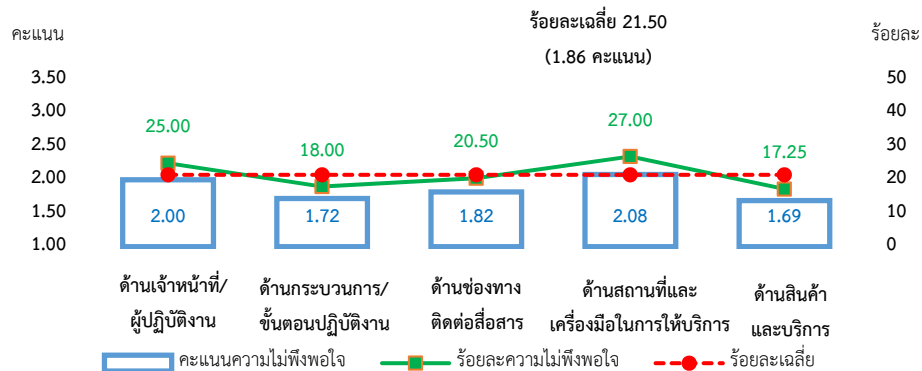
ภาพที่ 34 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี

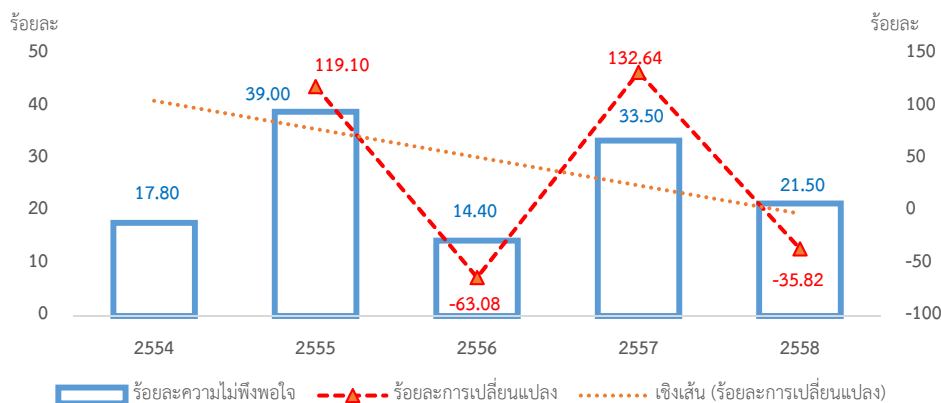
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 21.50 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อย โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 35 และตารางที่ 8

ภาพที่ 35 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 35.82 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 36

ภาพที่ 36 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานีปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

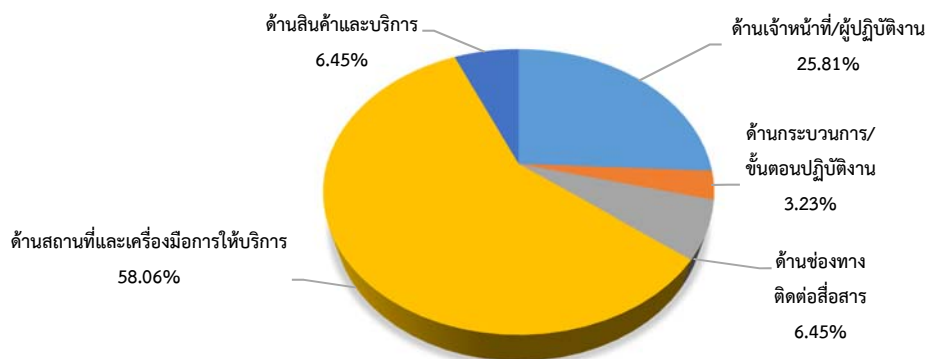


ตารางที่ 8 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.86	21.50
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	2.00	25.00
1) มีไม่เพียงพอ	2.08	27.00
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	2.13	28.25
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.79	19.75
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.72	18.00
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.74	18.50
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.69	17.25
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.72	18.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.82	20.50
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.69	17.25
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.79	19.75
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.90	22.50
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.89	22.25
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	2.08	27.00
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	2.28	32.00
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.97	24.25
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	2.00	25.00
ด้านสินค้าและบริการ	1.69	17.25
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.79	19.75
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.68	17.00
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.66	16.50
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.61	15.25

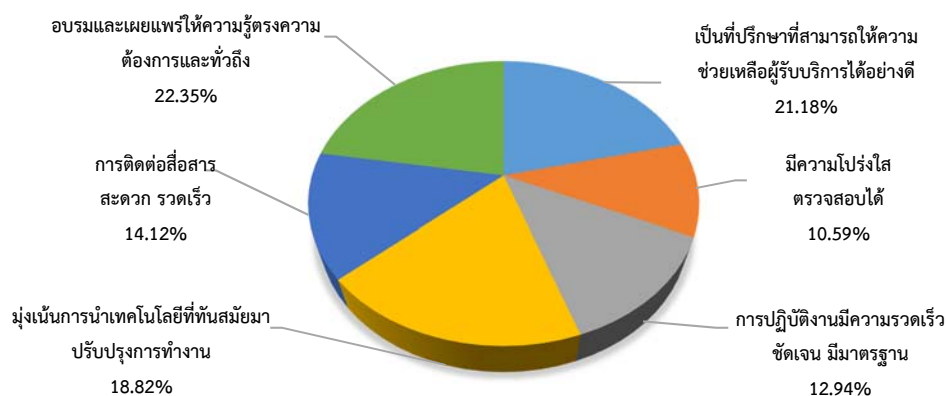
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี แสดงตามภาพที่ 37

ภาพที่ 37 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี แสดงตามภาพที่ 38

ภาพที่ 38 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดปทุมธานี



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ
2. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
3. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
4. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว
5. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผลเพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น
6. ควรจัดทำฐานข้อมูลภายในสำนักงานคลังจังหวัดให้เป็นปัจจุบัน เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นฐานข้อมูล และการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ใช้ประโยชน์ รวมถึงมีการกำหนดแบบฟอร์มและรายละเอียดในการขอข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกที่ต้องการอย่างชัดเจน

2.1.4 สำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี

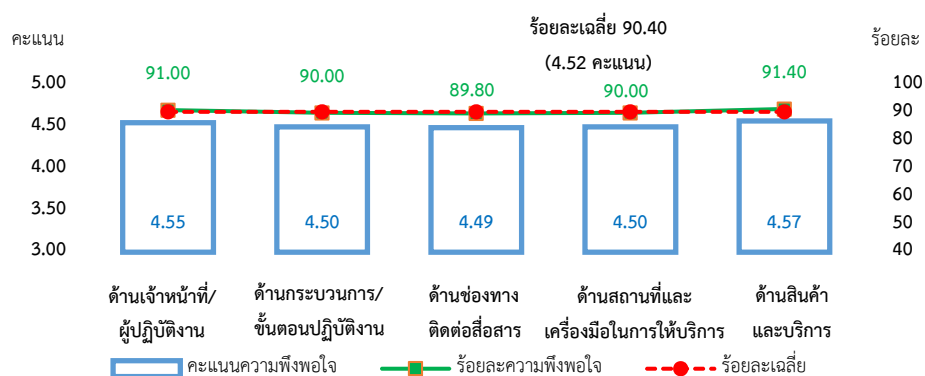
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.10

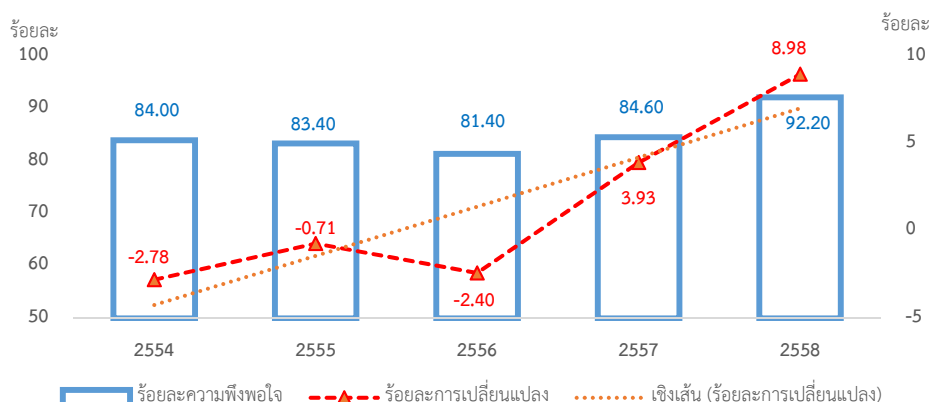
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 39 และตารางที่ 9

ภาพที่ 39 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 8.98 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 40

ภาพที่ 40 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

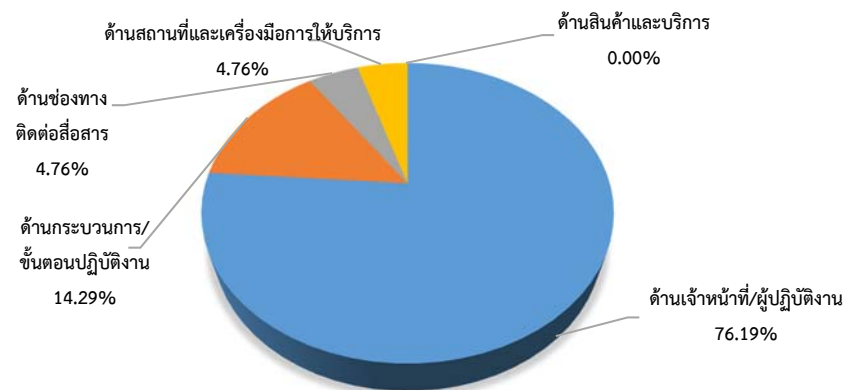


ตารางที่ 9 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.61	92.20
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.41	94.10
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.52	90.40
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.55	91.00
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.54	90.80
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.56	91.20
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.54	90.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.50	90.00
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.44	88.80
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.56	91.20
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.46	89.20
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.54	90.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.49	89.80
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.48	89.60
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.46	89.20
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.50	90.00
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.53	90.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.50	90.00
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติกร ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.35	87.00
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.57	91.40
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.57	91.40
ด้านสินค้าและบริการ	4.57	91.40
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.37	87.40
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.37	87.40
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.75	95.00
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.74	94.80
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.67	93.40
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิจำนองค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.60	92.00
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.65	93.00
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.49	89.80
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพ	4.58	91.60
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.45	89.00

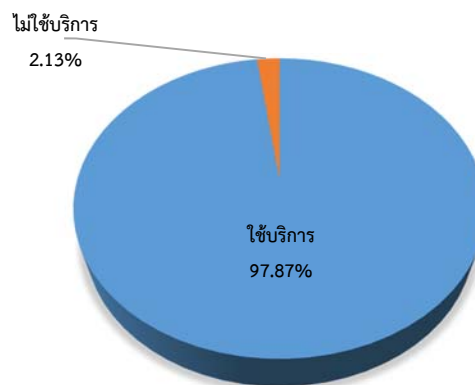
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรีจากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 41

ภาพที่ 41 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี
แยกตามประเด็นการสำรวจ



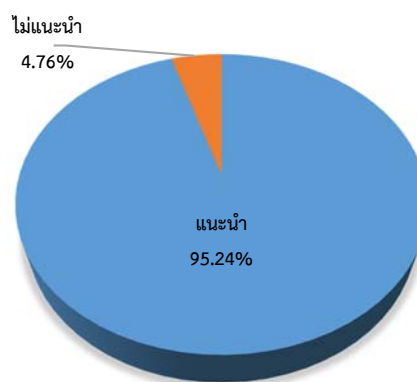
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี แสดงตามภาพที่ 42

ภาพที่ 42 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี แสดงตามภาพที่ 43

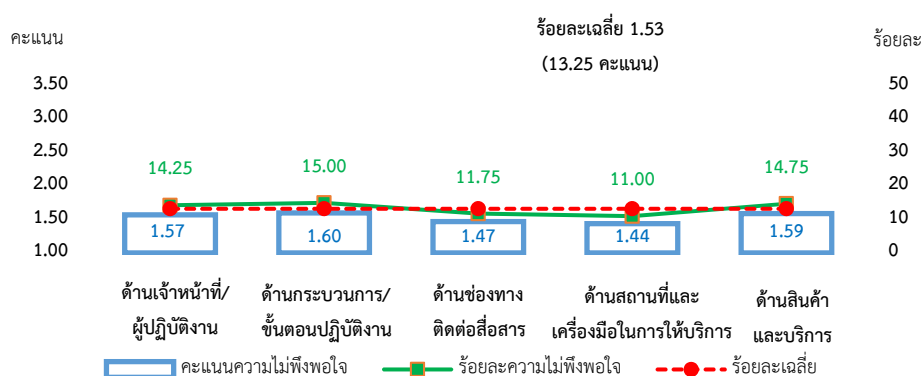
ภาพที่ 43 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี

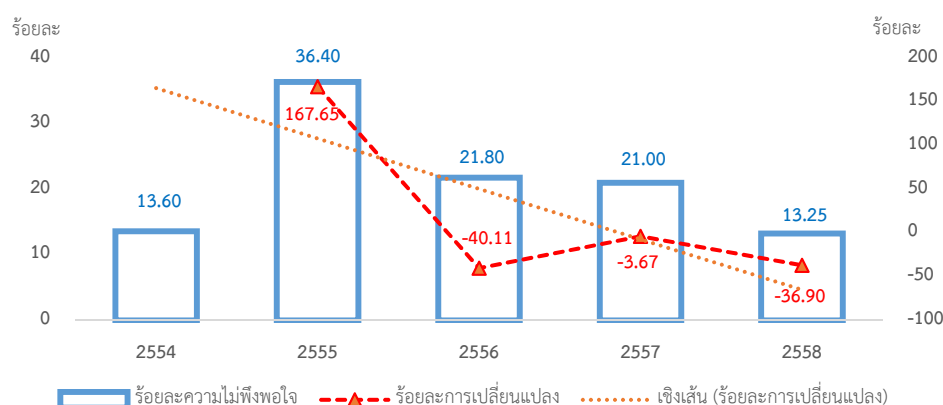
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 ได้คะแนนเฉลี่ย 1.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 13.25 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 44 และตารางที่ 10

ภาพที่ 44 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 36.90 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 45

ภาพที่ 45 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558



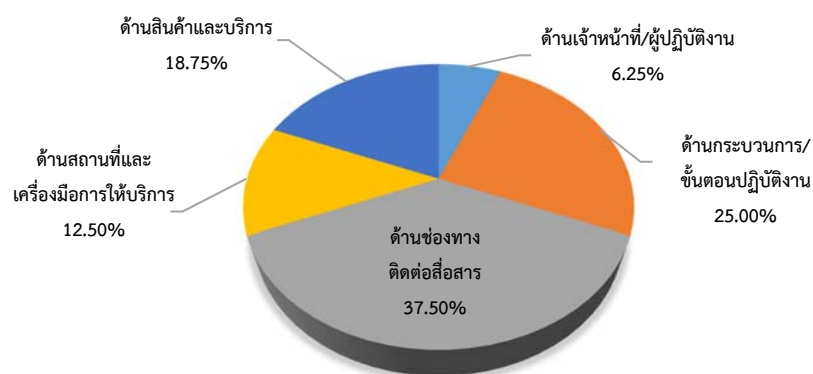
ตารางที่ 10 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.53	13.25
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.57	14.25
1) มีไม่เพียงพอ	1.63	15.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.68	17.00
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.39	9.75
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.60	15.00
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.55	13.75
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.61	15.25
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.63	15.75
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.47	11.75
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.50	12.50
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.46	11.50
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.47	11.75
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.43	10.75
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.44	11.00
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.47	11.75
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.43	10.75
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.42	10.50
ด้านสินค้าและบริการ	1.59	14.75
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.63	15.75
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.65	16.25
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.54	13.50
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.54	13.50

8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี แสดงตามภาพที่ 46

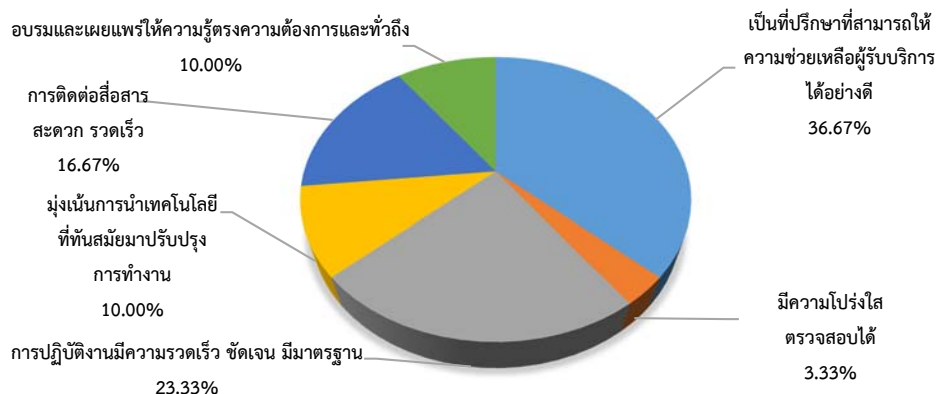
ภาพที่ 46 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี

แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี แสดงตามภาพที่ 47

ภาพที่ 47 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดลพบุรี



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผลเพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น
2. ควรจัดทำฐานข้อมูลภายในสำนักงานคลังจังหวัดให้เป็นปัจจุบัน เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นฐานข้อมูล และการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ใช้ประโยชน์ รวมถึงมีการกำหนดแบบฟอร์มและรายละเอียดในการขอข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกที่ต้องการอย่างชัดเจน
3. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
4. ควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้บริการโทรศัพท์ตลอดเวลาราชการ
5. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด

สำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี

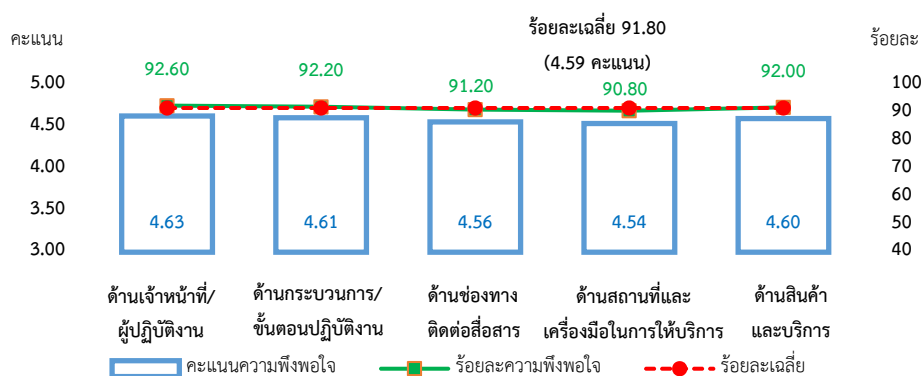
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.15 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.50

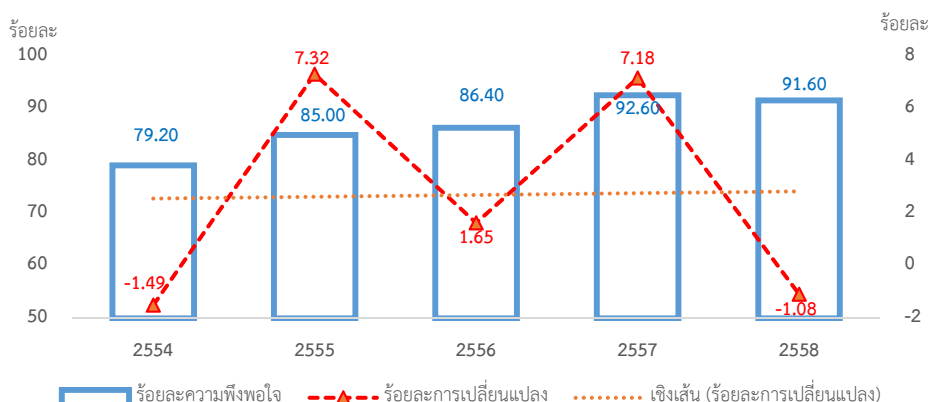
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 48 และตารางที่ 11

ภาพที่ 48 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 1.08 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นเล็กน้อย แสดงตามภาพที่ 49

ภาพที่ 49 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

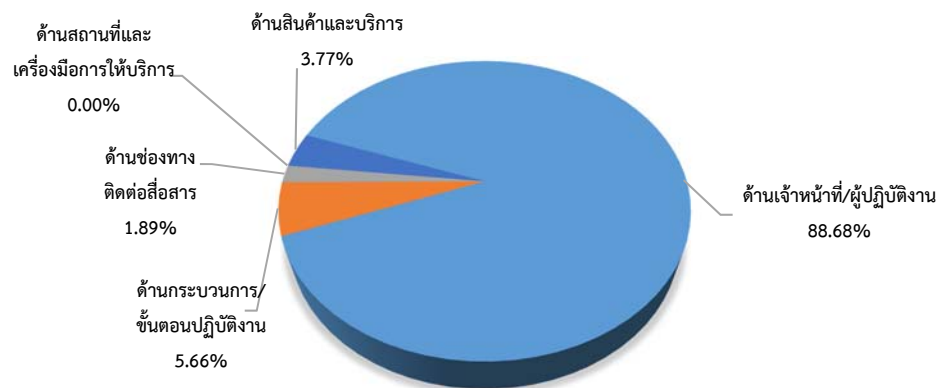


ตารางที่ 11 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.58	91.60
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.15	91.50
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.59	91.80
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.63	92.60
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.63	92.60
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.67	93.40
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.60	92.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.61	92.20
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.60	92.00
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.65	93.00
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.60	92.00
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.60	92.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.56	91.20
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.71	94.20
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.46	89.20
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.49	89.80
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.56	91.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.54	90.80
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติกร ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.49	89.80
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.52	90.40
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.62	92.40
ด้านสินค้าและบริการ	4.60	92.00
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.42	88.40
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.44	88.80
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.70	94.00
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.67	93.40
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.68	93.60
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิจำนองค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.58	91.60
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.66	93.20
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.68	93.60
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพ	4.58	91.60
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.55	91.00

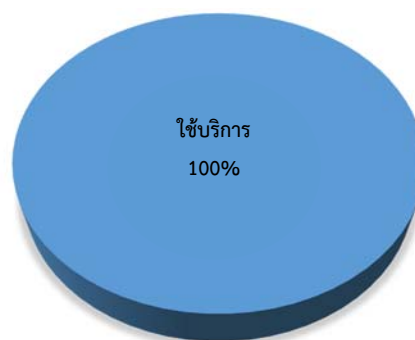
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 50

ภาพที่ 50 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี
แยกตามประเด็นการสำรวจ



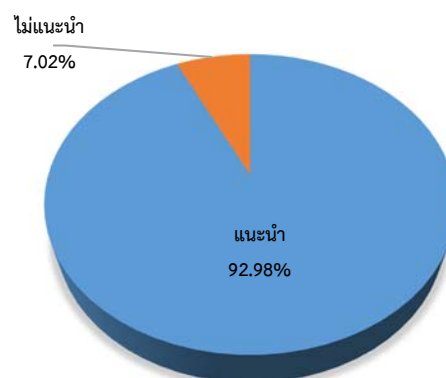
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี แสดงตามภาพที่ 51

ภาพที่ 51 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี แสดงตามภาพที่ 52

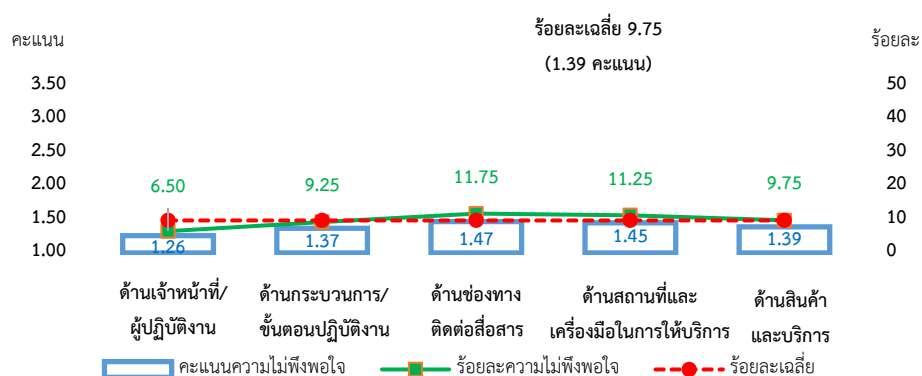
ภาพที่ 52 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี

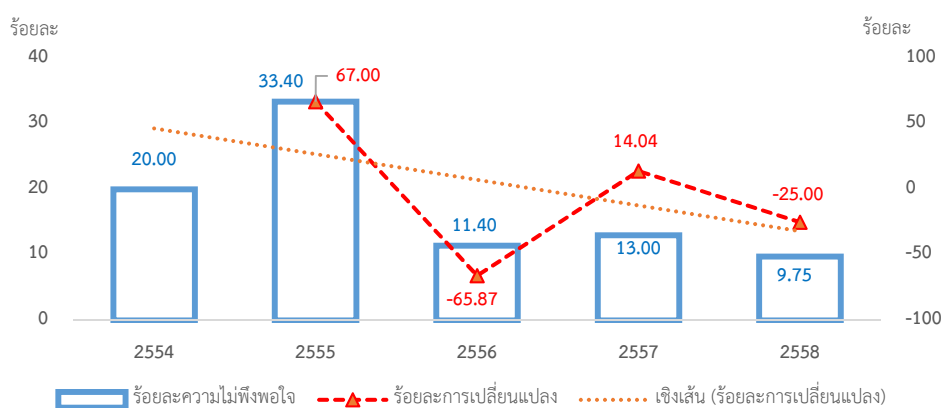
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 ได้คะแนนเฉลี่ย 1.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 9.75 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 53 และตารางที่ 12

ภาพที่ 53 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 25 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 54

ภาพที่ 54 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

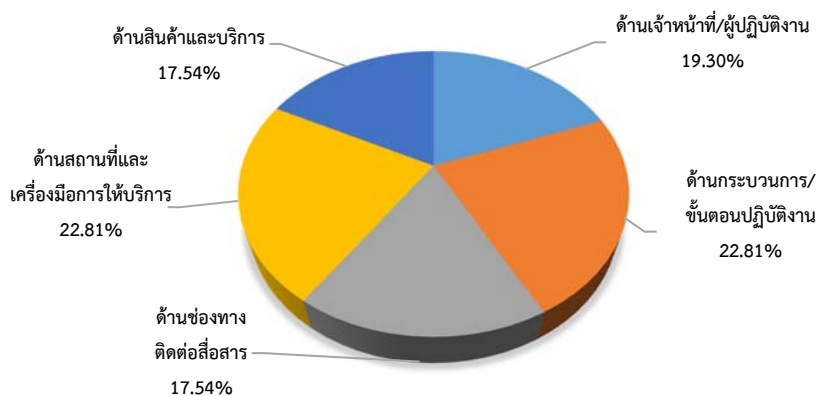


ตารางที่ 12 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.39	9.75
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.26	6.50
1) มีไม่เพียงพอ	1.30	7.50
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.37	9.25
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.10	2.50
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.37	9.25
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.25	6.25
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.46	11.50
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.40	10.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.47	11.75
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.49	12.25
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.48	12.00
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.51	12.75
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.38	9.50
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.45	11.25
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.43	10.75
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.41	10.25
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.51	12.75
ด้านสินค้าและบริการ	1.39	9.75
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.32	8.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.48	12.00
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.42	10.50
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.33	8.25

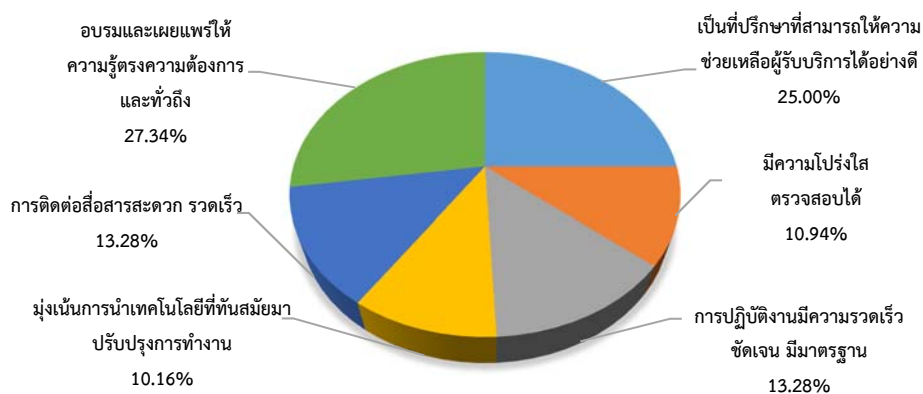
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี แสดงตามภาพที่ 55

ภาพที่ 55 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี แสดงตามภาพที่ 56

ภาพที่ 56 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้รับโทรศัพท์ตลอดเวลาราชการ
2. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
3. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
4. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว
5. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ
6. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผล เพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น

2.1.5 สำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี

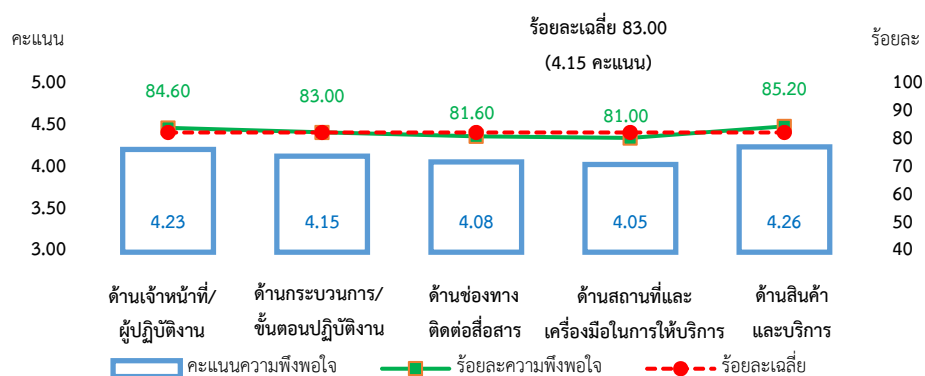
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.90 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00

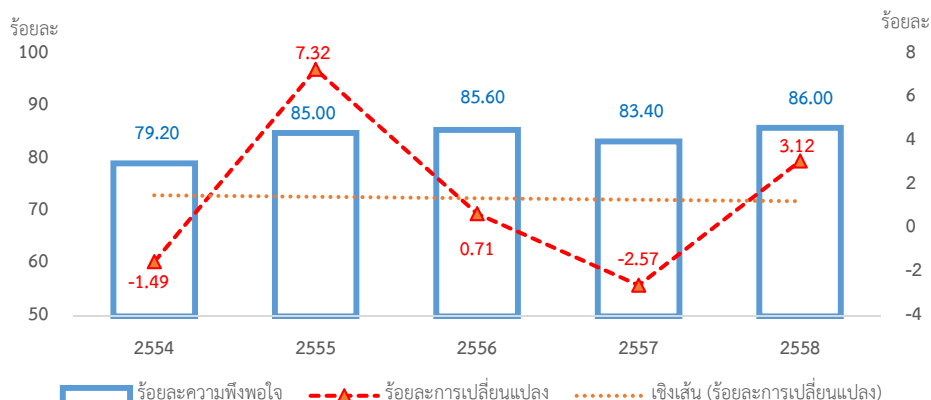
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.15 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 57 และตารางที่ 13

ภาพที่ 57 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 3.12 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงคงที่ แสดงตามภาพที่ 58

ภาพที่ 58 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558



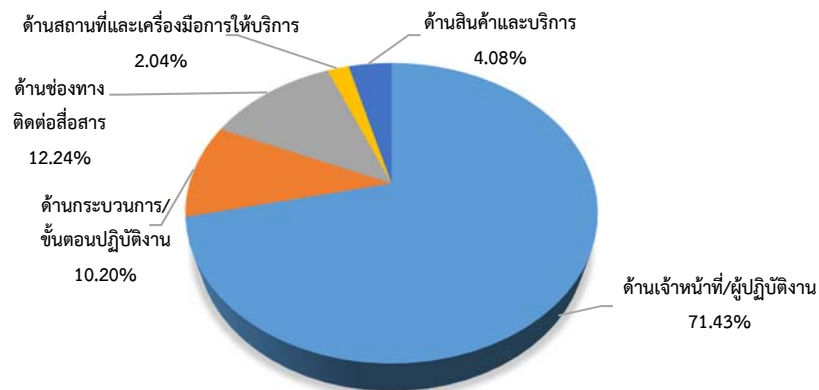
ตารางที่ 13 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.30	86.00
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	8.90	89.00
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.15	83.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.23	84.60
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.21	84.20
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.27	85.40
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.20	84.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.15	83.00
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.05	81.00
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.18	83.60
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.18	83.60
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.19	83.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.08	81.60
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.11	82.20
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	3.98	79.60
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.06	81.20
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.16	83.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.05	81.00
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติกร ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	3.92	78.40
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.12	82.40
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.11	82.20
ด้านสินค้าและบริการ	4.26	85.20
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.11	82.20
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.13	82.60
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.31	86.20
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.34	86.80
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.38	87.60
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิจำนองค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.14	82.80
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.41	88.20
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.34	86.80
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.26	85.20
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.19	83.80

3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 59

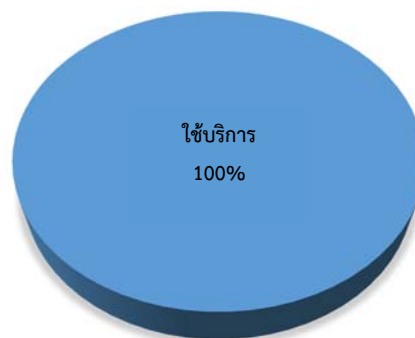
ภาพที่ 59 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี

แยกตามประเด็นการสำรวจ



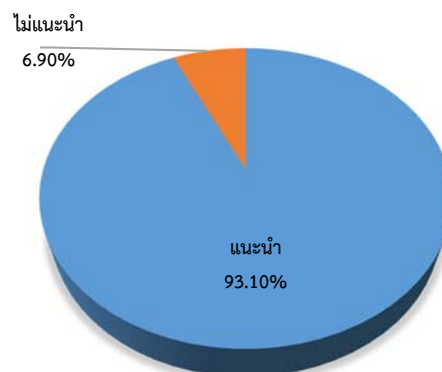
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี แสดงตามภาพที่ 60

ภาพที่ 60 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี แสดงตามภาพที่ 61

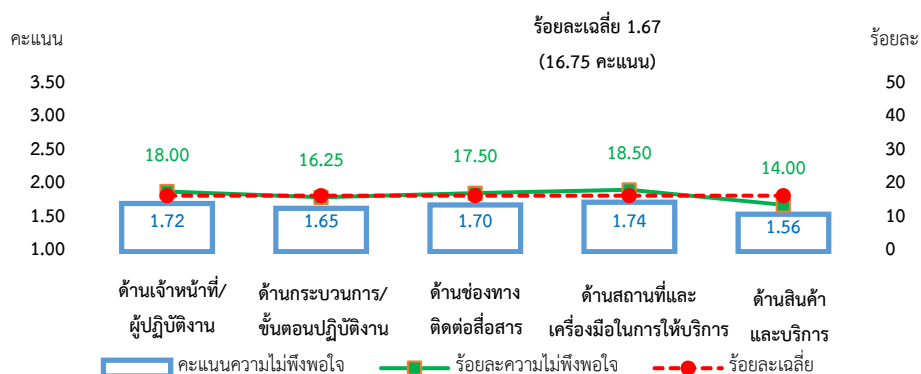
ภาพที่ 61 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี

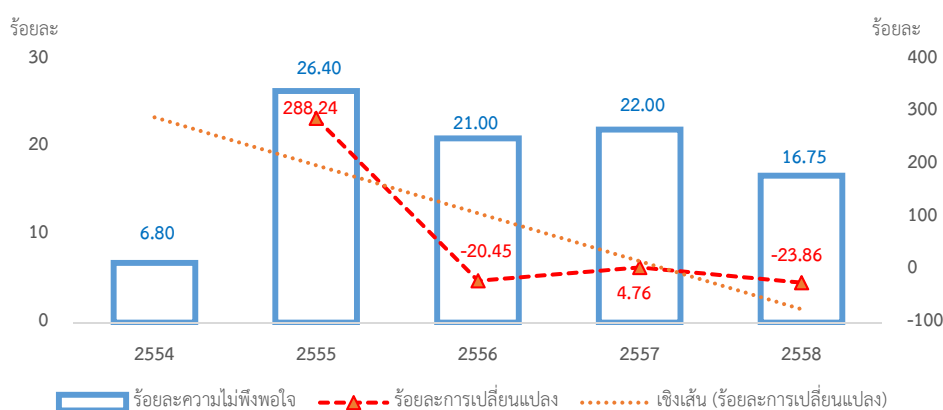
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 16.75 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 62 และตารางที่ 14

ภาพที่ 62 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 23.86 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 63

ภาพที่ 63 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

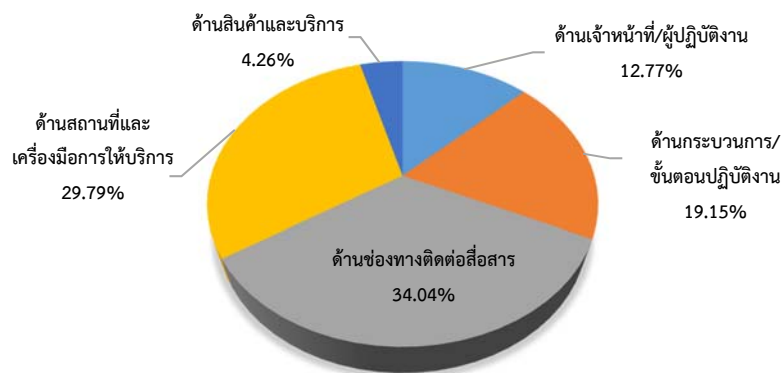


ตารางที่ 14 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.67	16.75
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.72	18.00
1) มีไม่เพียงพอ	1.75	18.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.75	18.75
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.66	16.50
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.65	16.25
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ลำช้า	1.64	16.00
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.67	16.75
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.63	15.75
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.70	17.50
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.86	21.50
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.59	14.75
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.68	17.00
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.68	17.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.74	18.50
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.80	20.00
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.72	18.00
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.71	17.75
ด้านสินค้าและบริการ	1.56	14.00
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.59	14.75
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.50	12.50
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.58	14.50
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.56	14.00

8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี แสดงตามภาพที่ 64

ภาพที่ 64 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี แสดงตามภาพที่ 65

ภาพที่ 65 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ
2. ควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้บริการโทรศัพท์ตลอดเวลาราชการ
3. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
4. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
5. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผล เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น

2.1.6 สำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท

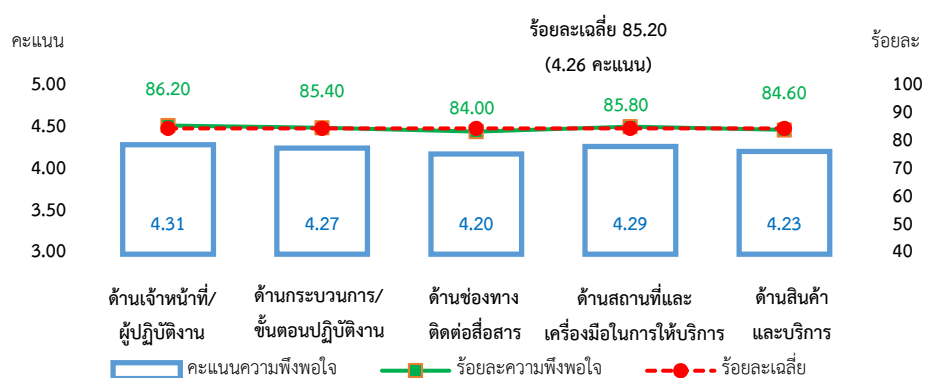
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.02 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20

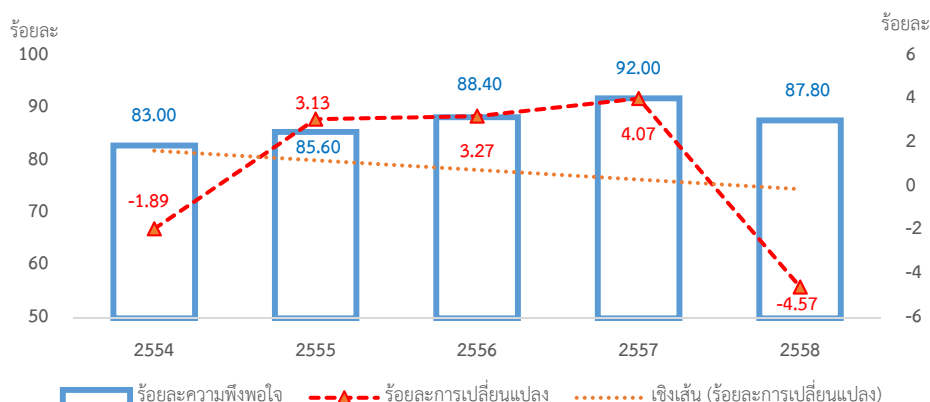
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 66 และตารางที่ 15

ภาพที่ 66 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 4.57 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 67

ภาพที่ 67 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558



ตารางที่ 15 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.39	87.80
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.02	90.20
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.26	85.20
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.31	86.20
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.28	85.60
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.36	87.20
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.30	86.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.27	85.40
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.26	85.20
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.25	85.00
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.20	84.00
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.38	87.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.20	84.00
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.37	87.40
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.10	82.00
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.10	82.00
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.21	84.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.29	85.80
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติกร ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.23	84.60
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.29	85.80
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.35	87.00
ด้านสินค้าและบริการ	4.23	84.60
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	3.98	79.60
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.00	80.00
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.18	83.60
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.45	89.00
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.42	88.40
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิจำเนียรจ้กัประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.18	83.60
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.34	86.80
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.33	86.60
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพ	4.25	85.00
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.21	84.20

3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 68

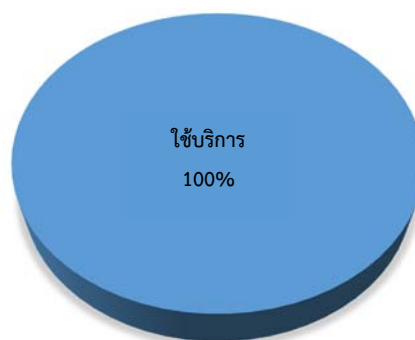
ภาพที่ 68 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท

แยกตามประเด็นการสำรวจ



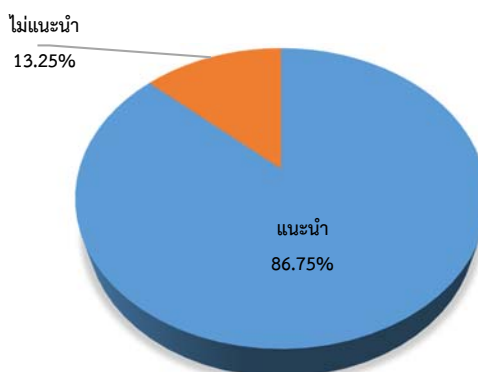
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท แสดงตามภาพที่ 69

ภาพที่ 69 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท แสดงตามภาพที่ 70

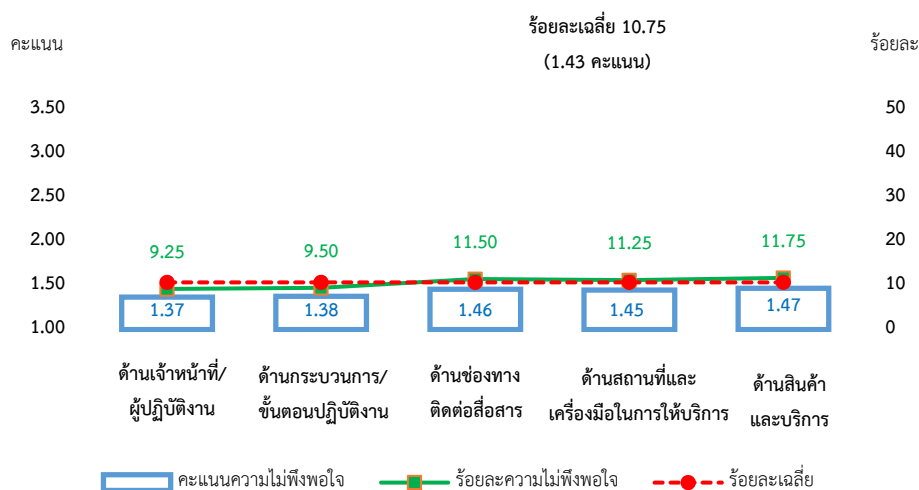
ภาพที่ 70 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท

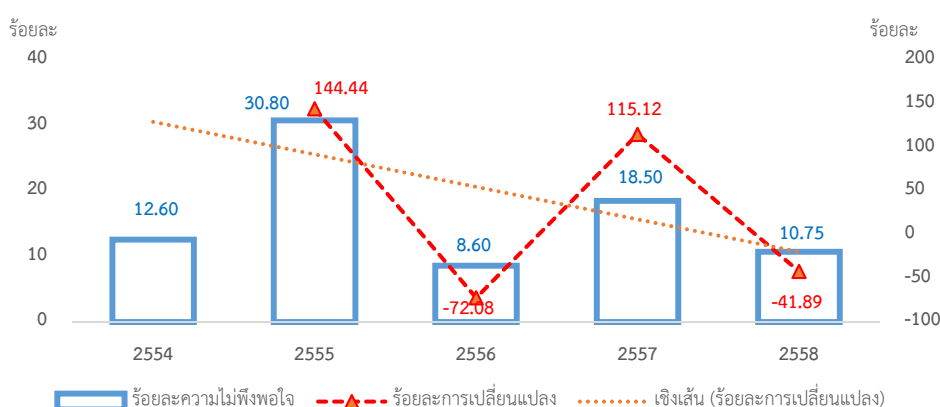
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 10.75 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 71 และตารางที่ 16

ภาพที่ 71 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 41.89 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 72

ภาพที่ 72 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

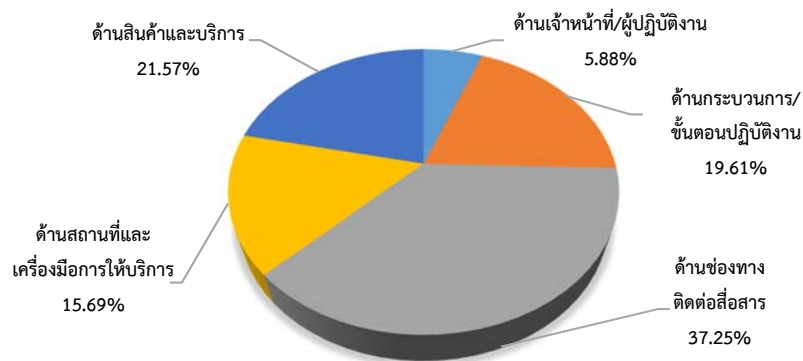


ตารางที่ 16 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.43	10.75
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.37	9.25
1) มีไม่เพียงพอ	1.49	12.25
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.42	10.50
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.20	5.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.38	9.50
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ลำช้า	1.30	7.50
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.43	10.75
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.41	10.25
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.46	11.50
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.46	11.50
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.41	10.25
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.45	11.25
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.51	12.75
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.45	11.25
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.47	11.75
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.36	9.00
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.52	13.00
ด้านสินค้าและบริการ	1.47	11.75
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.42	10.50
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.51	12.75
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.49	12.25
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.45	11.25

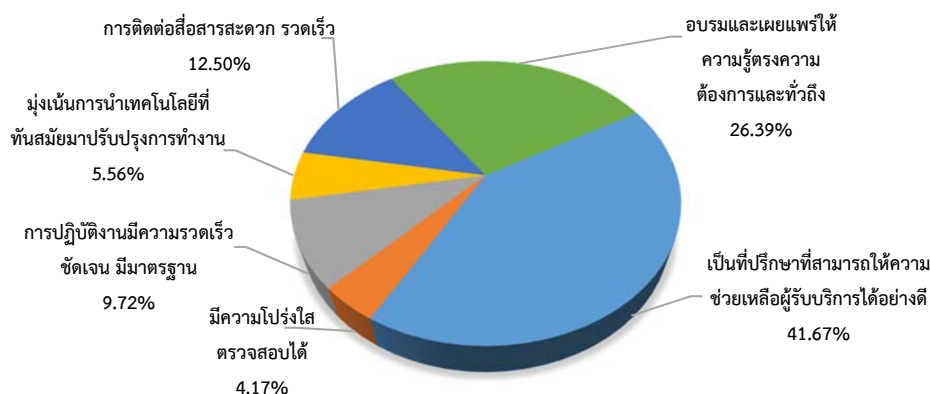
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท แสดงตามภาพที่ 73

ภาพที่ 73 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท แสดงตามภาพที่ 74

ภาพที่ 74 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดชัยนาท



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านการจัดอบรม เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการจัดทำแผนการจัดอบรม และเผยแพร่แผนดังกล่าวล่วงหน้า เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายของการจัดอบรมแต่ละครั้ง สามารถเข้าร่วมการอบรมได้

2. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้

3. ควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้บริการโทรศัพท์ตลอดเวลาราชการ

4. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด

5. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ

2.1.7 สำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง

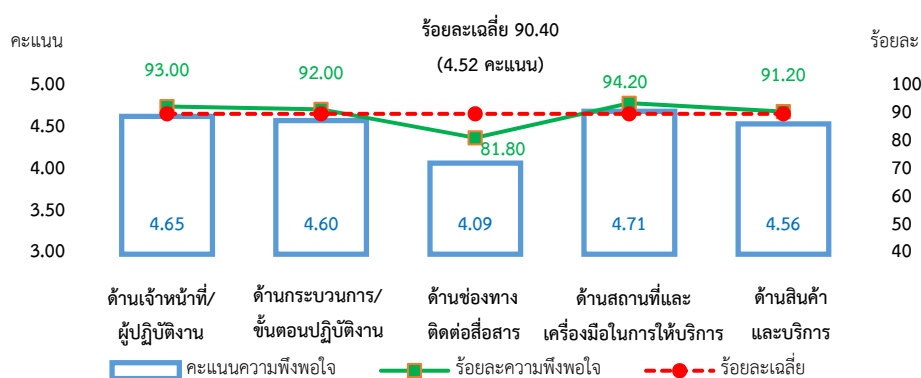
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.12 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20

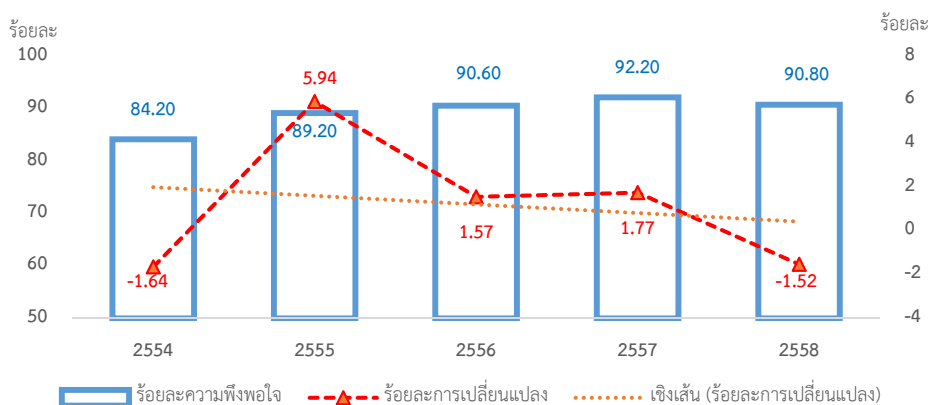
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 75 และตารางที่ 17

ภาพที่ 75 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 1.52 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 76

ภาพที่ 76 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558



ตารางที่ 17 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.54	90.80
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.12	91.20
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.52	90.40
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.65	93.00
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.60	92.00
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.70	94.00
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.64	92.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.60	92.00
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.62	92.40
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.65	93.00
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.59	91.80
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.52	90.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.09	81.80
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.04	80.80
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.04	80.80
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.00	80.00
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.29	85.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.71	94.20
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติกร ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.72	94.40
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.66	93.20
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.75	95.00
ด้านสินค้าและบริการ	4.56	91.20
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.26	85.20
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.28	85.60
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.66	93.20
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.56	91.20
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.64	92.80
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิจำหนักร่วมกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.60	92.00
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.60	92.00
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.69	93.80
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพ	4.67	93.40
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.64	92.80

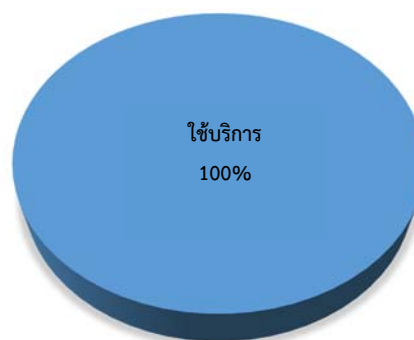
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 77

ภาพที่ 77 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง
แยกตามประเด็นการสำรวจ



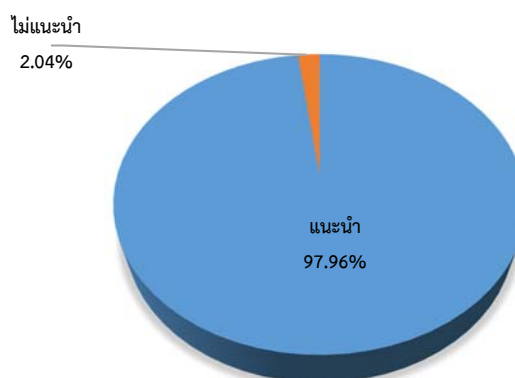
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง แสดงตามภาพที่ 78

ภาพที่ 78 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง แสดงตามภาพที่ 79

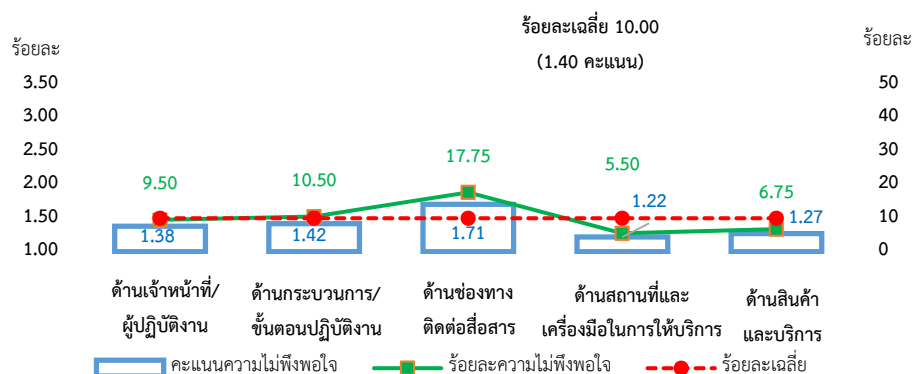
ภาพที่ 79 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง

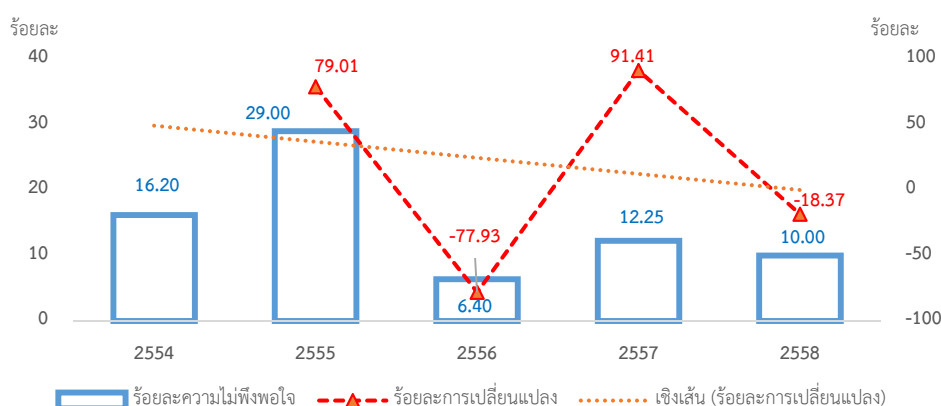
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 10.00 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 80 และตารางที่ 18

ภาพที่ 80 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 18.37 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 81

ภาพที่ 81 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

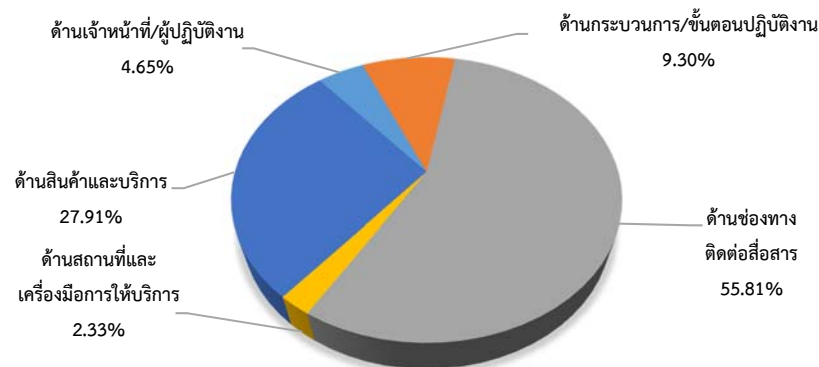


ตารางที่ 18 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.40	10.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.38	9.50
1) มีไม่เพียงพอ	1.45	11.25
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.43	10.75
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.25	6.25
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.42	10.50
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ลำช้า	1.42	10.50
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.45	11.25
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.38	9.50
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.71	17.75
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.91	22.75
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.75	18.75
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.68	17.00
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.49	12.25
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.22	5.50
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.26	6.50
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.26	6.50
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.15	3.75
ด้านสินค้าและบริการ	1.27	6.75
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.27	6.75
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.24	6.00
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.28	7.00
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.29	7.25

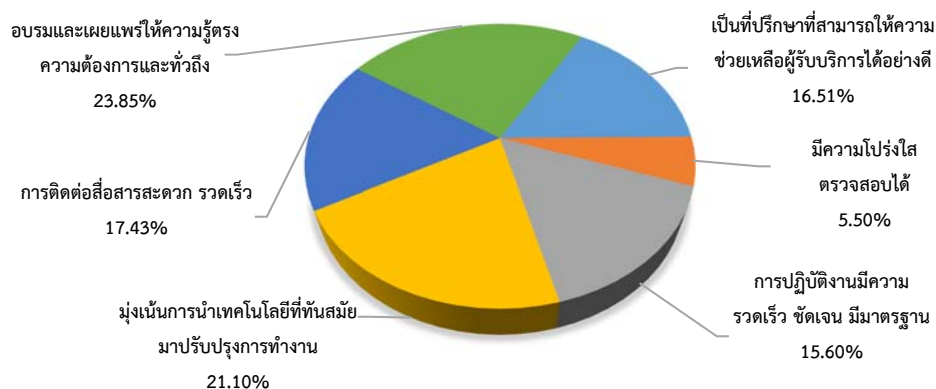
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง แสดงตามภาพที่ 82

ภาพที่ 82 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง แสดงตามภาพที่ 83

ภาพที่ 83 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้รับโทรศัพท์ตลอดเวลาราชการ
2. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
3. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
4. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว
5. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
6. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผล เพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น

2.2. สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 2

2.2.1 สำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา

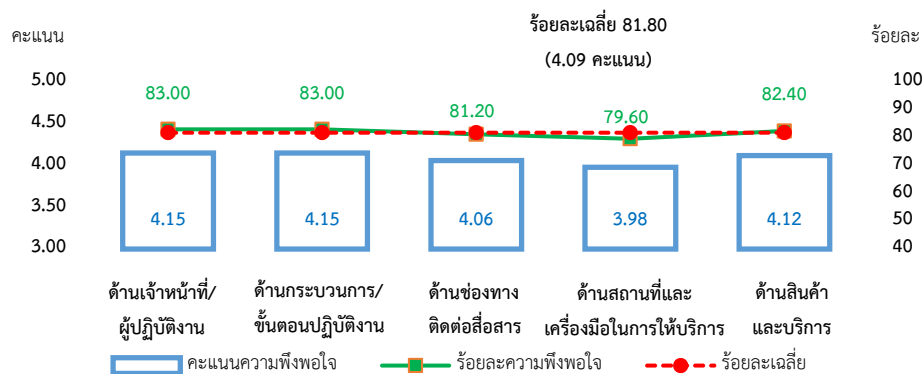
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00

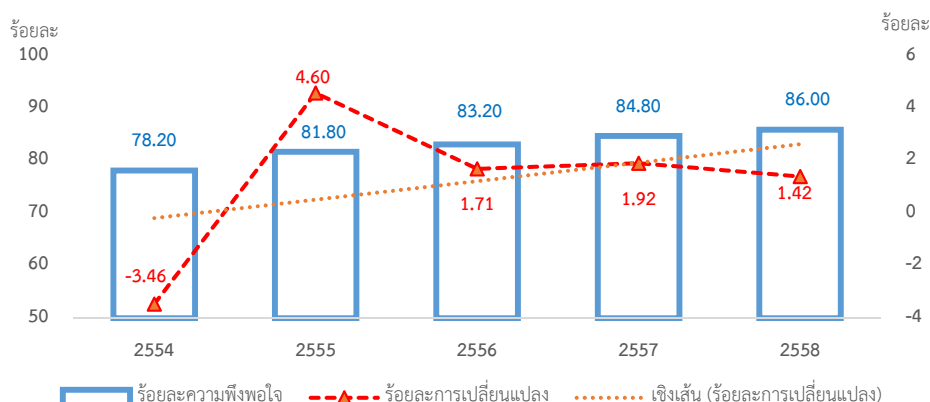
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.09 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 84 และตารางที่ 19

ภาพที่ 84 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 1.42 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 85

ภาพที่ 85 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558



ตารางที่ 19 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.30	86.00
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.00	90.00
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.09	81.80
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.15	83.00
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.16	83.20
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.17	83.40
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.13	82.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.15	83.00
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.09	81.80
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.22	84.40
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.14	82.80
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.16	83.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.06	81.20
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.05	81.00
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.00	80.00
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.09	81.80
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.09	81.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	3.98	79.60
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติกร ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	3.94	78.80
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	3.97	79.40
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.03	80.60
ด้านสินค้าและบริการ	4.12	82.40
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	3.89	77.80
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.88	77.60
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.15	83.00
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.18	83.60
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.16	83.20
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิจำหนักร่วมกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.15	83.00
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.22	84.40
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.21	84.20
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพ	4.23	84.60
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.16	83.20

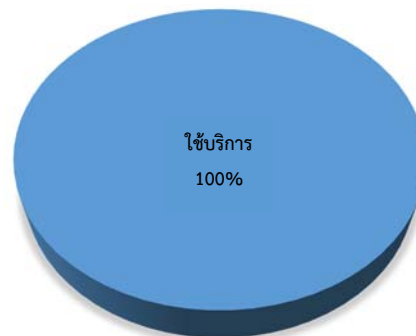
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 86

ภาพที่ 86 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา แยกตามประเด็นการสำรวจ



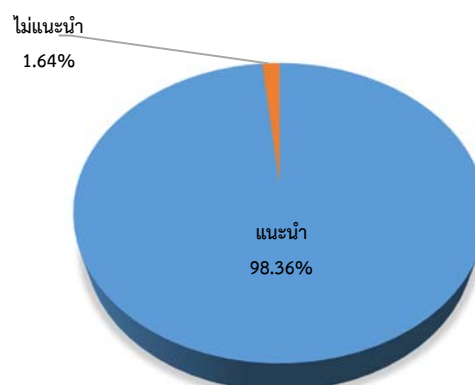
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา แสดงตามภาพที่ 87

ภาพที่ 87 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา แสดงตามภาพที่ 88

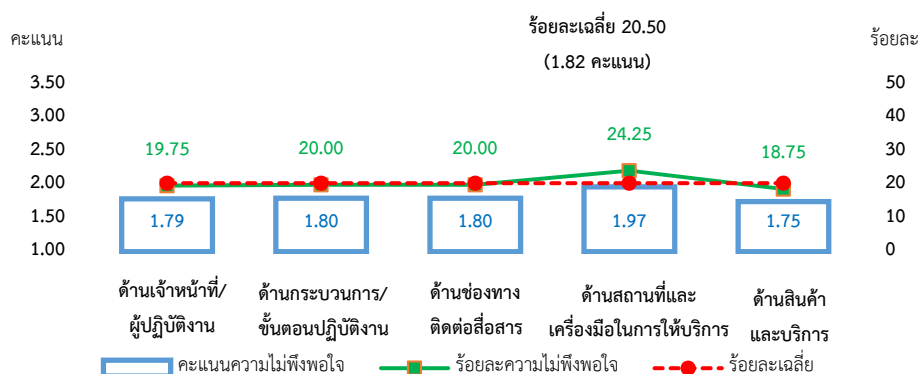
ภาพที่ 88 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา

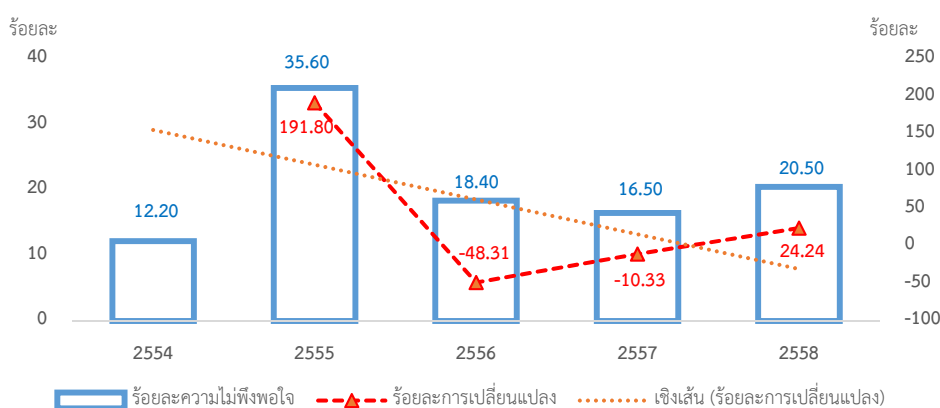
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 20.50 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อย โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 89 และตารางที่ 20

ภาพที่ 89 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 24.24 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 90

ภาพที่ 90 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

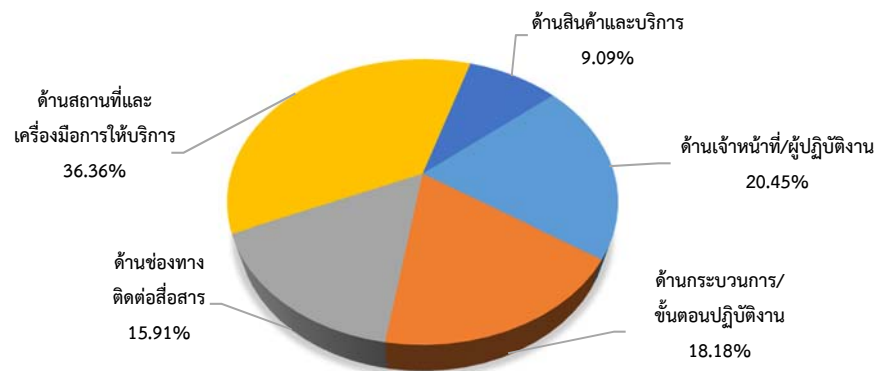


ตารางที่ 20 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.82	20.50
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.79	19.75
1) มีไม่เพียงพอ	1.89	22.25
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.82	20.50
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.65	16.25
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.80	20.00
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.78	19.50
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.80	20.00
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.82	20.50
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.80	20.00
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.85	21.25
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.74	18.50
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.82	20.50
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.77	19.25
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.97	24.25
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.97	24.25
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.94	23.50
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	2.00	25.00
ด้านสินค้าและบริการ	1.75	18.75
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.80	20.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.80	20.00
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.72	18.00
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.66	16.50

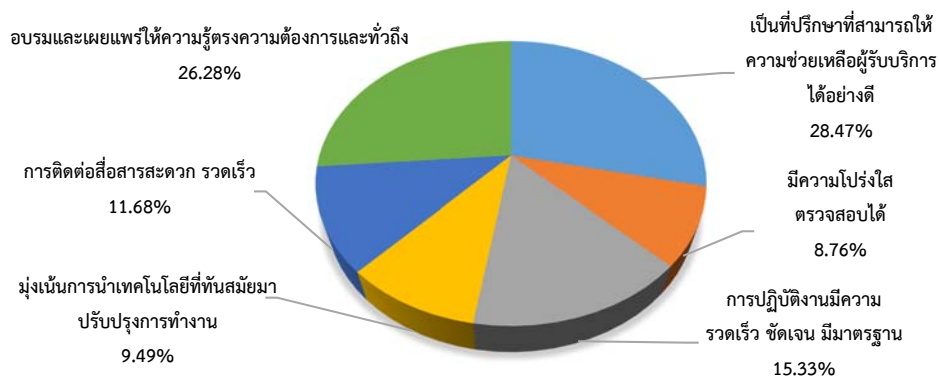
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา แสดงตามภาพที่ 91

ภาพที่ 91 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา แสดงตามภาพที่ 92

ภาพที่ 92 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ
2. ควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้บริการโทรศัพท์ตลอดเวลาราชการ
3. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
4. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผลเพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น
5. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้

2.2.2 สำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี

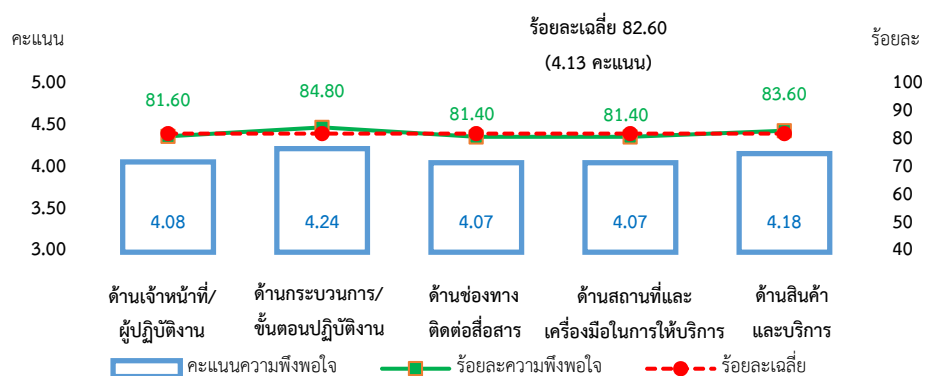
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.14 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40

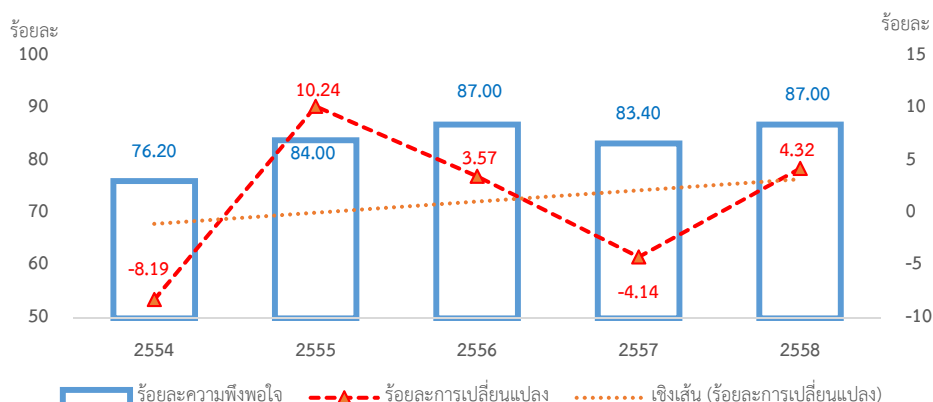
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.13 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 93 และตารางที่ 21

ภาพที่ 93 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 4.32 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 94

ภาพที่ 94 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558



ตารางที่ 21 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.35	87.00
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.14	91.40
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.13	82.60
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.08	81.60
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.07	81.40
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.07	81.40
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.10	82.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.24	84.80
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.13	82.60
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.30	86.00
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.23	84.60
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.30	86.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.07	81.40
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.10	82.00
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.03	80.60
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.03	80.60
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.10	82.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.07	81.40
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติกร ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.00	80.00
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.17	83.40
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.03	80.60
ด้านสินค้าและบริการ	4.18	83.60
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.07	81.40
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.14	82.80
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.24	84.80
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.37	87.40
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.33	86.60
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิจำนองเพื่อยื่นขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.17	83.40
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.21	84.20
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.03	80.60
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพ	4.10	82.00
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.17	83.40

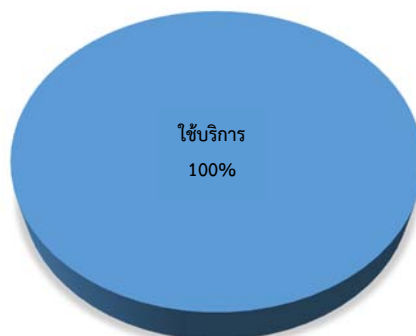
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 95

ภาพที่ 95 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



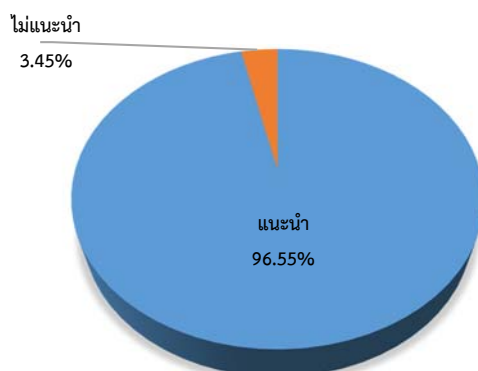
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี แสดงตามภาพที่ 96

ภาพที่ 96 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี แสดงตามภาพที่ 97

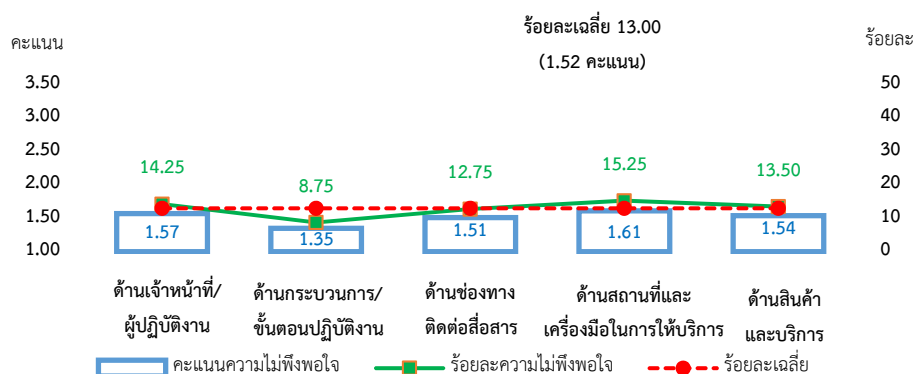
ภาพที่ 97 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี

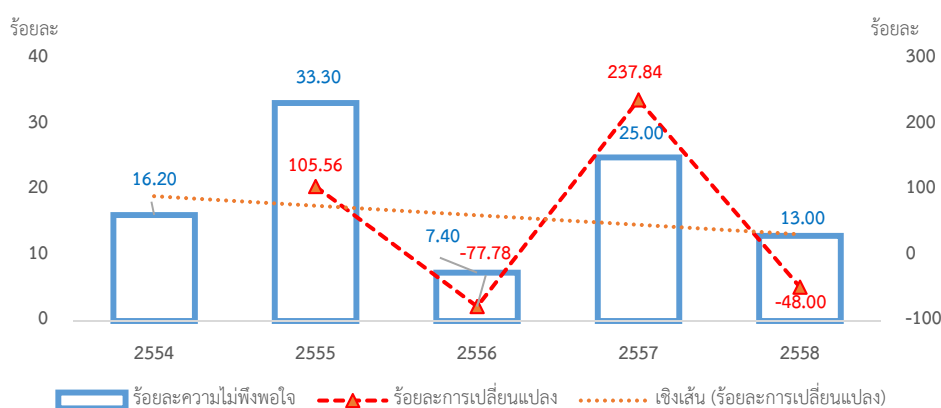
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 13.00 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 98 และตารางที่ 22

ภาพที่ 98 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 48.00 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 99

ภาพที่ 99 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

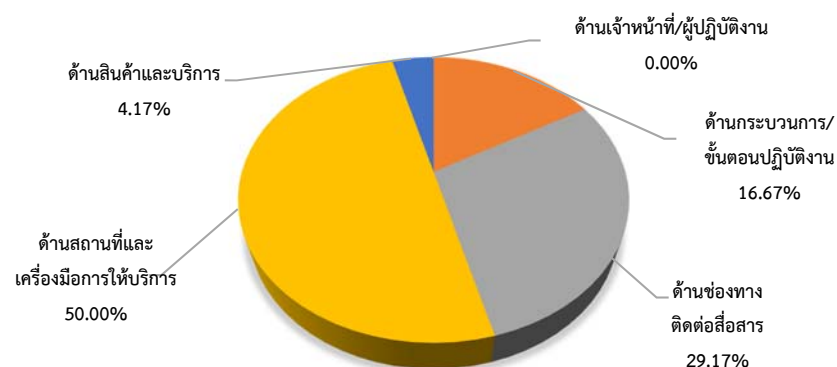


ตารางที่ 22 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.52	13.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.57	14.25
1) มีไม่เพียงพอ	1.58	14.50
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.68	17.00
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.45	11.25
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.35	8.75
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ลำช้า	1.35	8.75
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.32	8.00
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.39	9.75
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.51	12.75
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.38	9.50
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.58	14.50
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.52	13.00
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.57	14.25
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.61	15.25
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.63	15.75
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.52	13.00
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.67	16.75
ด้านสินค้าและบริการ	1.54	13.50
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.60	15.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.43	10.75
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.61	15.25
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.52	13.00

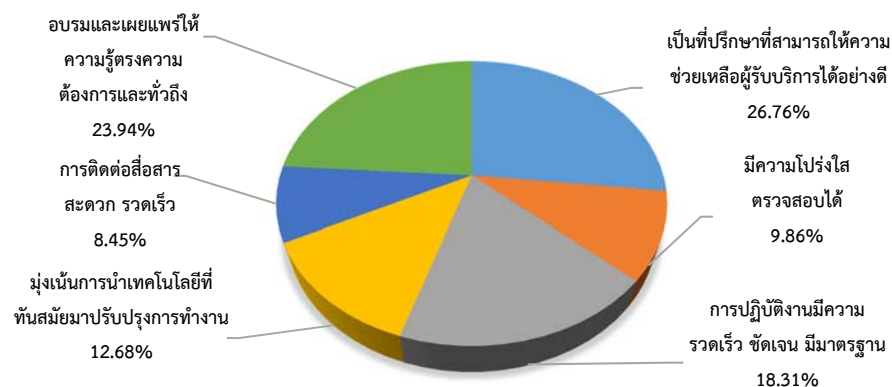
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี แสดงตามภาพที่ 100

ภาพที่ 100 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี แสดงตามภาพที่ 101

ภาพที่ 101 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ
2. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
3. ควรสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดอบรม เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการจัดทำแผนการจัดอบรม และเผยแพร่แผนดังกล่าวล่วงหน้า เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายของการจัดอบรมแต่ละครั้ง สามารถเข้าร่วมการอบรมได้
4. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
5. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว

2.2.3 สำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี

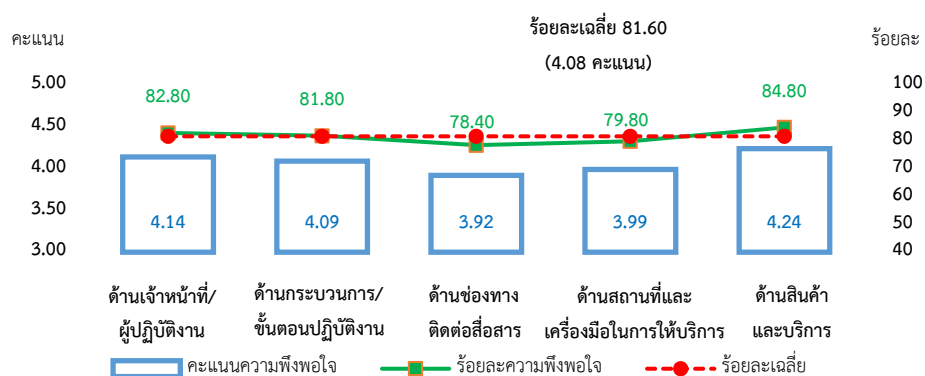
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.00 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.30

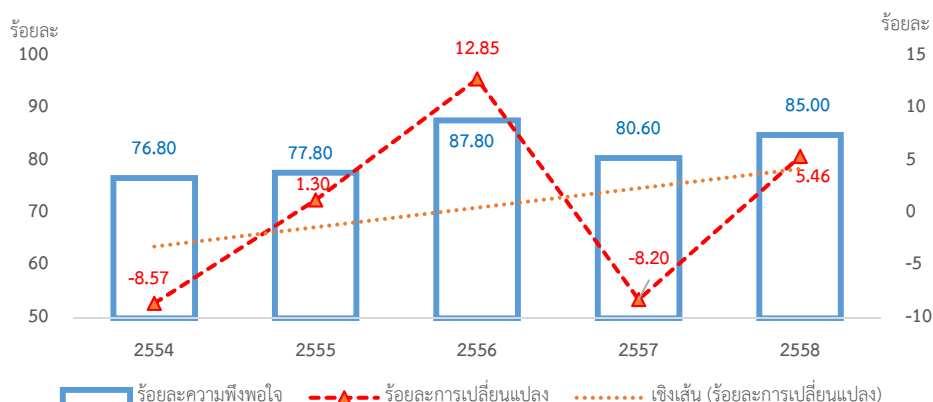
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.08 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 102 และตารางที่ 23

ภาพที่ 102 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 5.46 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 103

ภาพที่ 103 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

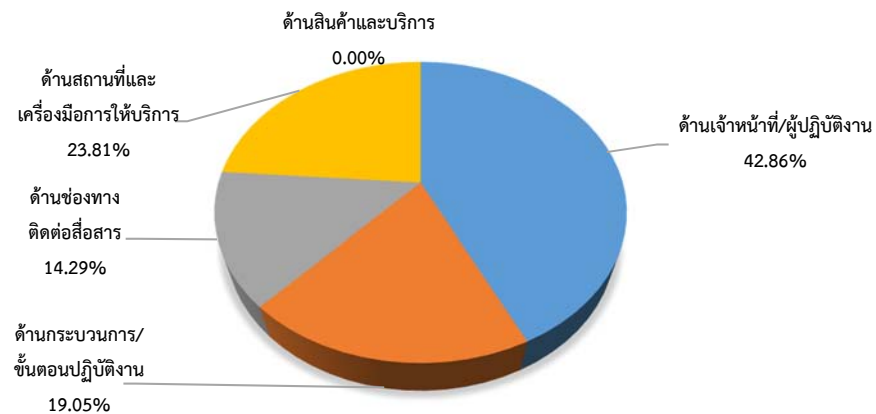


ตารางที่ 23 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.25	85.00
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	8.83	88.30
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.08	81.60
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.14	82.80
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.13	82.60
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.13	82.60
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.16	83.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.09	81.80
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	3.94	78.80
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.13	82.60
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.16	83.20
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.13	82.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	3.92	78.40
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.00	80.00
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	3.91	78.20
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	3.84	76.80
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	3.94	78.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	3.99	79.80
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติกร ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	3.88	77.60
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	3.97	79.40
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.13	82.60
ด้านสินค้าและบริการ	4.24	84.80
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.23	84.60
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.16	83.20
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.18	83.60
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.29	85.80
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.37	87.40
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิจำนองค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.30	86.00
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.17	83.40
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.23	84.60
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.29	85.80
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.21	84.20

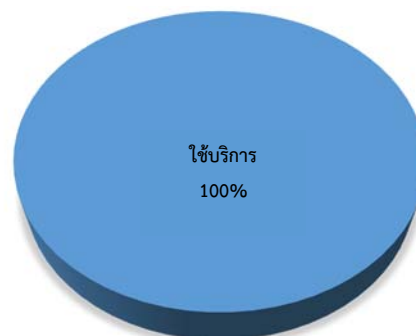
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 104

ภาพที่ 104 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี แสดงตามภาพที่ 105

ภาพที่ 105 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี แสดงตามภาพที่ 106

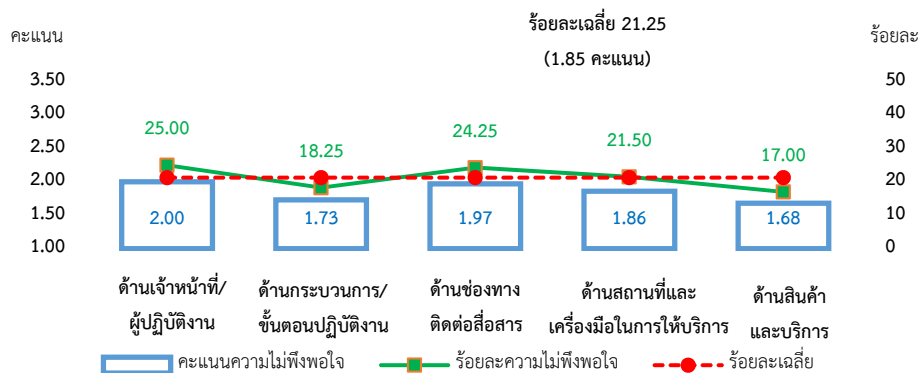
ภาพที่ 106 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี

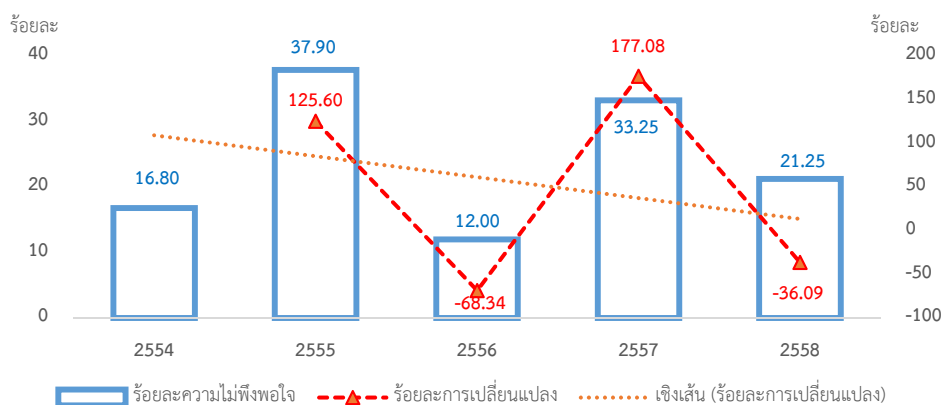
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 21.25 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อย โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 107 และตารางที่ 24

ภาพที่ 107 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 36.09 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 108

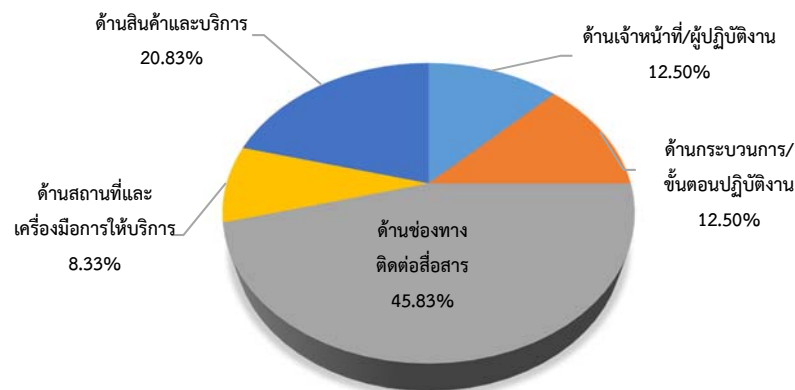
ภาพที่ 108 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558



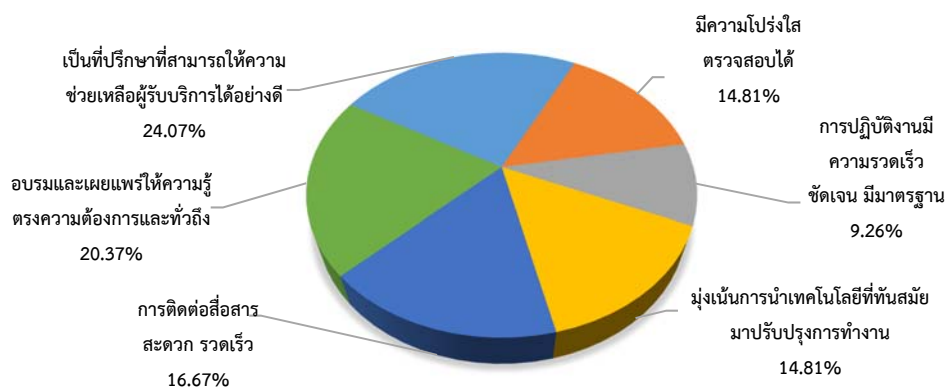
ตารางที่ 24 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.85	21.25
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	2.00	25.00
1) มีไม่เพียงพอ	2.19	29.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	2.00	25.00
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.80	20.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.73	18.25
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ลำบาก	1.84	21.00
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.66	16.50
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.69	17.25
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.97	24.25
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.94	23.50
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	2.13	28.25
3) Website สืบค้นได้ยาก	2.06	26.50
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.75	18.75
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.86	21.50
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.84	21.00
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.78	19.50
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.97	24.25
ด้านสินค้าและบริการ	1.68	17.00
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.68	17.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.64	16.00
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.72	18.00
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.68	17.00

8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี แสดงตามภาพที่ 109
 ภาพที่ 109 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี
 แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี แสดงตามภาพที่ 110
 ภาพที่ 110 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
2. ควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้บริการโทรศัพท์ตลอดเวลาทำการ
3. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
4. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
5. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ
6. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผล เพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น

2.2.4 สำนักงานคลังจังหวัดตราด

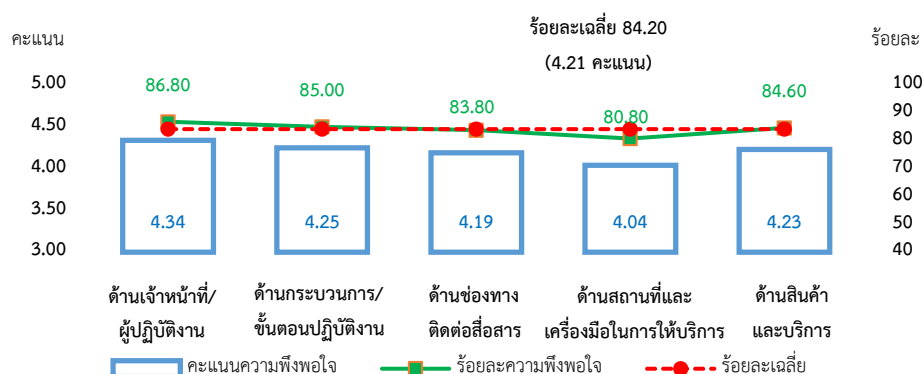
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตราด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.98 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80

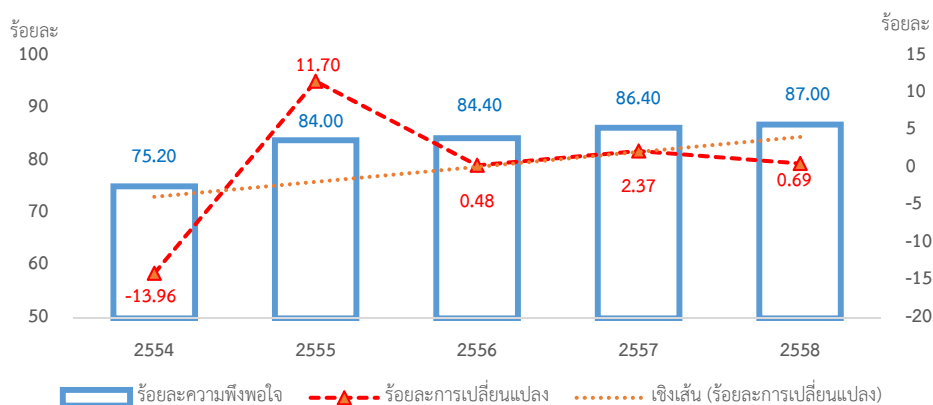
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.21 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 111 และตารางที่ 25

ภาพที่ 111 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตราด แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตราด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 0.69 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 112

ภาพที่ 112 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตราด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

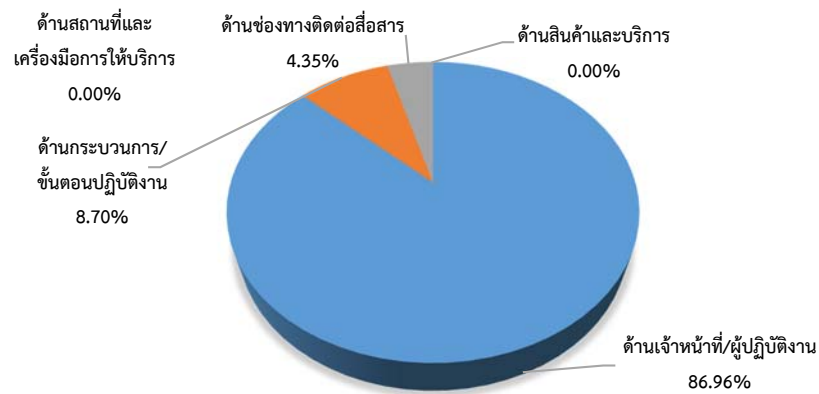


ตารางที่ 25 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตราด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.35	87.00
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	8.98	89.80
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.21	84.20
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.34	86.80
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.31	86.20
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.43	88.60
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.29	85.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.25	85.00
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.14	82.80
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.37	87.40
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.24	84.80
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.24	84.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.19	83.80
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.37	87.40
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.12	82.40
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.02	80.40
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.24	84.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.04	80.80
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติกร ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	3.82	76.40
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.16	83.20
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.14	82.80
ด้านสินค้าและบริการ	4.23	84.60
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.02	80.40
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.04	80.80
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.13	82.60
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.49	89.80
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.31	86.20
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิจำเนียรจี้คำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.09	81.80
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.31	86.20
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.39	87.80
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทั้งถึง สม่่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.31	86.20
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.24	84.80

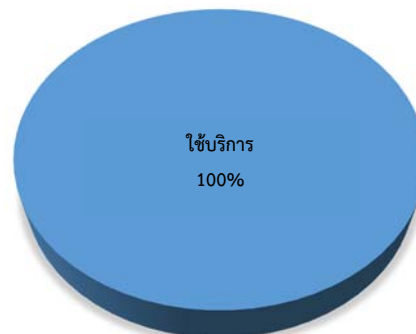
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตราด จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 113

ภาพที่ 113 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตราด แยกตามประเด็นการสำรวจ



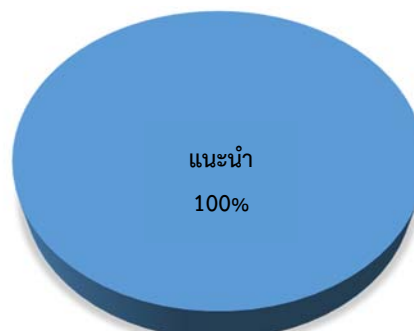
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด แสดงตามภาพที่ 114

ภาพที่ 114 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด แสดงตามภาพที่ 115

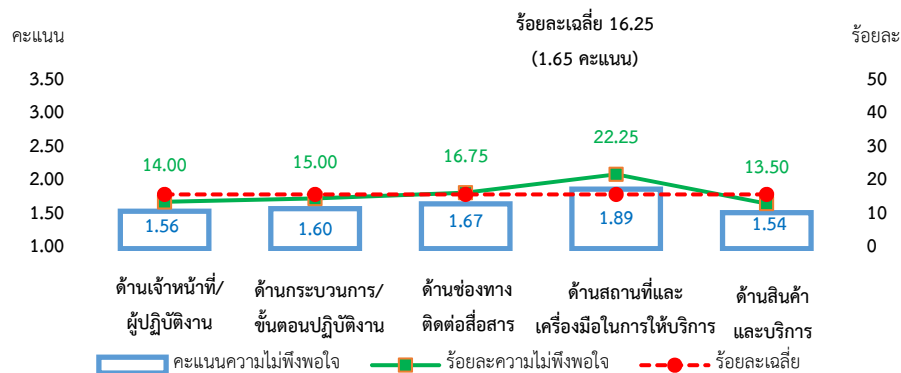
ภาพที่ 115 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดตราด



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตราด

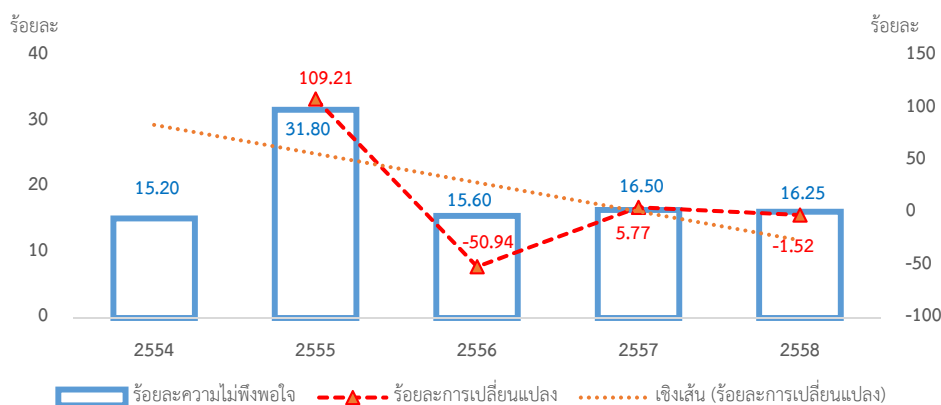
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตราด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 16.25 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 116 และตารางที่ 26

ภาพที่ 116 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตราด
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตราด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 1.52 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 117

ภาพที่ 117 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดตราด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

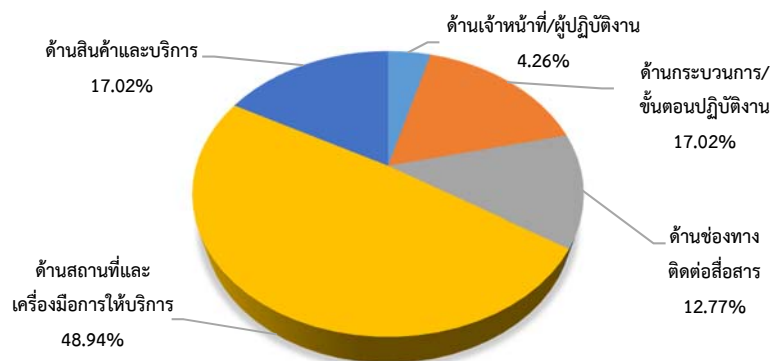


ตารางที่ 26 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตราด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.65	16.25
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.56	14.00
1) มีไม่เพียงพอ	1.73	18.25
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.57	14.25
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.37	9.25
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.60	15.00
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.53	13.25
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.63	15.75
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.65	16.25
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.67	16.75
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.59	14.75
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.71	17.75
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.73	18.25
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.65	16.25
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.89	22.25
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	2.06	26.50
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.82	20.50
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.78	19.50
ด้านสินค้าและบริการ	1.54	13.50
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.45	11.25
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.58	14.50
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.55	13.75
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.57	14.25

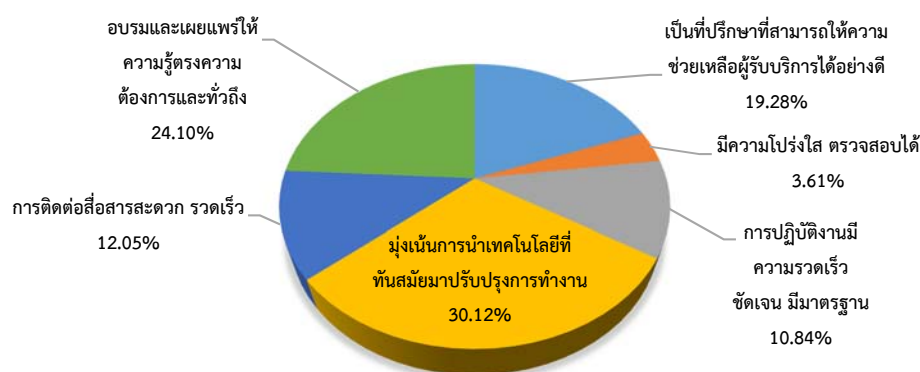
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตราด แสดงตามภาพที่ 118

ภาพที่ 118 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตราด แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดตราด แสดงตามภาพที่ 119

ภาพที่ 119 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดตราด



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ
2. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
3. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว
4. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผลเพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น
5. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้

2.2.5 สำนักงานคลังจังหวัดนครนายก

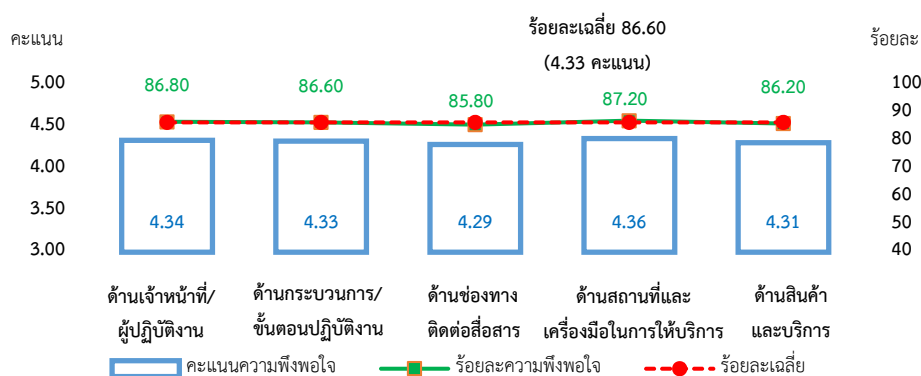
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.30

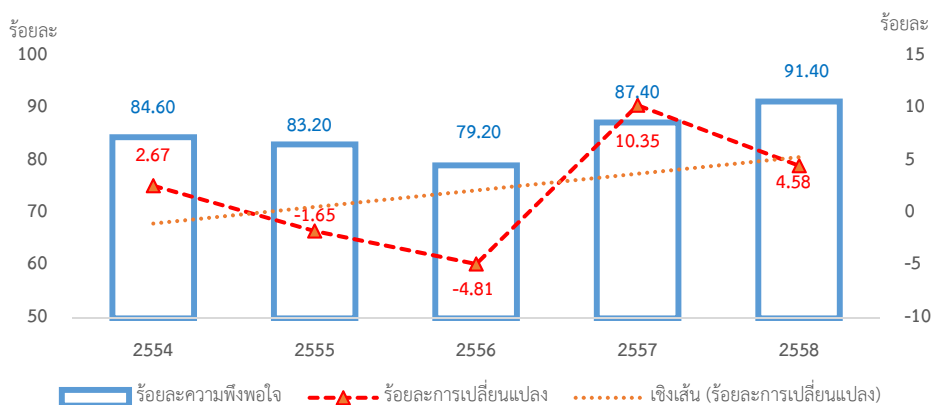
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 120 และตารางที่ 27

ภาพที่ 120 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 4.58 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 121

ภาพที่ 121 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

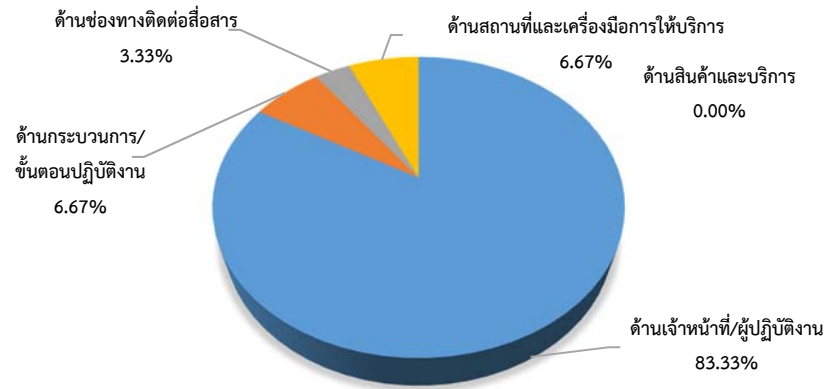


ตารางที่ 27 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.57	91.40
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.63	96.30
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.33	86.60
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.34	86.80
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.35	87.00
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.32	86.40
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.35	87.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.33	86.60
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.26	85.20
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.42	88.40
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.39	87.80
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.26	85.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.29	85.80
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.29	85.80
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.35	87.00
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.26	85.20
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.26	85.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.36	87.20
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติกร ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.39	87.80
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.26	85.20
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.42	88.40
ด้านสินค้าและบริการ	4.31	86.20
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.33	86.60
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.30	86.00
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.30	86.00
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.32	86.40
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.40	88.00
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิจำหนี้จำเป็นเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.33	86.60
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.32	86.40
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.29	85.80
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพ	4.29	85.80
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.26	85.20

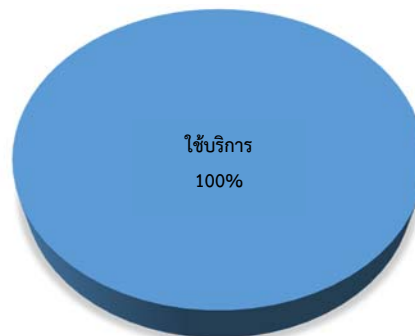
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 122

ภาพที่ 122 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก แยกตามประเด็นการสำรวจ



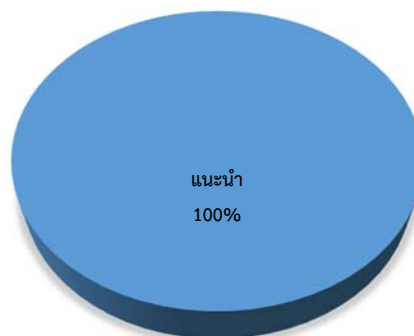
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก แสดงตามภาพที่ 123

ภาพที่ 123 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก แสดงตามภาพที่ 124

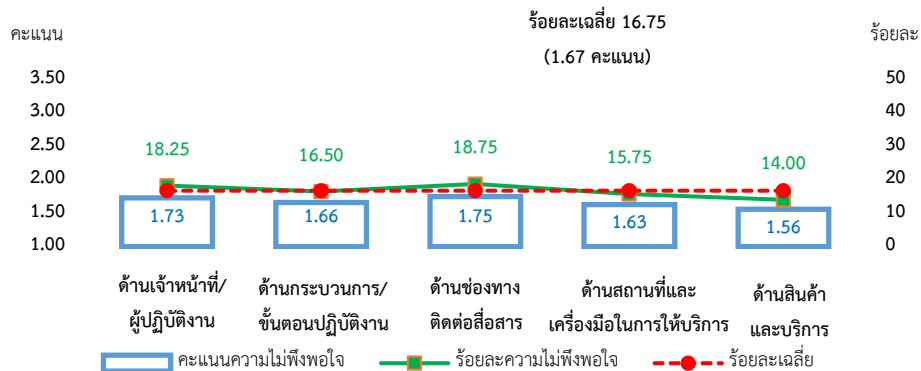
ภาพที่ 124 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก

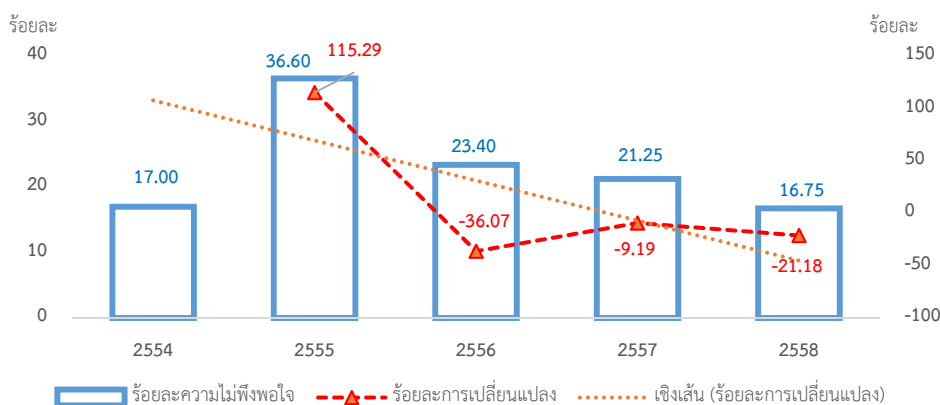
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 16.75 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 125 และตารางที่ 28

ภาพที่ 125 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 21.18 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 126

ภาพที่ 126 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

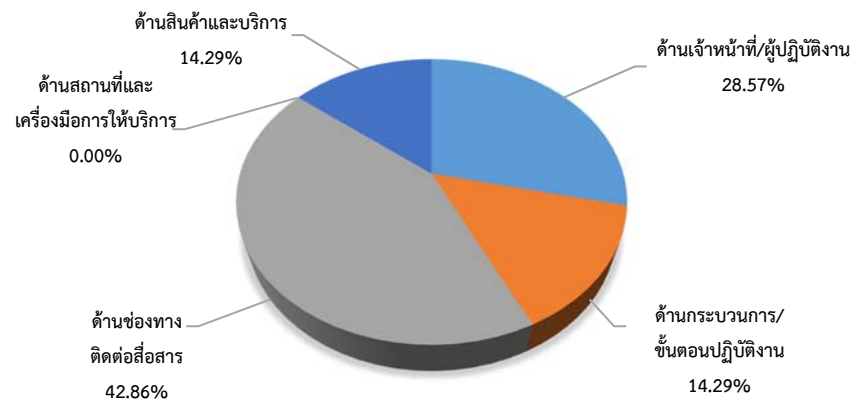


ตารางที่ 28 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.67	16.75
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.73	18.25
1) มีไม่เพียงพอ	1.71	17.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.77	19.25
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.71	17.75
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.66	16.50
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ลำบาก	1.68	17.00
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.65	16.25
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.65	16.25
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.75	18.75
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.74	18.50
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.77	19.25
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.74	18.50
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.74	18.50
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.63	15.75
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.61	15.25
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.65	16.25
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.62	15.50
ด้านสินค้าและบริการ	1.56	14.00
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.53	13.25
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.54	13.50
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.59	14.75
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.57	14.25

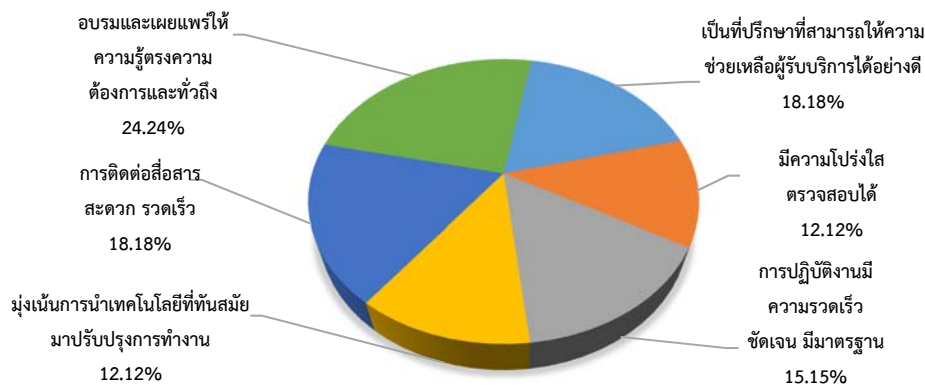
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก แสดงตามภาพที่ 127

ภาพที่ 127 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก แสดงตามภาพที่ 128

ภาพที่ 128 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้รับโทรศัพท์ตลอดเวลาราชการ
2. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
3. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
4. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว
5. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
6. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผลเพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น

2.2.6 สำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี

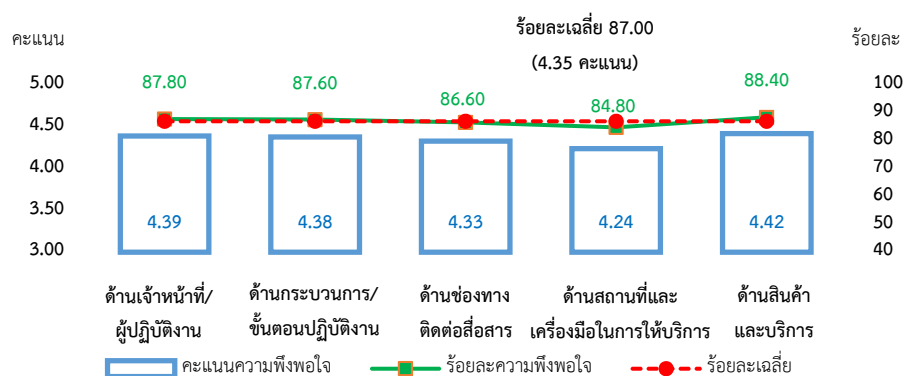
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.32 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.40 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.70

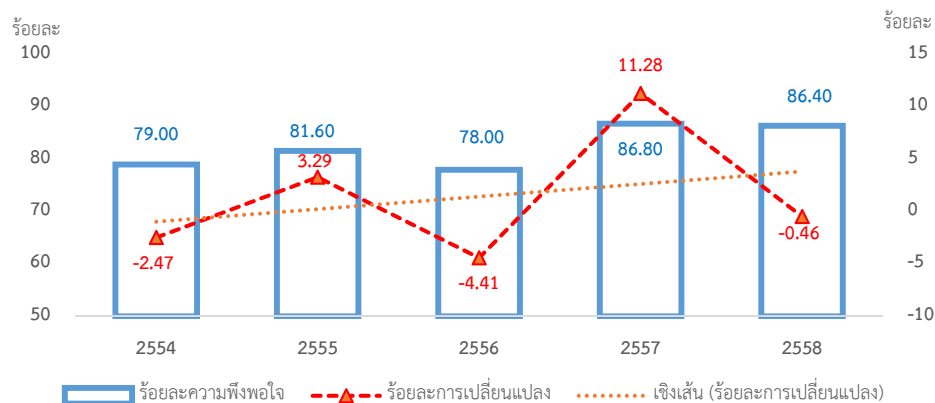
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 129 และตารางที่ 29

ภาพที่ 129 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 0.46 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 130

ภาพที่ 130 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558



ตารางที่ 29 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.32	86.40
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	8.57	85.70
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.35	87.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.39	87.80
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.27	85.40
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.47	89.40
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.43	88.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.38	87.60
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.30	86.00
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.37	87.40
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.43	88.60
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.43	88.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.33	86.60
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.40	88.00
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.10	82.00
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.33	86.60
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.47	89.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.24	84.80
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติกร ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.13	82.60
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.23	84.60
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.37	87.40
ด้านสินค้าและบริการ	4.42	88.40
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.40	88.00
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.36	87.20
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.33	86.60
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.62	92.40
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.45	89.00
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิจำนองค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.50	90.00
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.31	86.20
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.45	89.00
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพ	4.37	87.40
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.40	88.00

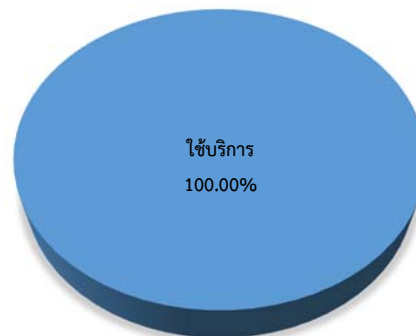
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 131

ภาพที่ 131 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี แสดงตามภาพที่ 132

ภาพที่ 132 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี แสดงตามภาพที่ 133

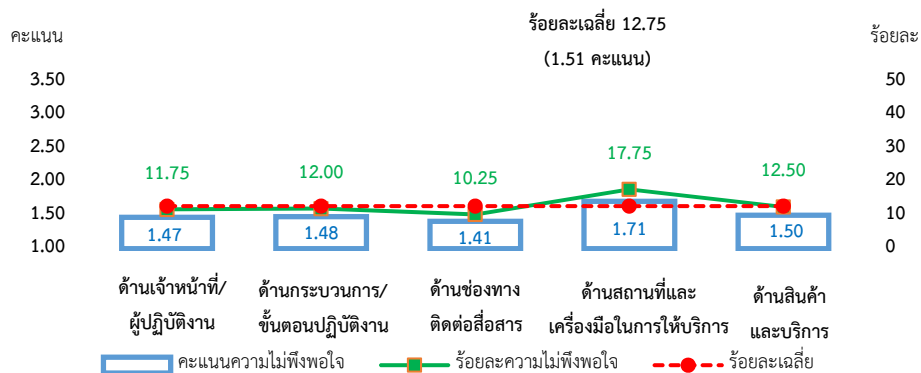
ภาพที่ 133 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี

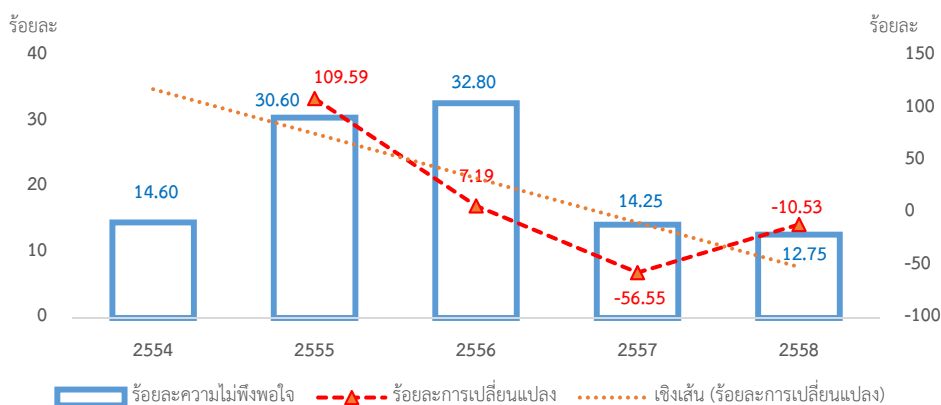
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 12.75 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 134 และตารางที่ 30

ภาพที่ 134 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 10.53 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 135

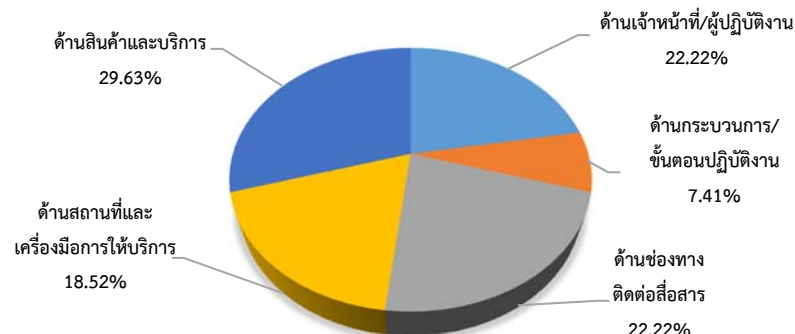
ภาพที่ 135 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558



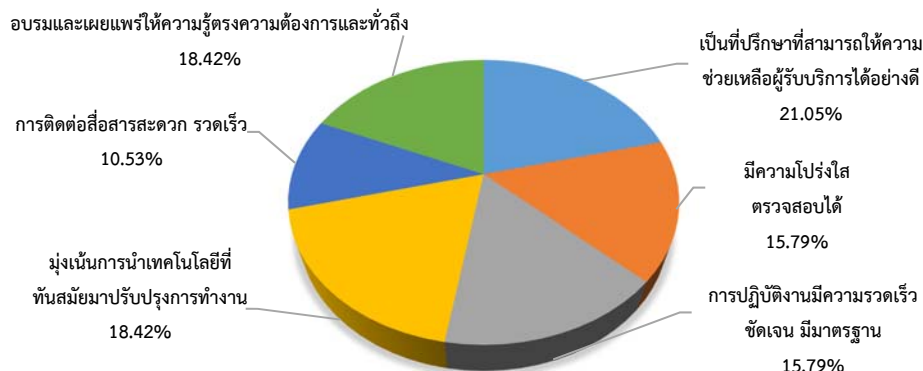
ตารางที่ 30 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.51	12.75
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.47	11.75
1) มีไม่เพียงพอ	1.47	11.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.50	12.50
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.43	10.75
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.48	12.00
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ลำบาก	1.40	10.00
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.57	14.25
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.47	11.75
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.41	10.25
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.37	9.25
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.33	8.25
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.43	10.75
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.50	12.50
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.71	17.75
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.83	20.75
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.67	16.75
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.63	15.75
ด้านสินค้าและบริการ	1.50	12.50
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.50	12.50
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.44	11.00
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.61	15.25
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.46	11.50

8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี แสดงตามภาพที่ 136
ภาพที่ 136 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี แสดงตามภาพที่ 137
ภาพที่ 137 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ
2. ควรสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านการจัดอบรม เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการจัดทำแผนการจัดอบรม และเผยแพร่แผนดังกล่าวล่วงหน้า เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายของการจัดอบรมแต่ละครั้ง สามารถเข้าร่วมการอบรมได้
3. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผล เพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น
4. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
5. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว

2.2.7 สำนักงานคลังจังหวัดระยอง

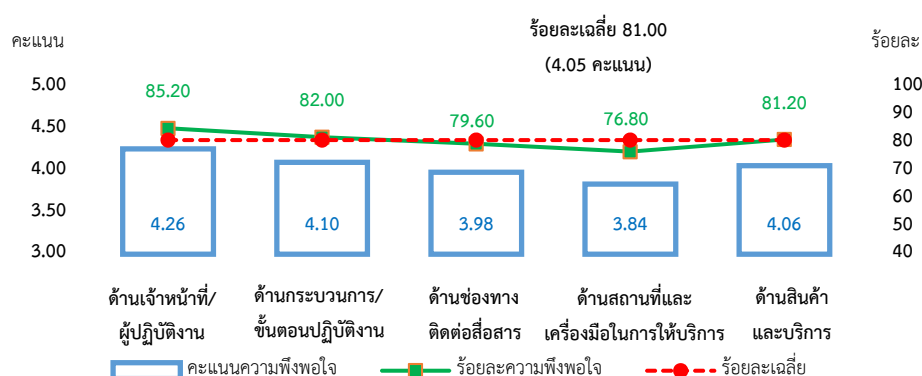
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.21 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.20 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.50

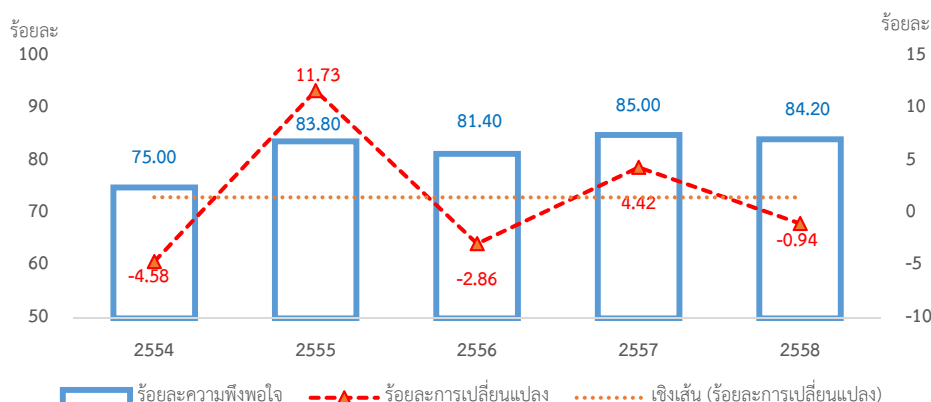
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.05 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 138 และตารางที่ 31

ภาพที่ 138 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 0.94 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงคงที่ แสดงตามภาพที่ 139

ภาพที่ 139 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

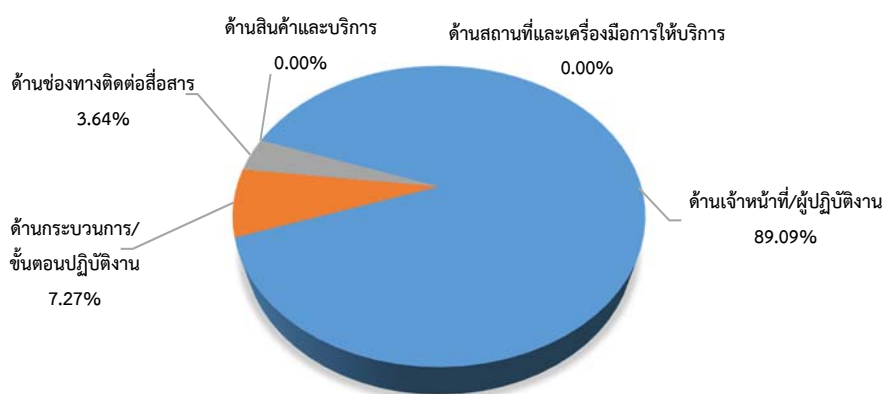


ตารางที่ 31 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.21	84.20
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	8.75	87.50
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.05	81.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.26	85.20
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.22	84.40
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.32	86.40
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.25	85.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.10	82.00
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.03	80.60
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.20	84.00
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.07	81.40
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.08	81.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	3.98	79.60
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.18	83.60
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	3.86	77.20
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	3.86	77.20
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.00	80.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	3.84	76.80
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติกร ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	3.72	74.40
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	3.87	77.40
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	3.93	78.60
ด้านสินค้าและบริการ	4.06	81.20
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	3.74	74.80
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.64	72.80
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.15	83.00
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.26	85.20
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.15	83.00
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิจำหนักร่วมกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.06	81.20
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.24	84.80
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.25	85.00
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพ	4.10	82.00
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	3.96	79.20

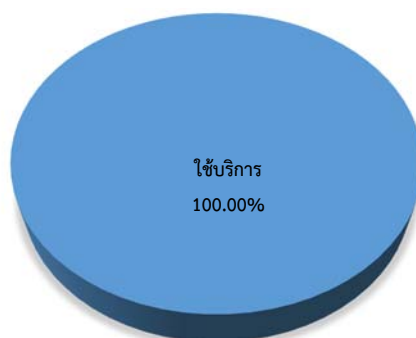
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 140

ภาพที่ 140 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง แยกตามประเด็นการสำรวจ



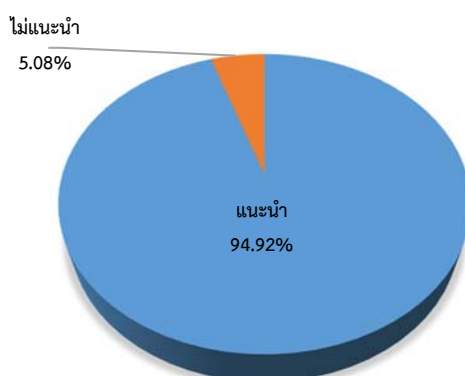
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง แสดงตามภาพที่ 141

ภาพที่ 141 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง แสดงตามภาพที่ 142

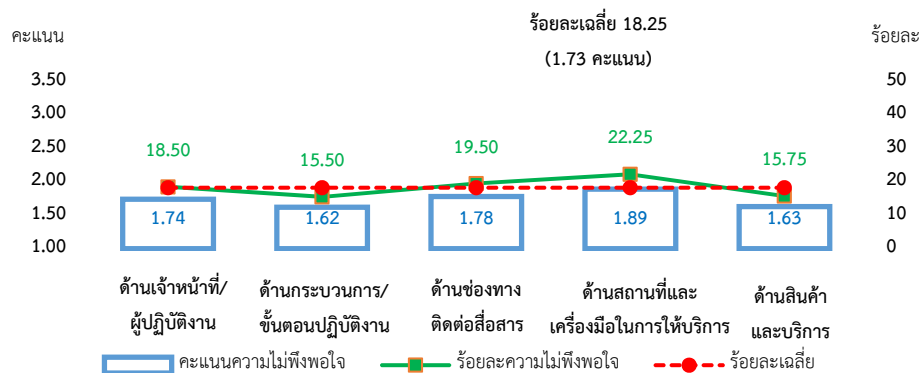
ภาพที่ 142 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง

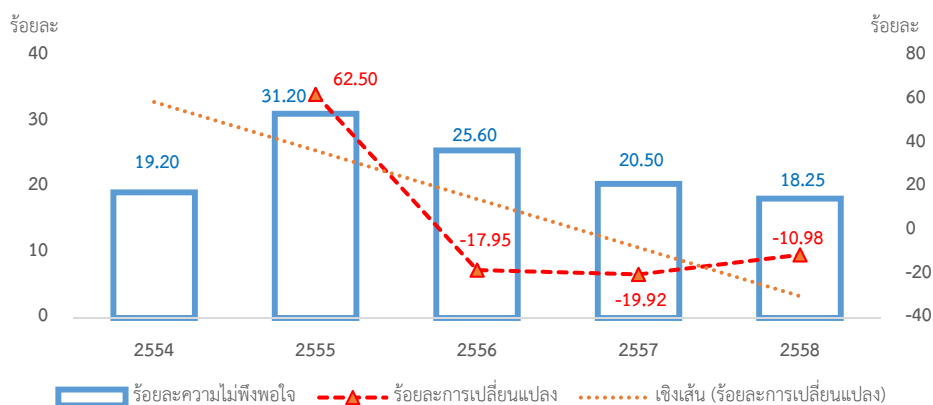
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 18.25 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 143 และตารางที่ 32

ภาพที่ 143 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 10.98 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 144

ภาพที่ 144 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

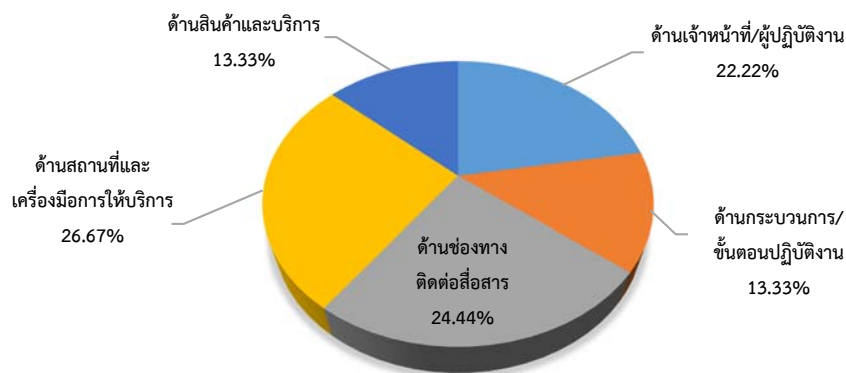


ตารางที่ 32 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.73	18.25
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.74	18.50
1) มีไม่เพียงพอ	1.88	22.00
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.80	20.00
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.54	13.50
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.62	15.50
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ลำช้า	1.58	14.50
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.62	15.50
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.66	16.50
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.78	19.50
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.67	16.75
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.82	20.50
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.87	21.75
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.77	19.25
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.89	22.25
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.88	22.00
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.83	20.75
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.95	23.75
ด้านสินค้าและบริการ	1.63	15.75
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.58	14.50
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.69	17.25
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.63	15.75
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.63	15.75

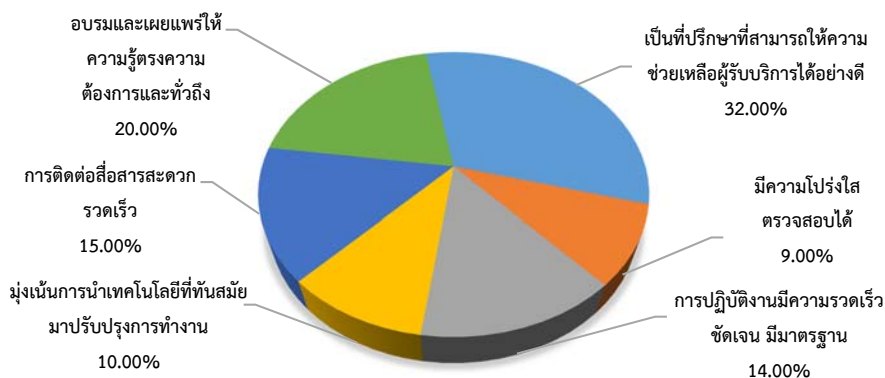
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง แสดงตามภาพที่ 145

ภาพที่ 145 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง แสดงตามภาพที่ 146

ภาพที่ 146 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดระยอง



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ
2. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
3. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว
4. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
5. ควรจัดทำฐานข้อมูลภายในสำนักงานคลังจังหวัดให้เป็นปัจจุบัน เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นฐานข้อมูล และการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ใช้ประโยชน์ รวมถึงมีการกำหนดแบบฟอร์มและรายละเอียดในการขอข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกที่ต้องการอย่างชัดเจน

2.2.8 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ

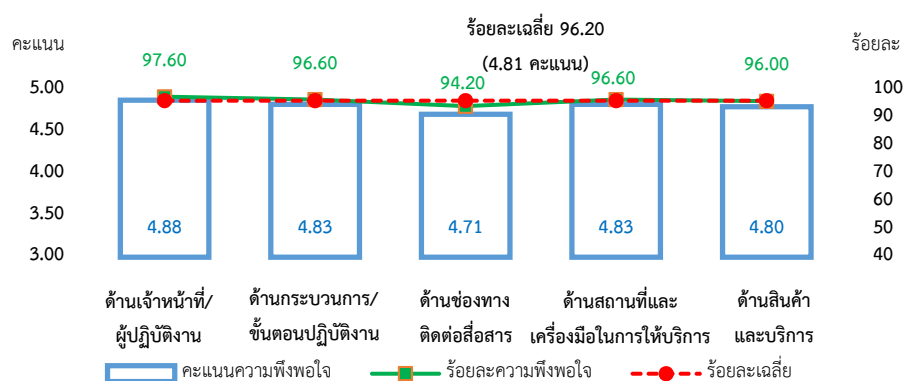
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.10

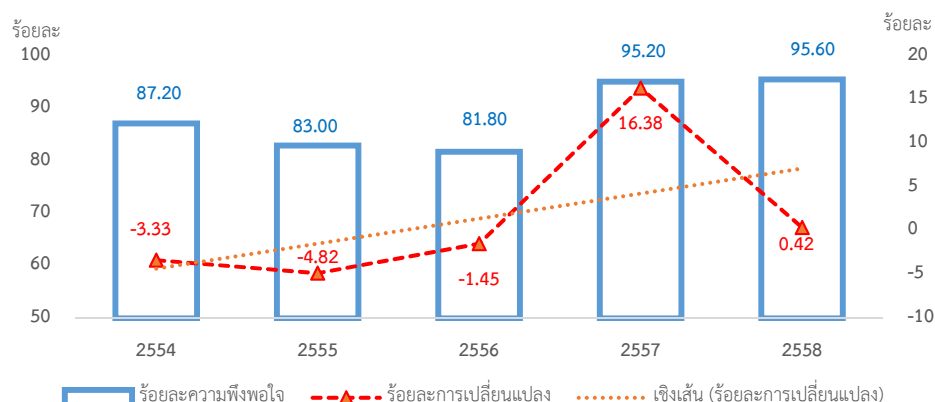
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 147 และตารางที่ 33

ภาพที่ 147 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 0.42 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 148

ภาพที่ 148 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

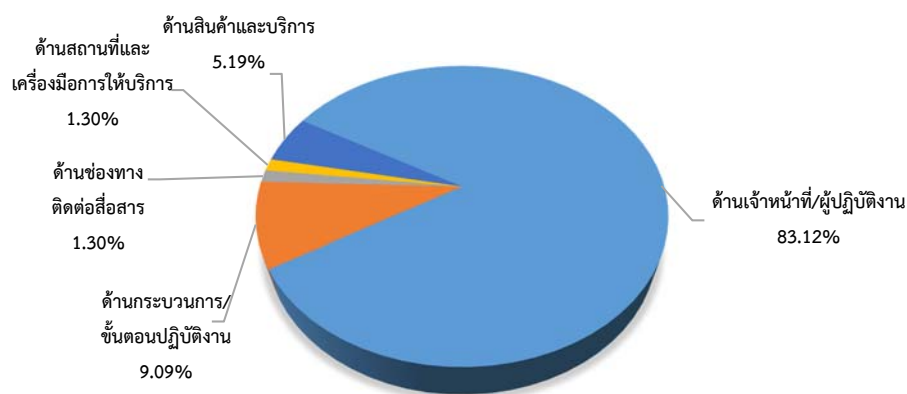


ตารางที่ 33 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.78	95.60
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.51	95.10
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.81	96.20
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.88	97.60
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.88	97.60
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.88	97.60
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.87	97.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.83	96.60
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.78	95.60
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.85	97.00
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.85	97.00
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.83	96.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.71	94.20
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.79	95.80
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.77	95.40
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.62	92.40
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.65	93.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.83	96.60
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติกร ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.81	96.20
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.83	96.60
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.85	97.00
ด้านสินค้าและบริการ	4.80	96.00
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.68	93.60
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.68	93.60
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.86	97.20
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.85	97.00
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.84	96.80
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิจำหนักร่วมกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.84	96.80
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.80	96.00
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.79	95.80
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพ	4.80	96.00
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.81	96.20

3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 149

ภาพที่ 149 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ แยกตามประเด็นการสำรวจ



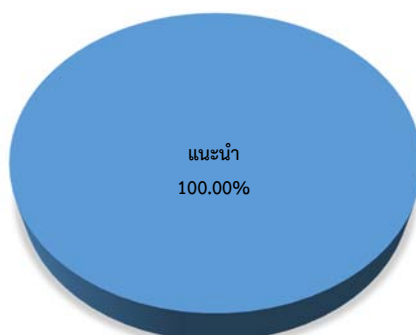
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ แสดงตามภาพที่ 150

ภาพที่ 150 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ แสดงตามภาพที่ 151

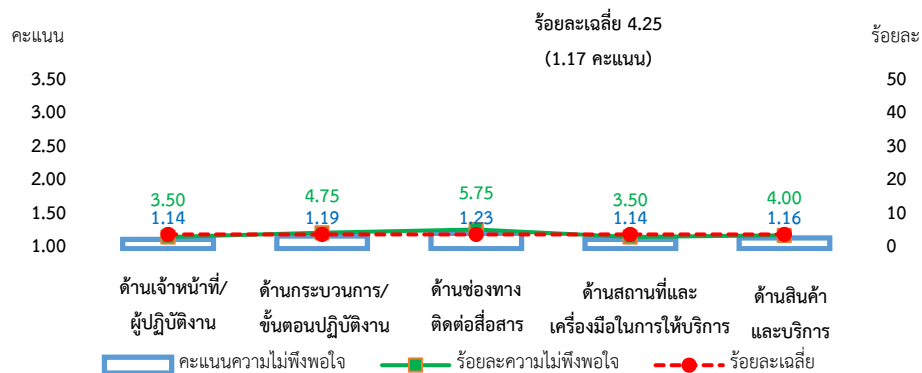
ภาพที่ 151 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ

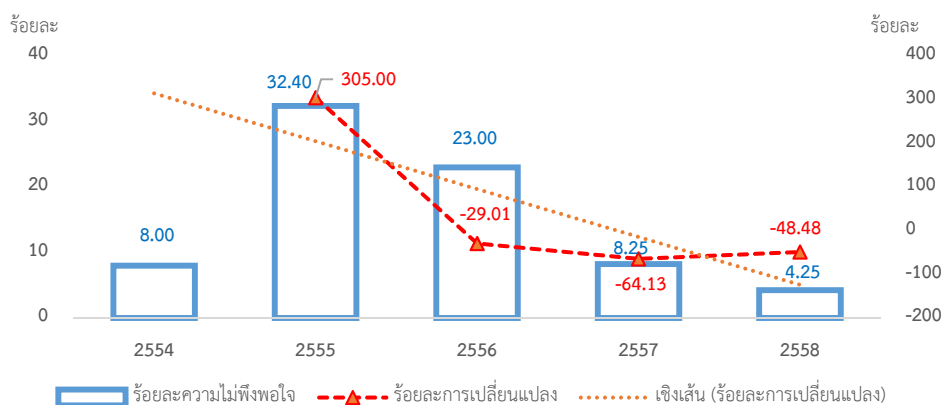
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.17 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 4.25 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 152 และตารางที่ 34

ภาพที่ 152 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 48.48 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 153

ภาพที่ 153 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

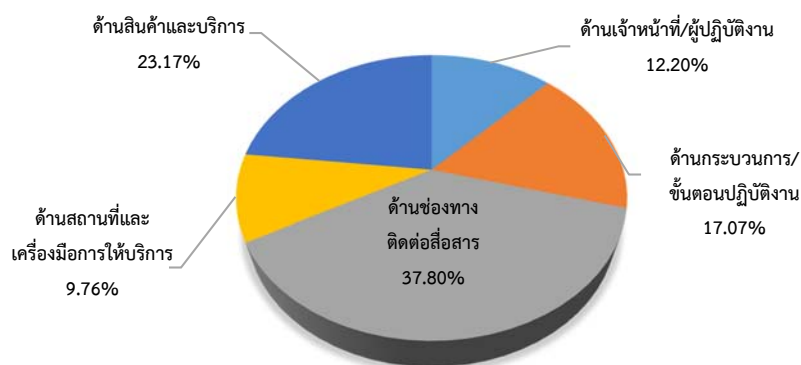


ตารางที่ 34 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด

สมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.17	4.25
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.14	3.50
1) มีไม่เพียงพอ	1.18	4.50
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.18	4.50
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.07	1.75
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.19	4.75
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ลำบาก	1.19	4.75
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.22	5.50
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.16	4.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.23	5.75
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.23	5.75
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.26	6.50
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.27	6.75
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.17	4.25
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.14	3.50
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.14	3.50
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.15	3.75
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.13	3.25
ด้านสินค้าและบริการ	1.16	4.00
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.13	3.25
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.19	4.75
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.15	3.75
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.15	3.75

8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ แสดงตามภาพที่ 154
ภาพที่ 154 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ แสดงตามภาพที่ 155
ภาพที่ 155 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้บริการโทรศัพท์ตลอดเวลาราชการ
2. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
3. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
4. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผล เพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น
5. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้

2.2.9 สำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว

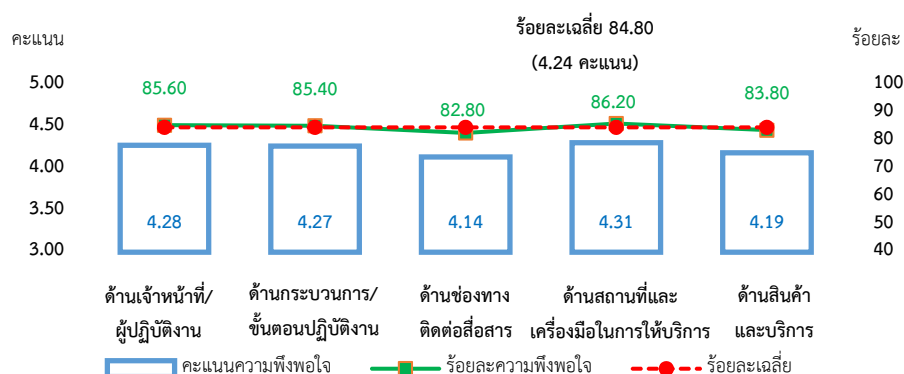
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.92 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20

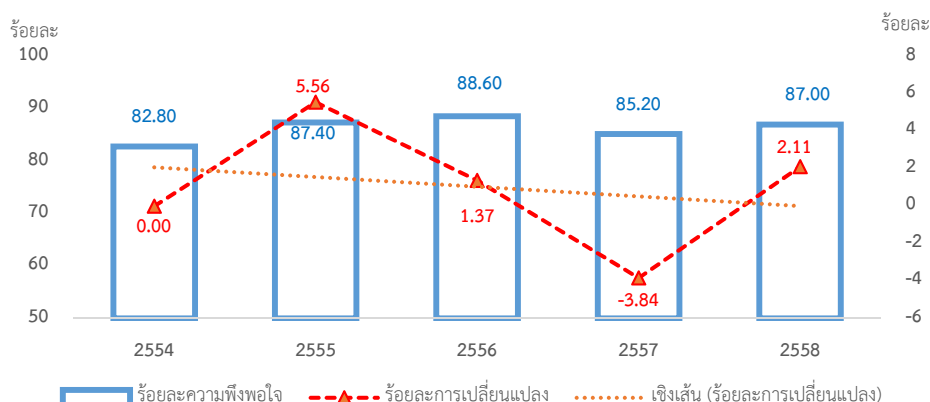
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.24 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 156 และตารางที่ 35

ภาพที่ 156 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 2.11 แต่ยังมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 157

ภาพที่ 157 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

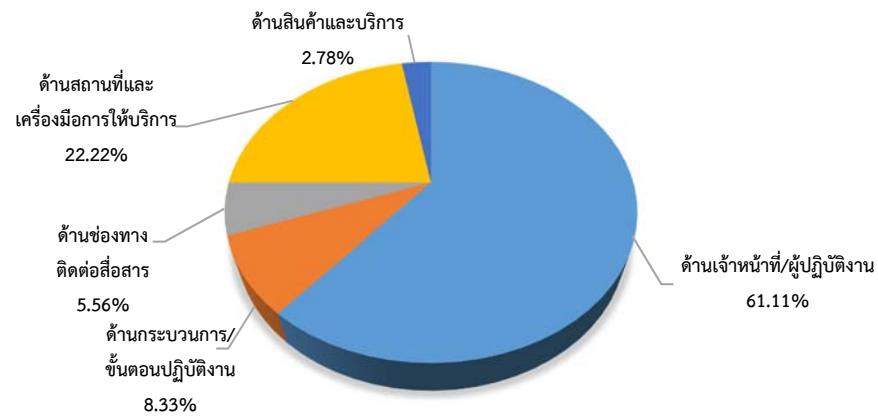


ตารางที่ 35 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.35	87.00
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	8.92	89.20
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.24	84.80
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.28	85.60
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.36	87.20
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.35	87.00
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.14	82.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.27	85.40
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.14	82.80
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.33	86.60
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.26	85.20
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.33	86.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.14	82.80
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.33	86.60
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.09	81.80
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.00	80.00
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.12	82.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.31	86.20
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติกร ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.26	85.20
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.33	86.60
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.35	87.00
ด้านสินค้าและบริการ	4.19	83.80
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.14	82.80
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.03	80.60
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.05	81.00
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.35	87.00
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.26	85.20
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิจำหนักร่วมกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.06	81.20
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.26	85.20
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.38	87.60
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.16	83.20
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.19	83.80

3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 158

ภาพที่ 158 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว แยกตามประเด็นการสำรวจ



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว แสดงตามภาพที่ 159

ภาพที่ 159 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว แสดงตามภาพที่ 160

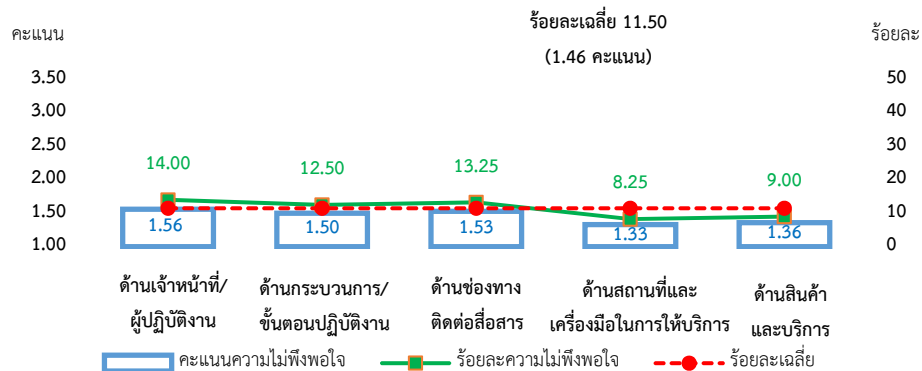
ภาพที่ 160 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว

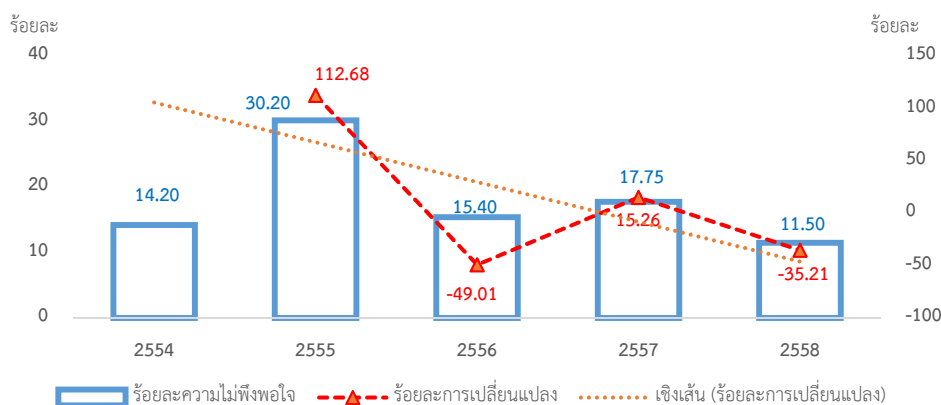
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 11.50 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 161 และตารางที่ 36

ภาพที่ 161 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 35.21 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 162

ภาพที่ 162 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

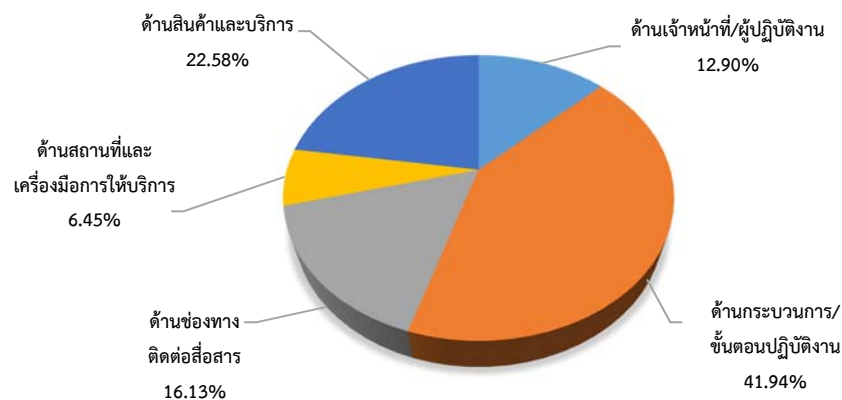


ตารางที่ 36 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.46	11.50
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.56	14.00
1) มีไม่เพียงพอ	1.60	15.00
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.69	17.25
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.40	10.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.50	12.50
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ลำช้า	1.45	11.25
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.57	14.25
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.48	12.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.53	13.25
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.56	14.00
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.50	12.50
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.57	14.25
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.48	12.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.33	8.25
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.31	7.75
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.32	8.00
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.36	9.00
ด้านสินค้าและบริการ	1.36	9.00
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.37	9.25
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.41	10.25
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.37	9.25
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.27	6.75

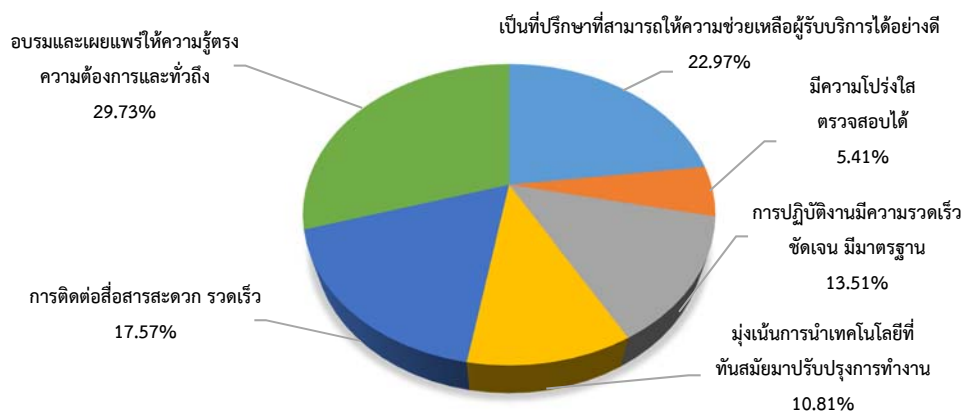
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว แสดงตามภาพที่ 163

ภาพที่ 163 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว แสดงตามภาพที่ 164

ภาพที่ 164 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
2. ควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้บริการโทรศัพท์ตลอดเวลาราชการ
3. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
4. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
5. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผลเพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น

2.3. สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 3

2.3.1 สำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา

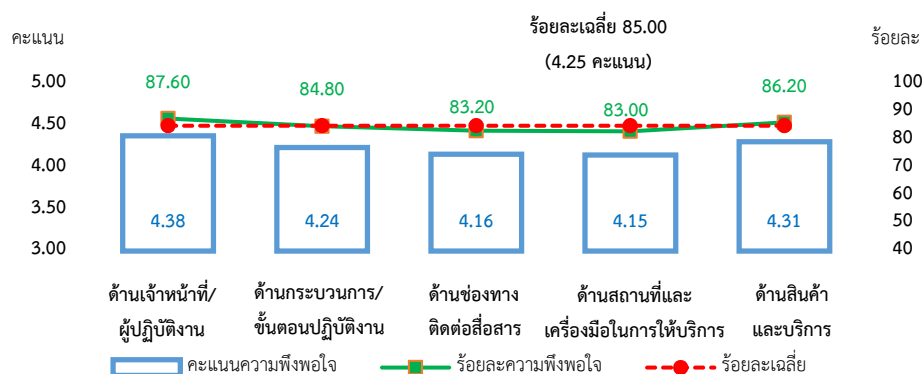
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.16 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60

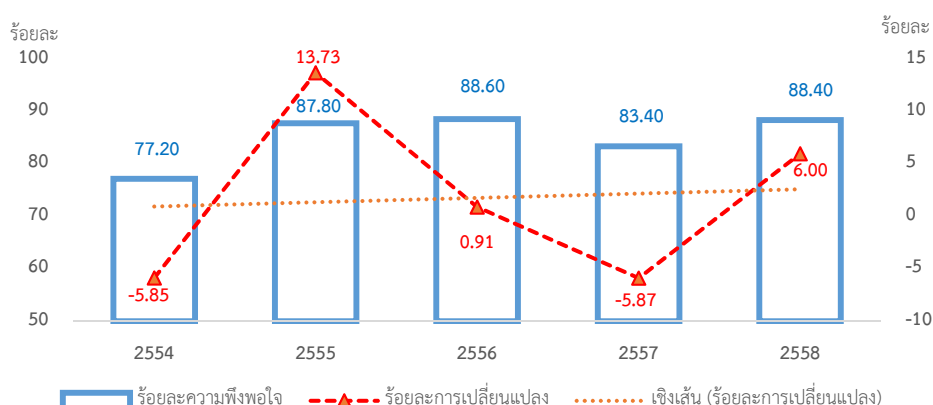
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 165 และตารางที่ 37

ภาพที่ 165 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 6.00 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 166

ภาพที่ 166 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

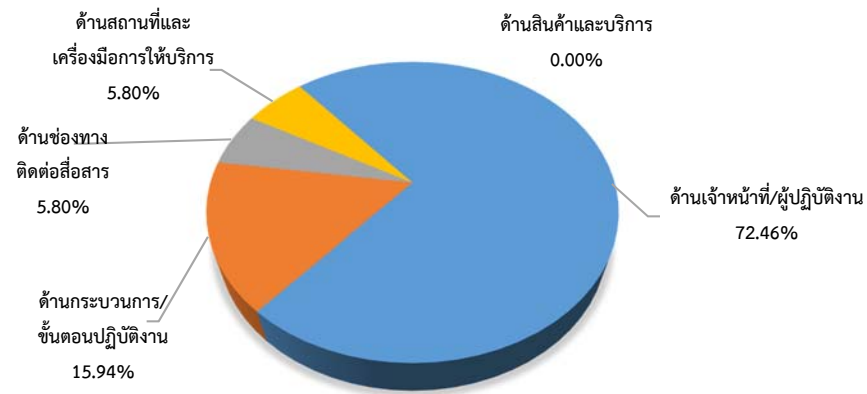


ตารางที่ 37 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.42	88.40
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.16	91.60
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.25	85.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.38	87.60
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.44	88.80
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.32	86.40
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.37	87.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.24	84.80
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.21	84.20
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.26	85.20
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.23	84.60
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.27	85.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.16	83.20
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.33	86.60
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.06	81.20
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.13	82.60
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.11	82.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.15	83.00
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติกร ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.07	81.40
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.17	83.40
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.21	84.20
ด้านสินค้าและบริการ	4.31	86.20
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.10	82.00
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.12	82.40
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.34	86.80
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.40	88.00
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.29	85.80
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิจำหนักร่วมกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.27	85.40
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.51	90.20
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.48	89.60
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพ	4.31	86.20
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.27	85.40

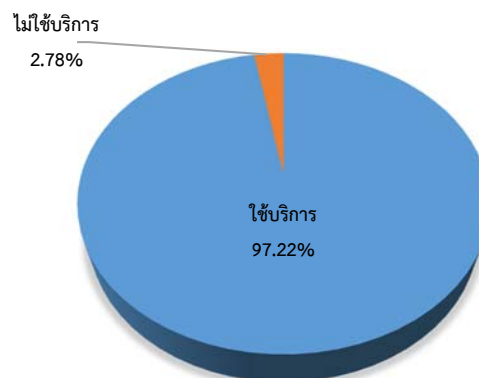
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 167

ภาพที่ 167 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา แยกตามประเด็นการสำรวจ



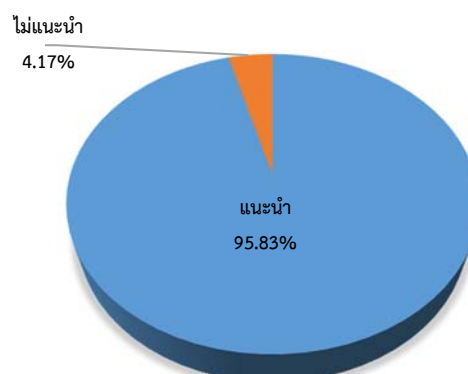
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา แสดงตามภาพที่ 168

ภาพที่ 168 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา แสดงตามภาพที่ 169

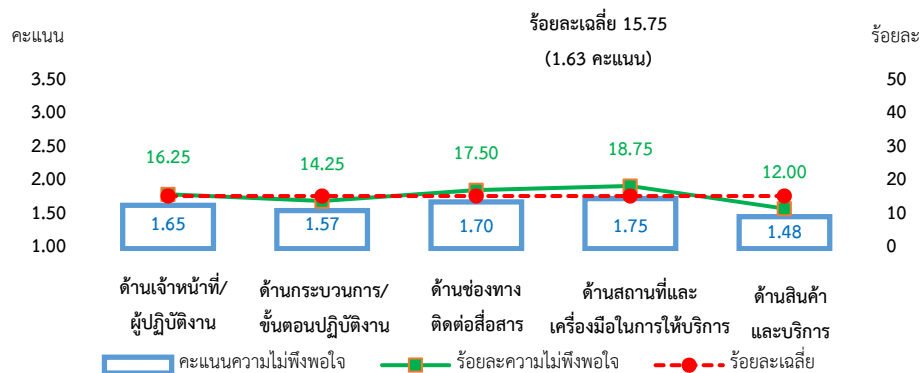
ภาพที่ 169 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา

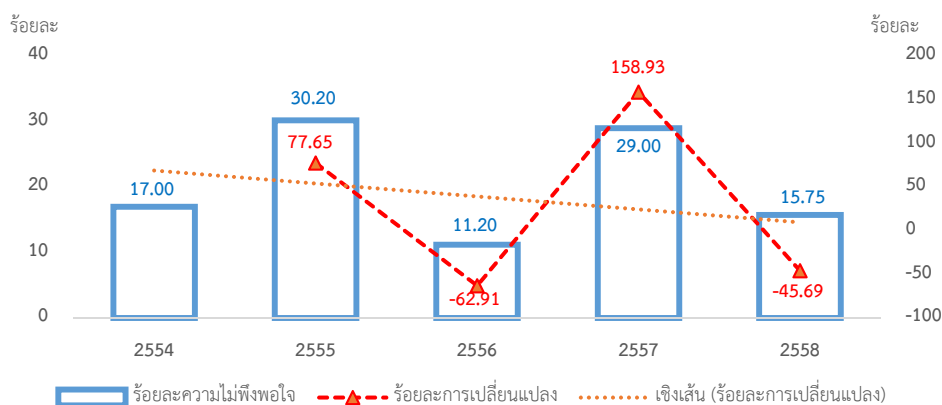
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 15.75 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 170 และตารางที่ 38

ภาพที่ 170 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 45.69 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 171

ภาพที่ 171 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

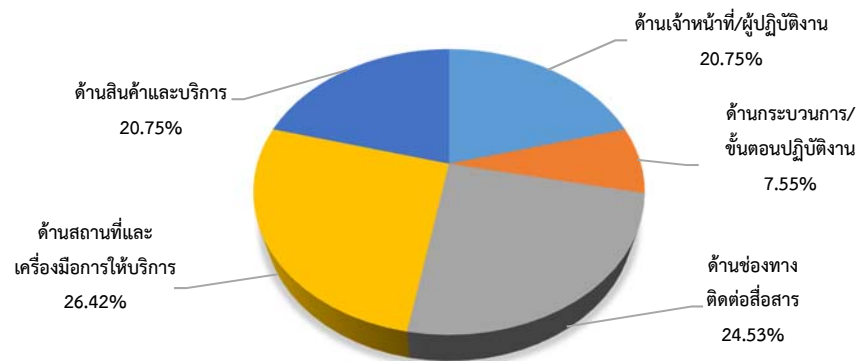


ตารางที่ 38 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด
นครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.63	15.75
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.65	16.25
1) มีไม่เพียงพอ	1.67	16.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.74	18.50
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.54	13.50
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.57	14.25
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ลำบาก	1.59	14.75
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.61	15.25
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.52	13.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.70	17.50
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.65	16.25
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.65	16.25
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.71	17.75
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.77	19.25
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.75	18.75
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.84	21.00
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.70	17.50
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.71	17.75
ด้านสินค้าและบริการ	1.48	12.00
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.44	11.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.52	13.00
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.54	13.50
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.43	10.75

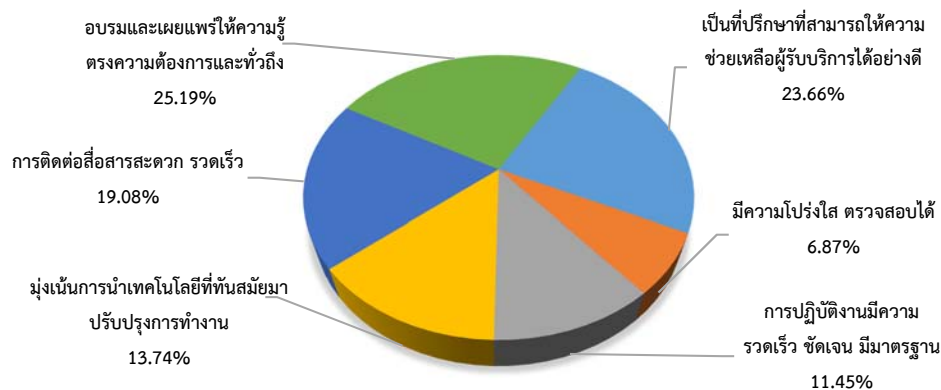
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา แสดงตามภาพที่ 172

ภาพที่ 172 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา แสดงตามภาพที่ 173

ภาพที่ 173 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ
2. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
3. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
4. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว
5. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้

2.3.2 สำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ

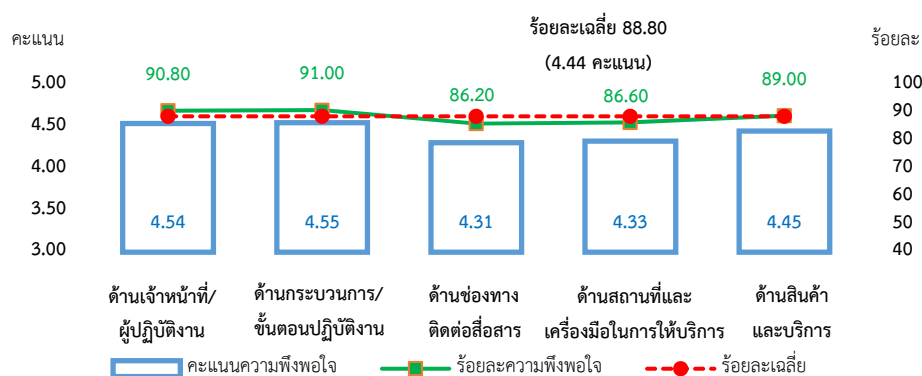
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.20 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40

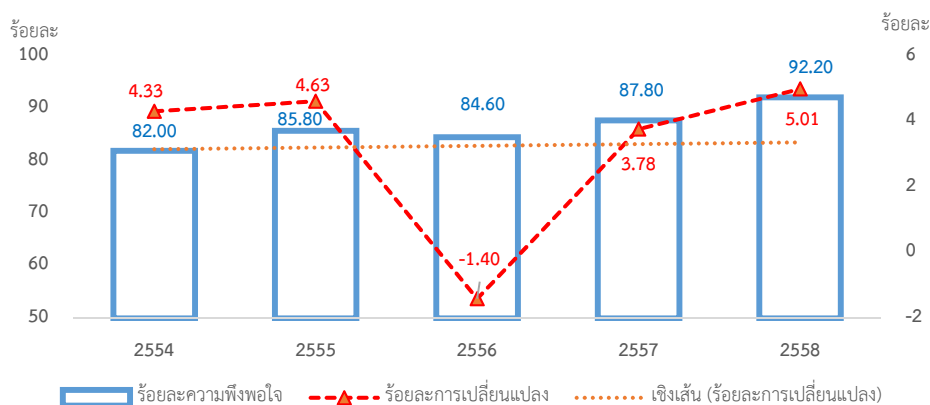
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 174 และตารางที่ 39

ภาพที่ 174 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 5.01 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 175

ภาพที่ 175 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

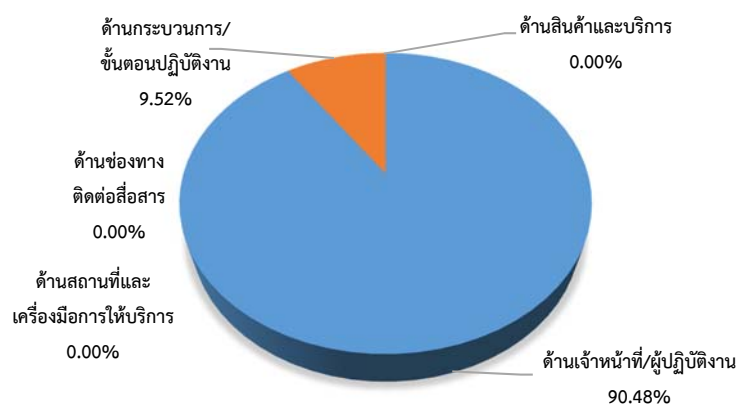


ตารางที่ 39 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.61	92.20
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.54	95.40
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.44	88.80
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.54	90.80
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.45	89.00
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.61	92.20
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.55	91.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.55	91.00
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.45	89.00
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.67	93.40
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.52	90.40
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.55	91.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.31	86.20
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.30	86.00
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.13	82.60
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.28	85.60
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.53	90.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.33	86.60
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติกร ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.27	85.40
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.36	87.20
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.36	87.20
ด้านสินค้าและบริการ	4.45	89.00
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.24	84.80
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.18	83.60
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.57	91.40
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.58	91.60
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.68	93.60
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิจำนองค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.50	90.00
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.52	90.40
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.52	90.40
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพ	4.44	88.80
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.28	85.60

3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 176

ภาพที่ 176 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ แยกตามประเด็นการสำรวจ



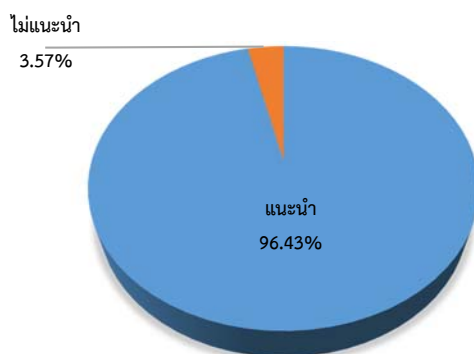
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ แสดงตามภาพที่ 177

ภาพที่ 177 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ แสดงตามภาพที่ 178

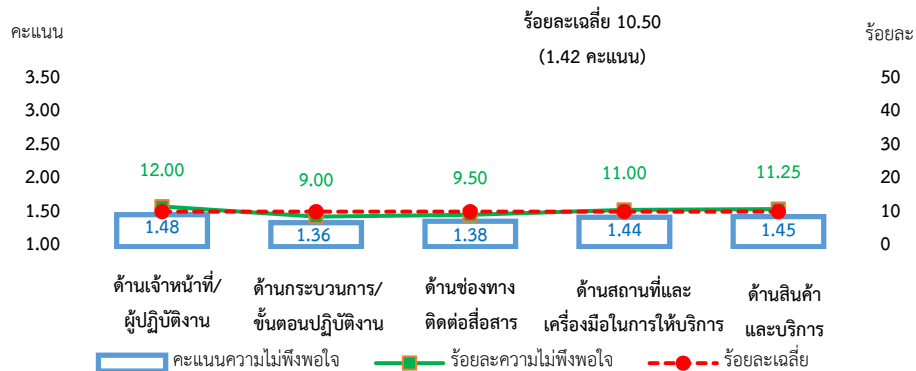
ภาพที่ 178 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ

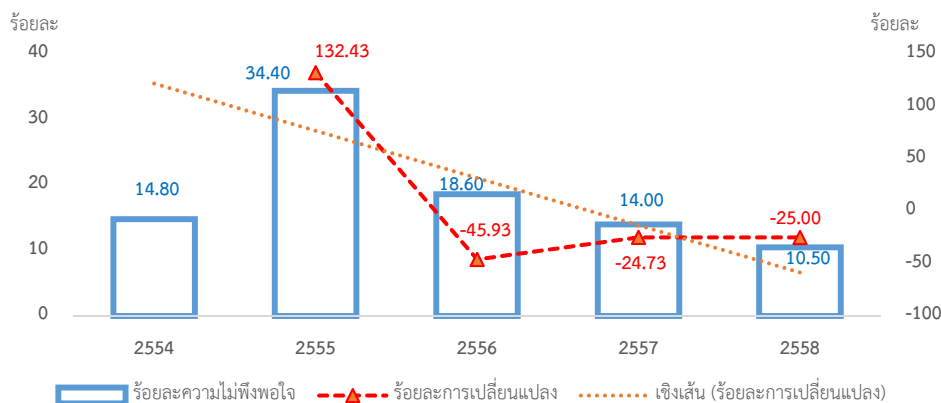
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 10.50 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 179 และตารางที่ 40

ภาพที่ 179 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 25.00 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 180

ภาพที่ 180 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

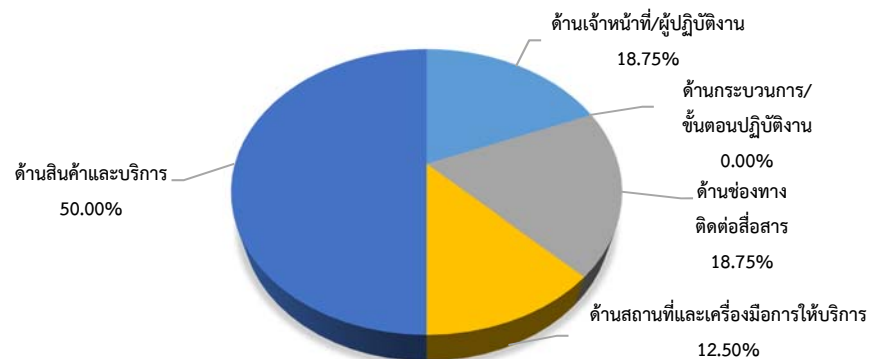


ตารางที่ 40 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.42	10.50
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.48	12.00
1) มีไม่เพียงพอ	1.44	11.00
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.68	17.00
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.33	8.25
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.36	9.00
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ลำบาก	1.36	9.00
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.32	8.00
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.40	10.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.38	9.50
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.38	9.50
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.38	9.50
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.42	10.50
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.33	8.25
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.44	11.00
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.46	11.50
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.43	10.75
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.43	10.75
ด้านสินค้าและบริการ	1.45	11.25
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.52	13.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.30	7.50
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.50	12.50
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.46	11.50

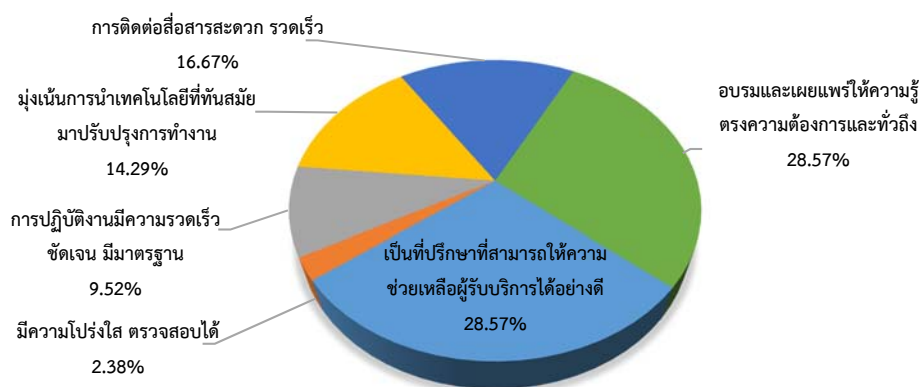
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ แสดงตามภาพที่ 181

ภาพที่ 181 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ แสดงตามภาพที่ 182

ภาพที่ 182 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้

2. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ

3. ควรจัดทำคำถามและคำตอบของข้อหารือที่พบบ่อย เพื่อให้สามารถสืบค้นหาเบื้องต้นได้ และควรบริหารจัดการองค์ความรู้เกี่ยวกับข้อหารือที่พบบ่อย เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาได้อย่างชัดเจน และเป็นแนวทางเดียวกัน

4. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย

5. ควรสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านการจัดอบรม เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการจัดทำแผนการจัดอบรม และเผยแพร่แผนดังกล่าวล่วงหน้า เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายของการจัดอบรมแต่ละครั้ง สามารถเข้าร่วมการอบรมได้

2.3.3 สำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์

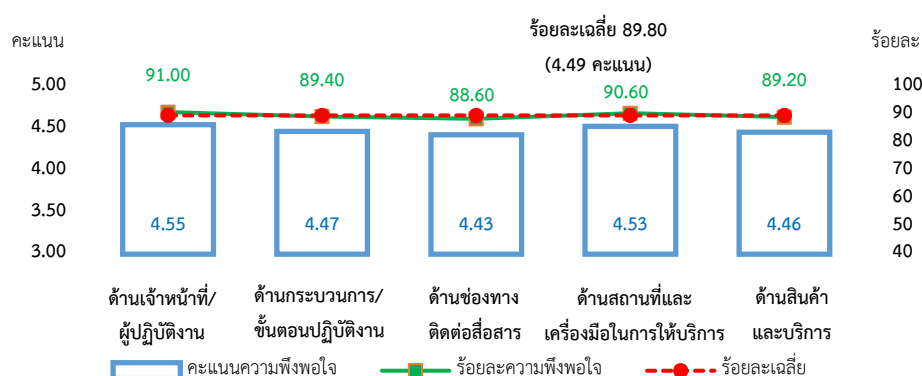
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.10

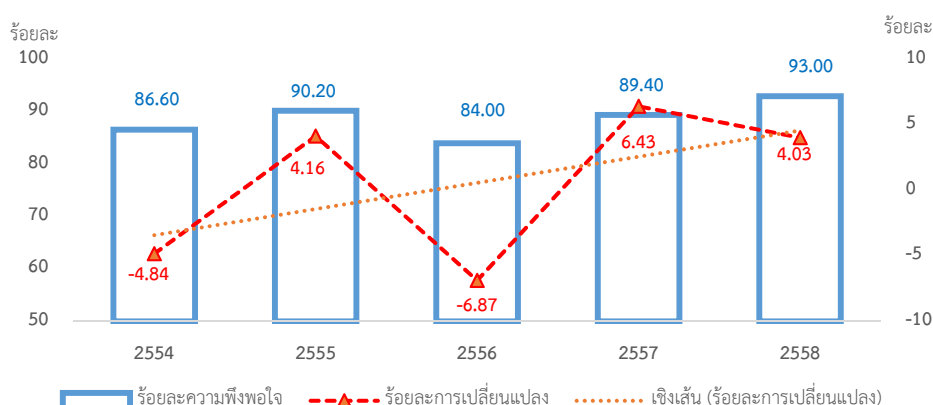
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 183 และตารางที่ 41

ภาพที่ 183 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 4.03 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 184

ภาพที่ 184 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

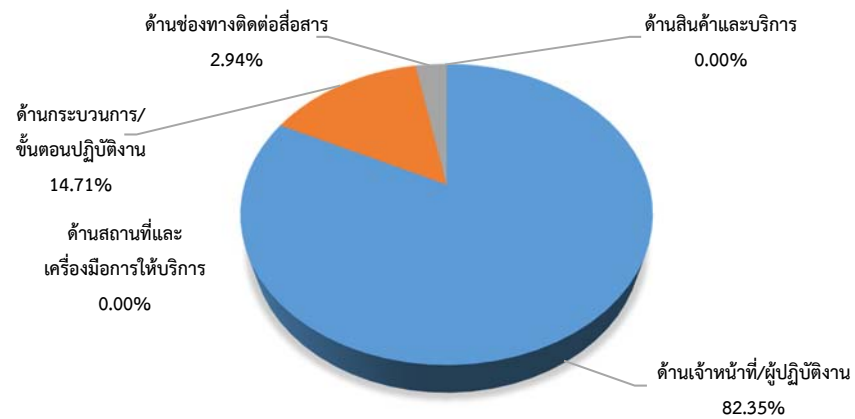


ตารางที่ 41 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.65	93.00
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.61	96.10
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.49	89.80
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.55	91.00
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.54	90.80
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.57	91.40
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.53	90.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.47	89.40
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.37	87.40
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.54	90.80
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.43	88.60
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.52	90.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.43	88.60
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.57	91.40
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.27	85.40
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.40	88.00
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.48	89.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.53	90.60
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติกร ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.48	89.60
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.52	90.40
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.59	91.80
ด้านสินค้าและบริการ	4.46	89.20
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.00	80.00
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.00	80.00
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.39	87.80
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.75	95.00
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.65	93.00
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิจำเนียรจี้คำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.00	80.00
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.78	95.60
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.77	95.40
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพ	4.65	93.00
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.63	92.60

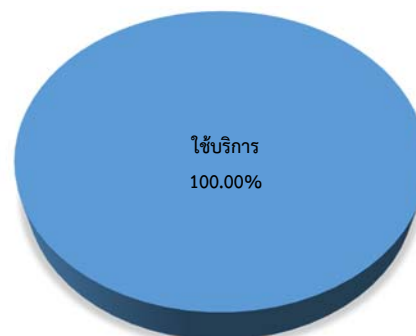
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 185

ภาพที่ 185 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



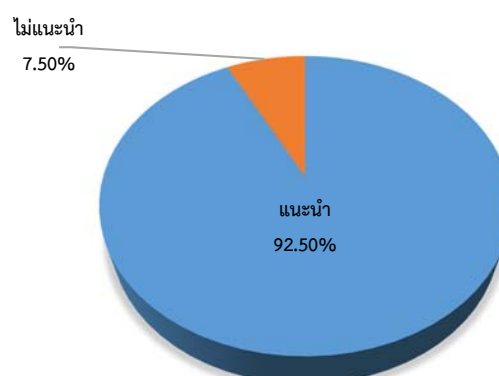
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ แสดงตามภาพที่ 186

ภาพที่ 186 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ แสดงตามภาพที่ 187

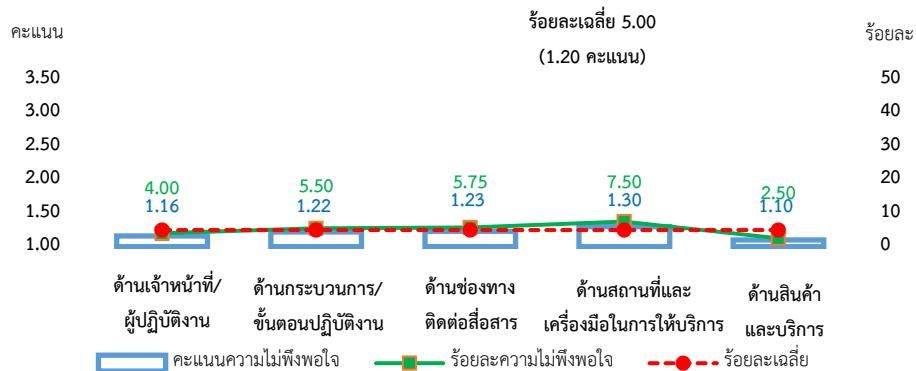
ภาพที่ 187 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์

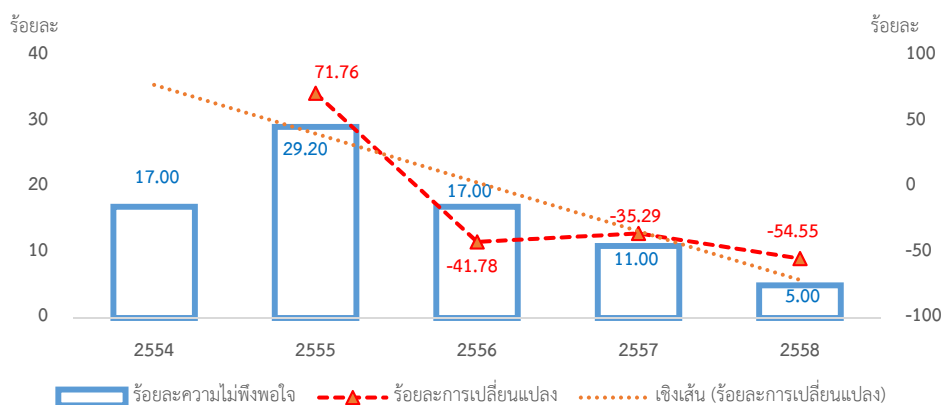
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.20 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 5.00 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 188 และตารางที่ 42

ภาพที่ 188 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 54.55 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 189

ภาพที่ 189 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

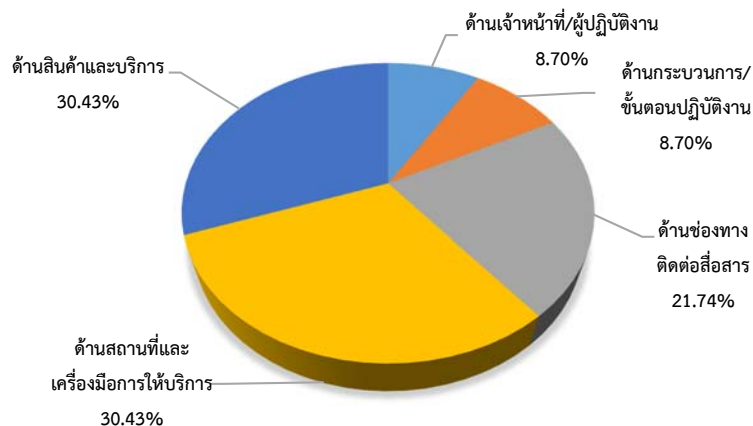


ตารางที่ 42 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.20	5.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.16	4.00
1) มีไม่เพียงพอ	1.31	7.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.09	2.25
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.09	2.25
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.22	5.50
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ลำบาก	1.18	4.50
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.24	6.00
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.23	5.75
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.23	5.75
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.20	5.00
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.23	5.75
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.25	6.25
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.23	5.75
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.30	7.50
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.41	10.25
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.36	9.00
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.14	3.50
ด้านสินค้าและบริการ	1.10	2.50
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.12	3.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.00	0.00
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.16	4.00
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.11	2.75

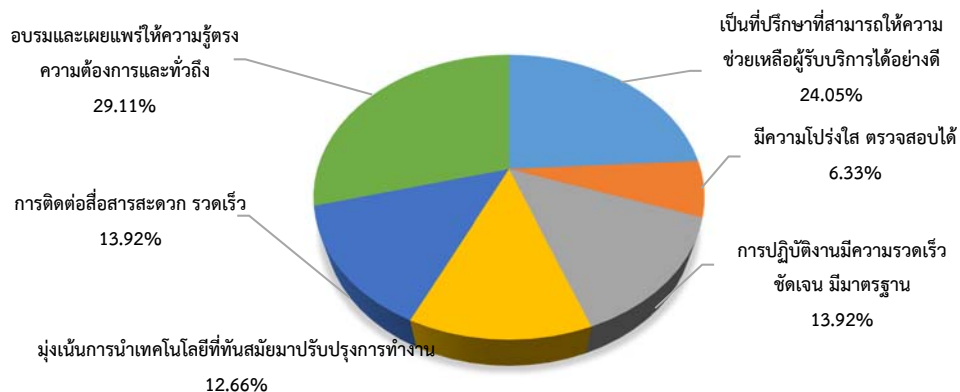
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ แสดงตามภาพที่ 190

ภาพที่ 190 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ แสดงตามภาพที่ 191

ภาพที่ 191 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ
2. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
3. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว
4. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
5. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผลเพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น

2.3.4 สำนักงานคลังจังหวัดยโสธร

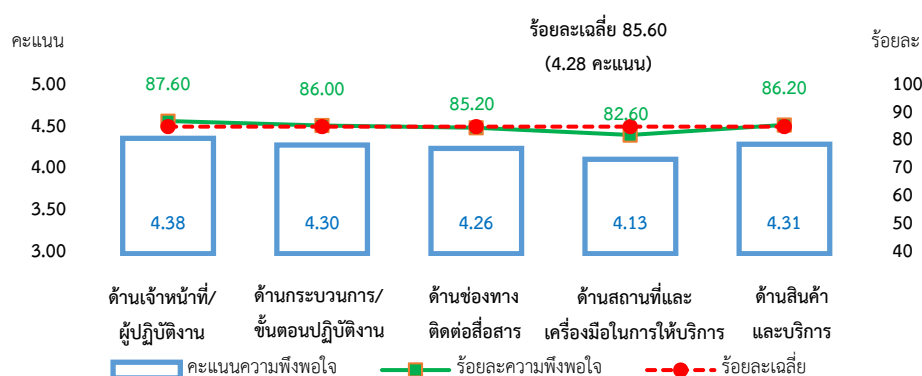
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.29 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.90

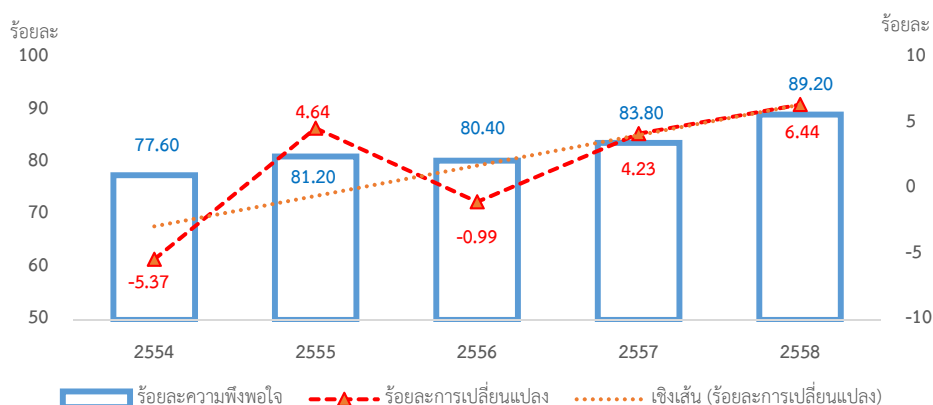
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 192 และตารางที่ 43

ภาพที่ 192 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 6.44 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 193

ภาพที่ 193 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

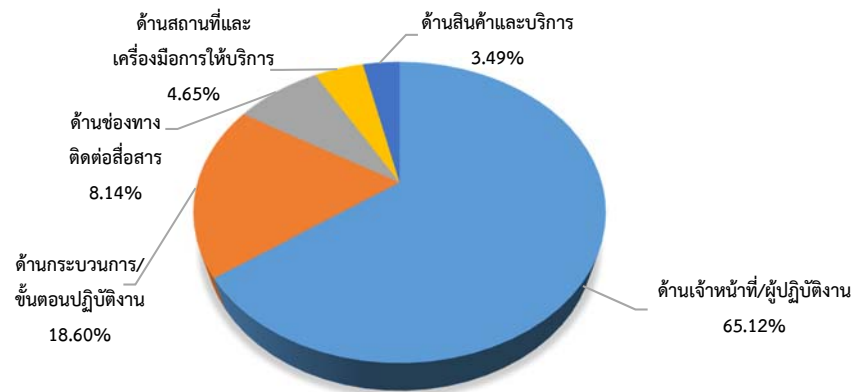


ตารางที่ 43 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.46	89.20
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.29	92.90
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.28	85.60
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.38	87.60
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.40	88.00
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.43	88.60
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.30	86.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.30	86.00
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.27	85.40
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.40	88.00
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.22	84.40
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.31	86.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.26	85.20
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.27	85.40
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.12	82.40
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.26	85.20
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.38	87.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.13	82.60
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติกร ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.03	80.60
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.20	84.00
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.17	83.40
ด้านสินค้าและบริการ	4.31	86.20
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.20	84.00
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.27	85.40
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.29	85.80
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.46	89.20
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.43	88.60
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิจำเนียรจាក់กันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.29	85.80
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.40	88.00
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.36	87.20
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพ	4.22	84.40
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.22	84.40

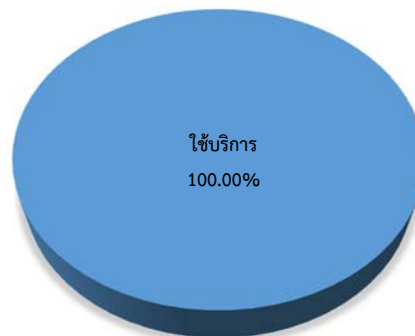
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 194

ภาพที่ 194 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร แยกตามประเด็นการสำรวจ



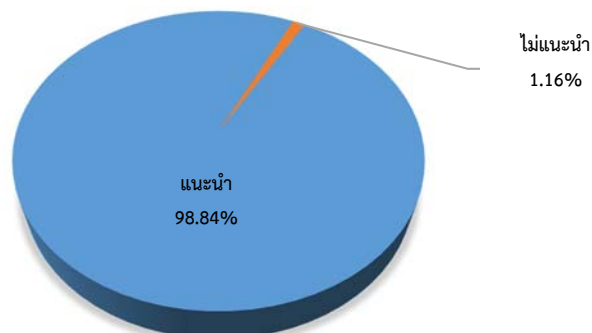
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร แสดงตามภาพที่ 195

ภาพที่ 195 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร แสดงตามภาพที่ 196

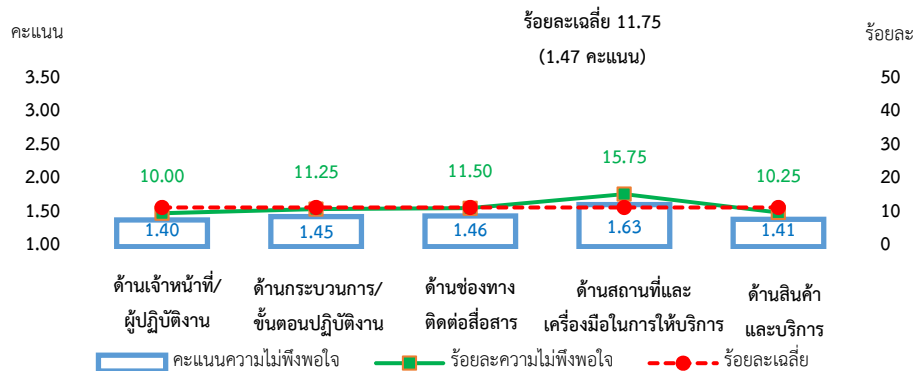
ภาพที่ 196 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร

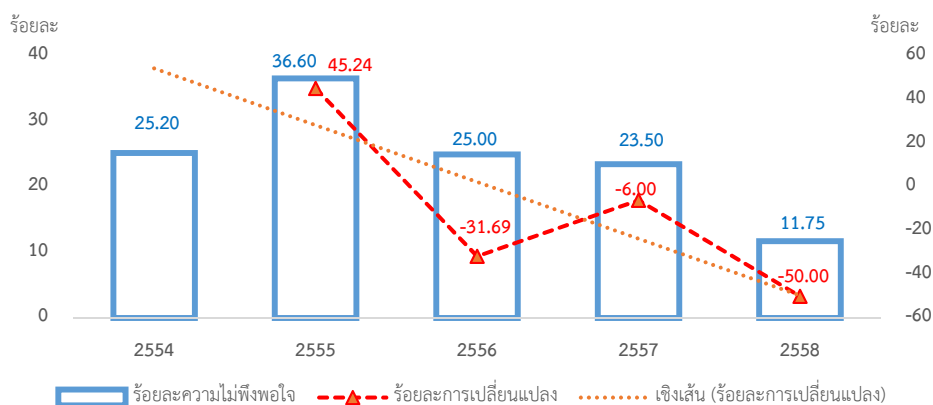
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 11.75 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 197 และตารางที่ 44

ภาพที่ 197 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 50.00 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 198

ภาพที่ 198 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

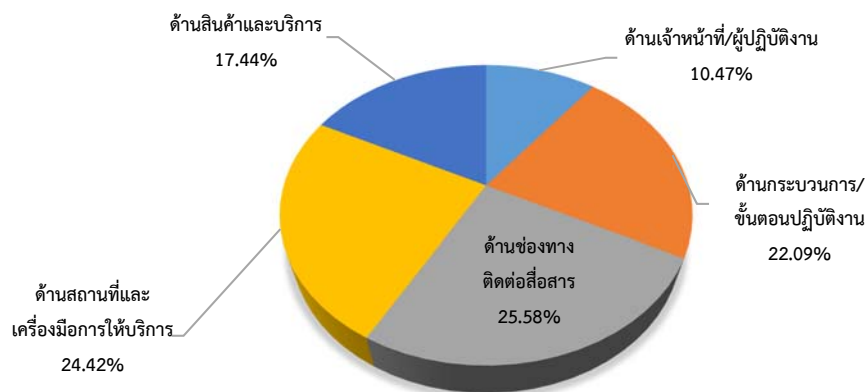


ตารางที่ 44 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.47	11.75
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.40	10.00
1) มีไม่เพียงพอ	1.42	10.50
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.47	11.75
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.31	7.75
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.45	11.25
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ลำบาก	1.45	11.25
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.42	10.50
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.49	12.25
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.46	11.50
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.42	10.50
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.44	11.00
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.50	12.50
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.47	11.75
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.63	15.75
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.71	17.75
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.55	13.75
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.63	15.75
ด้านสินค้าและบริการ	1.41	10.25
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.39	9.75
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.47	11.75
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.43	10.75
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.34	8.50

8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร แสดงตามภาพที่ 199

ภาพที่ 199 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร แสดงตามภาพที่ 200

ภาพที่ 200 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ
2. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
3. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว
4. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
5. ควรสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านการจัดอบรม เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการจัดทำแผนการจัดอบรม และเผยแพร่แผนดังกล่าวล่วงหน้า เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายของการจัดอบรมแต่ละครั้ง สามารถเข้าร่วมการอบรมได้

2.3.5 สำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ

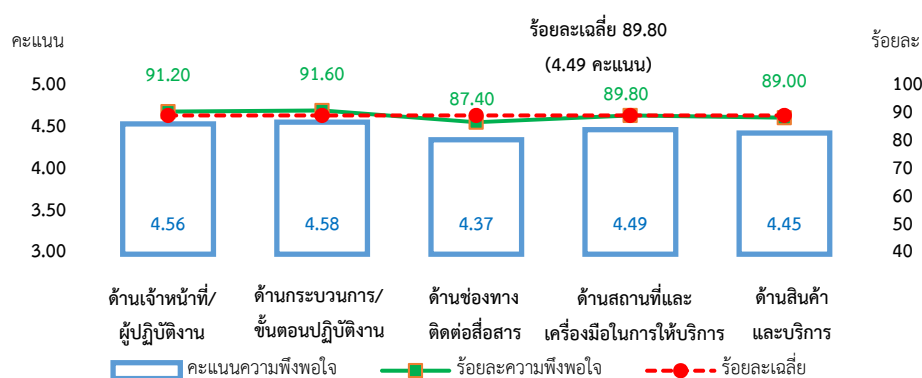
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.91 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.10

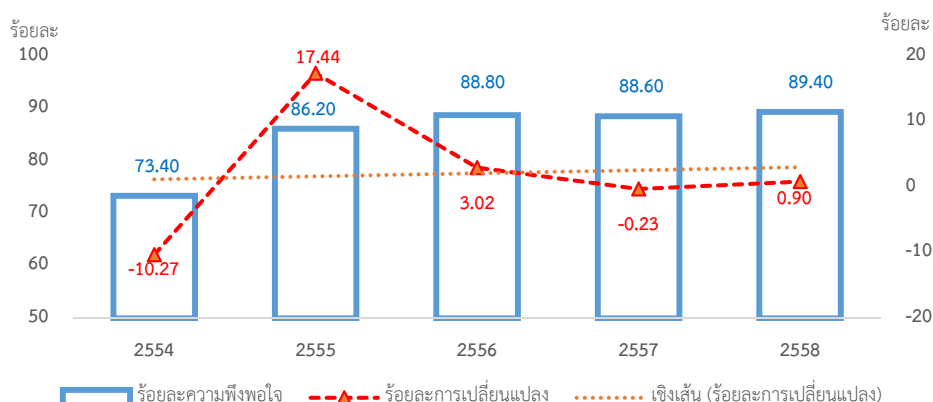
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 201 และตารางที่ 45

ภาพที่ 201 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 0.90 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 202

ภาพที่ 202 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

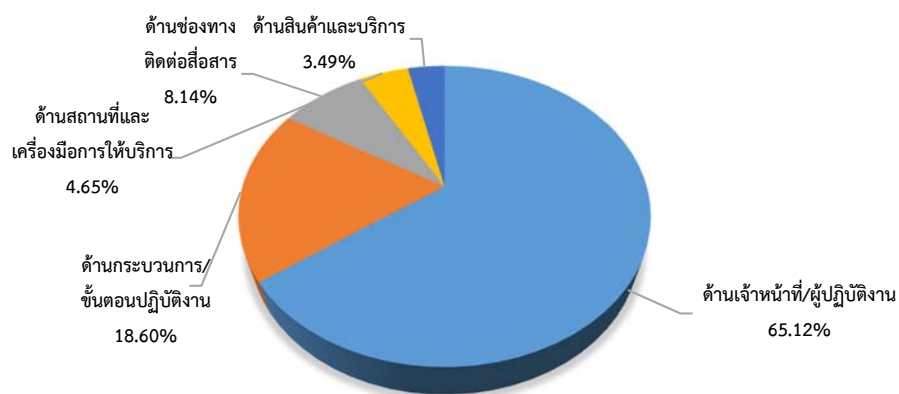


ตารางที่ 45 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.47	89.40
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	8.91	89.10
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.49	89.80
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.56	91.20
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.47	89.40
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.57	91.40
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.64	92.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.58	91.60
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.59	91.80
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.62	92.40
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.56	91.20
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.56	91.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.37	87.40
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.27	85.40
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.28	85.60
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.45	89.00
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.46	89.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.49	89.80
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุครอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.53	90.60
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.44	88.80
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.51	90.20
ด้านสินค้าและบริการ	4.45	89.00
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.30	86.00
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.32	86.40
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.54	90.80
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.54	90.80
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.58	91.60
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิอำนาจหนึ่งคำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.37	87.40
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.51	90.20
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.51	90.20
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สมาชิก และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพ	4.39	87.80
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.45	89.00

3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 203

ภาพที่ 203 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ แยกตามประเด็นการสำรวจ



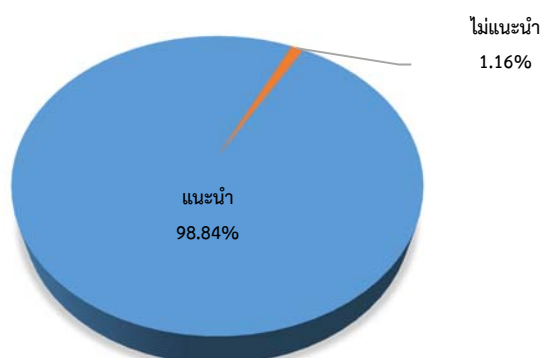
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ แสดงตามภาพที่ 204

ภาพที่ 204 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ แสดงตามภาพที่ 205

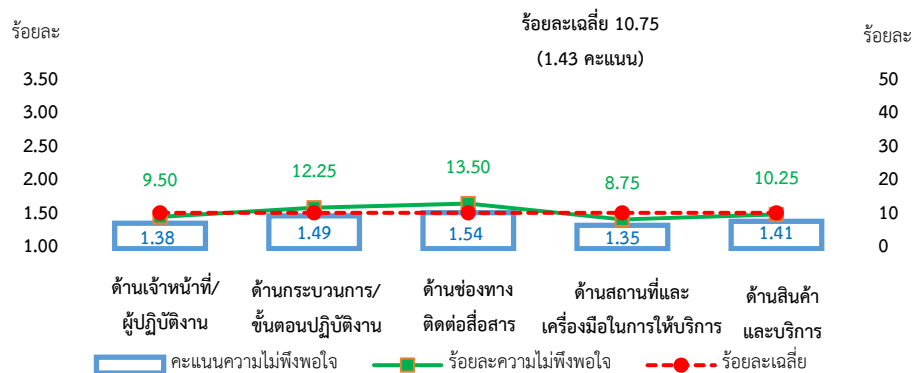
ภาพที่ 205 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ

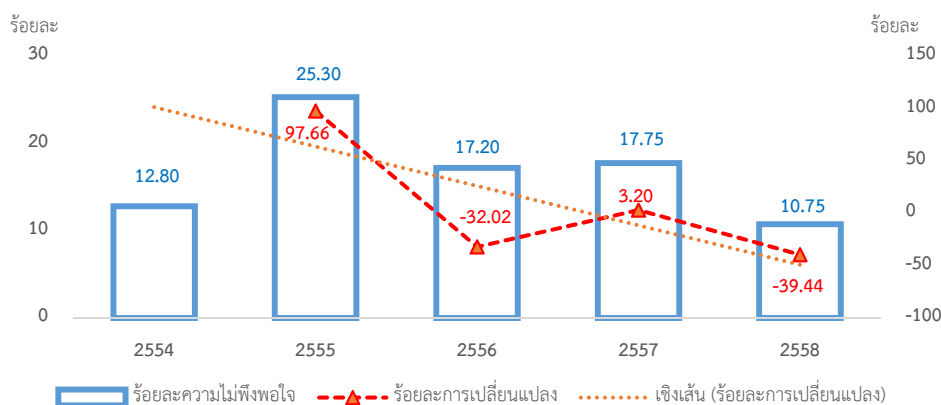
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 10.75 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 206 และตารางที่ 46

ภาพที่ 206 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 39.44 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 207

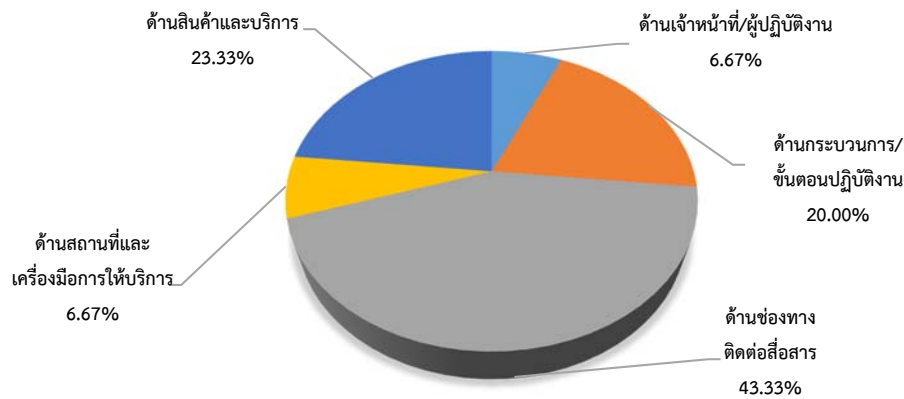
ภาพที่ 207 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558



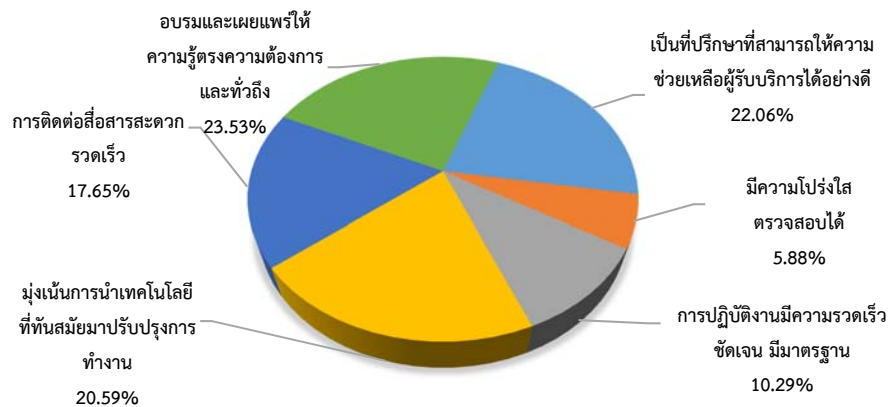
ตารางที่ 46 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.43	10.75
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.38	9.50
1) มีไม่เพียงพอ	1.38	9.50
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.44	11.00
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.33	8.25
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.49	12.25
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.49	12.25
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.45	11.25
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.52	13.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.54	13.50
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.69	17.25
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.53	13.25
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.49	12.25
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.46	11.50
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.35	8.75
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.36	9.00
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.33	8.25
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.35	8.75
ด้านสินค้าและบริการ	1.41	10.25
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.35	8.75
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.45	11.25
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.43	10.75
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.40	10.00

8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ แสดงตามภาพที่ 208
ภาพที่ 208 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ แสดงตามภาพที่ 209
ภาพที่ 209 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้รับโทรศัพท์ตลอดเวลาราชการ
2. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
3. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
4. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผลเพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น
5. ควรจัดทำฐานข้อมูลภายในสำนักงานคลังจังหวัดให้เป็นปัจจุบัน เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นฐานข้อมูล และการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ใช้ประโยชน์ รวมถึงมีการกำหนดแบบฟอร์มและรายละเอียดในการขอข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกที่ต้องการอย่างชัดเจน

2.3.6 สำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์

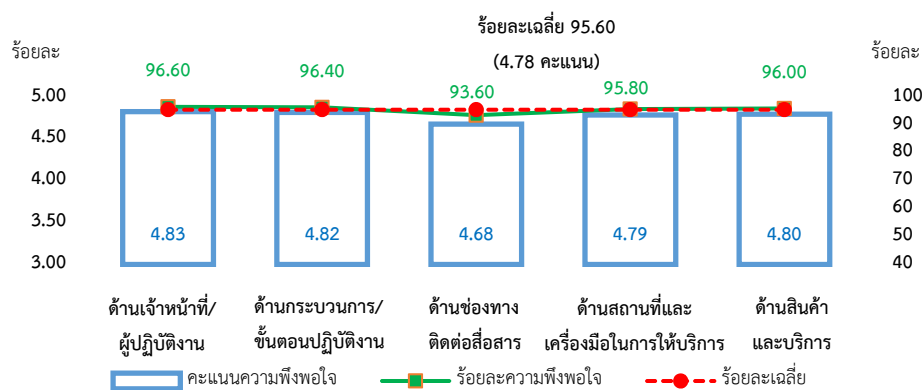
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40

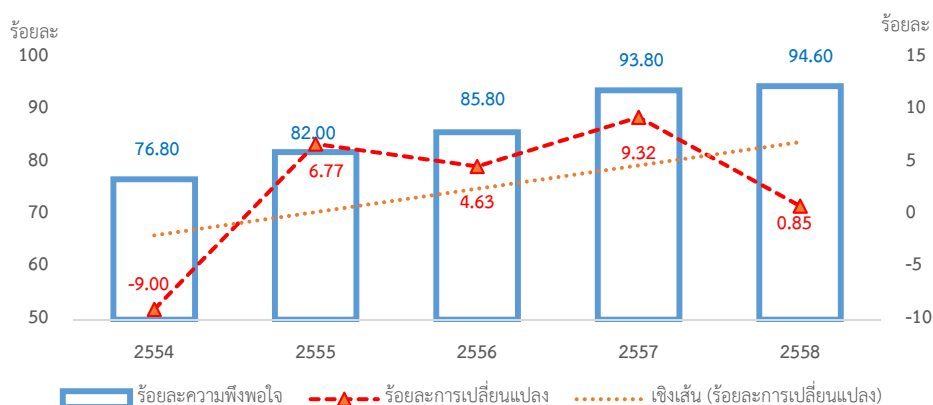
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 210 และตารางที่ 47

ภาพที่ 210 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 0.85 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 211

ภาพที่ 211 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

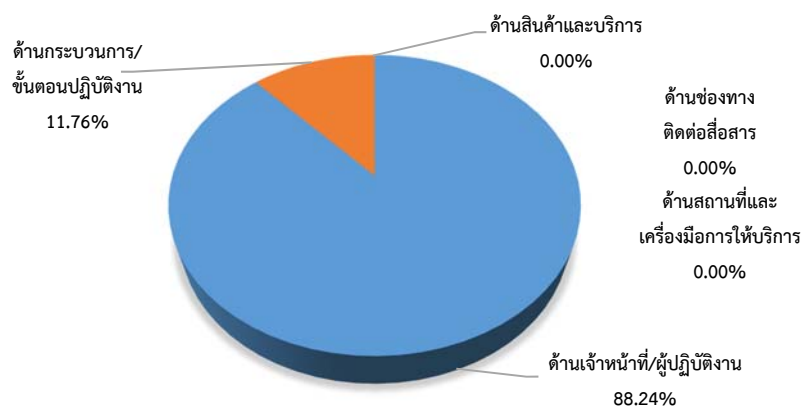


ตารางที่ 47 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.73	94.60
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.34	93.40
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.78	95.60
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.83	96.60
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.83	96.60
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.80	96.00
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.87	97.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.82	96.40
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.80	96.00
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.87	97.40
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.80	96.00
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.80	96.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.68	93.60
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.57	91.40
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.60	92.00
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.70	94.00
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.83	96.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.79	95.80
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.77	95.40
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.80	96.00
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.80	96.00
ด้านสินค้าและบริการ	4.80	96.00
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.72	94.40
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.75	95.00
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.81	96.20
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.86	97.20
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.79	95.80
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิจำนองค้ำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.81	96.20
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.79	95.80
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.80	96.00
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.80	96.00
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.83	96.60

3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 212

ภาพที่ 212 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ แสดงตามภาพที่ 213

ภาพที่ 213 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ แสดงตามภาพที่ 214

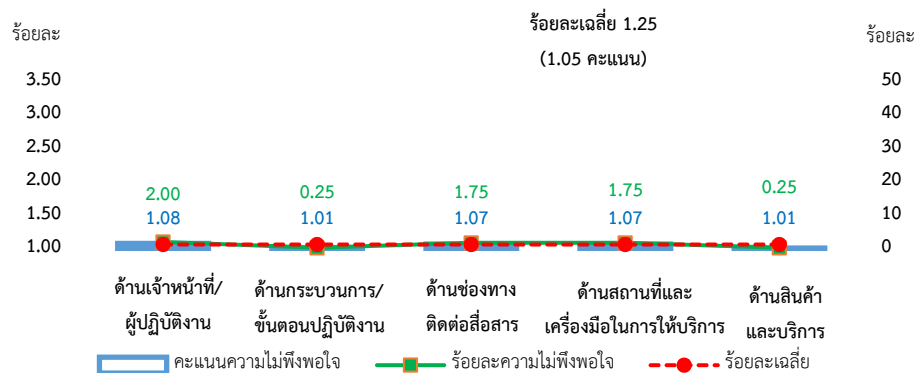
ภาพที่ 214 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์

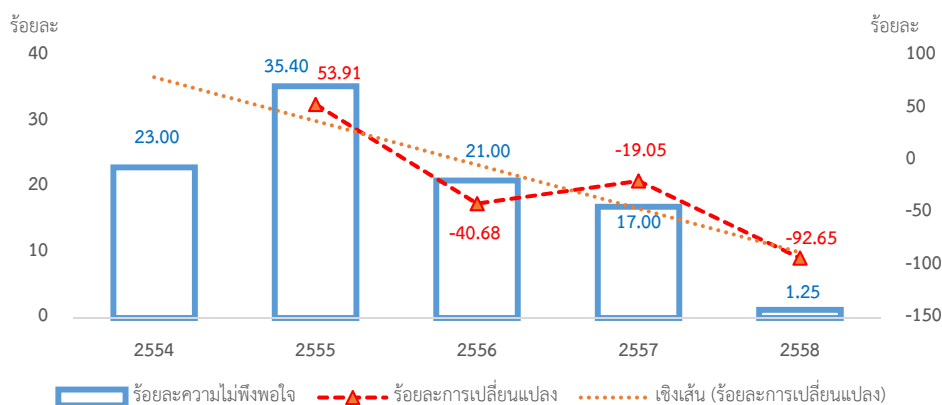
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.05 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 1.25 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 215 และตารางที่ 48

ภาพที่ 215 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 92.65 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 216

ภาพที่ 216 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

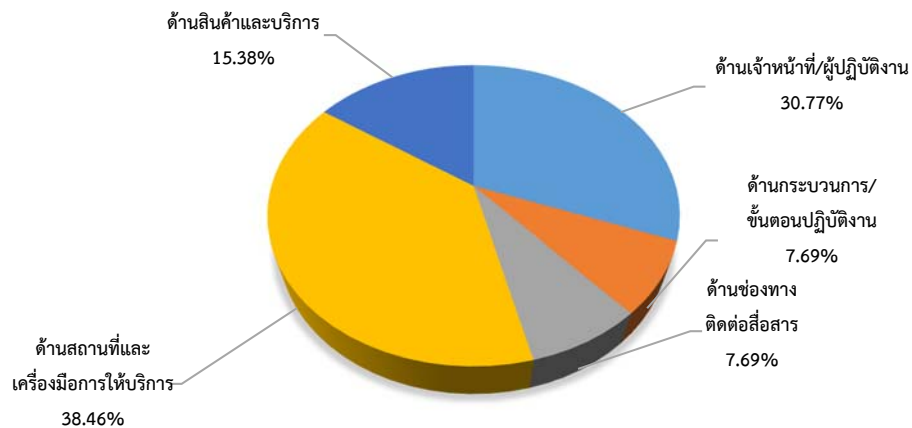


ตารางที่ 48 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.05	1.25
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.08	2.00
1) มีไม่เพียงพอ	1.13	3.25
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.10	2.50
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.00	0.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.01	0.25
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.03	0.75
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.00	0.00
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.00	0.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.07	1.75
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.20	5.00
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.03	0.75
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.03	0.75
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.03	0.75
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.07	1.75
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.17	4.25
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.03	0.75
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.00	0.00
ด้านสินค้าและบริการ	1.01	0.25
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.00	0.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.00	0.00
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.03	0.75
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.00	0.00

8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ แสดงตามภาพที่ 217

ภาพที่ 217 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ แสดงตามภาพที่ 218

ภาพที่ 218 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
2. ควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้บริการโทรศัพท์ตลอดเวลาทำการ
3. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
4. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ

2.3.7 สำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี

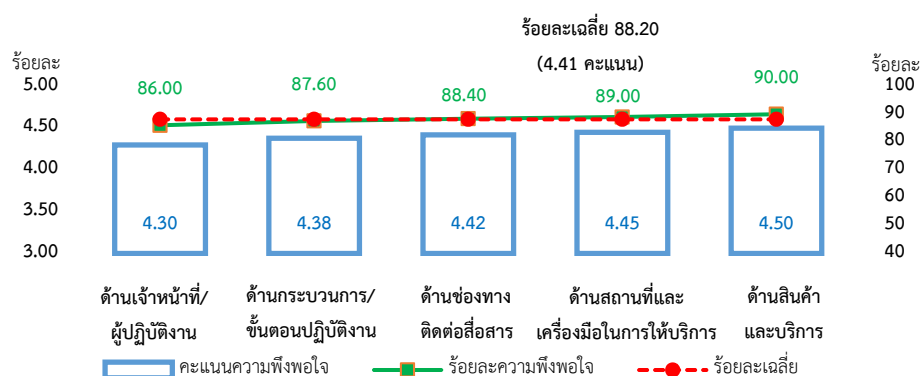
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.50

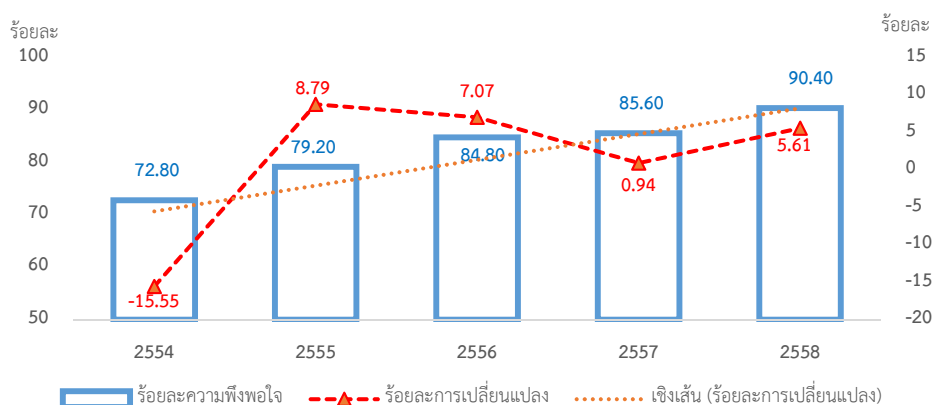
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 219 และตารางที่ 49

ภาพที่ 219 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 5.61 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 220

ภาพที่ 220 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

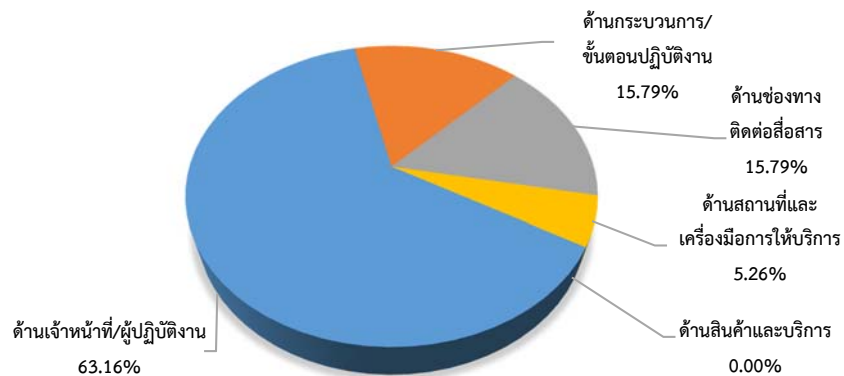


ตารางที่ 49 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.52	90.40
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.25	92.50
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.41	88.20
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.30	86.00
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.30	86.00
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.33	86.60
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.27	85.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.38	87.60
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.24	84.80
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.55	91.00
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.31	86.20
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.42	88.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.42	88.40
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.52	90.40
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.35	87.00
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.38	87.60
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.44	88.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.45	89.00
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุคอร ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.36	87.20
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.42	88.40
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.58	91.60
ด้านสินค้าและบริการ	4.50	90.00
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.34	86.80
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.44	88.80
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.50	90.00
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.50	90.00
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.53	90.60
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิอำนาจหนึ่งคำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.47	89.40
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.56	91.20
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.53	90.60
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สมาชิก และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพ	4.56	91.20
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.52	90.40

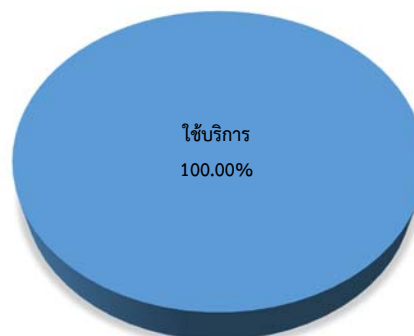
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 221

ภาพที่ 221 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี แสดงตามภาพที่ 222

ภาพที่ 222 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี แสดงตามภาพที่ 223

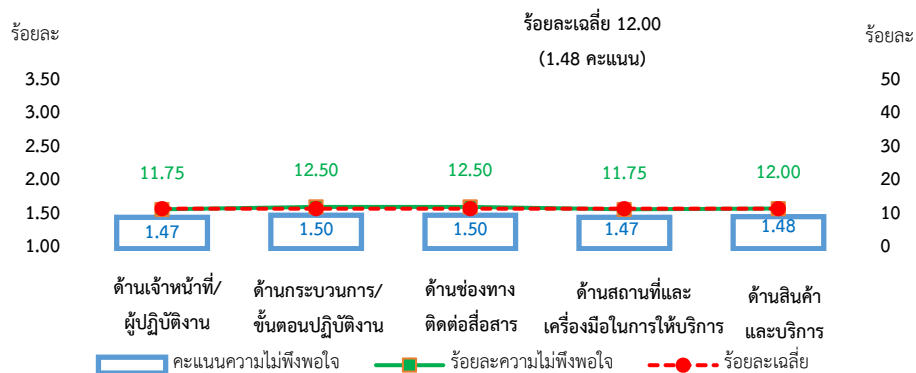
ภาพที่ 223 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี

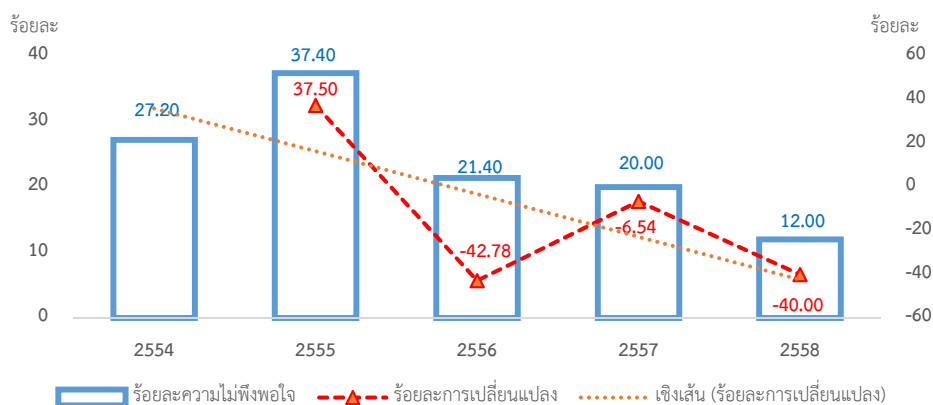
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 12.00 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 224 และตารางที่ 50

ภาพที่ 224 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 40.00 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 225

ภาพที่ 225 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558



ตารางที่ 50 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด

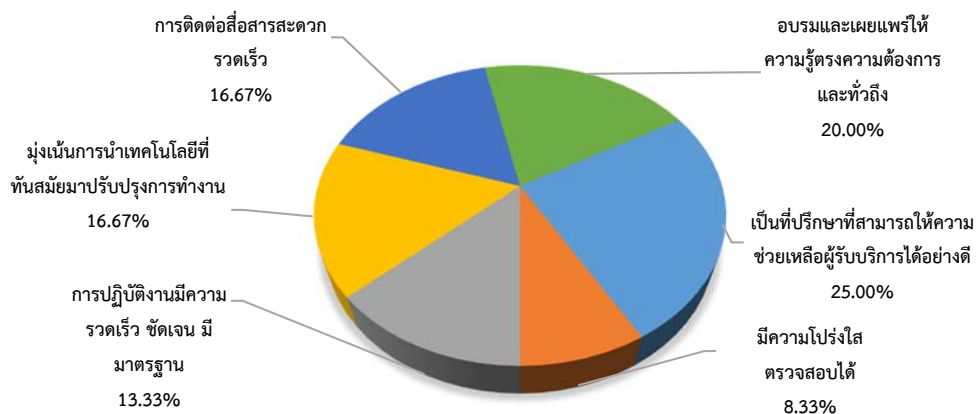
อุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.48	12.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.47	11.75
1) มีไม่เพียงพอ	1.52	13.00
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.55	13.75
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.34	8.50
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.50	12.50
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.36	9.00
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.58	14.50
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.55	13.75
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.50	12.50
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.52	13.00
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.52	13.00
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.55	13.75
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.42	10.50
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.47	11.75
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.39	9.75
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.45	11.25
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.58	14.50
ด้านสินค้าและบริการ	1.48	12.00
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.48	12.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.48	12.00
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.48	12.00
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.48	12.00

8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี แสดงตามภาพที่ 226
 ภาพที่ 226 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี
 แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี แสดงตามภาพที่ 227
 ภาพที่ 227 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผลเพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น
2. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
3. ควรจัดทำฐานข้อมูลภายในสำนักงานคลังจังหวัดให้เป็นปัจจุบัน เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นฐานข้อมูล และการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ใช้ประโยชน์ รวมถึงมีการกำหนดแบบฟอร์มและรายละเอียดในการขอข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกที่ต้องการอย่างชัดเจน
4. ควรจัดให้มีป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ
5. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
6. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย

2.3.8 สำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ

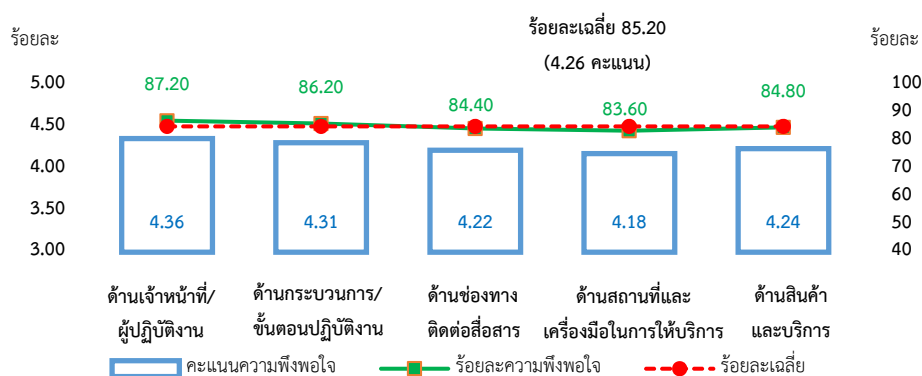
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.60 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00

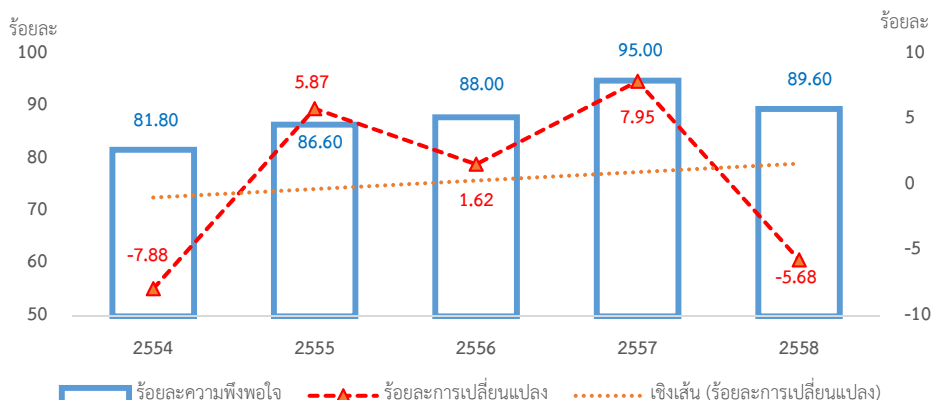
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 228 และตารางที่ 51

ภาพที่ 228 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 5.68 แต่ยังมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 229

ภาพที่ 229 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

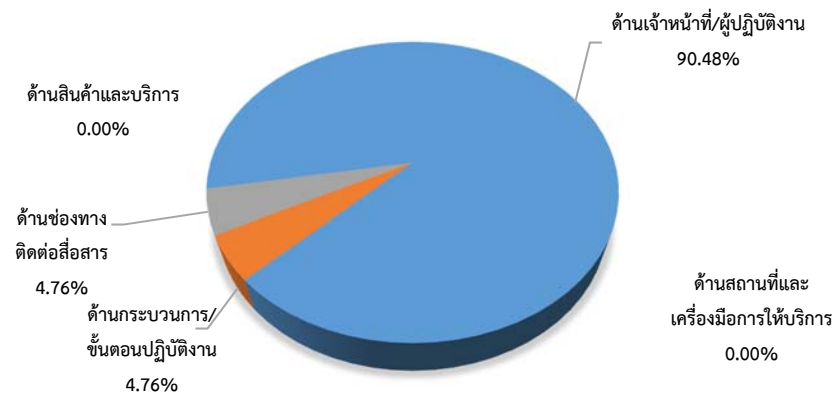


ตารางที่ 51 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.48	89.60
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.40	94.00
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.26	85.20
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.36	87.20
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.32	86.40
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.35	87.00
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.41	88.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.31	86.20
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.26	85.20
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.38	87.60
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.35	87.00
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.26	85.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.22	84.40
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.29	85.80
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.18	83.60
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.18	83.60
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.24	84.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.18	83.60
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุครอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.03	80.60
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.26	85.20
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.25	85.00
ด้านสินค้าและบริการ	4.24	84.80
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.06	81.20
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.06	81.20
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.25	85.00
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.41	88.20
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.29	85.80
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิประโยชน์ค่าประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.00	80.00
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.44	88.80
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.41	88.20
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สมาชิก และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.24	84.80
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.21	84.20

3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 230

ภาพที่ 230 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ แยกตามประเด็นการสำรวจ



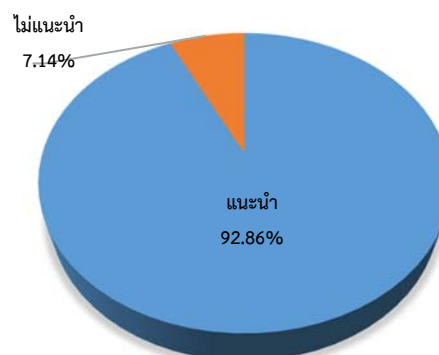
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ แสดงตามภาพที่ 231

ภาพที่ 231 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ แสดงตามภาพที่ 232

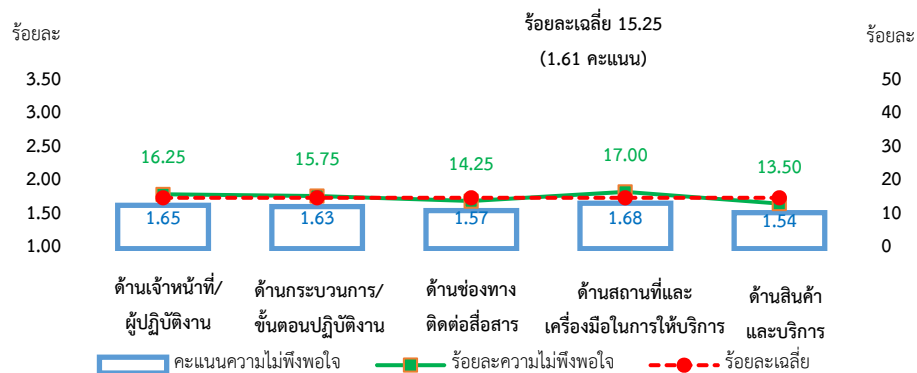
ภาพที่ 232 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ

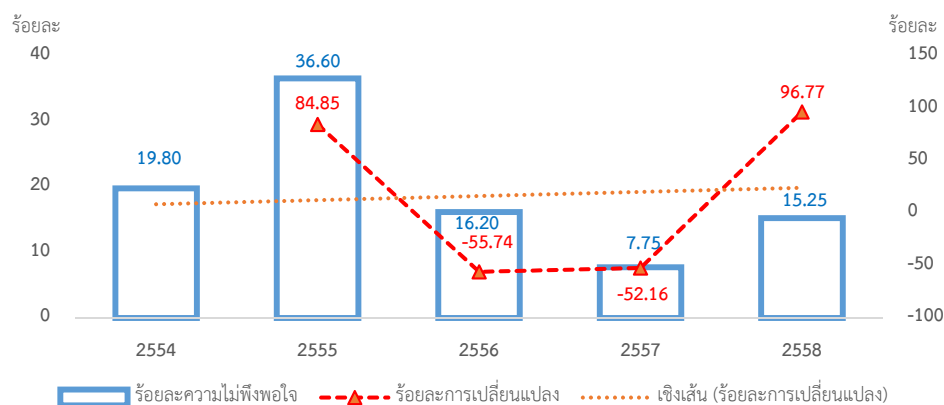
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 15.25 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 233 และตารางที่ 50

ภาพที่ 233 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 96.77 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 234

ภาพที่ 234 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558



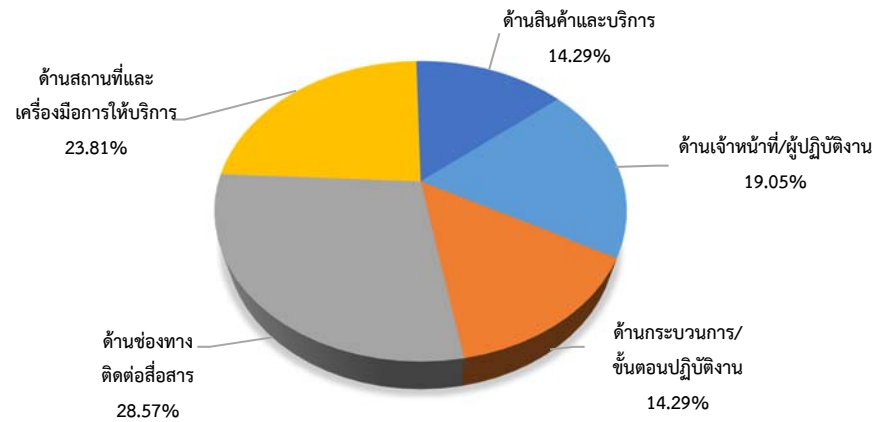
ตารางที่ 52 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด

อำนาจเจริญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.61	15.25
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.65	16.25
1) มีไม่เพียงพอ	2.00	25.00
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.50	12.50
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.44	11.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.63	15.75
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.58	14.50
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.74	18.50
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.58	14.50
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.57	14.25
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.50	12.50
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.66	16.50
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.56	14.00
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.56	14.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.68	17.00
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.69	17.25
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.69	17.25
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.66	16.50
ด้านสินค้าและบริการ	1.54	13.50
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.58	14.50
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.53	13.25
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.59	14.75
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.47	11.75

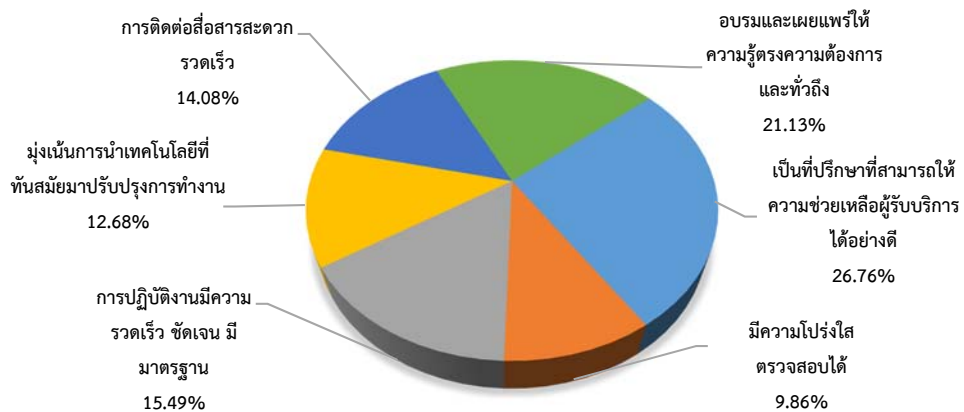
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ แสดงตามภาพที่ 235

ภาพที่ 235 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ แสดงตามภาพที่ 236

ภาพที่ 236 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ
2. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
3. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผลเพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น
4. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
5. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว

2.4 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 4

2.4.1 สำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี

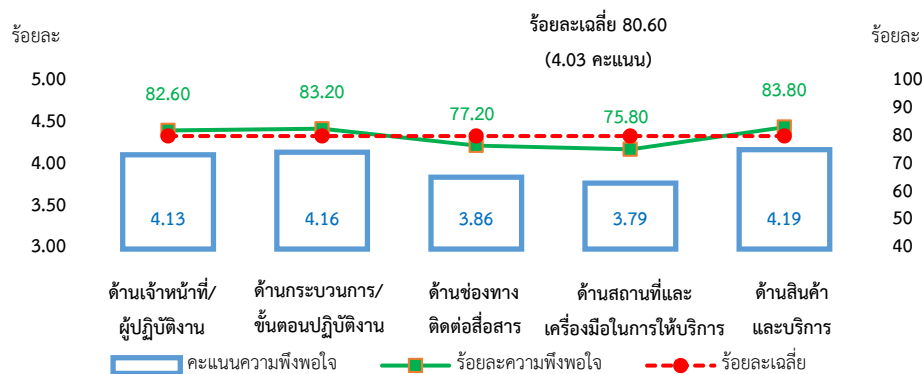
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.12 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.40 อยู่ระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.10

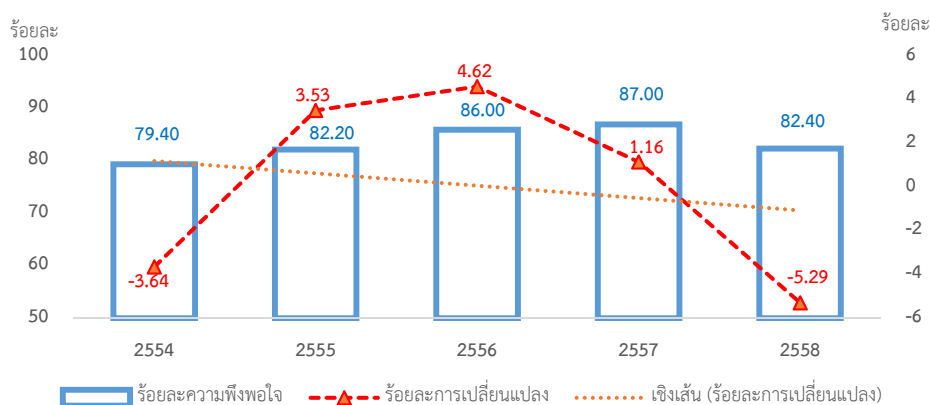
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.03 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 237 และตารางที่ 51

ภาพที่ 237 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 5.29 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 238

ภาพที่ 238 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558



ตารางที่ 53 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.12	82.40
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	8.41	84.10
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.03	80.60
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.13	82.60
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.15	83.00
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.12	82.40
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.13	82.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.16	83.20
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.26	85.20
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.11	82.20
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.11	82.20
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.15	83.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	3.86	77.20
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	3.95	79.00
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	3.75	75.00
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	3.84	76.80
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	3.88	77.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	3.79	75.80
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุครอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	3.70	74.00
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	3.80	76.00
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	3.88	77.60
ด้านสินค้าและบริการ	4.19	83.80
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	3.83	76.60
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.66	73.20
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.25	85.00
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.41	88.20
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.45	89.00
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำนาญค่าประกันเพื่อขอสินเชื่อนาการ สะดวก รวดเร็ว	4.17	83.40
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.46	89.20
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.29	85.80
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สมาชิก และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพ	4.20	84.00
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.16	83.20

3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานีจากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 239

ภาพที่ 239 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



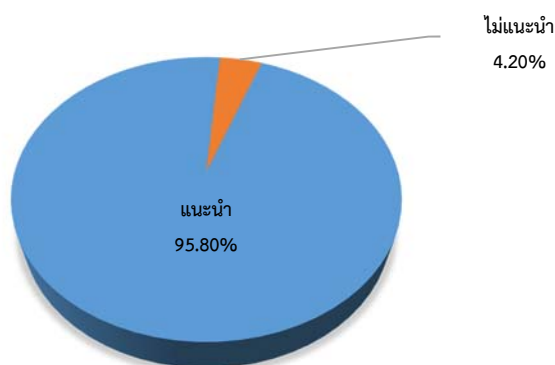
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี แสดงตามภาพที่ 240

ภาพที่ 240 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี แสดงตามภาพที่ 241

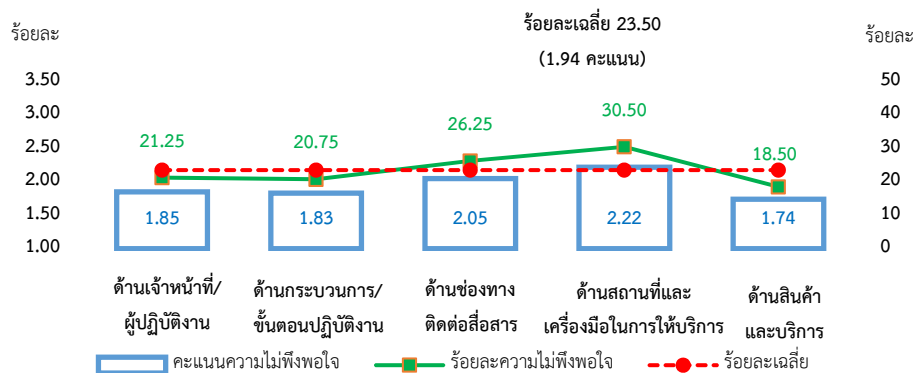
ภาพที่ 241 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี

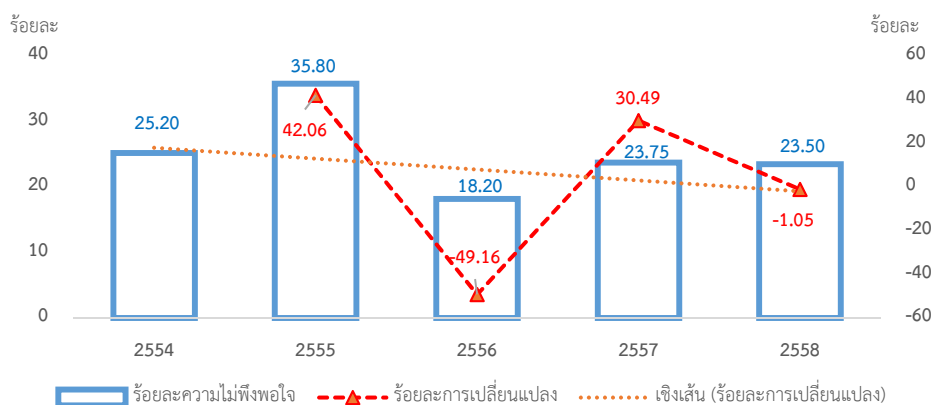
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.94 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 23.50 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อย โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 242 และตารางที่ 50

ภาพที่ 242 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 1.05 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 243

ภาพที่ 243 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

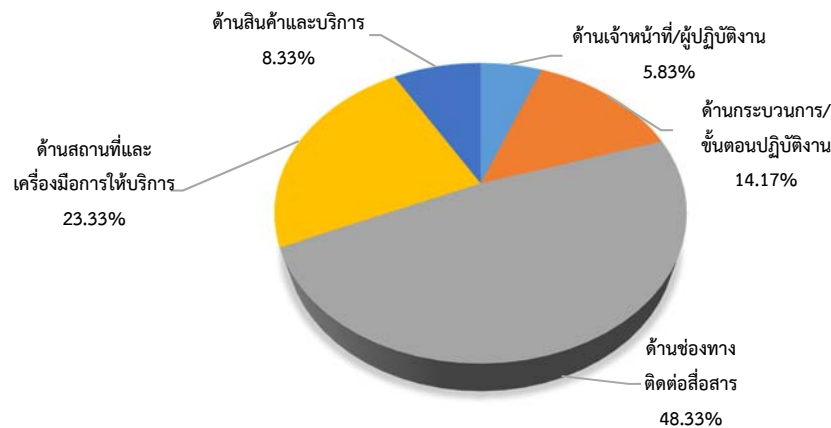


ตารางที่ 54 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.94	23.50
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.85	21.25
1) มีไม่เพียงพอ	2.00	25.00
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.87	21.75
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.69	17.25
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.83	20.75
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.78	19.50
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.82	20.50
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.90	22.50
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	2.05	26.25
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	2.23	30.75
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.99	24.75
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.99	24.75
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.98	24.50
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	2.22	30.50
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	2.30	32.50
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	2.17	29.25
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	2.20	30.00
ด้านสินค้าและบริการ	1.74	18.50
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.69	17.25
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.76	19.00
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.81	20.25
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.70	17.50

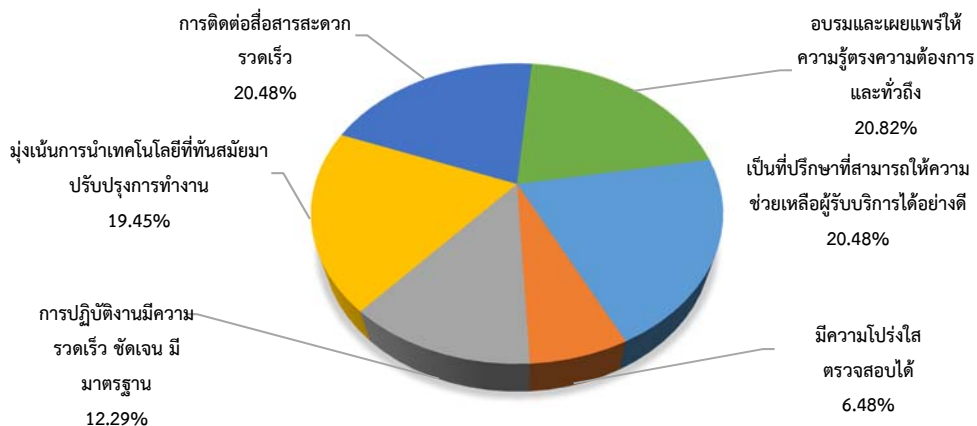
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี แสดงตามภาพที่ 244

ภาพที่ 244 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี แสดงตามภาพที่ 245

ภาพที่ 245 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ
2. ควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้บริการโทรศัพท์ตลอดเวลาราชการ
3. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
4. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
5. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้

2.4.2 สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์

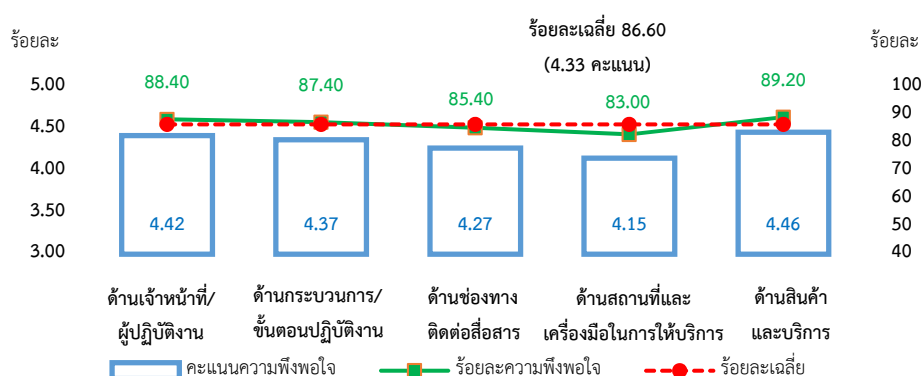
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00

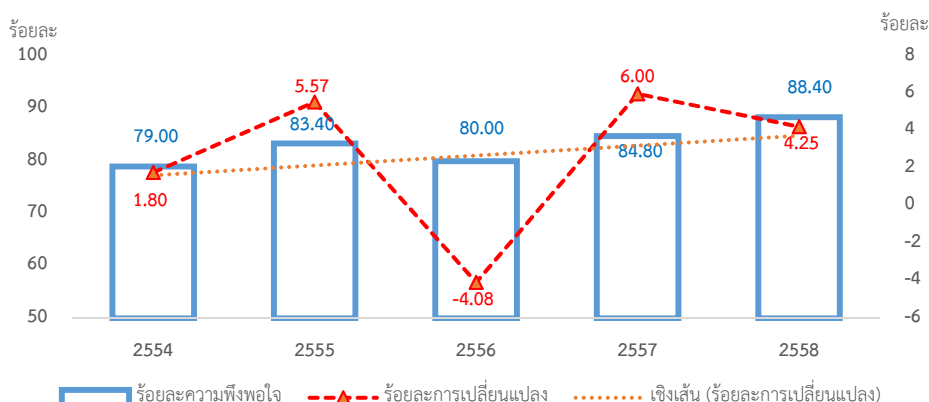
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 246 และตารางที่ 51

ภาพที่ 246 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 4.25 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 247

ภาพที่ 247 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

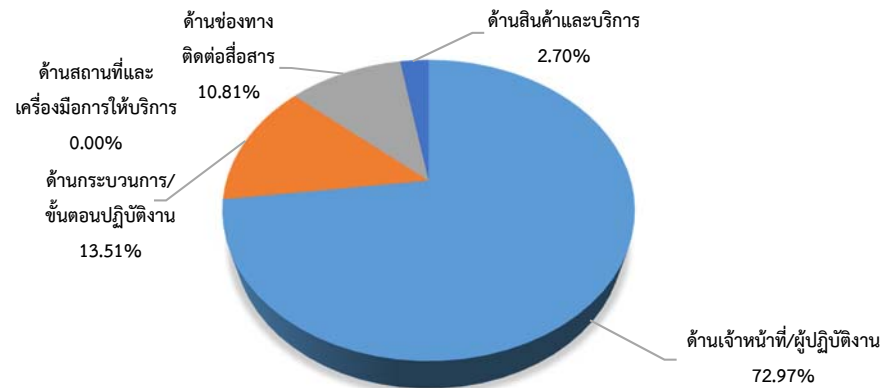


ตารางที่ 55 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.42	88.40
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.00	90.00
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.33	86.60
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.42	88.40
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.39	87.80
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.35	87.00
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.52	90.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.37	87.40
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.35	87.00
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.37	87.40
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.37	87.40
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.39	87.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.27	85.40
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.43	88.60
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.12	82.40
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.24	84.80
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.27	85.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.15	83.00
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุครอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.00	80.00
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.20	84.00
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.24	84.80
ด้านสินค้าและบริการ	4.46	89.20
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.25	85.00
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.30	86.00
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.58	91.60
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.59	91.80
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.61	92.20
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิประโยชน์ค่าประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.49	89.80
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.51	90.20
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.52	90.40
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สมาชิก และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.32	86.40
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.38	87.60

3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 247

ภาพที่ 247 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



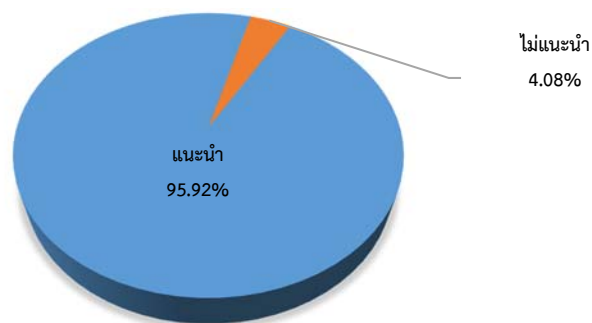
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ แสดงตามภาพที่ 248

ภาพที่ 248 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ แสดงตามภาพที่ 249

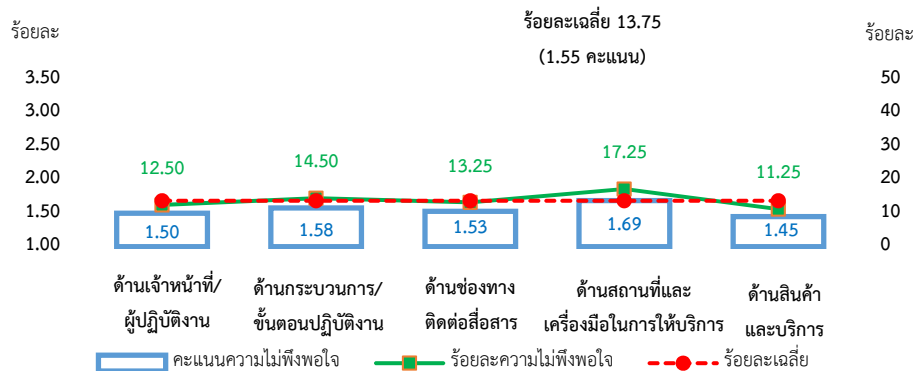
ภาพที่ 249 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์

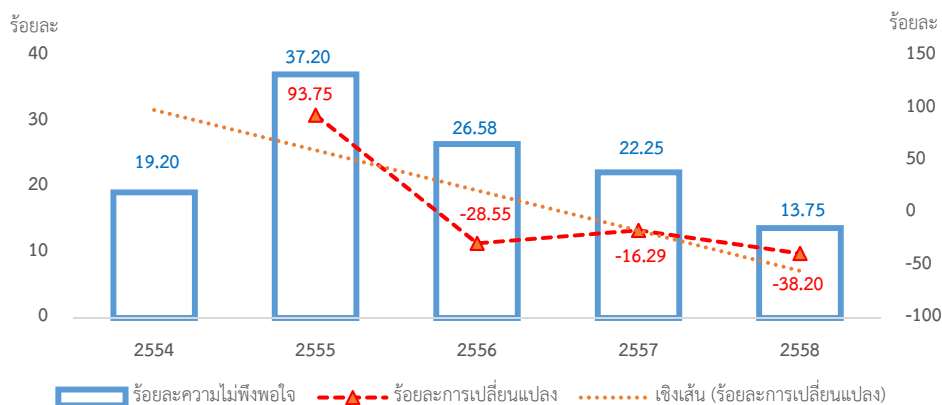
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 13.75 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 250 และตารางที่ 56

ภาพที่ 250 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 38.20 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 251

ภาพที่ 251 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

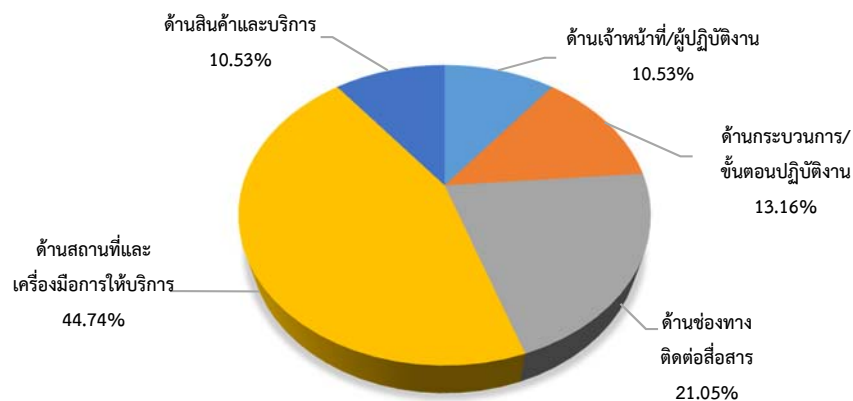


ตารางที่ 56 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.55	13.75
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.50	12.50
1) มีไม่เพียงพอ	1.59	14.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.54	13.50
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.37	9.25
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.58	14.50
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.50	12.50
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.58	14.50
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.65	16.25
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.53	13.25
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.61	15.25
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.49	12.25
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.49	12.25
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.53	13.25
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.69	17.25
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.76	19.00
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.65	16.25
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.67	16.75
ด้านสินค้าและบริการ	1.45	11.25
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.48	12.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.43	10.75
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.45	11.25
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.43	10.75

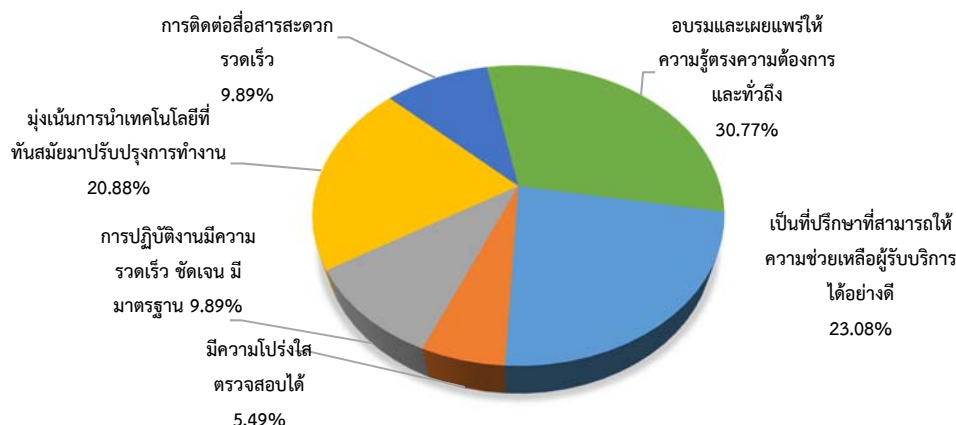
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ แสดงตามภาพที่ 252

ภาพที่ 252 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ แสดงตามภาพที่ 253

ภาพที่ 253 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ
2. ควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้รับโทรศัพท์ตลอดเวลาราชการ
3. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
4. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผลเพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น
5. ควรจัดทำฐานข้อมูลภายในสำนักงานคลังจังหวัดให้เป็นปัจจุบัน เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นฐานข้อมูล และการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ให้ประโยชน์ รวมถึงมีการกำหนดแบบฟอร์มและรายละเอียดในการขอข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกที่ต้องการอย่างชัดเจน

2.4.3 สำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น

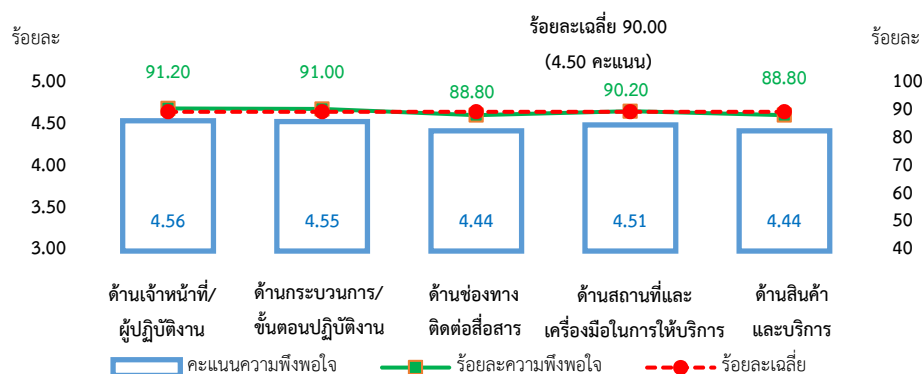
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40

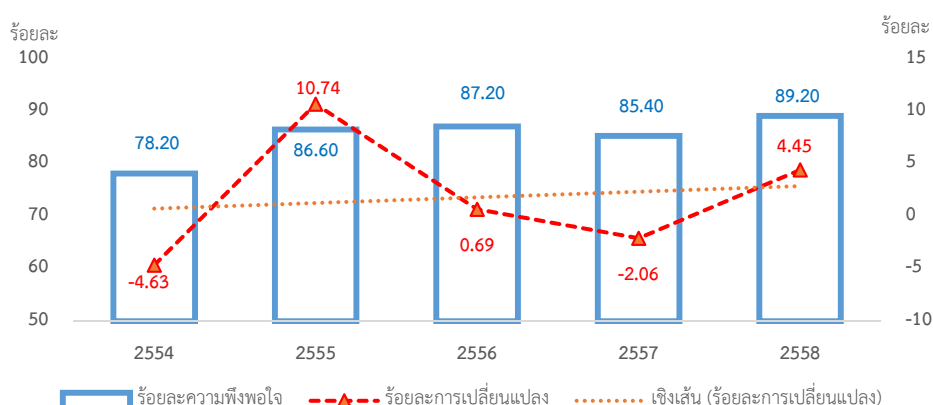
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 254 และตารางที่ 57

ภาพที่ 254 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 4.45 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 255

ภาพที่ 255 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

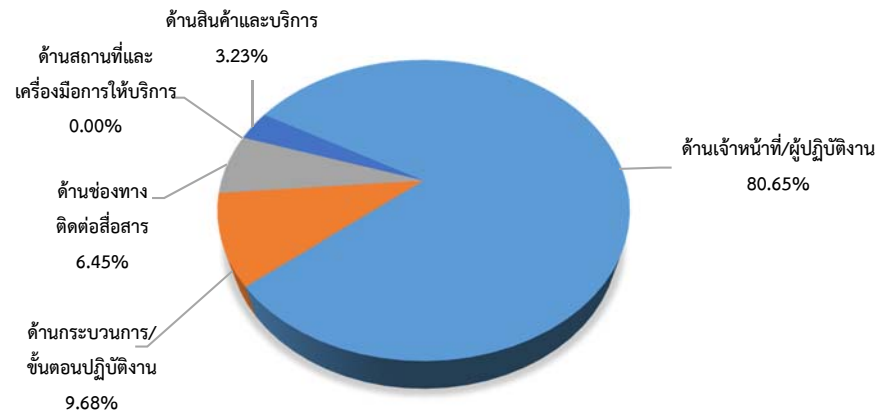


ตารางที่ 57 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.46	89.20
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	8.84	88.40
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.50	90.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.56	91.20
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.54	90.80
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.69	93.80
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.46	89.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.55	91.00
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.40	88.00
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.60	92.00
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.60	92.00
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.60	92.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.44	88.80
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.54	90.80
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.23	84.60
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.46	89.20
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.51	90.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.51	90.20
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุครอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.57	91.40
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.51	90.20
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.46	89.20
ด้านสินค้าและบริการ	4.44	88.80
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.37	87.40
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.34	86.80
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.60	92.00
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.51	90.20
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.49	89.80
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำนาญประกันเพื่อขอสินเชื่อนาการ สะดวก รวดเร็ว	4.43	88.60
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.43	88.60
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.43	88.60
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สมาชิก และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพ	4.34	86.80
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.43	88.60

3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 256

ภาพที่ 256 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น แยกตามประเด็นการสำรวจ



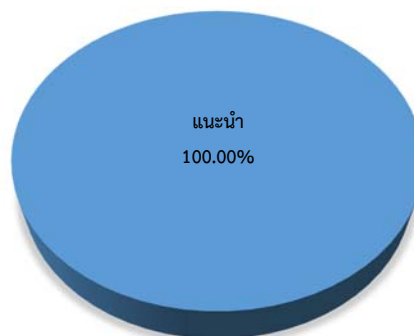
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น แสดงตามภาพที่ 257

ภาพที่ 257 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น แสดงตามภาพที่ 258

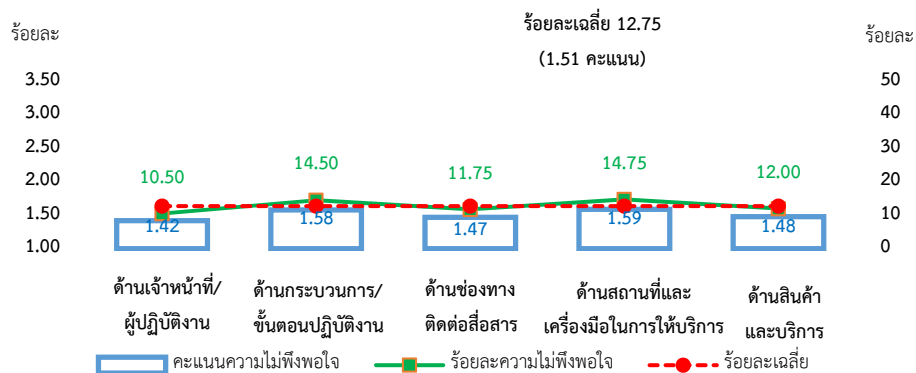
ภาพที่ 258 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น

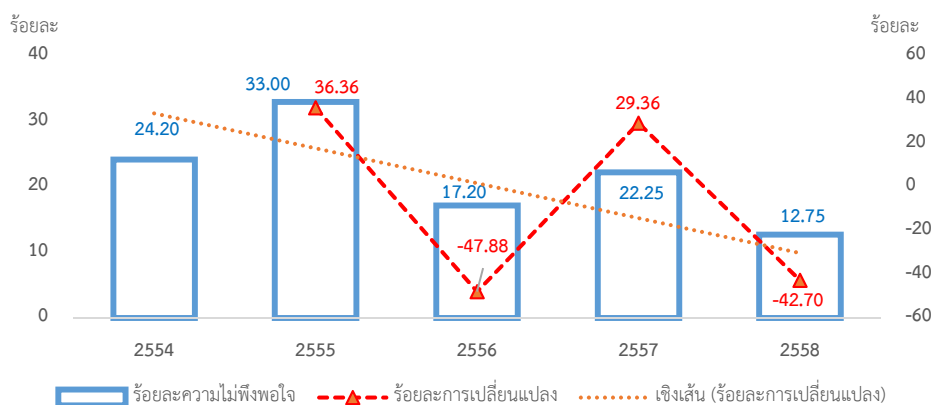
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 12.75 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 259 และตารางที่ 58

ภาพที่ 259 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 42.70 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 260

ภาพที่ 260 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

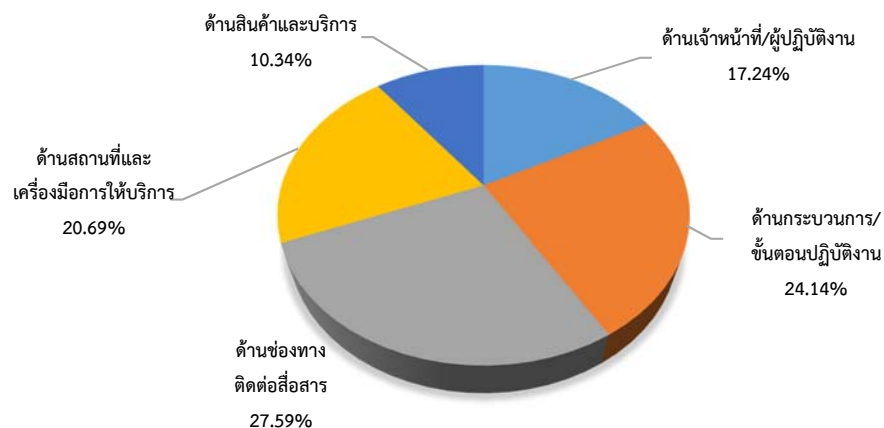


ตารางที่ 58 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.51	12.75
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.42	10.50
1) มีไม่เพียงพอ	1.49	12.25
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.46	11.50
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.31	7.75
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.58	14.50
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.51	12.75
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.63	15.75
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.60	15.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.47	11.75
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.43	10.75
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.43	10.75
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.51	12.75
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.50	12.50
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.59	14.75
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.71	17.75
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.60	15.00
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.46	11.50
ด้านสินค้าและบริการ	1.48	12.00
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.40	10.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.49	12.25
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.51	12.75
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.51	12.75

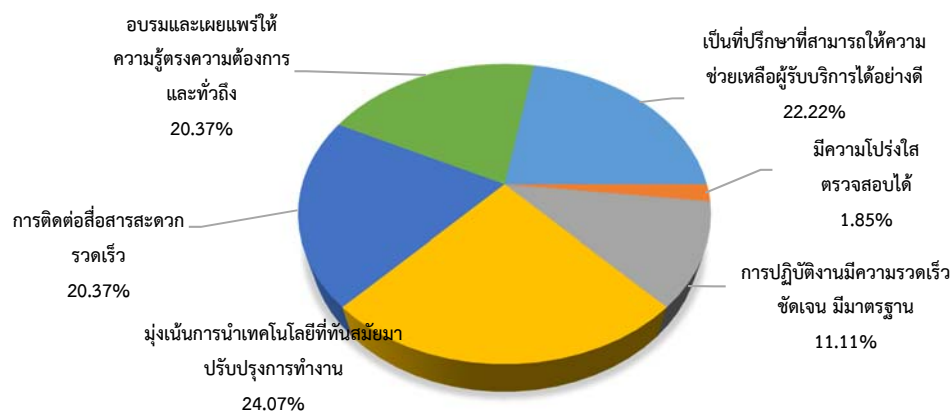
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น แสดงตามภาพที่ 261

ภาพที่ 261 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น แสดงตามภาพที่ 262

ภาพที่ 262 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ
2. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผลเพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น
3. ควรจัดทำฐานข้อมูลภายในสำนักงานคลังจังหวัดให้เป็นปัจจุบัน เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นฐานข้อมูล และการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ใช้ประโยชน์ รวมถึงมีการกำหนดแบบฟอร์มและรายละเอียดในการขอข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกที่ต้องการอย่างชัดเจน
4. ควรสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านการจัดอบรม เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการจัดทำแผนการจัดอบรม และเผยแพร่แผนดังกล่าวล่วงหน้า เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายของการจัดอบรมแต่ละครั้ง สามารถเข้าร่วมการอบรมได้
5. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย

2.4.4 สำนักงานคลังจังหวัดนครพนม

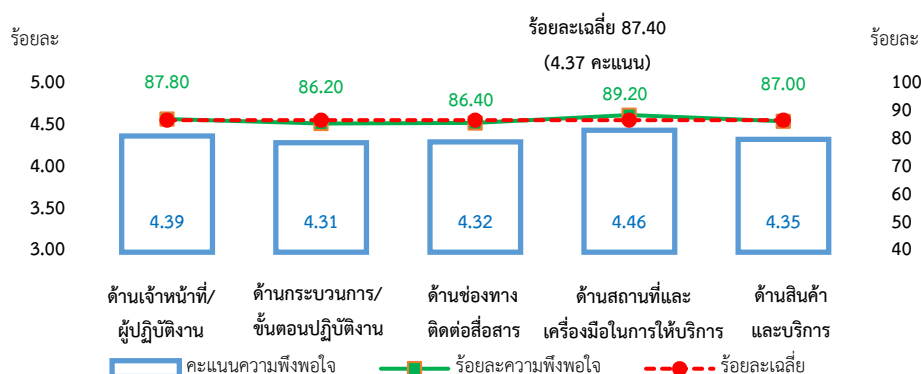
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.60 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.17 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.70

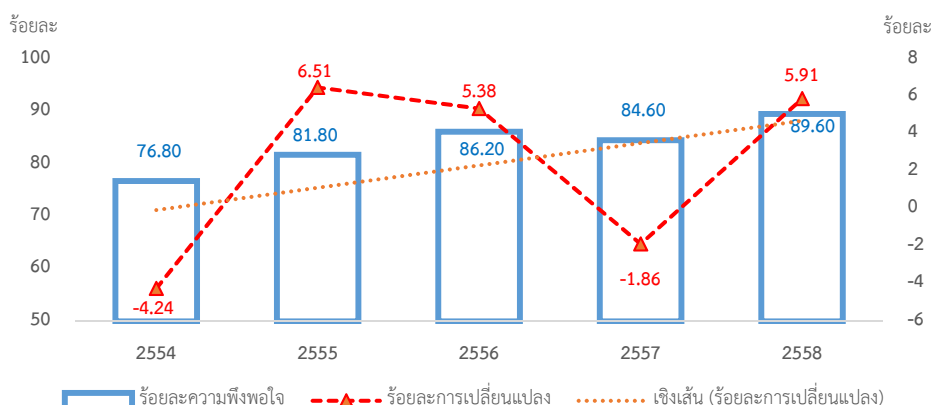
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 263 และตารางที่ 59

ภาพที่ 263 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 5.91 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 264

ภาพที่ 264 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

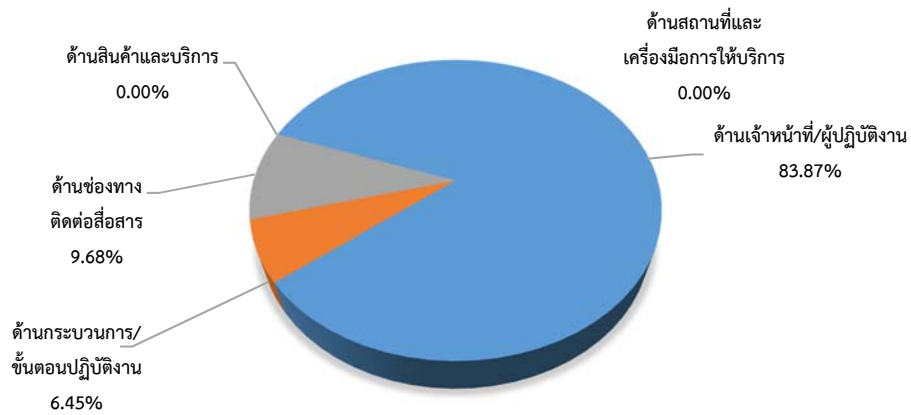


ตารางที่ 59 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.48	89.60
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.17	91.70
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.37	87.40
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.39	87.80
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.43	88.60
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.43	88.60
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.31	86.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.31	86.20
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.34	86.80
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.34	86.80
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.29	85.80
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.26	85.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.32	86.40
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.37	87.40
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.21	84.20
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.37	87.40
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.34	86.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.46	89.20
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุคอร ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.37	87.40
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.50	90.00
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.50	90.00
ด้านสินค้าและบริการ	4.35	87.00
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.19	83.80
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.19	83.80
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.38	87.60
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.34	86.80
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.41	88.20
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิประโยชน์ค่าประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.44	88.80
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.36	87.20
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.34	86.80
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สมาชิก และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.44	88.80
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.44	88.80

3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 265

ภาพที่ 265 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม แยกตามประเด็นการสำรวจ



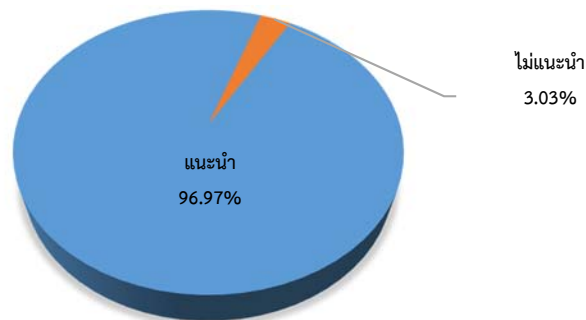
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม แสดงตามภาพที่ 266

ภาพที่ 266 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม



5) การแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม แสดงตามภาพที่ 267

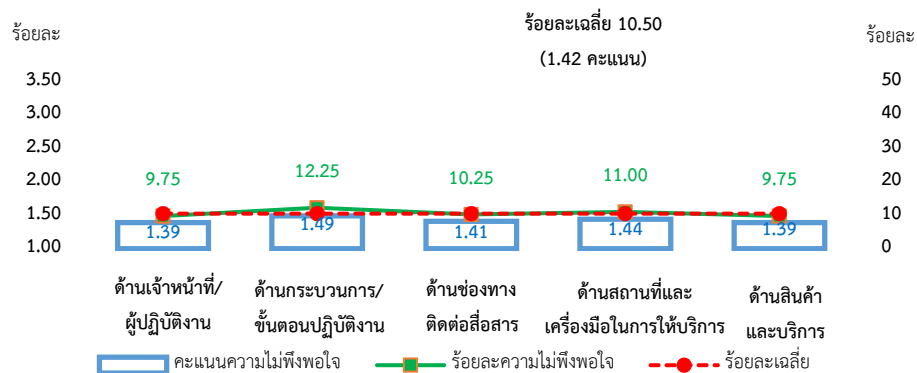
ภาพที่ 267 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม

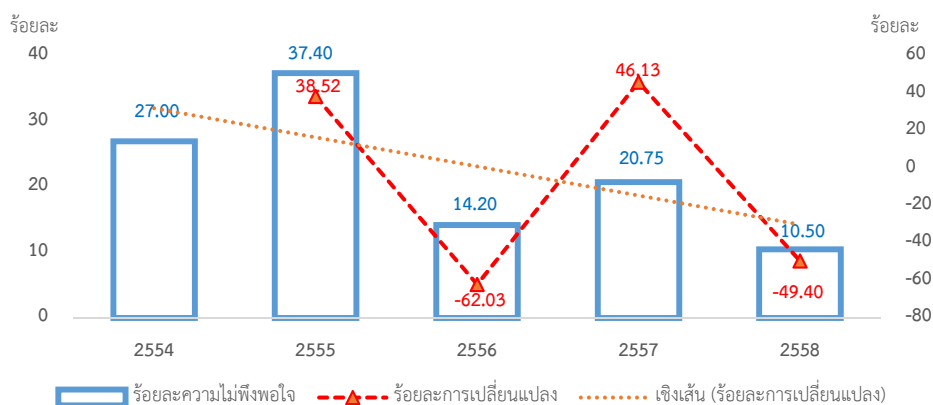
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 10.50 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 268 และตารางที่ 60

ภาพที่ 268 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 49.40 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 269

ภาพที่ 269 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

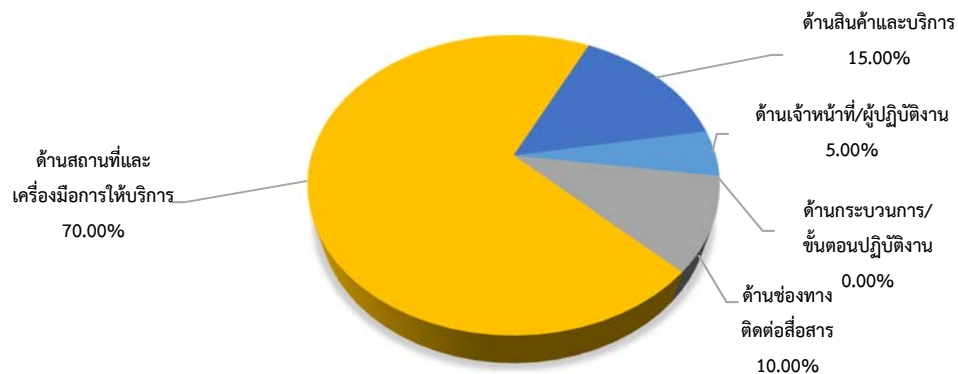


ตารางที่ 60 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.42	10.50
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.39	9.75
1) มีไม่เพียงพอ	1.34	8.50
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.49	12.25
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.34	8.50
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.49	12.25
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.49	12.25
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.50	12.50
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.49	12.25
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.41	10.25
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.26	6.50
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.51	12.75
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.43	10.75
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.43	10.75
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.44	11.00
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.49	12.25
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.49	12.25
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.34	8.50
ด้านสินค้าและบริการ	1.39	9.75
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.40	10.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.46	11.50
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.31	7.75
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.38	9.50

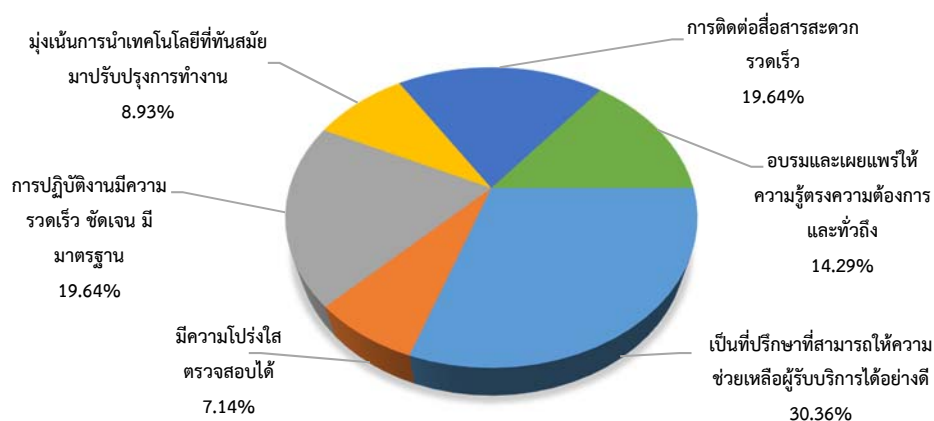
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม แสดงตามภาพที่ 270

ภาพที่ 270 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม แสดงตามภาพที่ 271

ภาพที่ 271 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผลเพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น
2. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
3. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ
4. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
5. ควรจัดทำฐานข้อมูลภายในสำนักงานคลังจังหวัดให้เป็นปัจจุบัน เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นฐานข้อมูล และการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ใช้ประโยชน์ รวมถึงมีการกำหนดแบบฟอร์มและรายละเอียดในการขอข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกที่ต้องการอย่างชัดเจน

2.4.5 สำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม

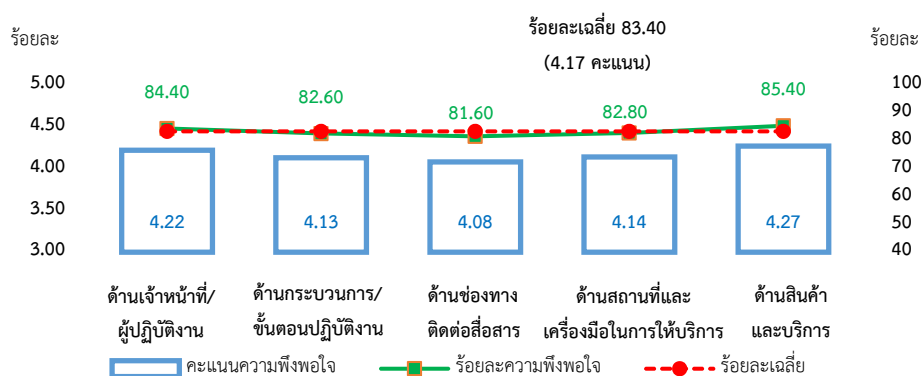
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.11 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.20 อยู่ระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.11 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.10

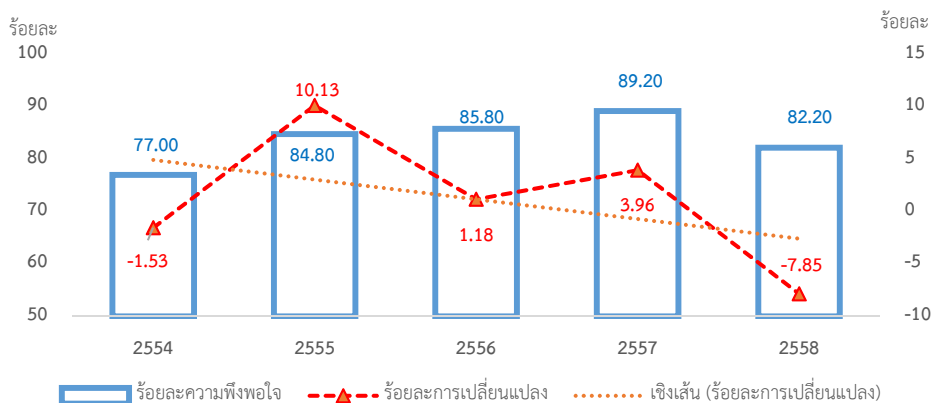
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.17 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 272 และตารางที่ 61

ภาพที่ 272 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 7.85 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 273

ภาพที่ 273 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

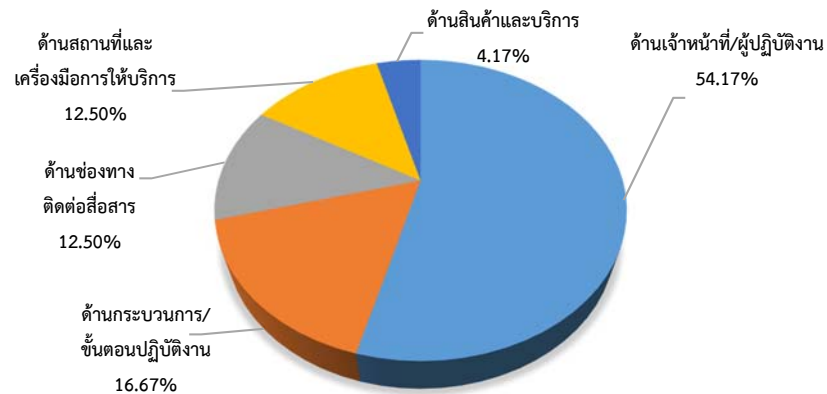


ตารางที่ 61 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.11	82.20
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	8.11	81.10
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.17	83.40
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.22	84.40
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.18	83.60
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.25	85.00
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.23	84.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.13	82.60
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.10	82.00
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.08	81.60
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.13	82.60
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.20	84.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.08	81.60
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.13	82.60
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	3.97	79.40
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.03	80.60
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.18	83.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.14	82.80
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุครอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.08	81.60
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.13	82.60
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.20	84.00
ด้านสินค้าและบริการ	4.27	85.40
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.05	81.00
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.06	81.20
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.37	87.40
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.33	86.60
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.33	86.60
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิอำนาจหนึ่งคำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.14	82.80
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.36	87.20
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.43	88.60
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สมาชิก และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.30	86.00
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.33	86.60

3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 274

ภาพที่ 274 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม แยกตามประเด็นการสำรวจ



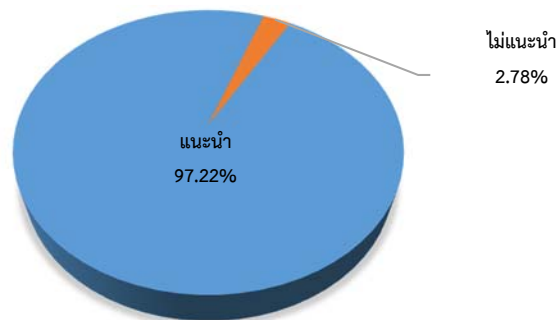
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม แสดงตามภาพที่ 275

ภาพที่ 275 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม แสดงตามภาพที่ 276

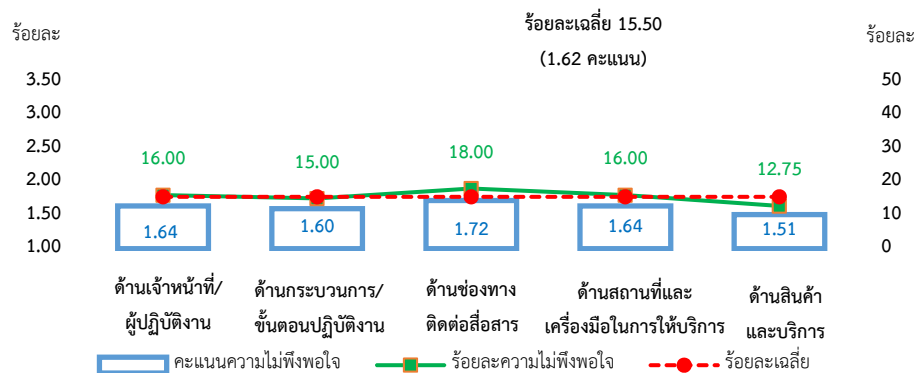
ภาพที่ 276 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม

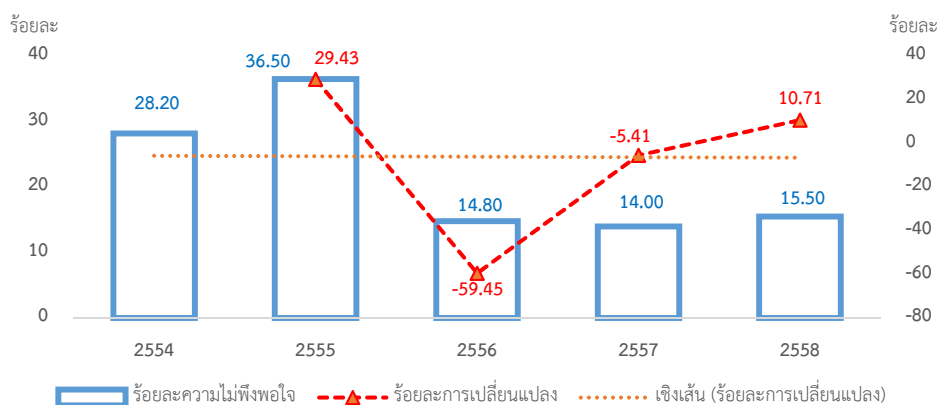
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 15.50 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 277 และตารางที่ 62

ภาพที่ 277 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 10.71 แต่ยังมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงคงที่ แสดงตามภาพที่ 278

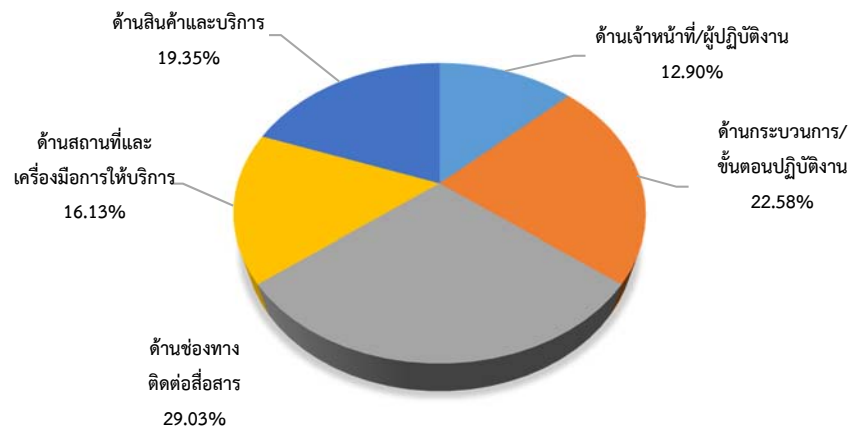
ภาพที่ 278 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558



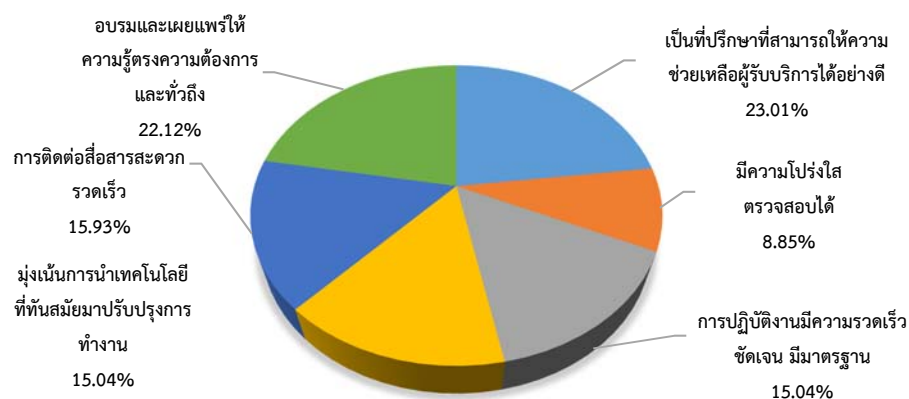
ตารางที่ 62 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด
มหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.62	15.50
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.64	16.00
1) มีไม่เพียงพอ	1.85	21.25
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.72	18.00
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.35	8.75
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.60	15.00
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.59	14.75
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.62	15.50
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.59	14.75
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.72	18.00
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.74	18.50
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.67	16.75
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.77	19.25
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.71	17.75
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.64	16.00
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.67	16.75
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.64	16.00
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.62	15.50
ด้านสินค้าและบริการ	1.51	12.75
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.45	11.25
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.53	13.25
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.56	14.00
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.51	12.75

8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม แสดงตามภาพที่ 279
ภาพที่ 279 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม แสดงตามภาพที่ 280
ภาพที่ 280 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดมหาสารคาม



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้รับโทรศัพท์ตลอดเวลาราชการ
2. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
3. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
4. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว
5. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
6. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ

2.4.6 สำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร

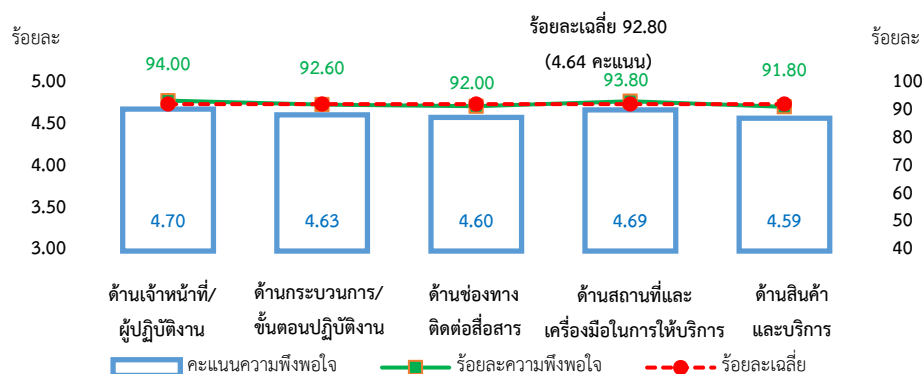
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.30

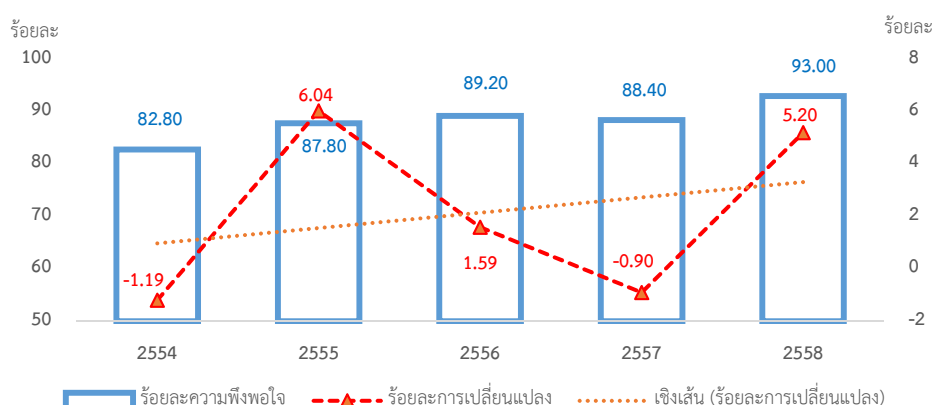
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 281 และตารางที่ 63

ภาพที่ 281 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 5.20 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 282

ภาพที่ 282 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

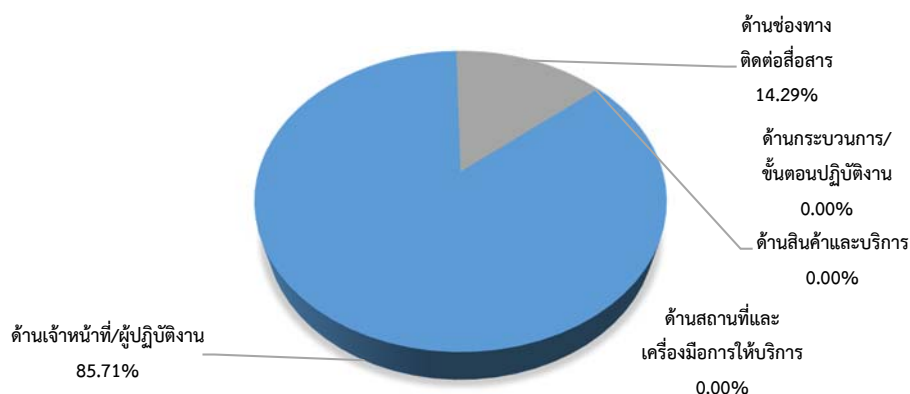


ตารางที่ 63 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.65	93.00
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.33	93.30
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.64	92.80
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.70	94.00
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.67	93.40
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.77	95.40
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.67	93.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.63	92.60
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.60	92.00
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.70	94.00
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.60	92.00
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.60	92.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.60	92.00
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.53	90.60
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.57	91.40
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.63	92.60
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.67	93.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.69	93.80
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุคอร ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.67	93.40
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.67	93.40
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.73	94.60
ด้านสินค้าและบริการ	4.59	91.80
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.33	86.60
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.40	88.00
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.53	90.60
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.63	92.60
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.63	92.60
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิประโยชน์ค่าประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.63	92.60
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.73	94.60
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.70	94.00
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สมาชิก และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.63	92.60
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.67	93.40

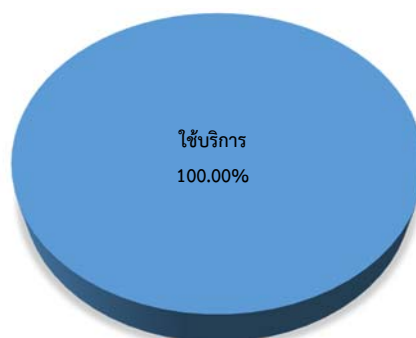
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 283

ภาพที่ 283 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร แยกตามประเด็นการสำรวจ



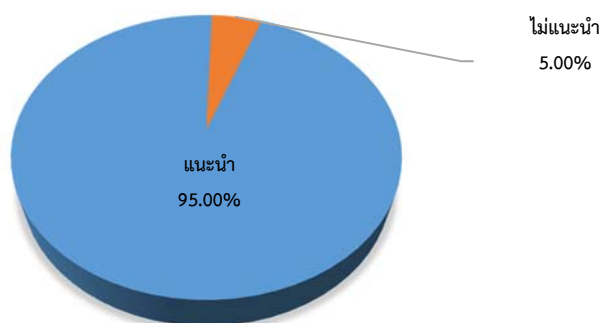
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร แสดงตามภาพที่ 284

ภาพที่ 284 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร แสดงตามภาพที่ 285

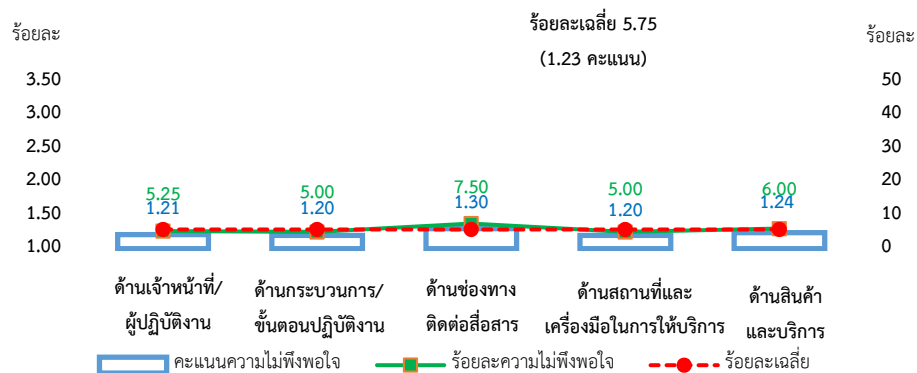
ภาพที่ 285 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร

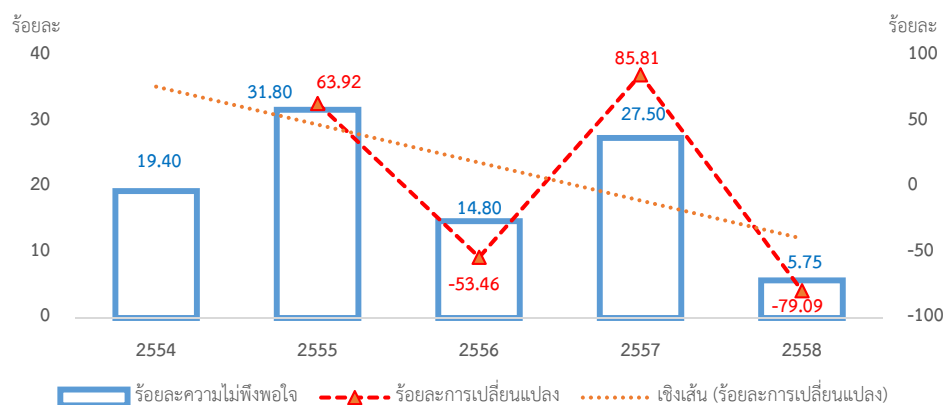
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.23 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 5.75 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 286 และตารางที่ 64

ภาพที่ 286 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 79.09 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ลดลง แสดงตามภาพที่ 287

ภาพที่ 287 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

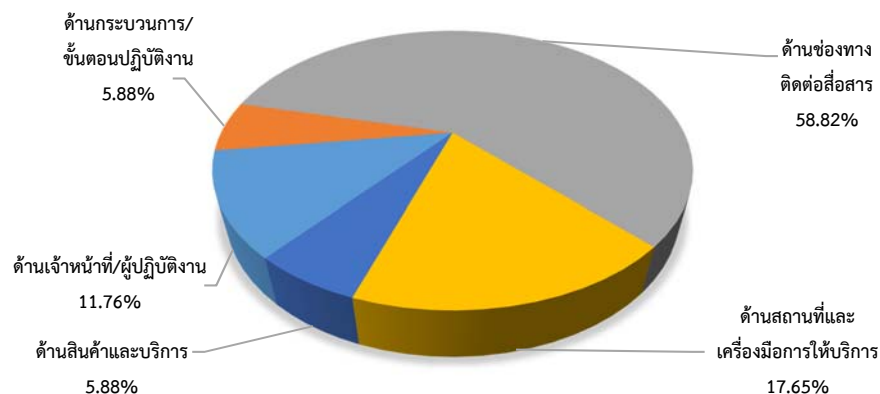


ตารางที่ 64 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.23	5.75
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.21	5.25
1) มีไม่เพียงพอ	1.23	5.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.20	5.00
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.20	5.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.20	5.00
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.20	5.00
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.17	4.25
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.23	5.75
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.30	7.50
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.37	9.25
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.30	7.50
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.27	6.75
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.27	6.75
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.20	5.00
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.17	4.25
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.20	5.00
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.23	5.75
ด้านสินค้าและบริการ	1.24	6.00
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.20	5.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.27	6.75
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.27	6.75
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.23	5.75

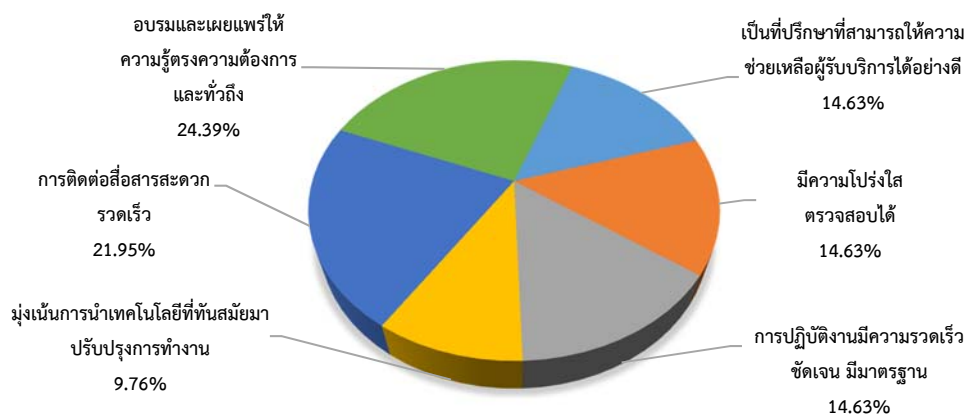
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร แสดงตามภาพที่ 288

ภาพที่ 288 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร แสดงตามภาพที่ 289

ภาพที่ 289 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้รับโทรศัพท์ตลอดเวลาราชการ
2. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
3. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
4. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว
5. ควรสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านการจัดอบรม เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการจัดทำแผนการจัดอบรม และเผยแพร่แผนดังกล่าวล่วงหน้า เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายของการจัดอบรมแต่ละครั้ง สามารถเข้าร่วมการอบรมได้
6. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้

2.4.7 สำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด

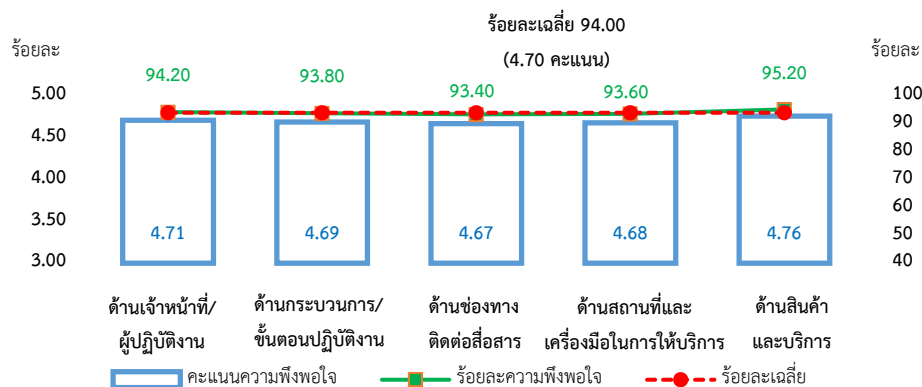
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.80 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

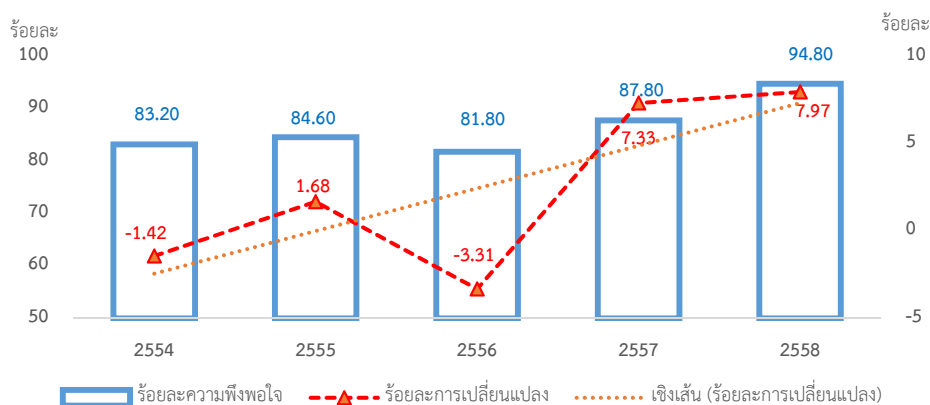
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 290 และตารางที่ 65

ภาพที่ 290 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 7.97 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 291

ภาพที่ 291 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

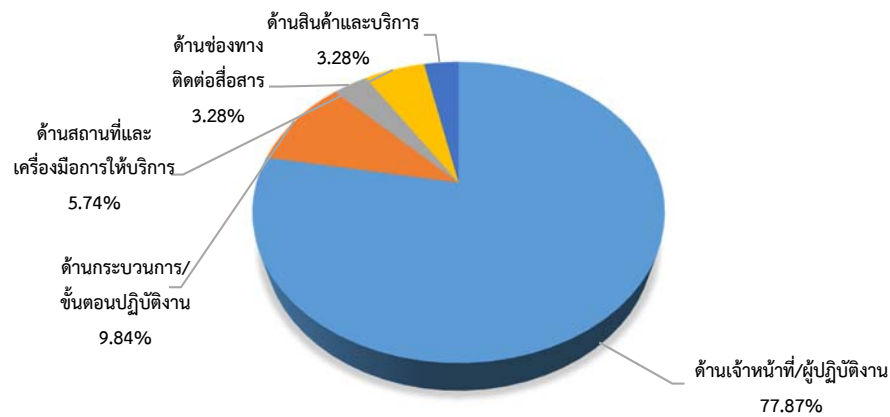


ตารางที่ 65 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.74	94.80
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.56	95.60
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.70	94.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.71	94.20
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.72	94.40
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.74	94.80
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.67	93.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.69	93.80
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.69	93.80
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.66	93.20
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.68	93.60
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.74	94.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.67	93.40
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.74	94.80
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.64	92.80
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.66	93.20
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.65	93.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.68	93.60
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุคอร ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.63	92.60
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.70	94.00
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.72	94.40
ด้านสินค้าและบริการ	4.76	95.20
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.71	94.20
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.70	94.00
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.80	96.00
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.87	97.40
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.81	96.20
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำนาญค่าประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.70	94.00
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.78	95.60
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.74	94.80
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สมาชิก และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.75	95.00
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.73	94.60

3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 292

ภาพที่ 292 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด แยกตามประเด็นการสำรวจ



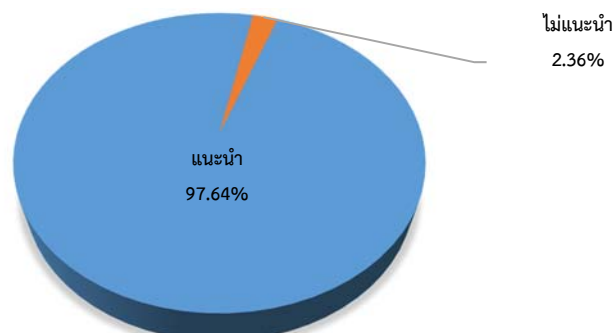
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด แสดงตามภาพที่ 293

ภาพที่ 293 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด



5) การแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด แสดงตามภาพที่ 294

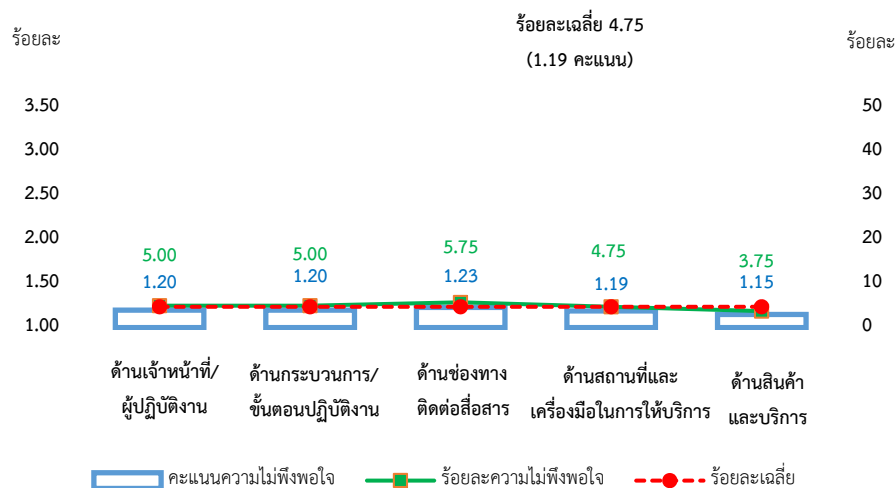
ภาพที่ 294 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด

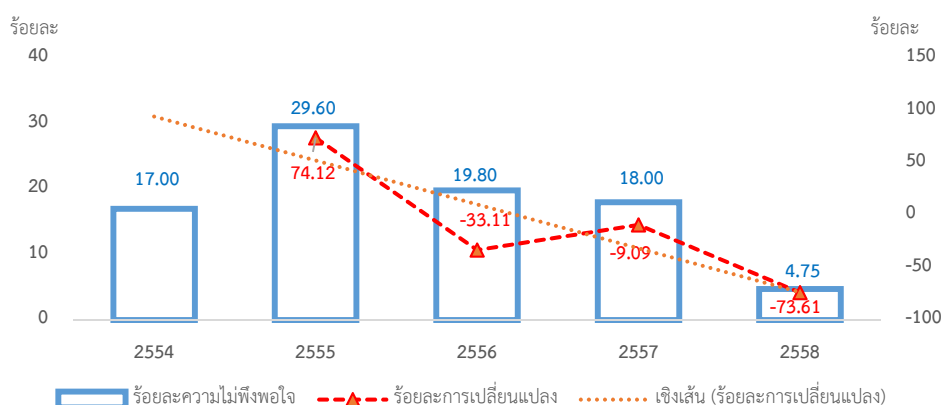
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.19 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 4.75 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 295 และตารางที่ 66

ภาพที่ 295 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 73.61 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 296

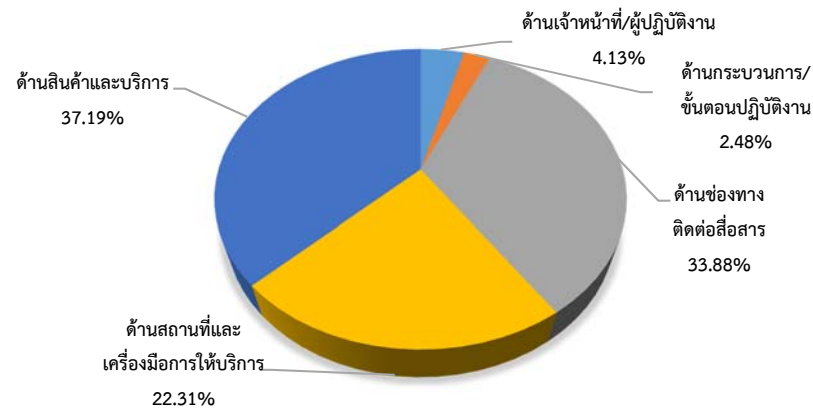
ภาพที่ 296 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558



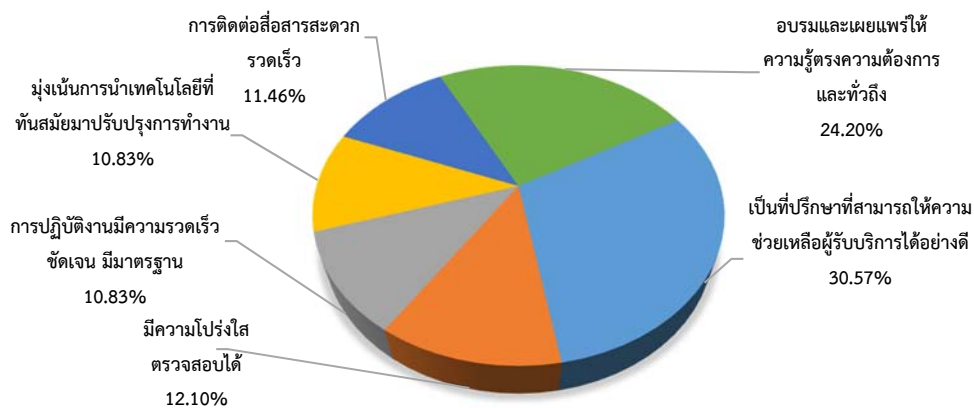
ตารางที่ 66 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.19	4.75
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.20	5.00
1) มีไม่เพียงพอ	1.19	4.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.24	6.00
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.17	4.25
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.20	5.00
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.22	5.50
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.21	5.25
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.17	4.25
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.23	5.75
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.28	7.00
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.20	5.00
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.22	5.50
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.22	5.50
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.19	4.75
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.18	4.50
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.20	5.00
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.19	4.75
ด้านสินค้าและบริการ	1.15	3.75
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.13	3.25
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.17	4.25
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.16	4.00
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.15	3.75

8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด แสดงตามภาพที่ 297
ภาพที่ 297 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด แสดงตามภาพที่ 298
ภาพที่ 298 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดร้อยเอ็ด



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้รับโทรศัพท์ตลอดเวลาราชการ
2. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
3. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
4. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว
5. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
6. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผลเพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น

2.4.8 สำนักงานคลังจังหวัดเลย

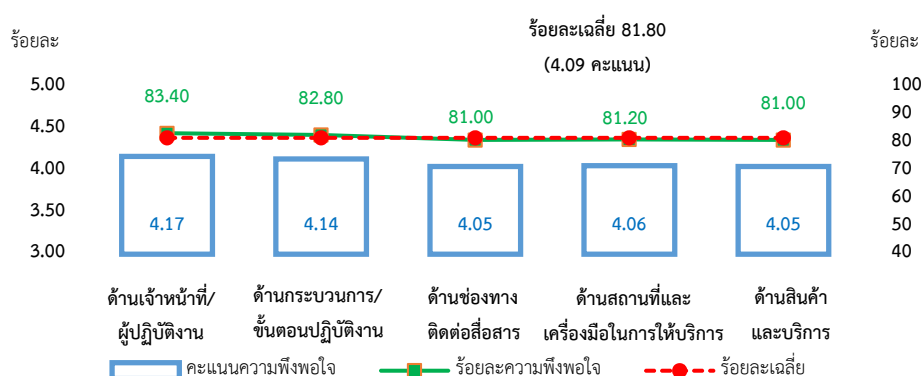
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเลย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.20 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.00 อยู่ระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00

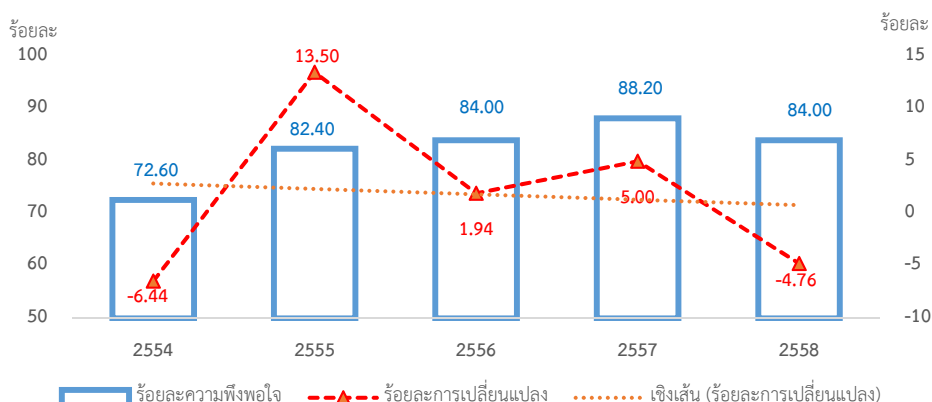
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.09 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 299 และตารางที่ 67

ภาพที่ 299 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเลย แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเลย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 4.76 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 300

ภาพที่ 300 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเลย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

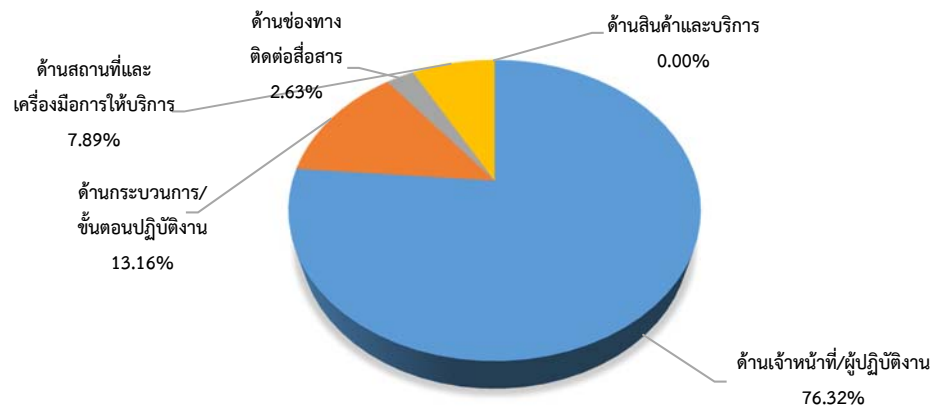


ตารางที่ 67 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเลย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.20	84.00
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	8.60	86.00
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.09	81.80
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.17	83.40
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.14	82.80
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.12	82.40
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.24	84.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.14	82.80
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.06	81.20
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.20	84.00
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.12	82.40
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.17	83.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.05	81.00
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.24	84.80
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	3.94	78.80
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	3.94	78.80
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.08	81.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.06	81.20
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุครอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	3.86	77.20
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.16	83.20
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.16	83.20
ด้านสินค้าและบริการ	4.05	81.00
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	3.85	77.00
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.93	78.60
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.10	82.00
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.23	84.60
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.06	81.20
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิประโยชน์ค่าประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	3.83	76.60
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.20	84.00
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.20	84.00
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สมาชิก และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.04	80.80
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.10	82.00

3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเลย จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 301

ภาพที่ 301 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเลย แยกตามประเด็นการสำรวจ



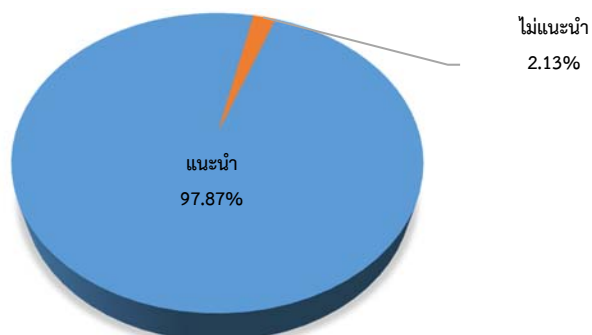
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย แสดงตามภาพที่ 302

ภาพที่ 302 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย แสดงตามภาพที่ 303

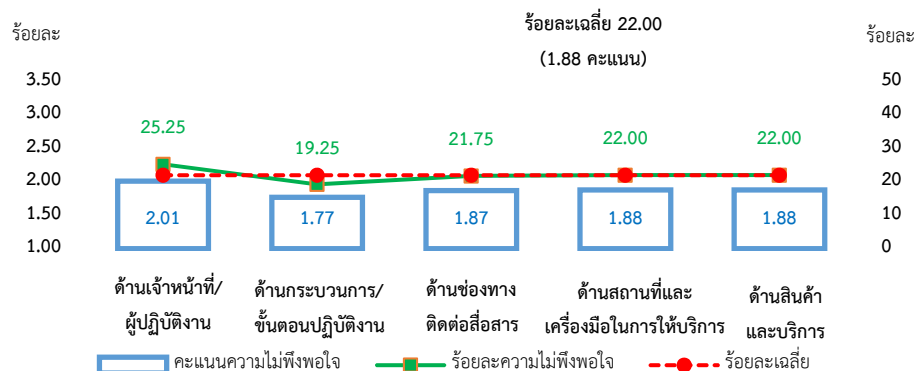
ภาพที่ 303 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเลย

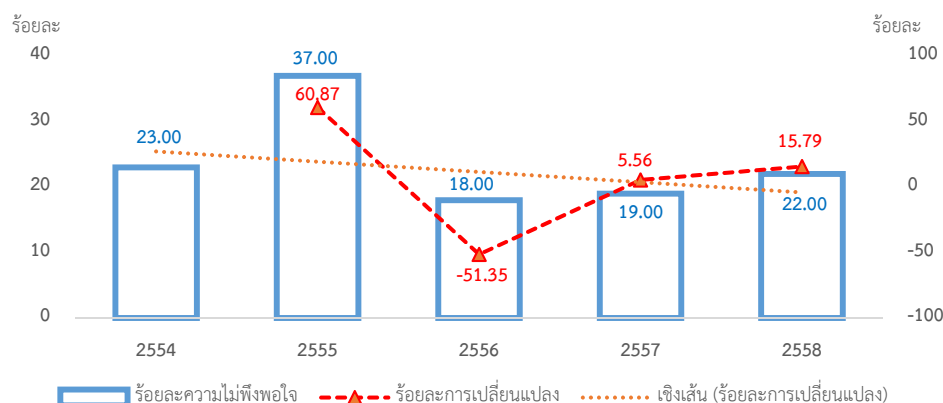
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเลย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 22.00 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อย โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 295 และตารางที่ 66

ภาพที่ 304 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเลย
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเลย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 15.79 แต่ยังมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 305

ภาพที่ 305 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเลย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

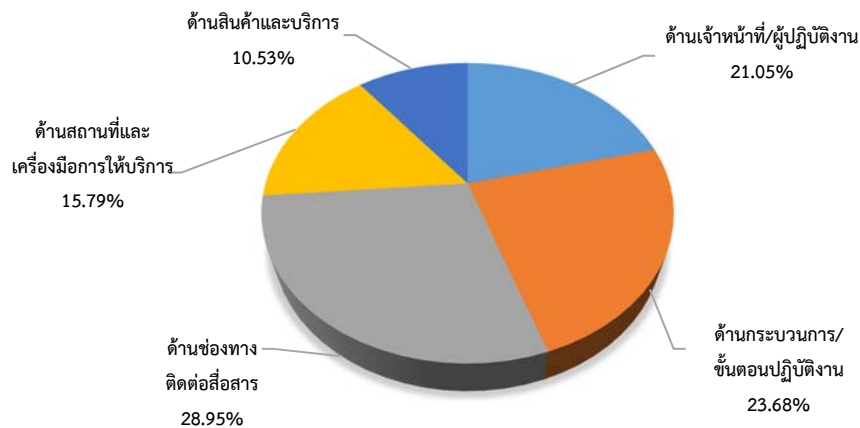


ตารางที่ 68 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเลย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.88	22.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	2.01	25.25
1) มีไม่เพียงพอ	2.06	26.50
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	2.06	26.50
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.92	23.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.77	19.25
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.73	18.25
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.79	19.75
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.79	19.75
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.87	21.75
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.84	21.00
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.88	22.00
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.84	21.00
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.91	22.75
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.88	22.00
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.88	22.00
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.88	22.00
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.88	22.00
ด้านสินค้าและบริการ	1.88	22.00
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.89	22.25
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.87	21.75
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.87	21.75
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.88	22.00

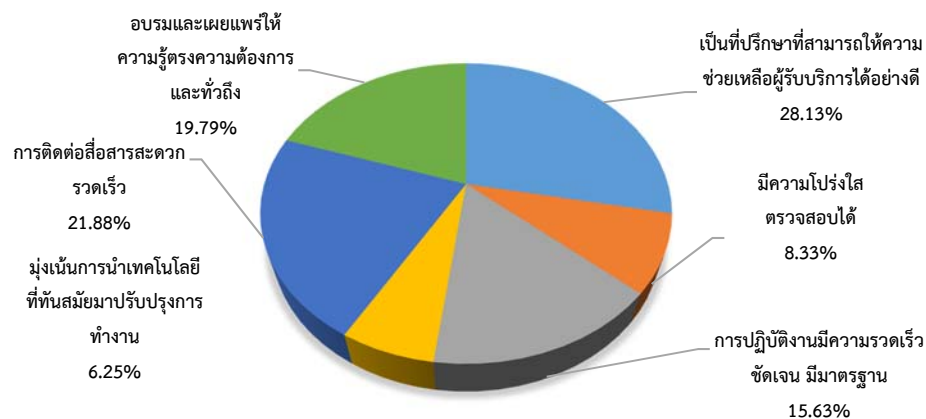
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเลย แสดงตามภาพที่ 306

ภาพที่ 306 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเลย
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดเลย แสดงตามภาพที่ 307

ภาพที่ 307 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดเลย



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
2. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว
3. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ
4. ควรสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านการจัดอบรม เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการจัดทำแผนการจัดอบรม และเผยแพร่แผนดังกล่าวล่วงหน้า เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายของการจัดอบรมแต่ละครั้ง สามารถเข้าร่วมการอบรมได้
5. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
6. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย

2.4.9 สำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร

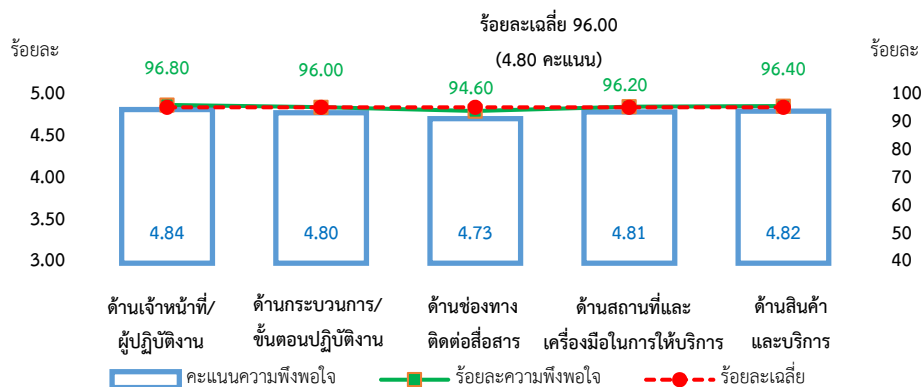
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.70

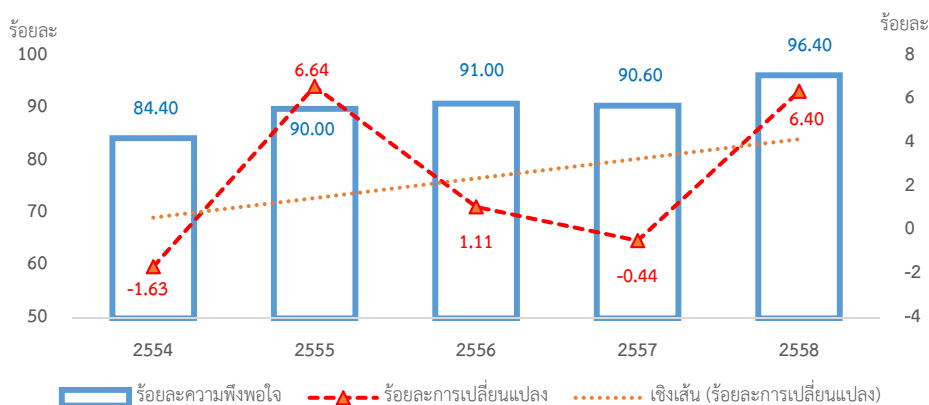
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 308 และตารางที่ 69

ภาพที่ 308 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 6.40 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 309

ภาพที่ 309 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

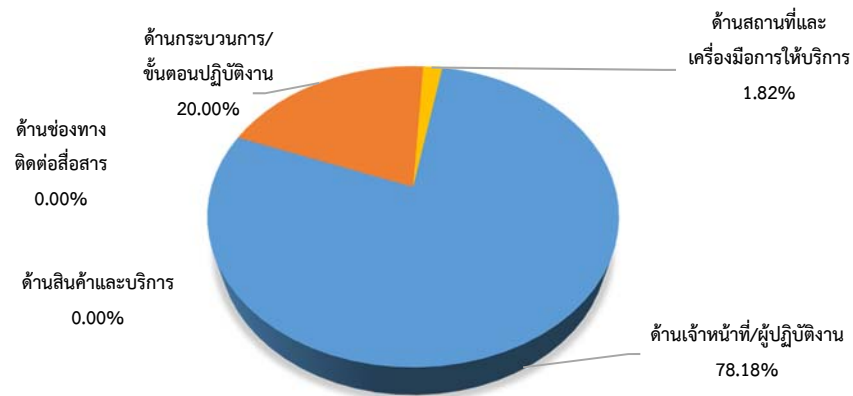


ตารางที่ 69 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.82	96.40
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.67	96.70
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.80	96.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.84	96.80
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.81	96.20
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.87	97.40
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.84	96.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.80	96.00
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.77	95.40
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.83	96.60
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.81	96.20
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.80	96.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.73	94.60
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.71	94.20
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.71	94.20
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.76	95.20
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.74	94.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.81	96.20
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุครอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.86	97.20
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.77	95.40
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.81	96.20
ด้านสินค้าและบริการ	4.82	96.40
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.76	95.20
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.70	94.00
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.85	97.00
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.85	97.00
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.87	97.40
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิอำนาจหนึ่งคำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.80	96.00
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.84	96.80
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.84	96.80
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สมาชิก และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.87	97.40
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.84	96.80

3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 310

ภาพที่ 310 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร แยกตามประเด็นการสำรวจ



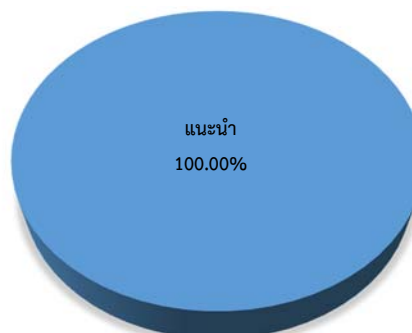
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร แสดงตามภาพที่ 311

ภาพที่ 311 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร แสดงตามภาพที่ 312

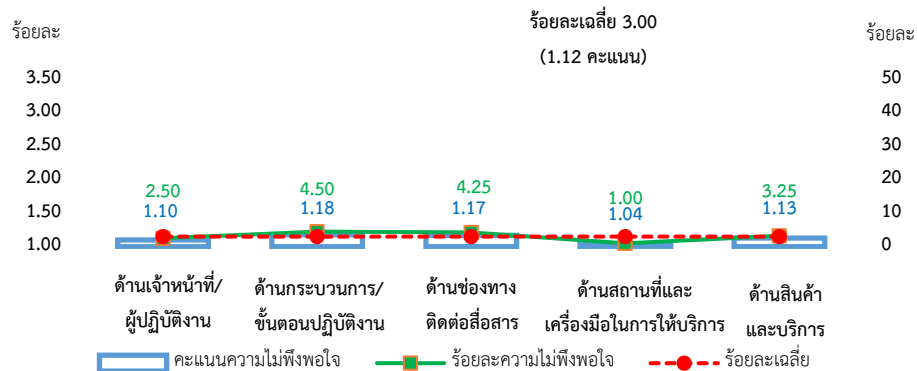
ภาพที่ 312 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร

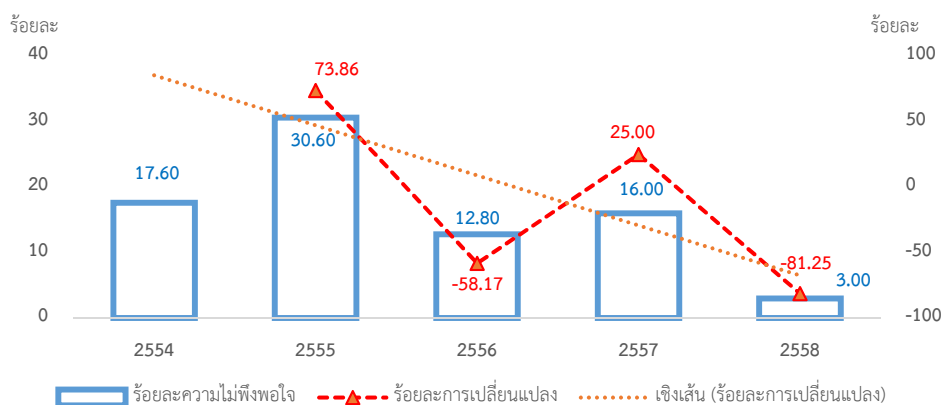
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.12 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 3.00 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 313 และตารางที่ 70

ภาพที่ 313 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 81.25 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 314

ภาพที่ 314 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

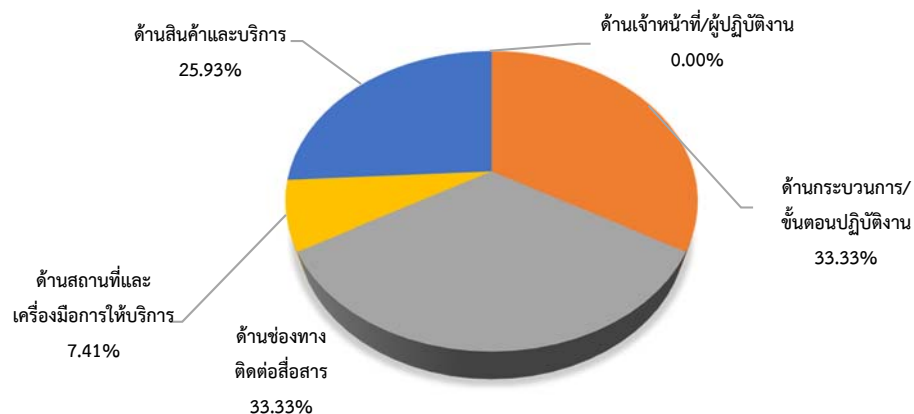


ตารางที่ 70 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.12	3.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.10	2.50
1) มีไม่เพียงพอ	1.07	1.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.19	4.75
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.03	0.75
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.18	4.50
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.13	3.25
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.19	4.75
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.22	5.50
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.17	4.25
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.19	4.75
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.19	4.75
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.13	3.25
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.16	4.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.04	1.00
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.01	0.25
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.06	1.50
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.06	1.50
ด้านสินค้าและบริการ	1.13	3.25
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.13	3.25
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.13	3.25
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.12	3.00
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.12	3.00

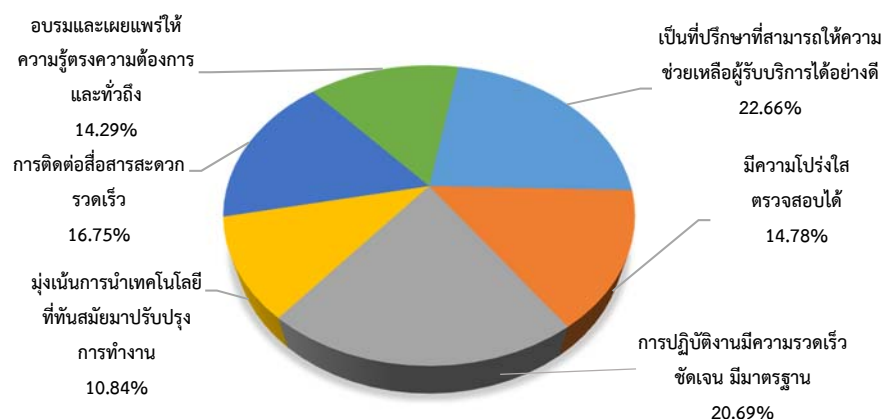
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร แสดงตามภาพที่ 315

ภาพที่ 315 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร แสดงตามภาพที่ 316

ภาพที่ 316 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสกลนคร



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผลเพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น
2. ควรจัดทำฐานข้อมูลภายในสำนักงานคลังจังหวัดให้เป็นปัจจุบัน เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นฐานข้อมูล และการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ใช้ประโยชน์ รวมถึงมีการกำหนดแบบฟอร์มและรายละเอียดในการขอข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกที่ต้องการอย่างชัดเจน
3. ควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้บริการโทรศัพท์ตลอดเวลาทำการ
4. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
5. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย

2.4.10 สำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย

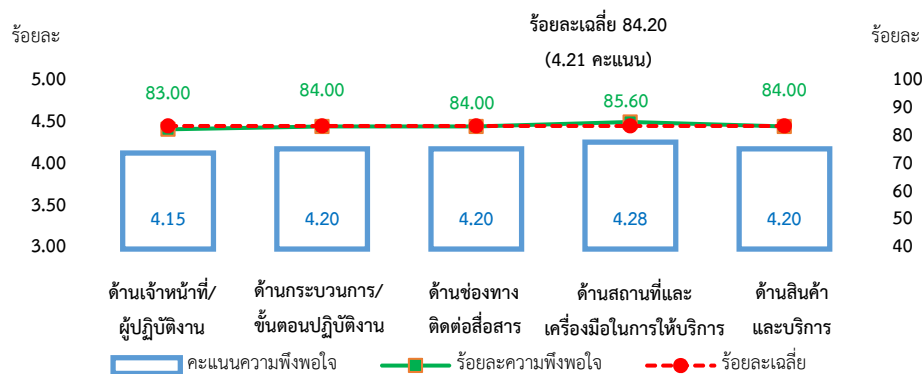
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.17 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.40 อยู่ระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.24 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.40

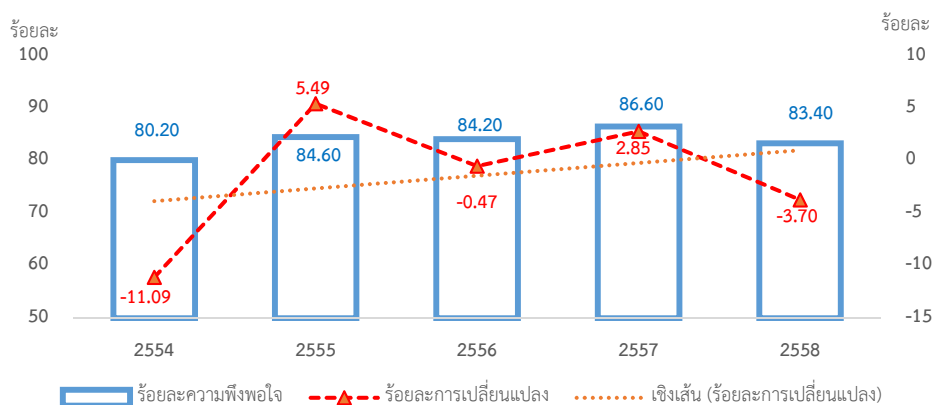
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.21 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 317 และตารางที่ 70

ภาพที่ 317 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 3.70 แต่ยังมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 318

ภาพที่ 318 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

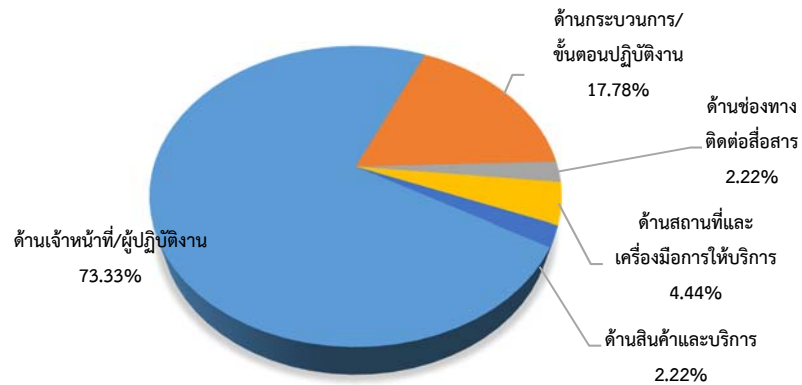


ตารางที่ 71 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.17	83.40
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	8.24	82.40
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.21	84.20
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.15	83.00
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.10	82.00
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.16	83.20
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.18	83.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.20	84.00
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.10	82.00
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.27	85.40
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.20	84.00
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.22	84.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.20	84.00
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.20	84.00
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.12	82.40
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.20	84.00
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.27	85.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.28	85.60
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุครอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.32	86.40
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.24	84.80
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.27	85.40
ด้านสินค้าและบริการ	4.20	84.00
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.14	82.80
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.11	82.20
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.13	82.60
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.48	89.60
5) การให้บริการด้าน e – GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.29	85.80
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิอำนาจหนึ่งคำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.15	83.00
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.19	83.80
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.16	83.20
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สมาชิก และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.08	81.60
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.28	85.60

3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 319

ภาพที่ 319 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย แยกตามประเด็นการสำรวจ



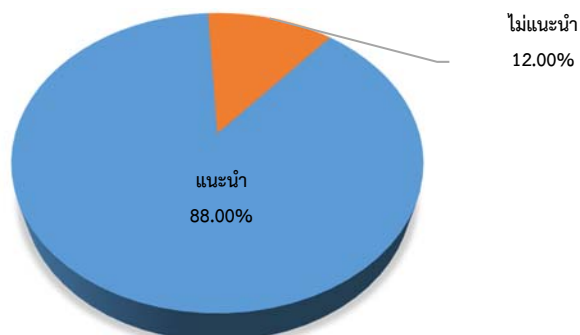
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย แสดงตามภาพที่ 320

ภาพที่ 320 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย แสดงตามภาพที่ 321

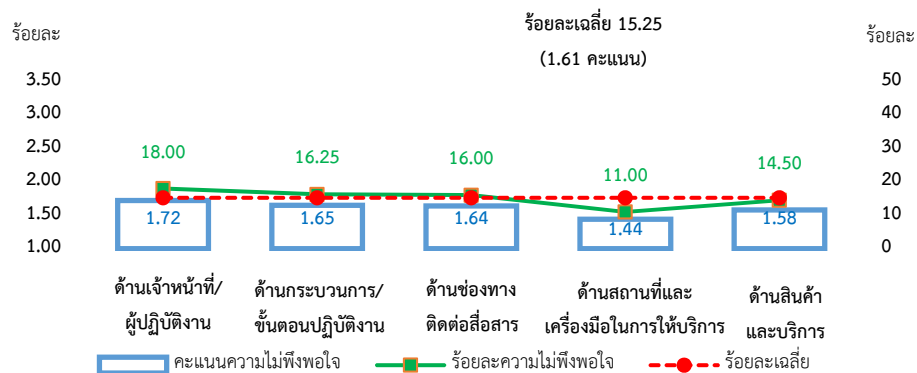
ภาพที่ 321 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย

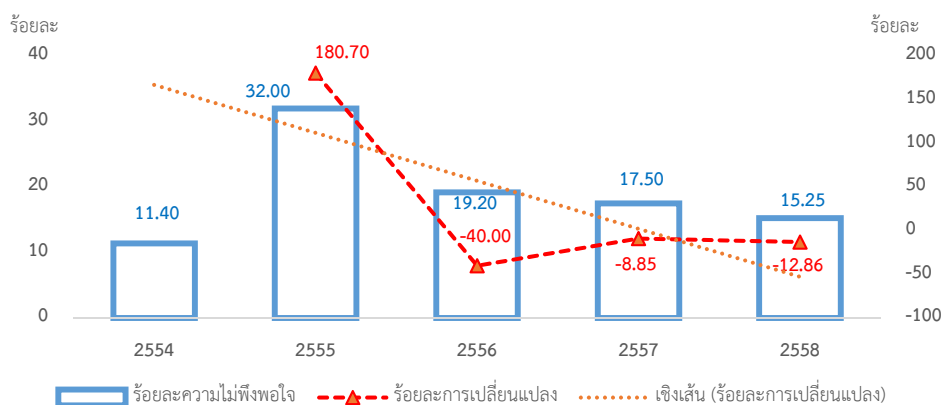
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 15.25 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 322 และตารางที่ 72

ภาพที่ 322 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 12.86 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 323

ภาพที่ 323 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

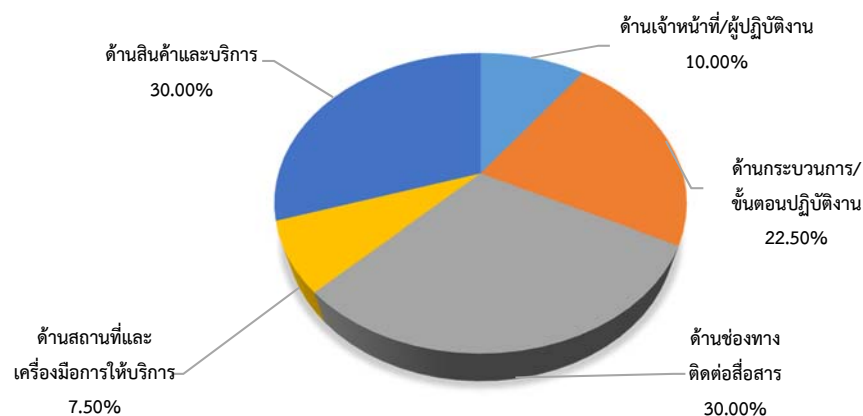


ตารางที่ 72 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.61	15.25
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.72	18.00
1) มีไม่เพียงพอ	1.73	18.25
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.78	19.50
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.65	16.25
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.65	16.25
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.59	14.75
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.69	17.25
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.67	16.75
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.64	16.00
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.73	18.25
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.59	14.75
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.61	15.25
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.64	16.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.44	11.00
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.39	9.75
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.43	10.75
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.49	12.25
ด้านสินค้าและบริการ	1.58	14.50
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.62	15.50
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.57	14.25
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.57	14.25
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.55	13.75

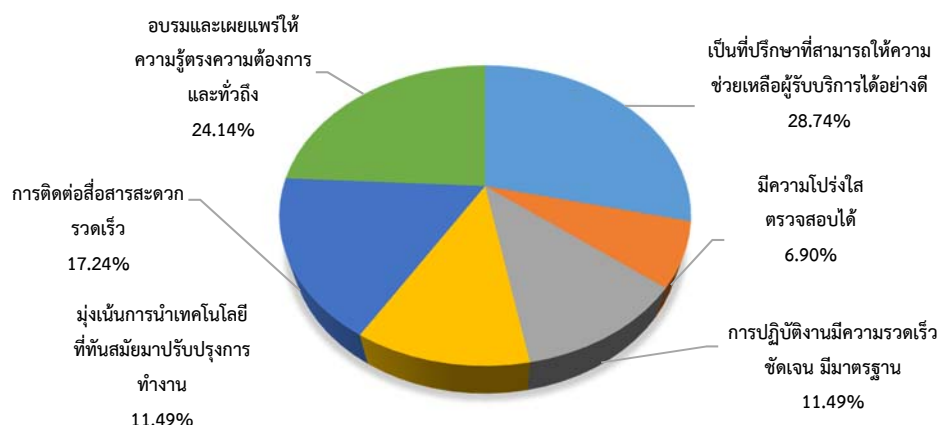
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย แสดงตามภาพที่ 324

ภาพที่ 324 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย แสดงตามภาพที่ 325

ภาพที่ 325 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
2. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผลเพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น
3. ควรจัดทำฐานข้อมูลภายในสำนักงานคลังจังหวัดให้เป็นปัจจุบัน เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นฐานข้อมูล และการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ให้ประโยชน์ รวมถึงมีการกำหนดแบบฟอร์มและรายละเอียดในการขอข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกที่ต้องการอย่างชัดเจน
4. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
5. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย

2.4.11 สำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู

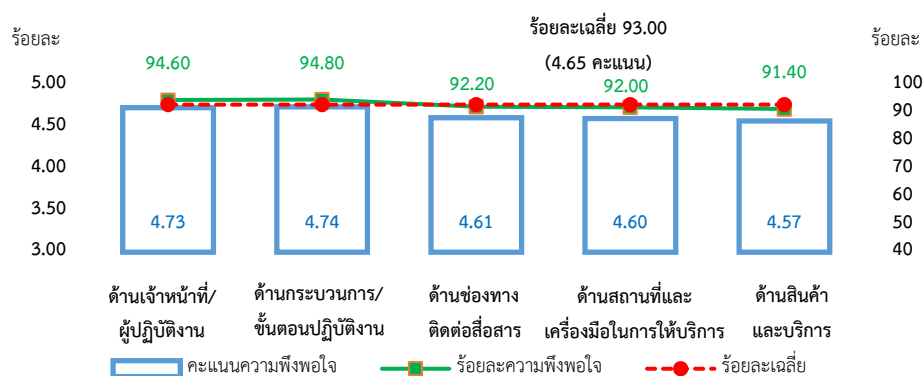
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.30

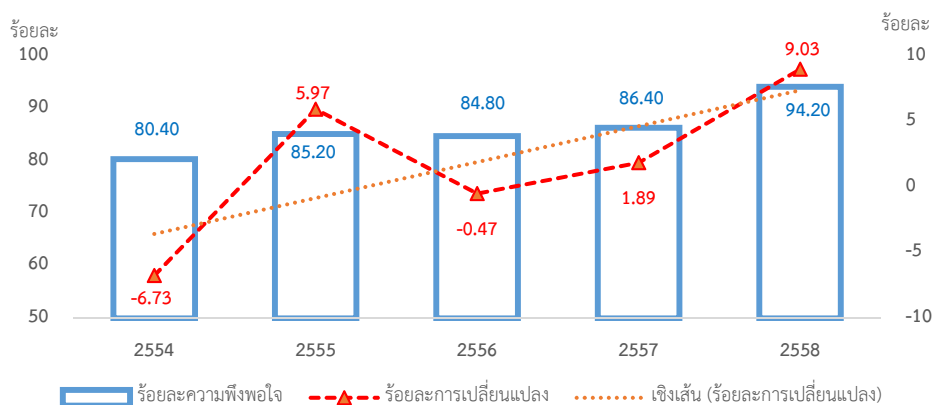
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.65 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 325 และตารางที่ 73

ภาพที่ 325 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 9.03 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 326

ภาพที่ 326 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

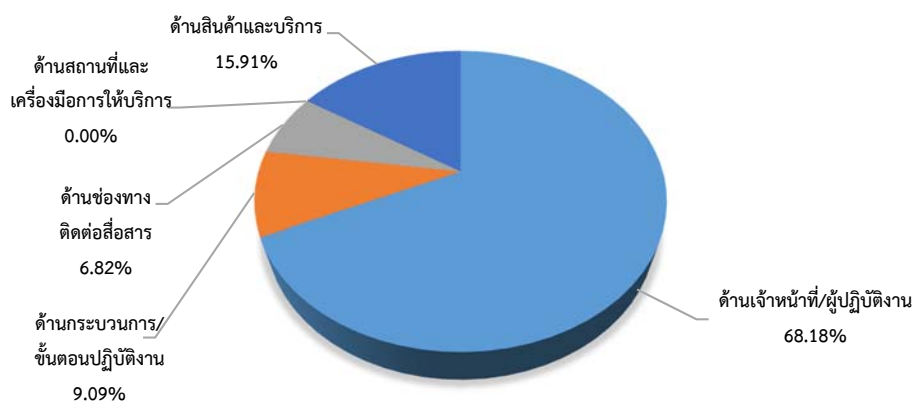


ตารางที่ 73 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.71	94.20
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.53	95.30
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.65	93.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.73	94.60
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.67	93.40
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.80	96.00
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.73	94.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.74	94.80
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.62	92.40
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.82	96.40
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.78	95.60
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.73	94.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.61	92.20
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.62	92.40
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.64	92.80
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.62	92.40
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.55	91.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.60	92.00
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุครอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.65	93.00
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.58	91.60
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.58	91.60
ด้านสินค้าและบริการ	4.57	91.40
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.48	89.60
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.44	88.80
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.50	90.00
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.63	92.60
5) การให้บริการด้าน e – GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.67	93.40
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิอำนาจหนึ่งคำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.53	90.60
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.68	93.60
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.63	92.60
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สมาชิก และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.55	91.00
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.57	91.40

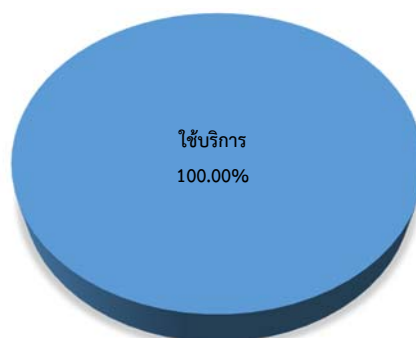
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 327

ภาพที่ 327 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู แยกตามประเด็นการสำรวจ



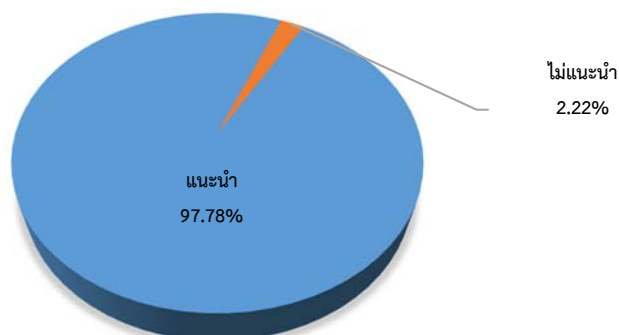
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู แสดงตามภาพที่ 328

ภาพที่ 328 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู แสดงตามภาพที่ 329

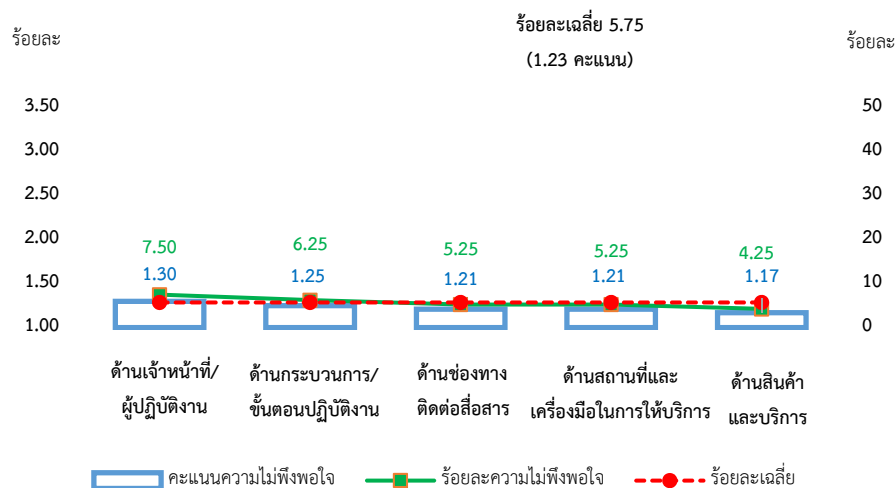
ภาพที่ 329 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู

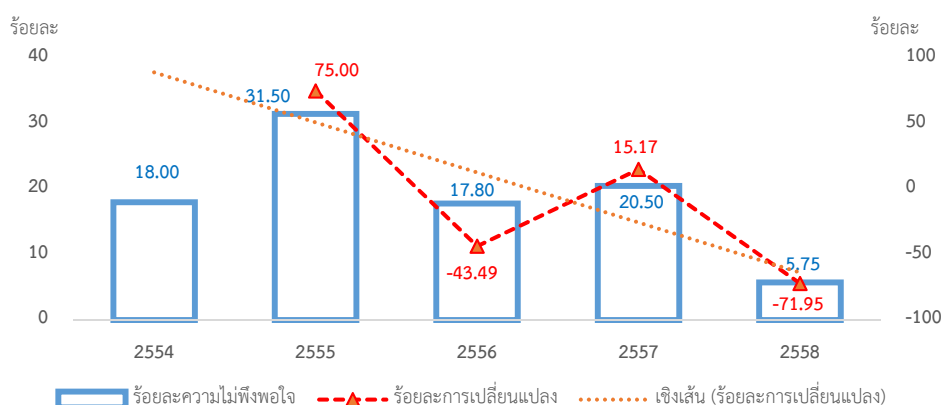
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.23 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 5.75 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 330 และตารางที่ 74

ภาพที่ 330 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 71.95 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 331

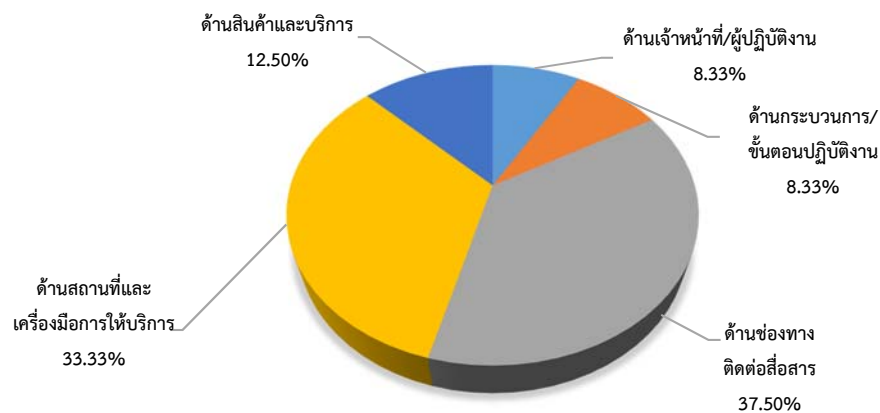
ภาพที่ 331 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558



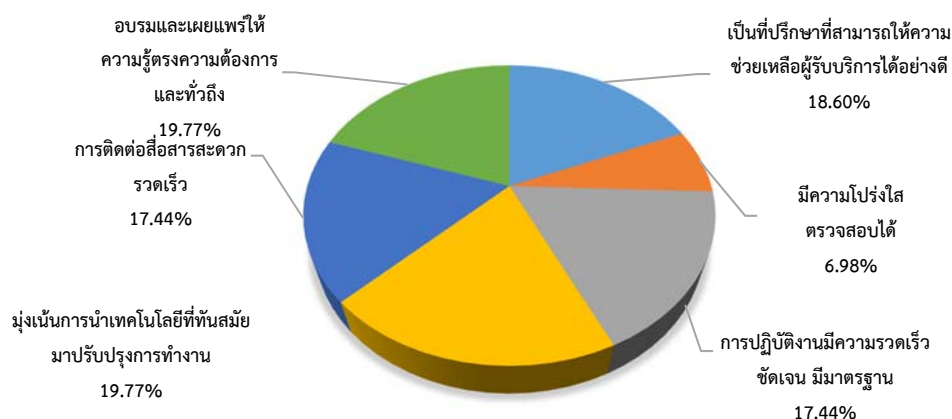
ตารางที่ 74 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด
หนองบัวลำภู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.23	5.75
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.30	7.50
1) มีไม่เพียงพอ	1.44	11.00
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.38	9.50
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.08	2.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.25	6.25
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.33	8.25
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.21	5.25
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.21	5.25
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.21	5.25
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.13	3.25
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.21	5.25
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.25	6.25
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.25	6.25
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.21	5.25
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.21	5.25
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.21	5.25
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.21	5.25
ด้านสินค้าและบริการ	1.17	4.25
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.09	2.25
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.18	4.50
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.28	7.00
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.11	2.75

8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู แสดงตามภาพที่ 332
ภาพที่ 332 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู แสดงตามภาพที่ 333
ภาพที่ 333 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
2. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผลเพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น
3. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
4. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว
5. ควรสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านการจัดอบรม เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการจัดทำแผนการจัดอบรม และเผยแพร่แผนดังกล่าวล่วงหน้า เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายของการจัดอบรมแต่ละครั้ง สามารถเข้าร่วมการอบรมได้

2.4.12 สำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ

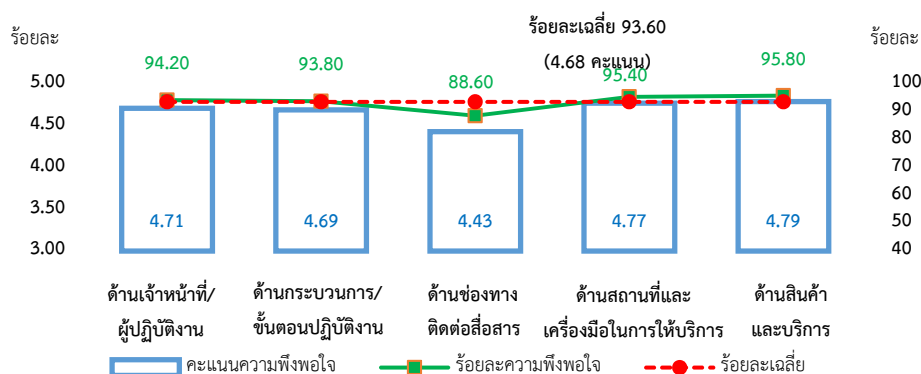
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60

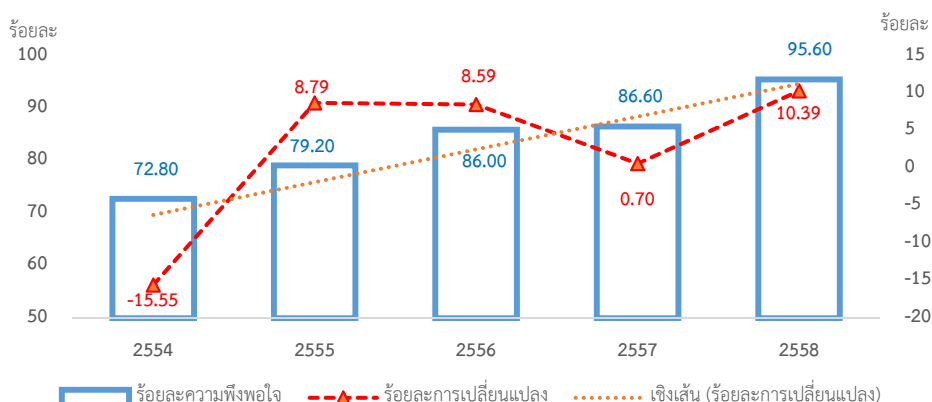
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 334 และตารางที่ 74

ภาพที่ 334 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 10.39 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 335

ภาพที่ 335 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

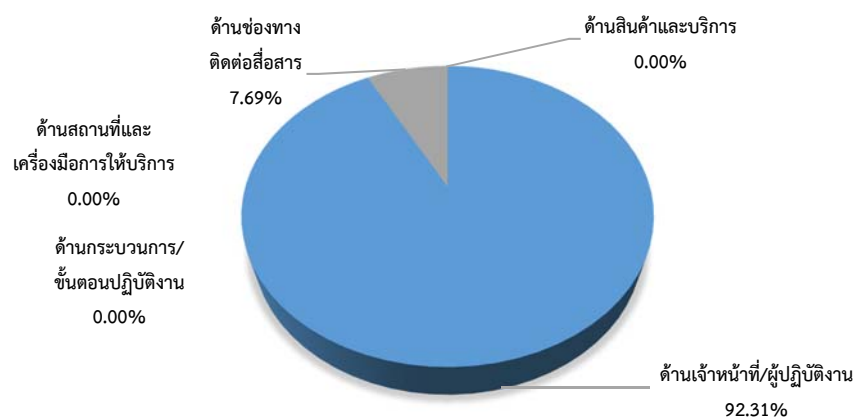


ตารางที่ 75 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.78	95.60
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.76	97.60
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.68	93.60
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.71	94.20
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.69	93.80
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.72	94.40
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.72	94.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.69	93.80
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.62	92.40
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.72	94.40
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.76	95.20
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.66	93.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.43	88.60
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.62	92.40
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.50	90.00
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.21	84.20
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.38	87.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.77	95.40
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติกร ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.69	93.80
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.76	95.20
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.86	97.20
ด้านสินค้าและบริการ	4.79	95.80
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.78	95.60
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.82	96.40
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.80	96.00
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.93	98.60
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.85	97.00
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำนาญข้าราชการเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.83	96.60
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.79	95.80
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.75	95.00
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.64	92.80
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.71	94.20

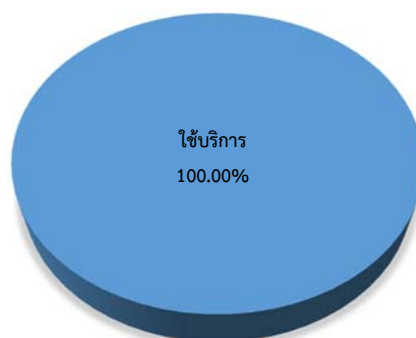
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 336

ภาพที่ 336 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ แยกตามประเด็นการสำรวจ



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ แสดงตามภาพที่ 337

ภาพที่ 337 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ แสดงตามภาพที่ 338

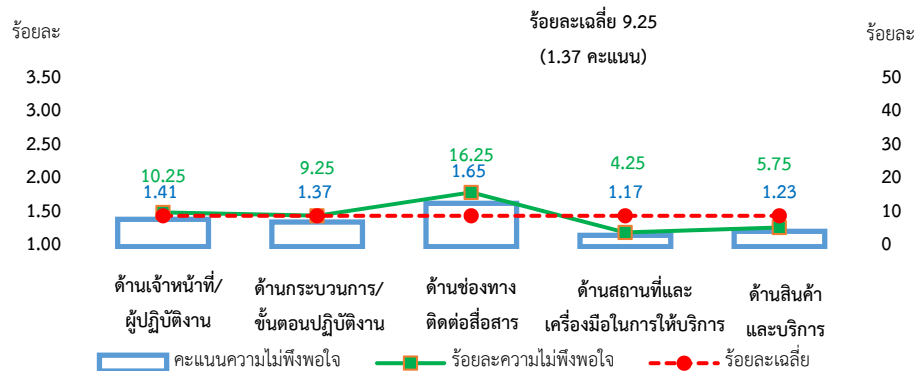
ภาพที่ 338 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ

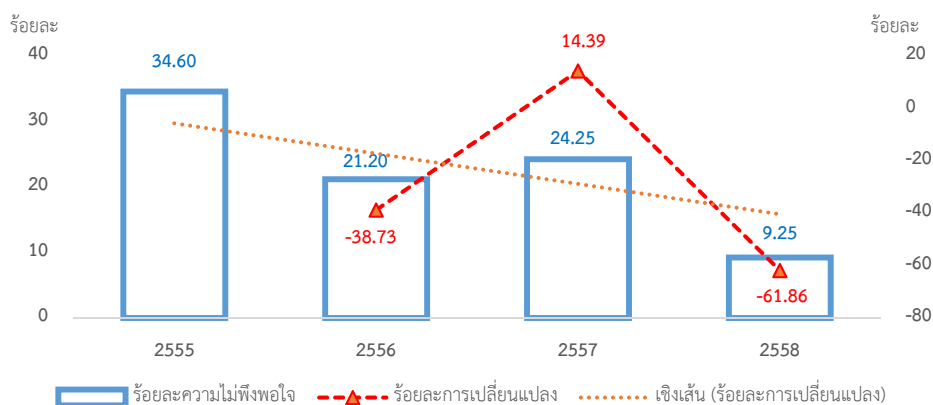
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 9.25 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 339 และตารางที่ 76

ภาพที่ 339 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 61.86 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 340

ภาพที่ 340 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

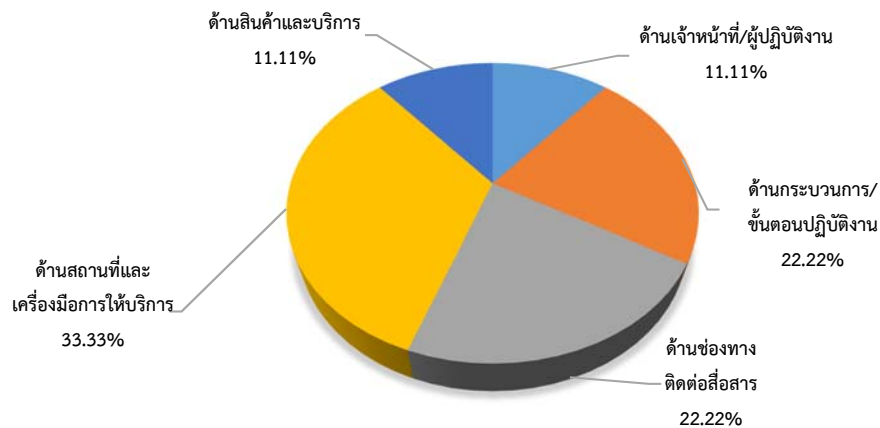


ตารางที่ 76 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.37	9.25
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.41	10.25
1) มีไม่เพียงพอ	1.55	13.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.55	13.75
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.14	3.50
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.37	9.25
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.38	9.50
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.34	8.50
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.38	9.50
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.65	16.25
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.45	11.25
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.76	19.00
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.69	17.25
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.69	17.25
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.17	4.25
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.14	3.50
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.24	6.00
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.14	3.50
ด้านสินค้าและบริการ	1.23	5.75
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.17	4.25
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.26	6.50
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.22	5.50
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.26	6.50

8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ แสดงตามภาพที่ 341

ภาพที่ 341 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ แสดงตามภาพที่ 342

ภาพที่ 342 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
2. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว
3. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
4. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผลเพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น
5. ควรจัดทำฐานข้อมูลภายในสำนักงานคลังจังหวัดให้เป็นปัจจุบัน เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นฐานข้อมูล และการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ใช้ประโยชน์ รวมถึงมีการกำหนดแบบฟอร์มและรายละเอียดในการขอข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกที่ต้องการอย่างชัดเจน

2.5 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 5

2.5.1 สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่

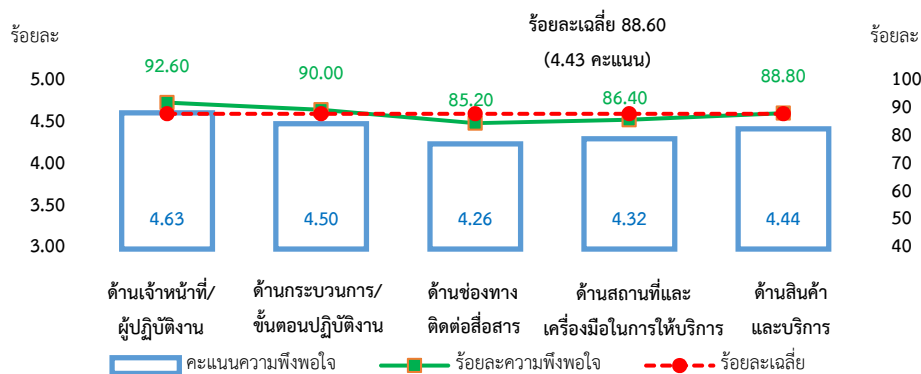
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.30

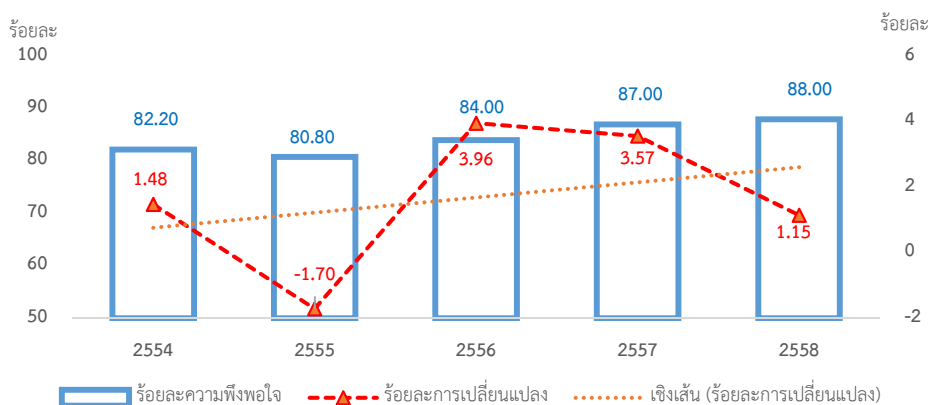
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 343 และตารางที่ 77

ภาพที่ 343 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 1.15 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 344

ภาพที่ 344 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

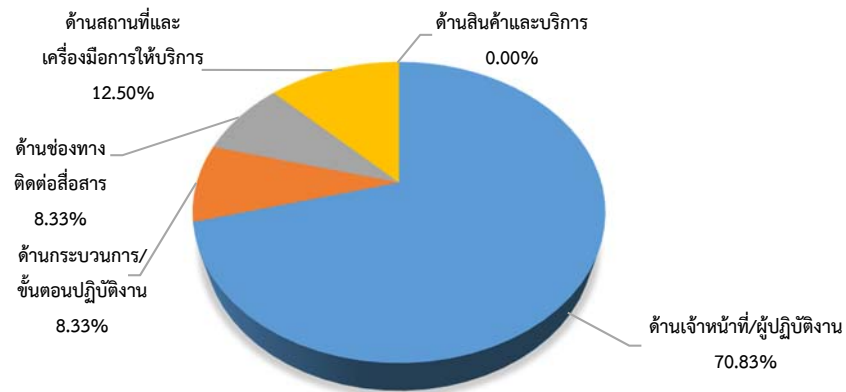


ตารางที่ 77 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.40	88.00
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	8.73	87.30
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.43	88.60
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.63	92.60
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.61	92.20
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.61	92.20
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.68	93.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.50	90.00
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.48	89.60
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.63	92.60
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.48	89.60
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.41	88.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.26	85.20
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.27	85.40
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.24	84.80
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.23	84.60
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.30	86.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.32	86.40
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติกร ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.30	86.00
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.30	86.00
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.37	87.40
ด้านสินค้าและบริการ	4.44	88.80
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.26	85.20
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.21	84.20
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.52	90.40
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.45	89.00
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.56	91.20
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.42	88.40
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.57	91.40
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.57	91.40
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.45	89.00
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.39	87.80

3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 345

ภาพที่ 345 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ แยกตามประเด็นการสำรวจ



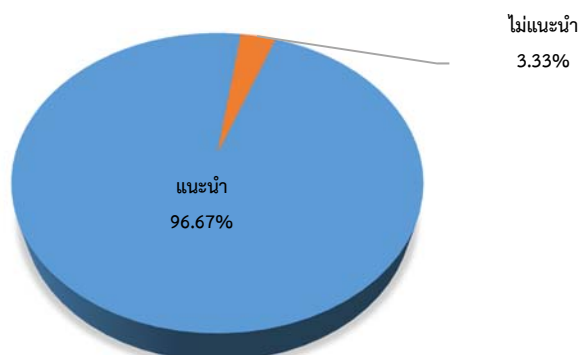
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ แสดงตามภาพที่ 346

ภาพที่ 346 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ แสดงตามภาพที่ 347

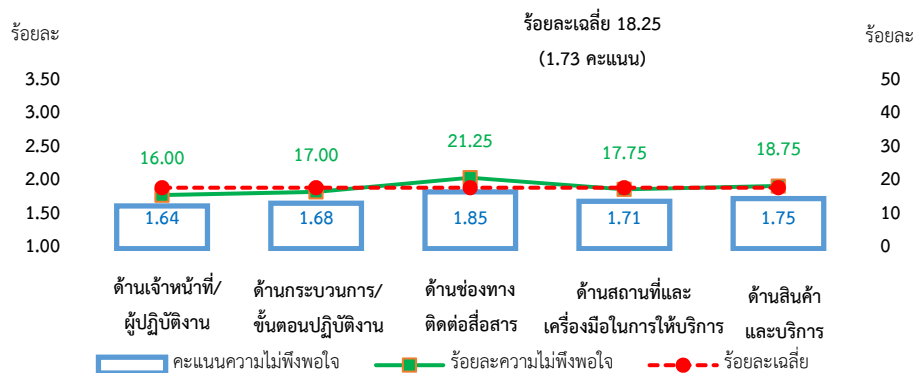
ภาพที่ 347 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่

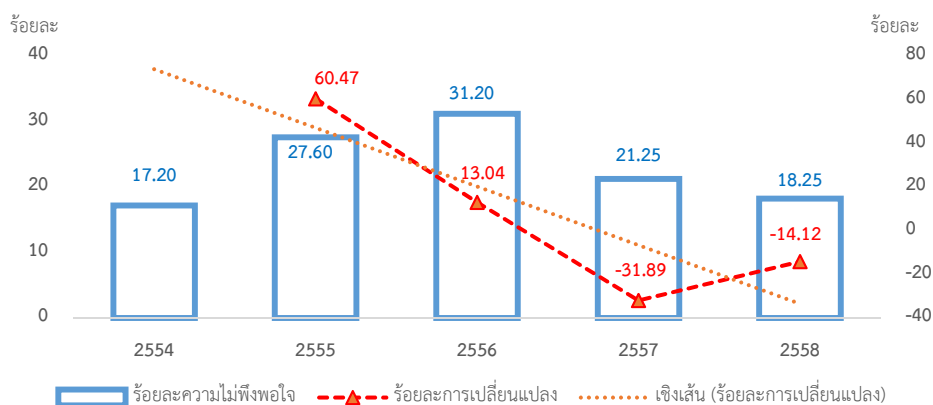
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 18.25 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อย โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 348 และตารางที่ 78

ภาพที่ 348 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 14.12 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 349

ภาพที่ 349 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

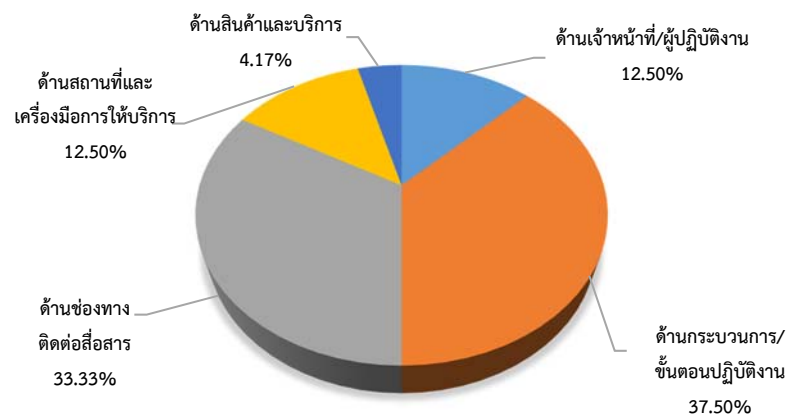


ตารางที่ 78 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.73	18.25
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.64	16.00
1) มีไม่เพียงพอ	1.68	17.00
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.76	19.00
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.48	12.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.68	17.00
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.60	15.00
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.76	19.00
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.68	17.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.85	21.25
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.83	20.75
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.95	23.75
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.86	21.50
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.77	19.25
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.71	17.75
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.67	16.75
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.79	19.75
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.67	16.75
ด้านสินค้าและบริการ	1.75	18.75
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.65	16.25
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.88	22.00
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.83	20.75
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.65	16.25

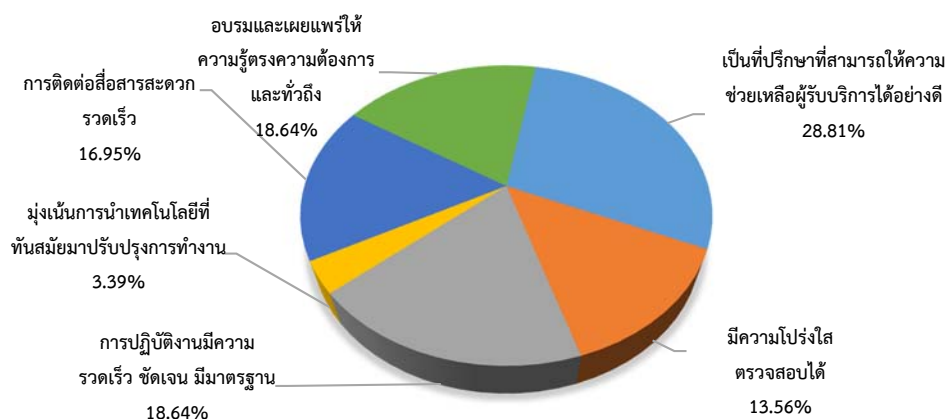
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ แสดงตามภาพที่ 350

ภาพที่ 350 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ แสดงตามภาพที่ 351

ภาพที่ 351 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้รับโทรศัพท์ตลอดเวลาราชการ
2. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
3. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
4. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว
5. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ
6. ควรสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านการจัดอบรม เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการจัดทำแผนการจัดอบรม และเผยแพร่แผนดังกล่าวล่วงหน้า เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายของการจัดอบรมแต่ละครั้ง สามารถเข้าร่วมการอบรมได้

2.5.2 สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

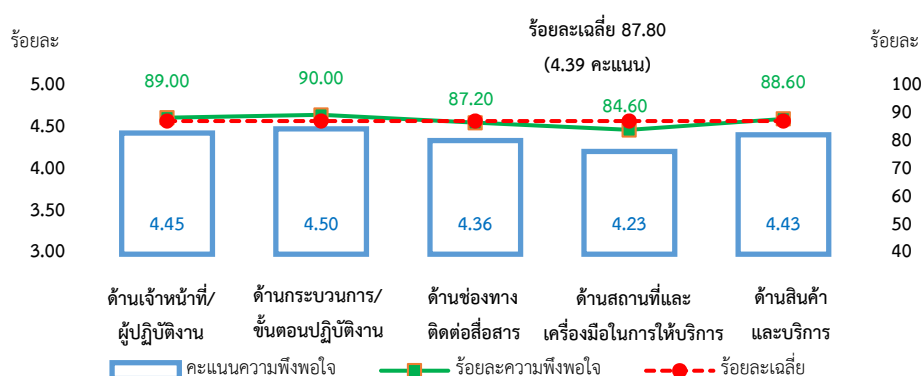
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.10

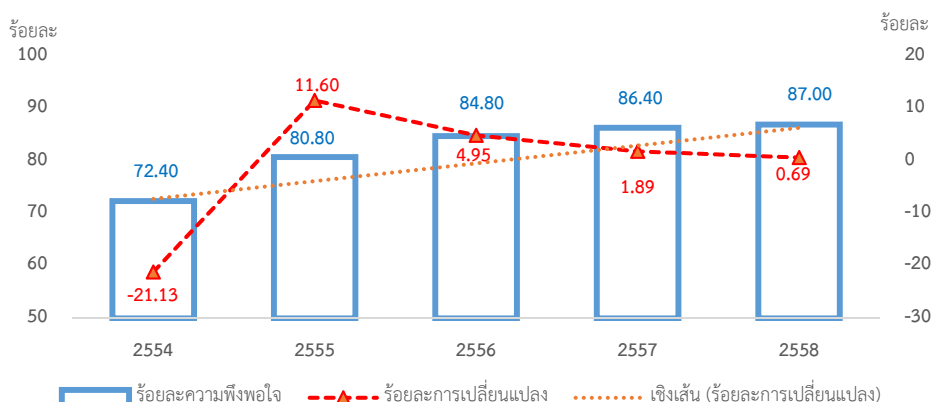
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 352 และตารางที่ 79

ภาพที่ 352 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 0.69 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 353

ภาพที่ 353 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

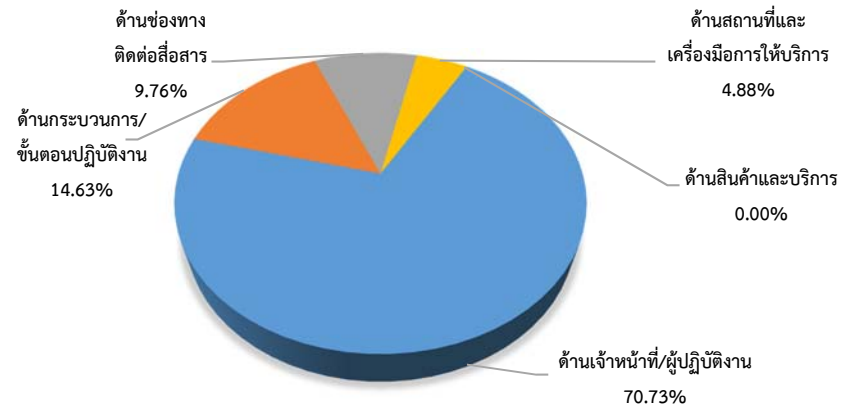


ตารางที่ 79 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.35	87.00
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	8.61	86.10
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.39	87.80
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.45	89.00
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.52	90.40
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.43	88.60
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.41	88.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.50	90.00
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.48	89.60
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.57	91.40
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.55	91.00
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.39	87.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.36	87.20
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.45	89.00
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.34	86.80
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.23	84.60
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.42	88.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.23	84.60
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุครอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.18	83.60
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.25	85.00
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.27	85.40
ด้านสินค้าและบริการ	4.43	88.60
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.36	87.20
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.30	86.00
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.36	87.20
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.39	87.80
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.34	86.80
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิอำนาจหนึ่งคำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.44	88.80
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.59	91.80
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.57	91.40
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สมาชิก และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.50	90.00
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.45	89.00

3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 354

ภาพที่ 354 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย แยกตามประเด็นการสำรวจ



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย แสดงตามภาพที่ 355

ภาพที่ 355 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย แสดงตามภาพที่ 356

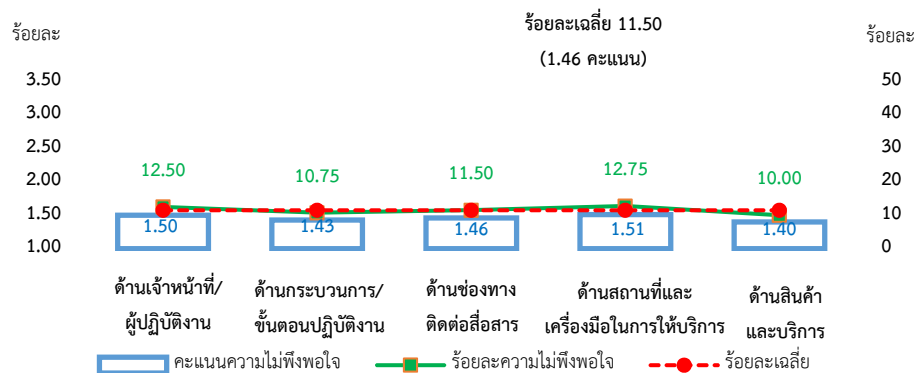
ภาพที่ 356 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

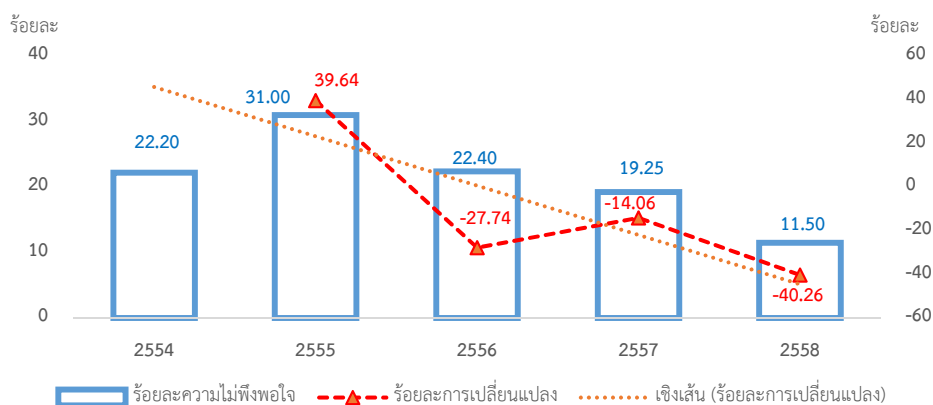
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 11.50 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 357 และตารางที่ 80

ภาพที่ 357 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 40.26 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 358

ภาพที่ 358 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

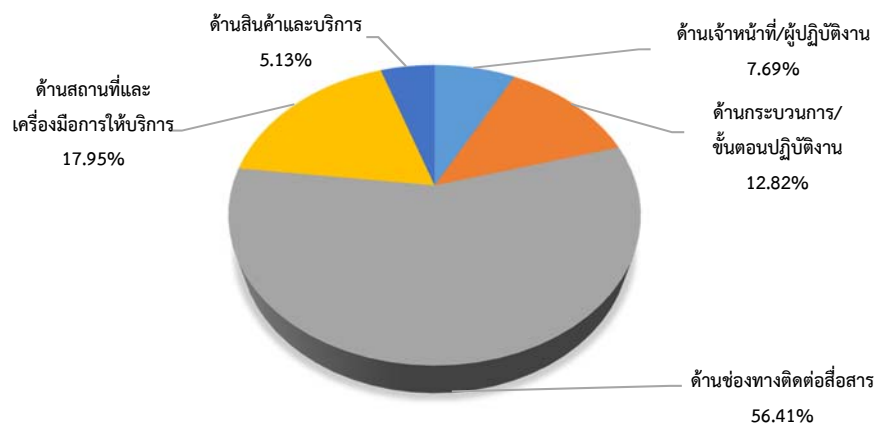


ตารางที่ 80 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.46	11.50
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.50	12.50
1) มีไม่เพียงพอ	1.59	14.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.57	14.25
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.34	8.50
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.43	10.75
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.48	12.00
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.39	9.75
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.43	10.75
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.46	11.50
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.32	8.00
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.52	13.00
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.51	12.75
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.50	12.50
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.51	12.75
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.57	14.25
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.43	10.75
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.52	13.00
ด้านสินค้าและบริการ	1.40	10.00
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.48	12.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.34	8.50
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.40	10.00
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.37	9.25

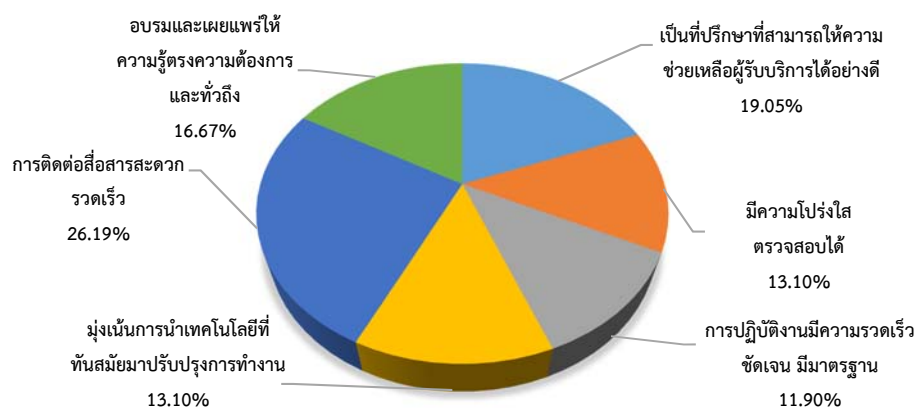
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย แสดงตามภาพที่ 359

ภาพที่ 359 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย แสดงตามภาพที่ 360

ภาพที่ 360 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ
2. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
3. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
4. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว
5. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผล เพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น

2.5.3 สำนักงานคลังจังหวัดน่าน

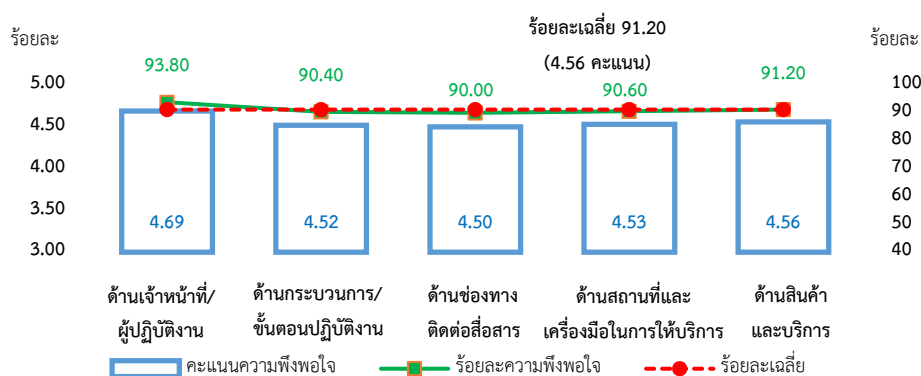
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.40

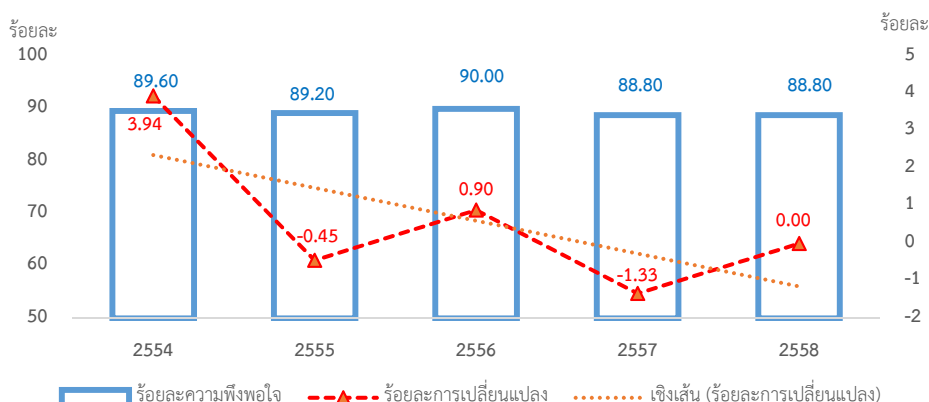
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 361 และตารางที่ 81

ภาพที่ 361 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 คงที่จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 362

ภาพที่ 362 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

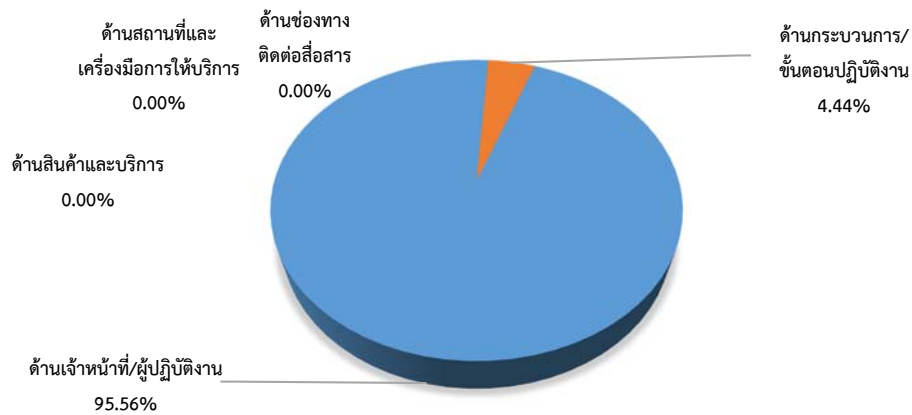


ตารางที่ 81 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.44	88.80
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	8.64	86.40
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.56	91.20
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.69	93.80
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.66	93.20
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.70	94.00
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.71	94.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.52	90.40
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.54	90.80
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.54	90.80
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.48	89.60
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.50	90.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.50	90.00
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.56	91.20
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.42	88.40
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.48	89.60
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.54	90.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.53	90.60
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุครอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.54	90.80
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.48	89.60
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.58	91.60
ด้านสินค้าและบริการ	4.56	91.20
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.50	90.00
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.55	91.00
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.59	91.80
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.60	92.00
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.62	92.40
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิประโยชน์ค่าประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.67	93.40
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.47	89.40
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.51	90.20
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สมาชิก และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.58	91.60
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.51	90.20

3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 363

ภาพที่ 363 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน แยกตามประเด็นการสำรวจ



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน แสดงตามภาพที่ 364

ภาพที่ 364 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน แสดงตามภาพที่ 365

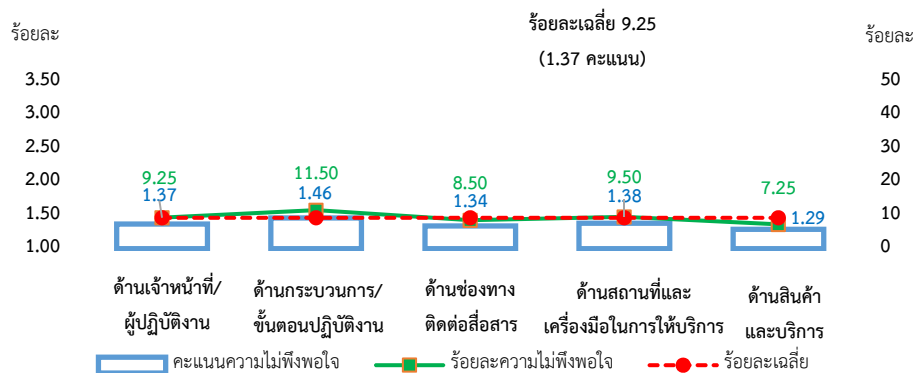
ภาพที่ 365 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน

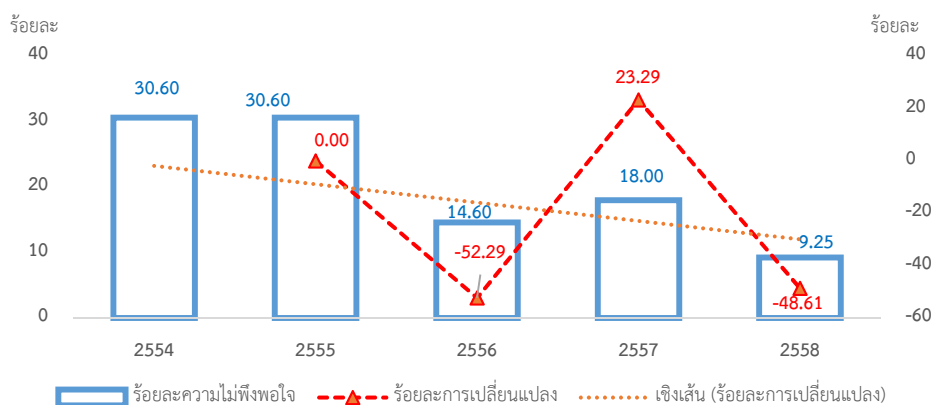
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 9.25 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 366 และตารางที่ 82

ภาพที่ 366 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 48.61 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 367

ภาพที่ 367 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

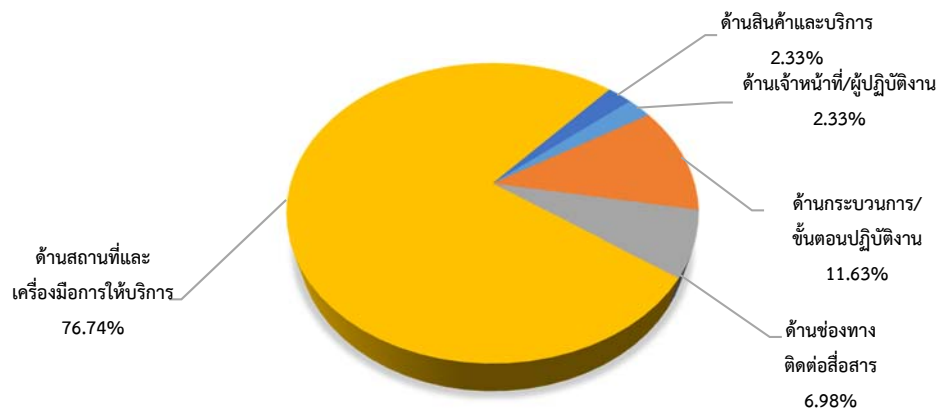


ตารางที่ 82 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.37	9.25
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.37	9.25
1) มีไม่เพียงพอ	1.54	13.50
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.34	8.50
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.22	5.50
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.46	11.50
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.42	10.50
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.48	12.00
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.48	12.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.34	8.50
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.34	8.50
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.36	9.00
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.32	8.00
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.34	8.50
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.38	9.50
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.46	11.50
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.35	8.75
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.33	8.25
ด้านสินค้าและบริการ	1.29	7.25
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.28	7.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.31	7.75
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.35	8.75
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.22	5.50

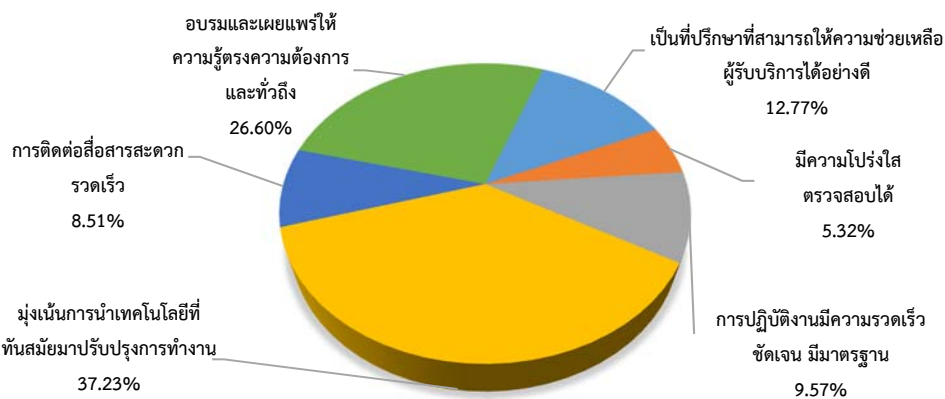
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน แสดงตามภาพที่ 368

ภาพที่ 368 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน แสดงตามภาพที่ 369

ภาพที่ 369 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผลเพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น
2. ควรจัดทำฐานข้อมูลภายในสำนักงานคลังจังหวัดให้เป็นปัจจุบัน เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นฐานข้อมูล และการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ใช้ประโยชน์ รวมถึงมีการกำหนดแบบฟอร์มและรายละเอียดในการขอข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกที่ต้องการอย่างชัดเจน
3. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ
4. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
5. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย

2.5.4 สำนักงานคลังจังหวัดพะเยา

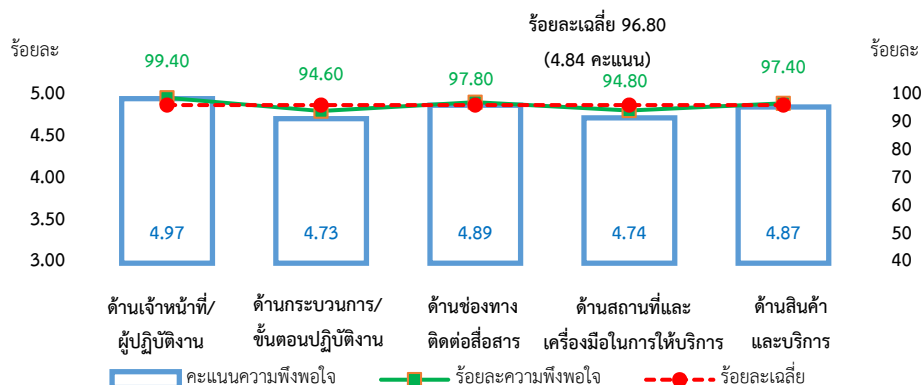
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00

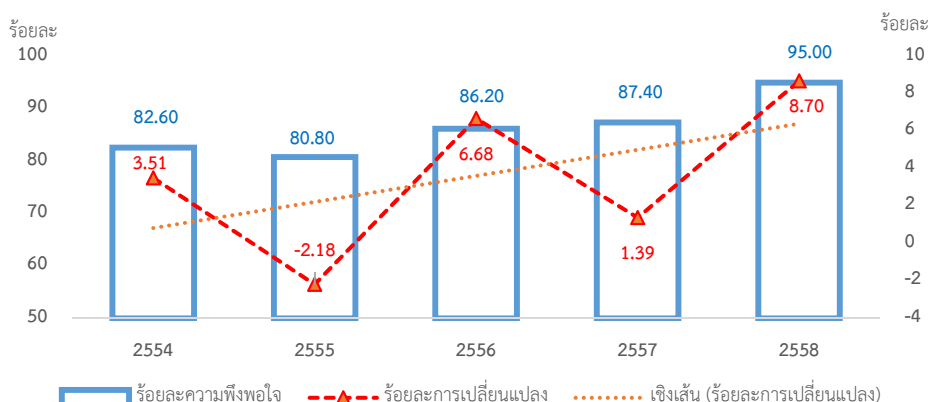
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 370 และตารางที่ 83

ภาพที่ 370 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 8.70 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 371

ภาพที่ 371 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

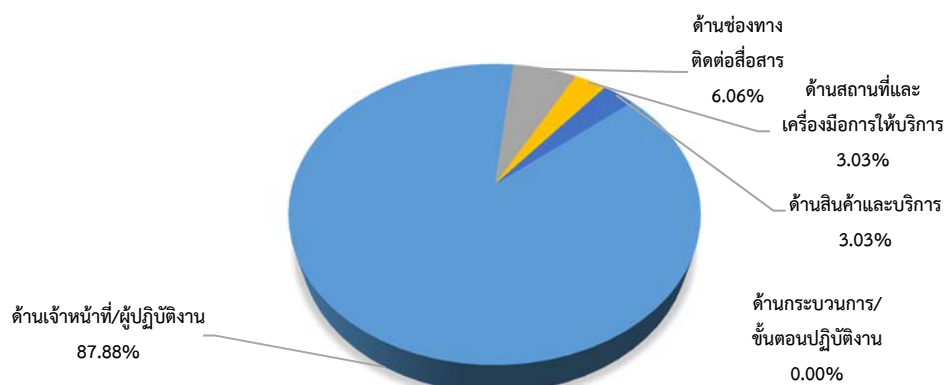


ตารางที่ 83 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.75	95.00
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.30	93.00
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.84	96.80
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.97	99.40
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.97	99.40
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.97	99.40
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.97	99.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.73	94.60
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.71	94.20
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.77	95.40
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.69	93.80
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.76	95.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.89	97.80
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.94	98.80
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.89	97.80
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.94	98.80
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.80	96.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.74	94.80
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติกร ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.71	94.20
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.74	94.80
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.77	95.40
ด้านสินค้าและบริการ	4.87	97.40
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.74	94.80
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.85	97.00
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.85	97.00
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.91	98.20
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.88	97.60
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำนาญข้าราชการเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.85	97.00
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.91	98.20
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.91	98.20
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.89	97.80
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.86	97.20

3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 372

ภาพที่ 372 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา แยกตามประเด็นการสำรวจ



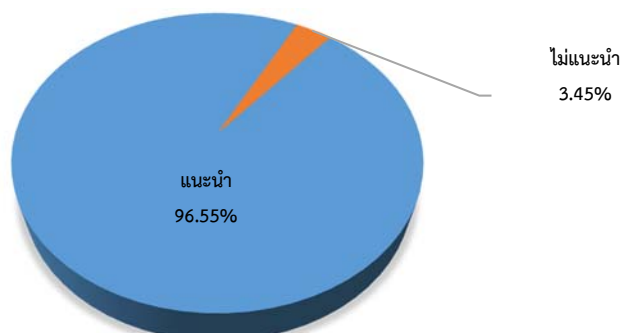
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา แสดงตามภาพที่ 373

ภาพที่ 373 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา แสดงตามภาพที่ 374

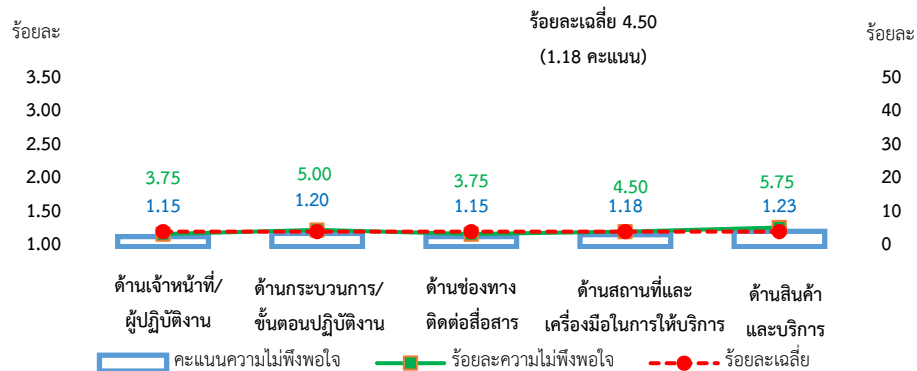
ภาพที่ 374 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา

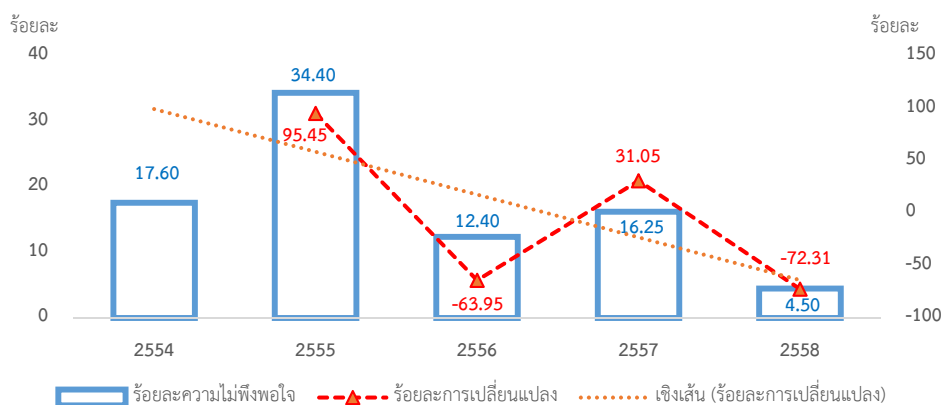
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.18 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 4.50 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 375 และตารางที่ 84

ภาพที่ 375 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 72.31 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 376

ภาพที่ 376 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

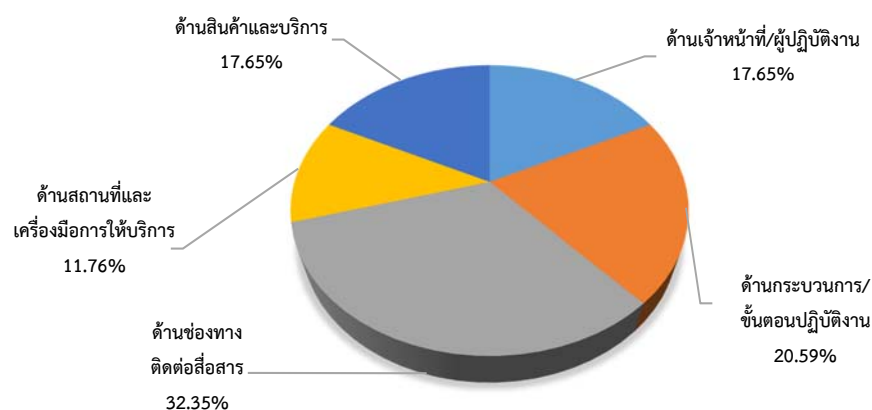


ตารางที่ 84 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.18	4.50
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.15	3.75
1) มีไม่เพียงพอ	1.14	3.50
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.17	4.25
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.14	3.50
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.20	5.00
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.17	4.25
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.21	5.25
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.23	5.75
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.15	3.75
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.14	3.50
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.14	3.50
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.14	3.50
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.17	4.25
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.18	4.50
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.20	5.00
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.17	4.25
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.17	4.25
ด้านสินค้าและบริการ	1.23	5.75
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.23	5.75
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.26	6.50
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.20	5.00
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.23	5.75

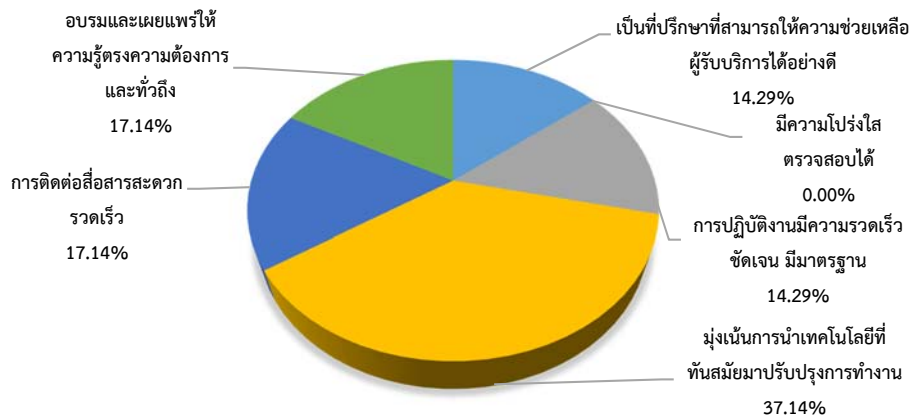
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา แสดงตามภาพที่ 377

ภาพที่ 377 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา แสดงตามภาพที่ 378

ภาพที่ 378 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านการจัดอบรม เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการจัดทำแผนการจัดอบรม และเผยแพร่แผนดังกล่าวล่วงหน้า เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายของการจัดอบรมแต่ละครั้ง สามารถเข้าร่วมการอบรมได้
2. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
3. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผลเพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น
4. ควรจัดทำฐานข้อมูลภายในสำนักงานคลังจังหวัดให้เป็นปัจจุบัน เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นฐานข้อมูล และการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ใช้ประโยชน์ รวมถึงมีการกำหนดแบบฟอร์มและรายละเอียดในการขอข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกที่ต้องการอย่างชัดเจน
5. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ

2.5.5 สำนักงานคลังจังหวัดแพร่

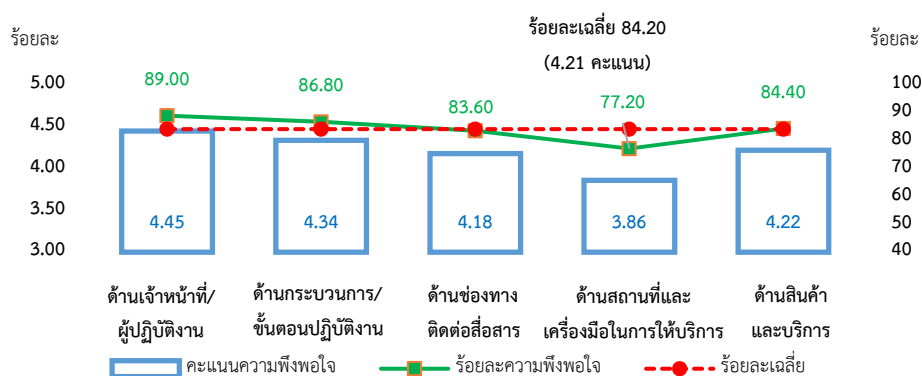
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00

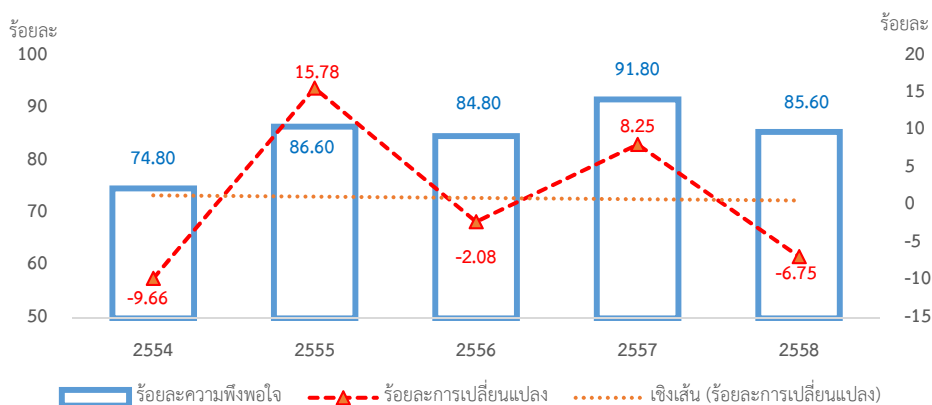
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.21 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 379 และตารางที่ 85

ภาพที่ 379 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 6.75 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 380

ภาพที่ 380 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

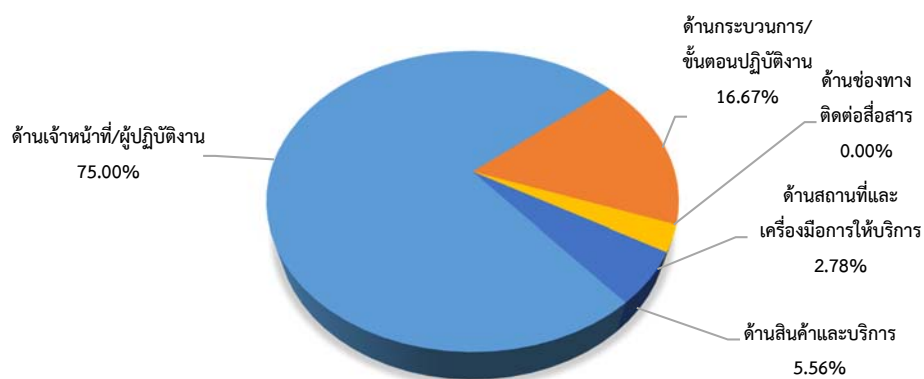


ตารางที่ 85 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.28	85.60
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	8.70	87.00
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.21	84.20
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.45	89.00
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.46	89.20
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.56	91.20
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.32	86.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.34	86.80
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.26	85.20
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.34	86.80
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.36	87.20
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.41	88.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.18	83.60
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.30	86.00
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.12	82.40
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.09	81.80
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.19	83.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	3.86	77.20
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุครอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	3.83	76.60
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	3.81	76.20
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	3.95	79.00
ด้านสินค้าและบริการ	4.22	84.40
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	3.95	79.00
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.00	80.00
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.04	80.80
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.22	84.40
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.33	86.60
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิประโยชน์ค่าประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.18	83.60
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.52	90.40
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.53	90.60
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สมาชิก และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.28	85.60
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.14	82.80

3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 381

ภาพที่ 381 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ แยกตามประเด็นการสำรวจ



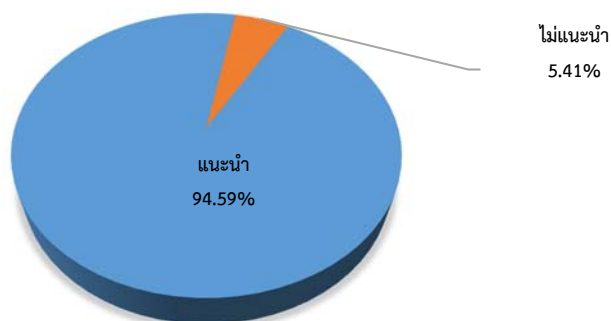
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ แสดงตามภาพที่ 382

ภาพที่ 382 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ แสดงตามภาพที่ 383

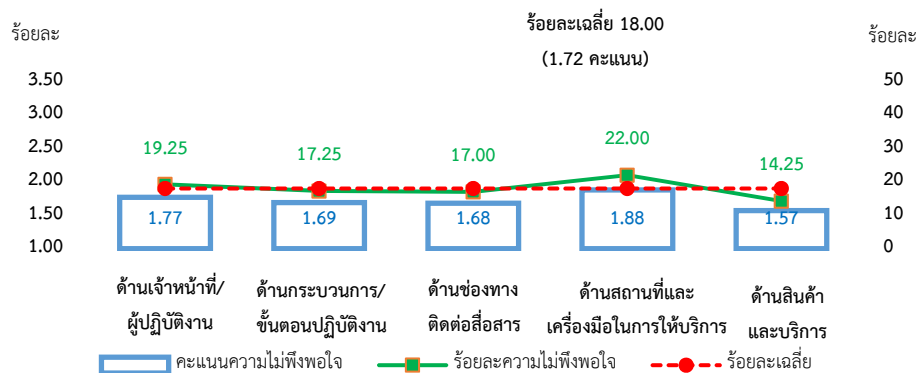
ภาพที่ 383 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่

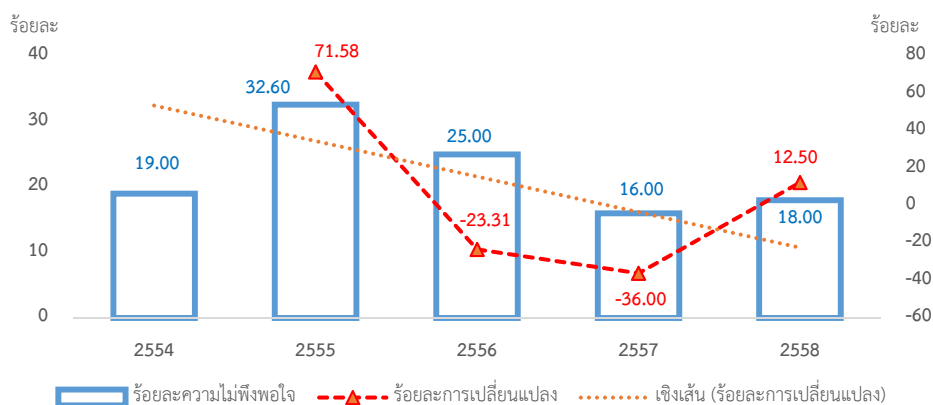
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 18.00 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 384 และตารางที่ 86

ภาพที่ 384 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 12.50 แต่ยังมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 385

ภาพที่ 385 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

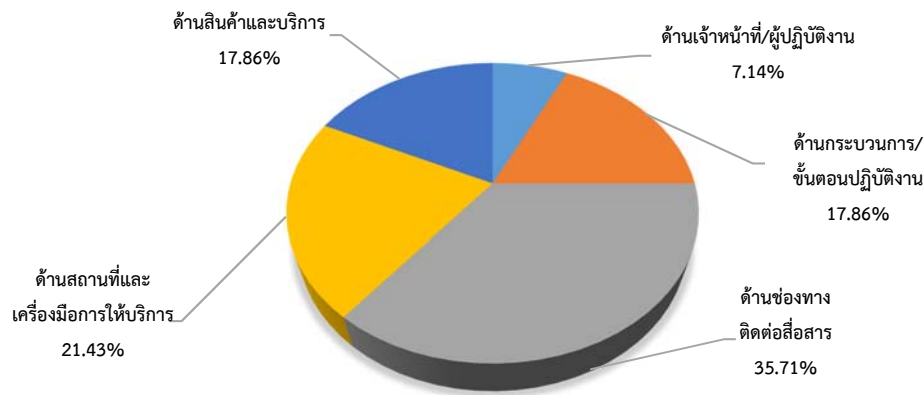


ตารางที่ 86 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.72	18.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.77	19.25
1) มีไม่เพียงพอ	1.92	23.00
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.87	21.75
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.53	13.25
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.69	17.25
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.58	14.50
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.74	18.50
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.75	18.75
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.68	17.00
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.59	14.75
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.63	15.75
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.69	17.25
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.80	20.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.88	22.00
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.80	20.00
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.94	23.50
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.91	22.75
ด้านสินค้าและบริการ	1.57	14.25
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.46	11.50
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.69	17.25
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.57	14.25
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.57	14.25

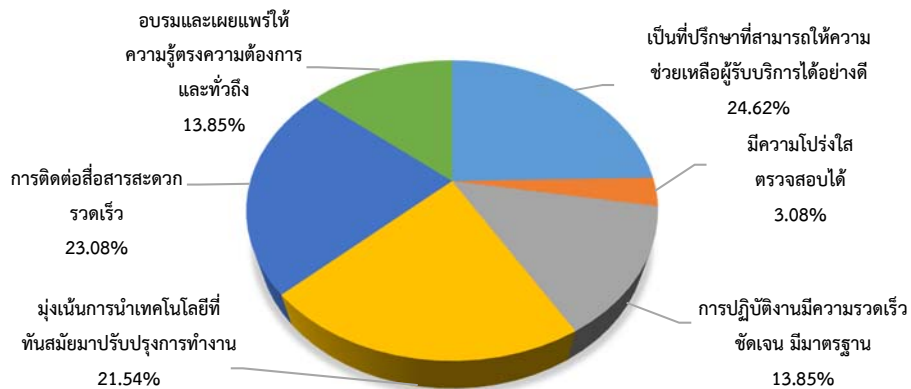
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ แสดงตามภาพที่ 386

ภาพที่ 386 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่ แสดงตามภาพที่ 387

ภาพที่ 387: แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดแพร่



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ
2. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
3. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผลเพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น
4. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
5. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว

2.5.6 สำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน

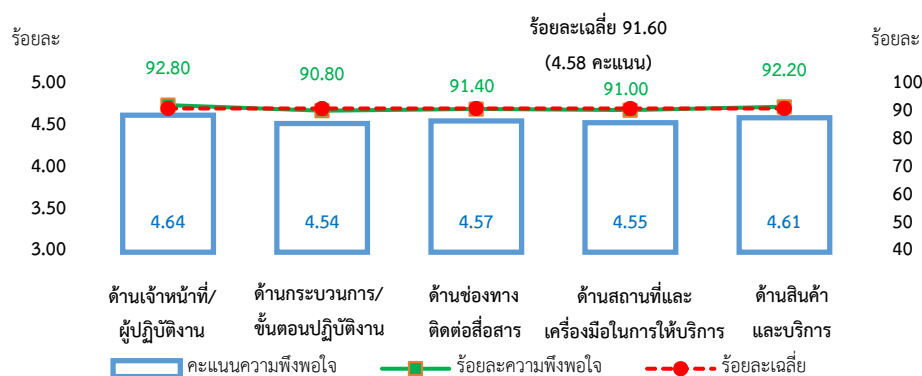
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.32 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.40 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.13 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.30

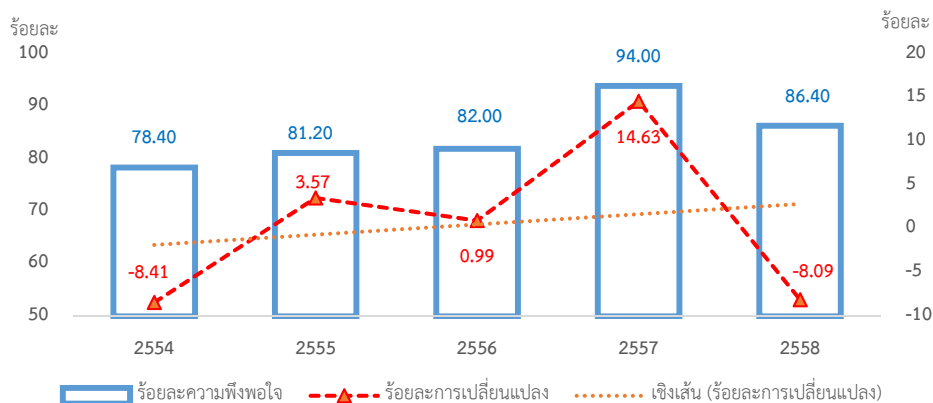
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 388 และตารางที่ 87

ภาพที่ 388 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 8.09 แต่ยังมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 389

ภาพที่ 389 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

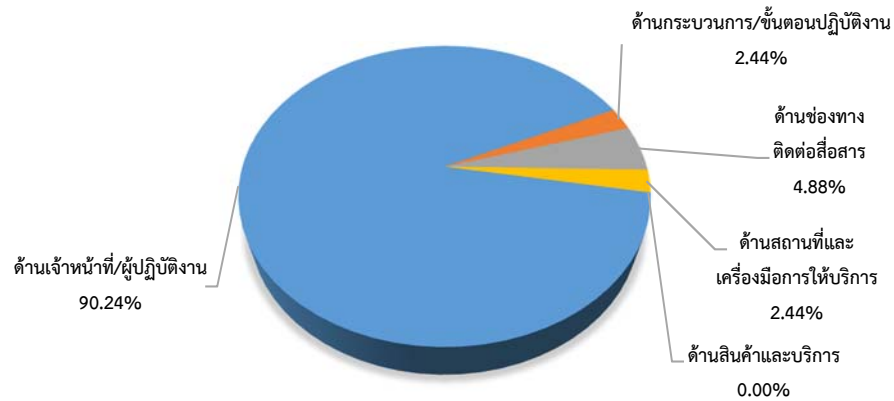


ตารางที่ 87 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.32	86.40
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	8.13	81.30
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.58	91.60
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.64	92.80
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.59	91.80
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.73	94.60
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.61	92.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.54	90.80
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.47	89.40
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.53	90.60
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.55	91.00
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.59	91.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.57	91.40
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.56	91.20
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.58	91.60
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.55	91.00
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.59	91.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.55	91.00
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุครอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.53	90.60
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.50	90.00
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.61	92.20
ด้านสินค้าและบริการ	4.61	92.20
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.47	89.40
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.52	90.40
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.63	92.60
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.66	93.20
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.63	92.60
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิประโยชน์ค่าประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.58	91.60
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.69	93.80
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.69	93.80
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สมาชิก และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.61	92.20
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.63	92.60

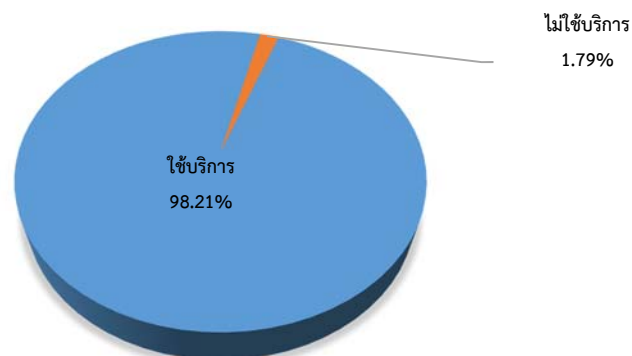
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 390

ภาพที่ 390 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน แยกตามประเด็นการสำรวจ



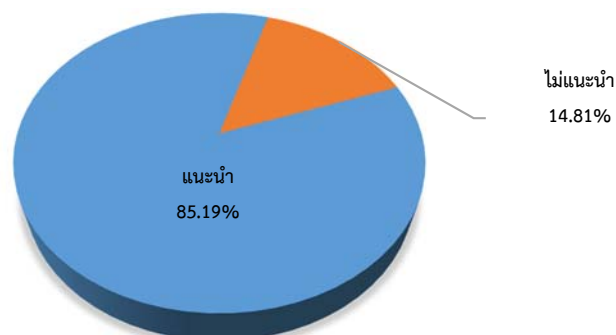
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน แสดงตามภาพที่ 391

ภาพที่ 391 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน แสดงตามภาพที่ 392

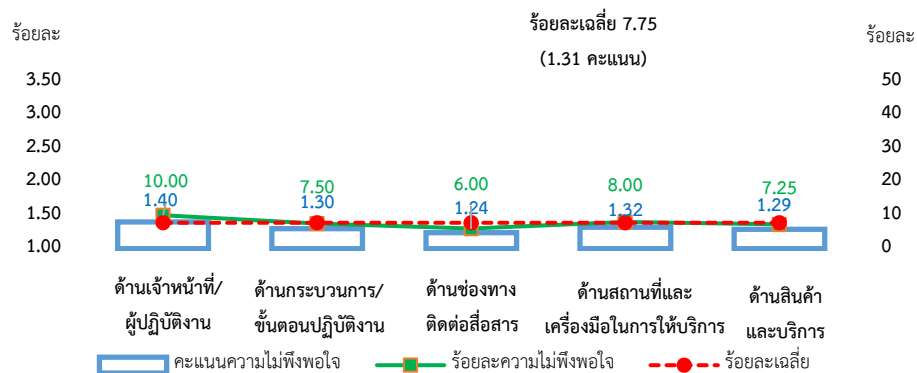
ภาพที่ 392 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน

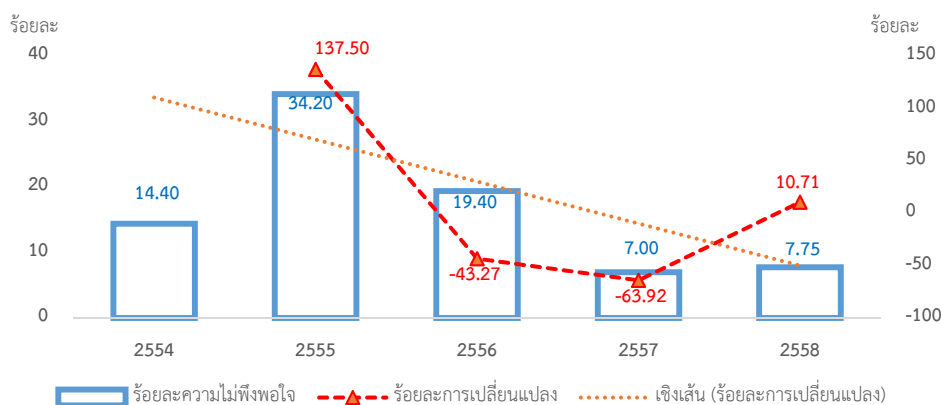
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 7.75 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 393 และตารางที่ 88

ภาพที่ 393 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 10.71 แต่ยังมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 394

ภาพที่ 394 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

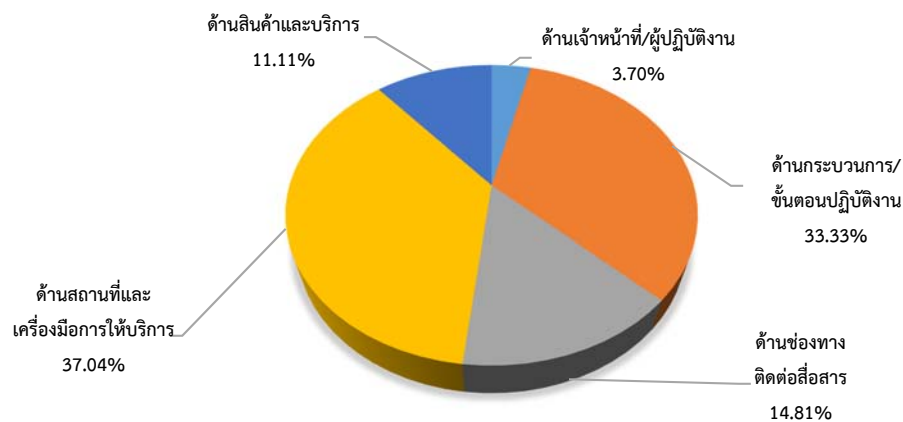


ตารางที่ 88 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.31	7.75
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.40	10.00
1) มีไม่เพียงพอ	1.64	16.00
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.39	9.75
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.16	4.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.30	7.50
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.36	9.00
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.27	6.75
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.28	7.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.24	6.00
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.28	7.00
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.23	5.75
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.23	5.75
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.23	5.75
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.32	8.00
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.30	7.50
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.36	9.00
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.29	7.25
ด้านสินค้าและบริการ	1.29	7.25
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.34	8.50
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.27	6.75
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.30	7.50
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.23	5.75

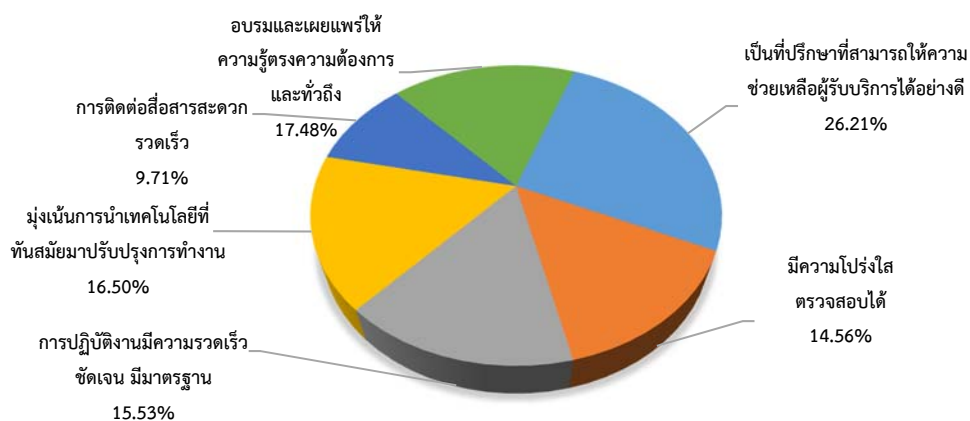
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน แสดงตามภาพที่ 395

ภาพที่ 395 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน แสดงตามภาพที่ 396

ภาพที่ 396 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
2. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ
3. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผลเพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น
4. ควรสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านการจัดอบรม เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการจัดทำแผนการจัดอบรม และเผยแพร่แผนดังกล่าวล่วงหน้า เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายของการจัดอบรมแต่ละครั้ง สามารถเข้าร่วมการอบรมได้
5. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด

2.5.7 สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน

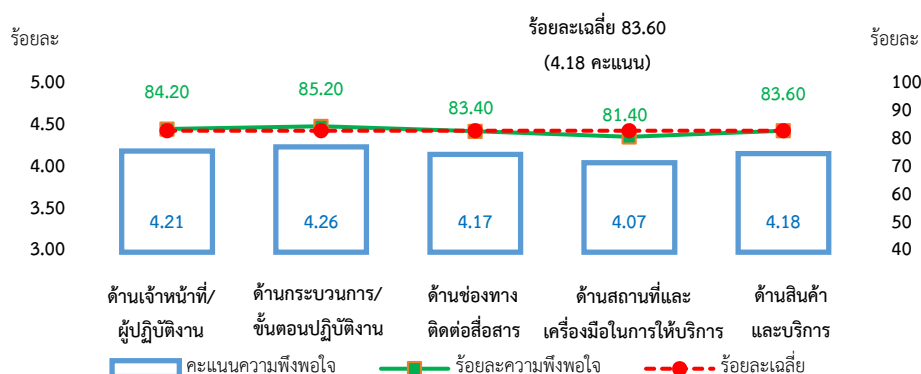
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.29 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.80 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00

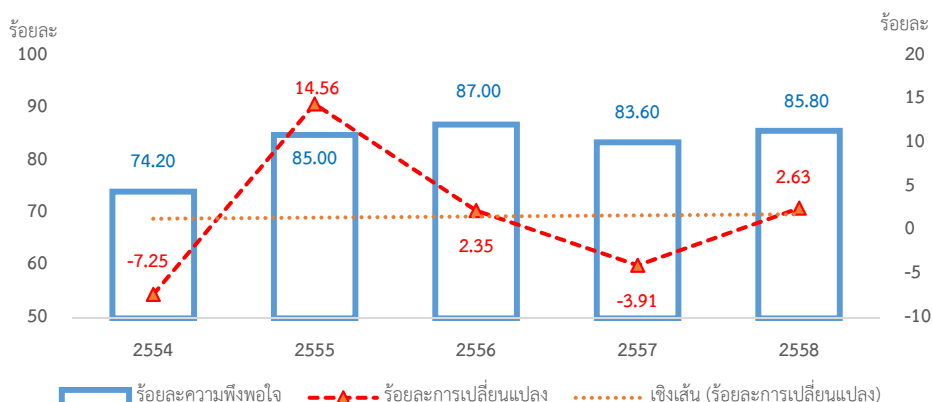
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.18 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 397 และตารางที่ 89

ภาพที่ 397 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 2.63 แต่ยังมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงคงที่ แสดงตามภาพที่ 398

ภาพที่ 398 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

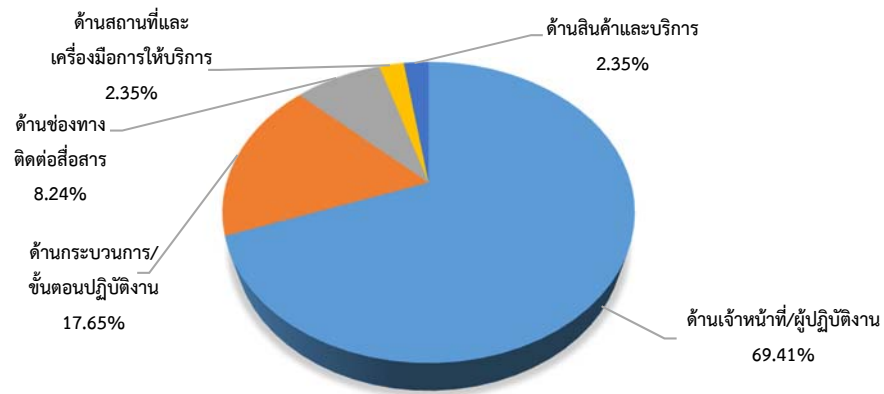


ตารางที่ 89 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.29	85.80
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	8.80	88.00
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.18	83.60
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.21	84.20
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.35	87.00
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.11	82.20
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.17	83.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.26	85.20
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.20	84.00
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.33	86.60
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.24	84.80
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.26	85.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.17	83.40
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.26	85.20
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.11	82.20
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.06	81.20
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.23	84.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.07	81.40
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุครอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	3.98	79.60
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.10	82.00
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.14	82.80
ด้านสินค้าและบริการ	4.18	83.60
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	3.99	79.80
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.06	81.20
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.24	84.80
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.27	85.40
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.24	84.80
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิประโยชน์ค่าประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.28	85.60
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.35	87.00
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.19	83.80
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สมาชิก และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.13	82.60
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.03	80.60

3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 399

ภาพที่ 399 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน แยกตามประเด็นการสำรวจ



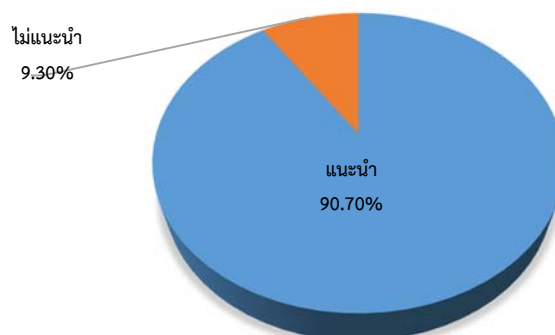
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน แสดงตามภาพที่ 400

ภาพที่ 400 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน แสดงตามภาพที่ 401

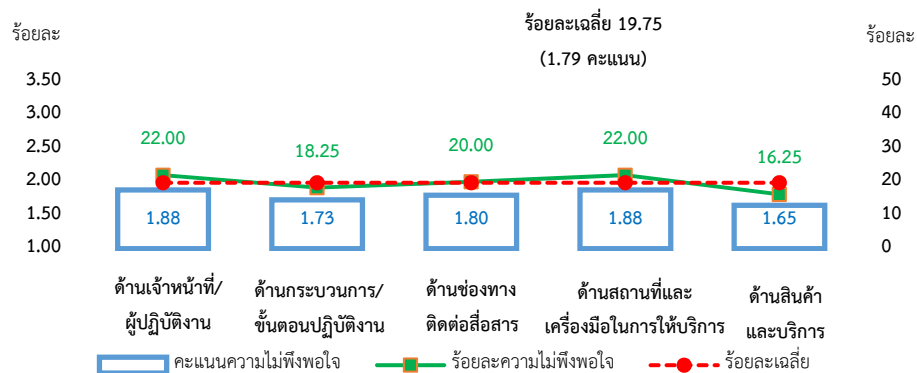
ภาพที่ 401 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน

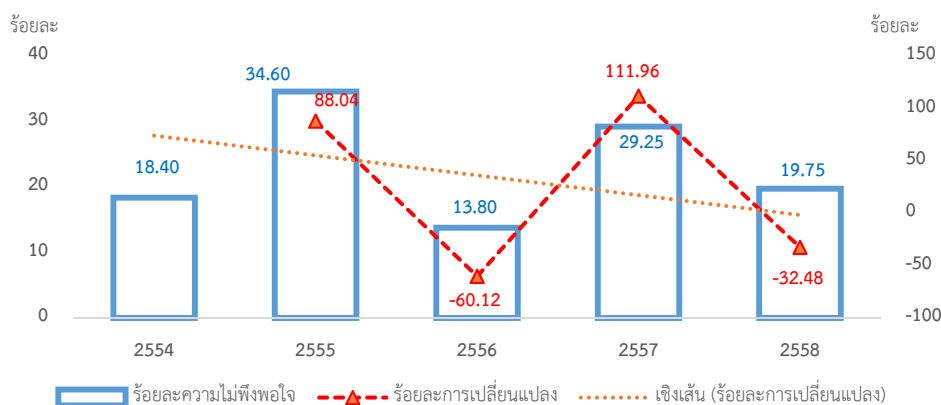
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 19.75 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 402 และตารางที่ 90

ภาพที่ 402 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 32.48 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 403

ภาพที่ 403 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

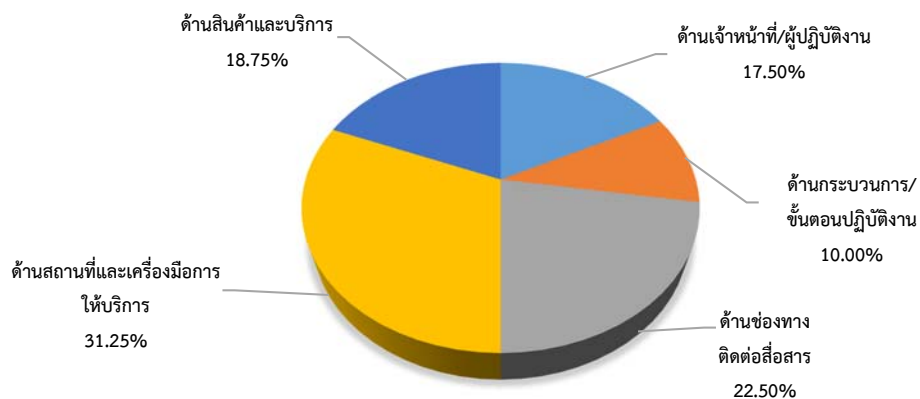


ตารางที่ 90 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.79	19.75
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.88	22.00
1) มีไม่เพียงพอ	1.86	21.50
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.82	20.50
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.95	23.75
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.73	18.25
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.73	18.25
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.71	17.75
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.74	18.50
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.80	20.00
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.86	21.50
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.73	18.25
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.79	19.75
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.80	20.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.88	22.00
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.99	24.75
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.84	21.00
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.82	20.50
ด้านสินค้าและบริการ	1.65	16.25
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.69	17.25
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.66	16.50
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.62	15.50
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.63	15.75

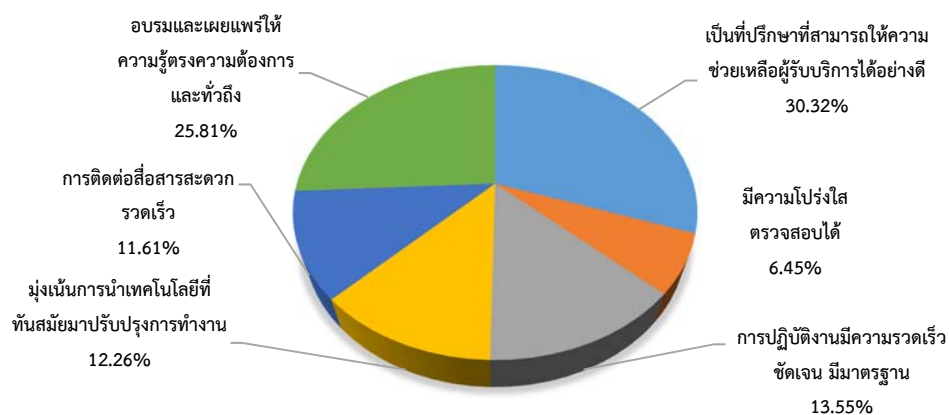
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน แสดงตามภาพที่ 404

ภาพที่ 404 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน แสดงตามภาพที่ 405

ภาพที่ 405 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้

2. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ

3. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด

4. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว

5. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผล เพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น

6. ควรจัดทำฐานข้อมูลภายในสำนักงานคลังจังหวัดให้เป็นปัจจุบัน เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นฐานข้อมูล และการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ใช้ประโยชน์ รวมถึงมีการกำหนดแบบฟอร์มและรายละเอียดในการขอข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกที่ต้องการอย่างชัดเจน

2.5.8 สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

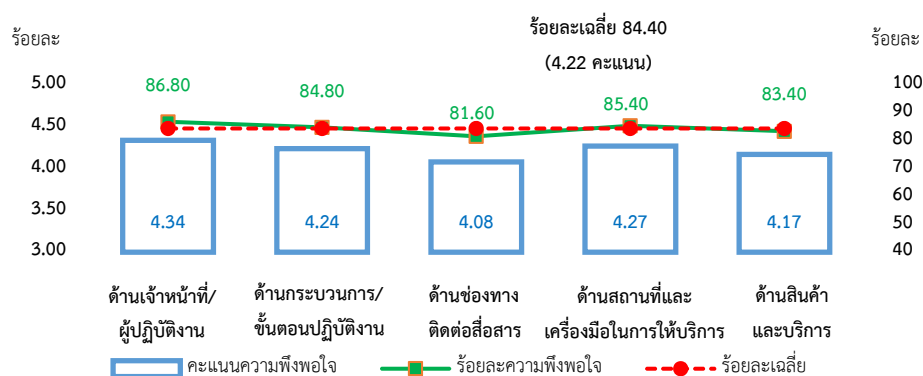
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.90

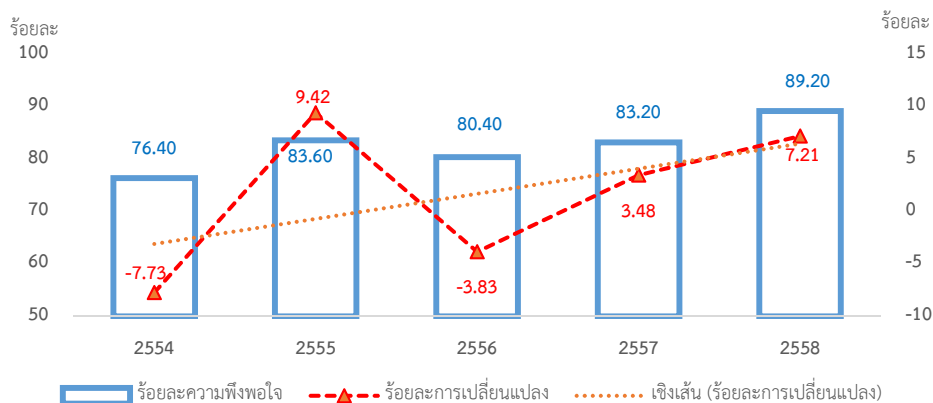
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.22 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 406 และตารางที่ 91

ภาพที่ 406 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปางแยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 7.21 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 407

ภาพที่ 407 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

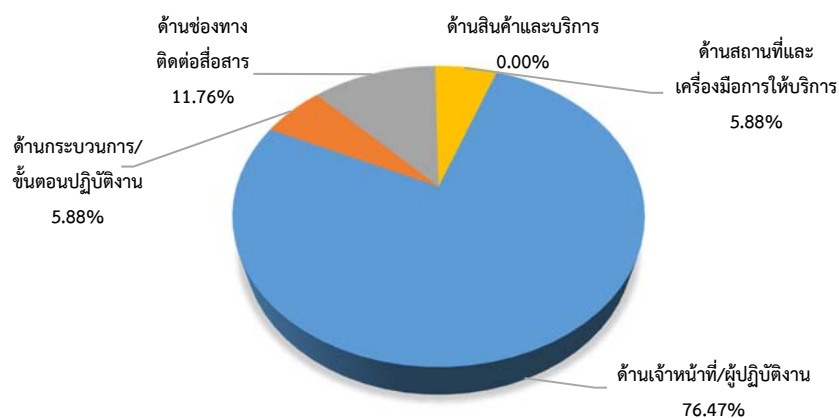


ตารางที่ 91 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.46	89.20
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.39	93.90
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.22	84.40
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.34	86.80
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.26	85.20
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.41	88.20
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.36	87.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.24	84.80
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.16	83.20
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.28	85.60
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.25	85.00
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.25	85.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.08	81.60
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.33	86.60
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	3.95	79.00
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	3.90	78.00
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.15	83.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.27	85.40
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุคอร ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.33	86.60
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.21	84.20
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.27	85.40
ด้านสินค้าและบริการ	4.17	83.40
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.02	80.40
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.06	81.20
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.26	85.20
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.38	87.60
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.23	84.60
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิประโยชน์ค่าประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.04	80.80
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.31	86.20
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.25	85.00
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สมาชิก และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.08	81.60
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.05	81.00

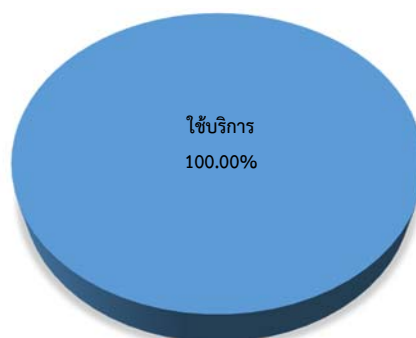
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 408

ภาพที่ 408 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แยกตามประเด็นการสำรวจ



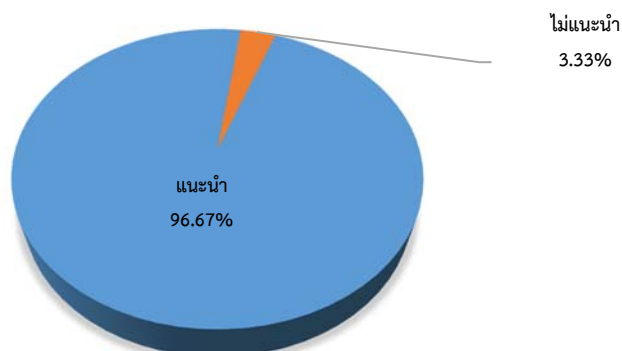
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แสดงตามภาพที่ 409

ภาพที่ 409 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง



5) การแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แสดงตามภาพที่ 410

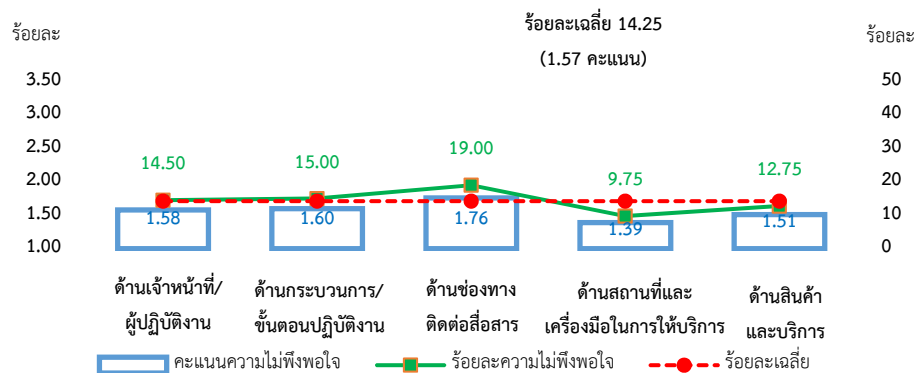
ภาพที่ 410 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

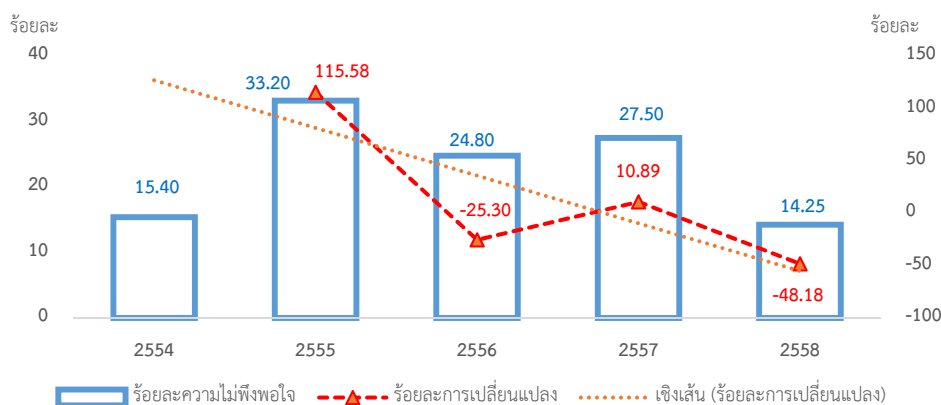
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 14.25 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 411 และตารางที่ 92

ภาพที่ 411 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 48.18 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 412

ภาพที่ 412 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

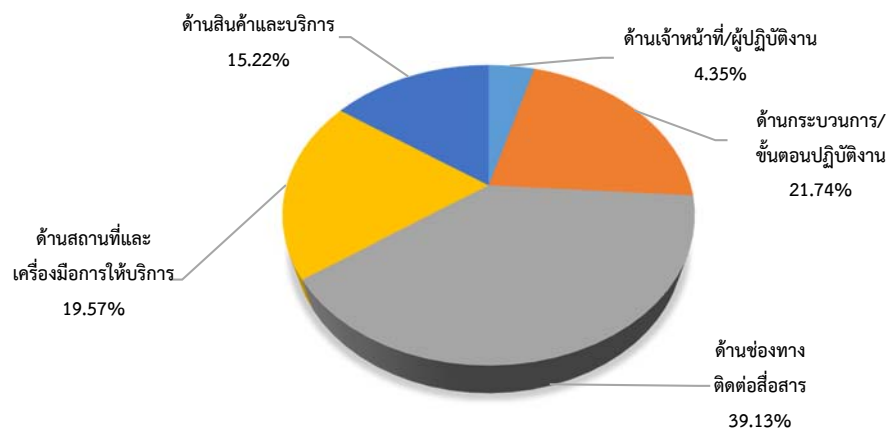


ตารางที่ 92 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.57	14.25
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.58	14.50
1) มีไม่เพียงพอ	1.62	15.50
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.70	17.50
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.43	10.75
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.60	15.00
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.64	16.00
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.63	15.75
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.53	13.25
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.76	19.00
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.75	18.75
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.75	18.75
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.78	19.50
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.77	19.25
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.39	9.75
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.40	10.00
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.45	11.25
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.33	8.25
ด้านสินค้าและบริการ	1.51	12.75
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.52	13.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.52	13.00
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.52	13.00
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.47	11.75

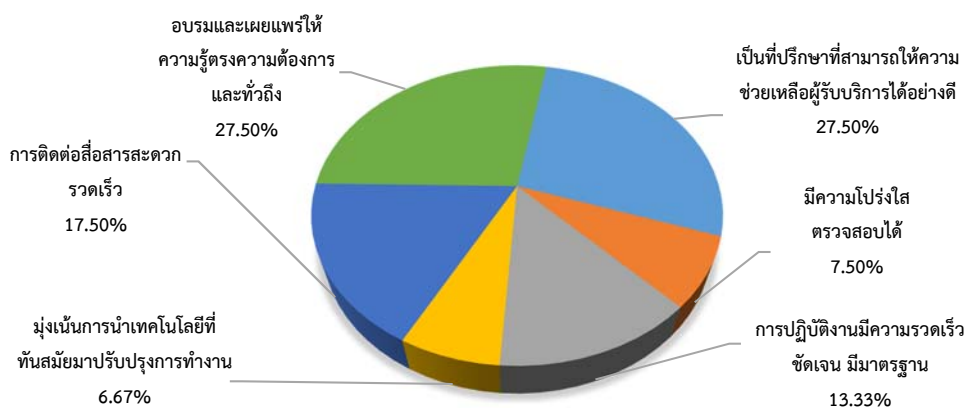
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แสดงตามภาพที่ 404

ภาพที่ 413 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แสดงตามภาพที่ 405

ภาพที่ 414 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้รับโทรศัพท์ตลอดเวลาราชการ
2. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
3. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
4. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว
5. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผลเพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น
6. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้

2.6 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 6

2.6.1 สำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก

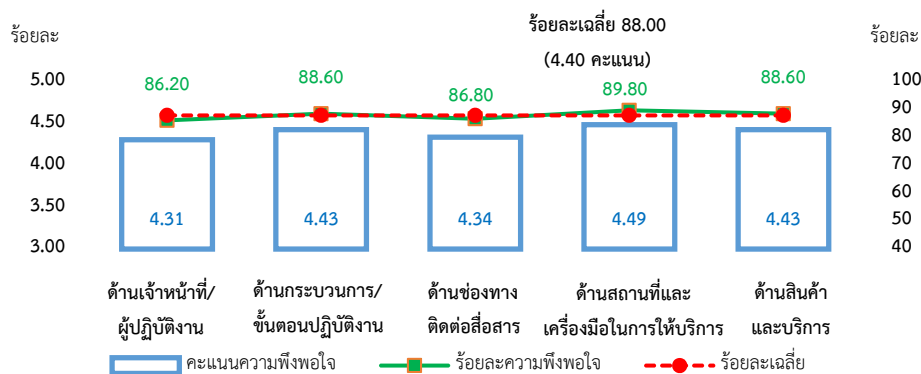
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.50

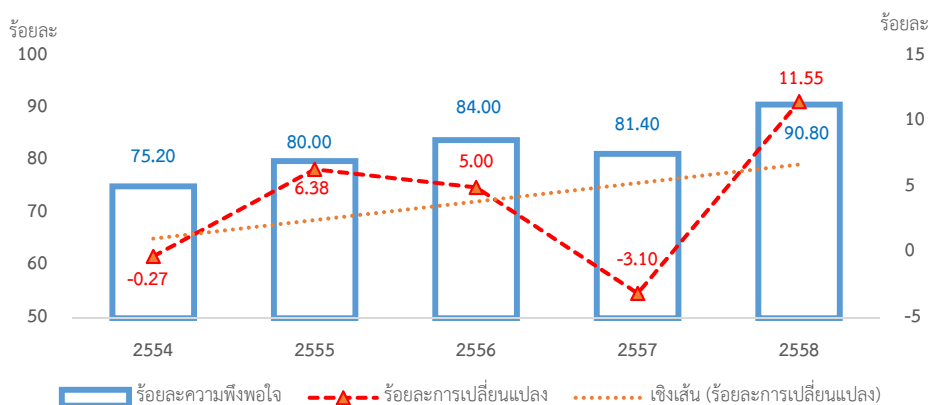
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 415 และตารางที่ 93

ภาพที่ 415 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลกแยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 11.55 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 416

ภาพที่ 416 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

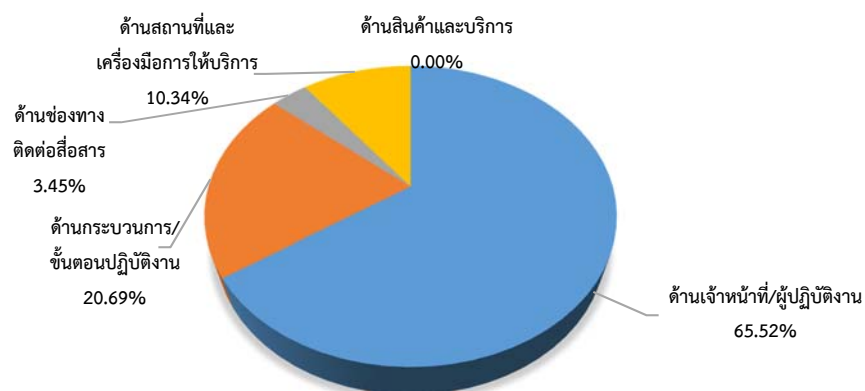


ตารางที่ 93 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.54	90.80
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.35	93.50
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.40	88.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.31	86.20
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.28	85.60
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.33	86.60
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.33	86.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.43	88.60
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.38	87.60
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.53	90.60
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.40	88.00
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.40	88.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.34	86.80
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.20	84.00
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.23	84.60
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.43	88.60
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.48	89.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.49	89.80
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุครอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.50	90.00
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.43	88.60
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.53	90.60
ด้านสินค้าและบริการ	4.43	88.60
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.03	80.60
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.22	84.40
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.51	90.20
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.63	92.60
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.58	91.60
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิอำนาจหนึ่งคำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.53	90.60
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.43	88.60
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.48	89.60
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.43	88.60
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.43	88.60

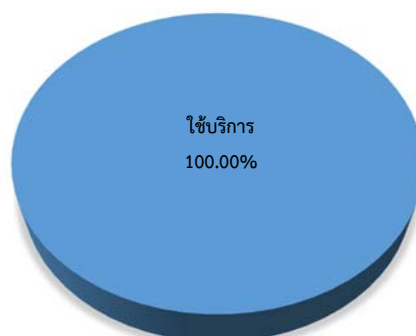
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 417

ภาพที่ 417 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก แยกตามประเด็นการสำรวจ



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก แสดงตามภาพที่ 418

ภาพที่ 418 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก แสดงตามภาพที่ 419

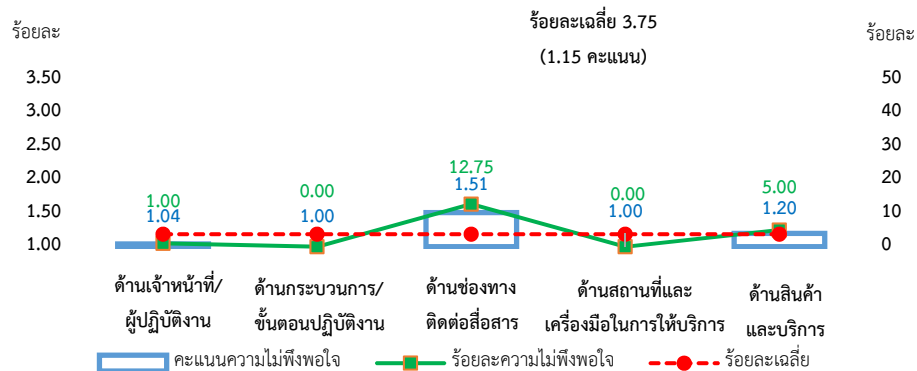
ภาพที่ 419 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก

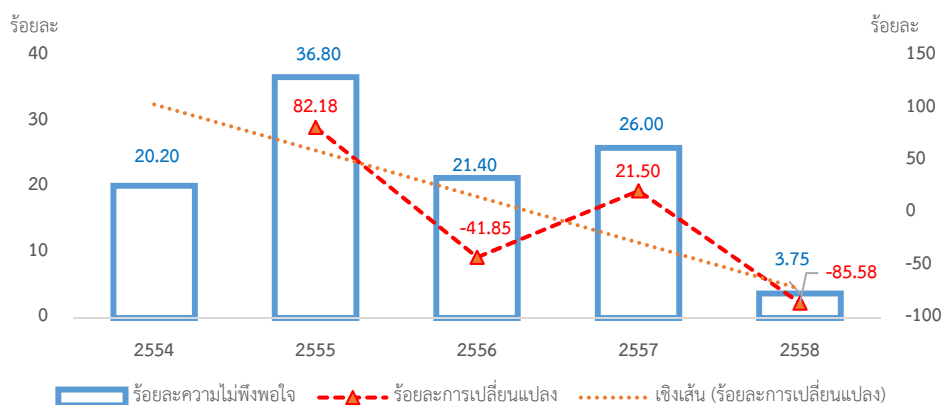
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.15 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 3.75 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 420 และตารางที่ 94

ภาพที่ 420 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 85.58 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 421

ภาพที่ 421 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

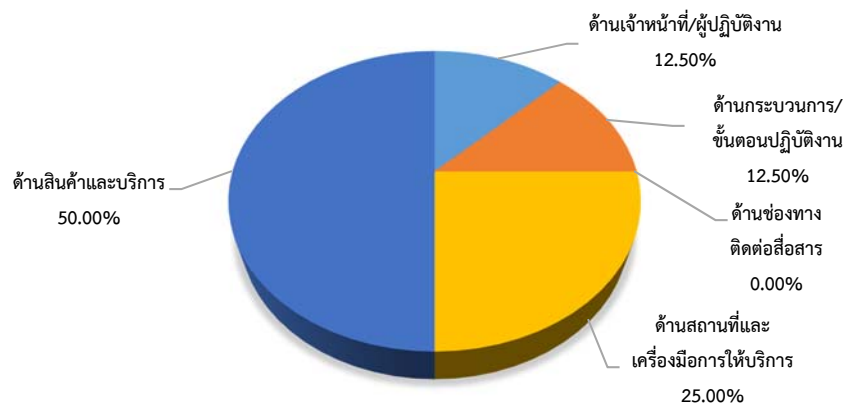


ตารางที่ 94 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.15	3.75
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.04	1.00
1) มีไม่เพียงพอ	1.00	0.00
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.00	0.00
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.13	3.25
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.00	0.00
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.00	0.00
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.00	0.00
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.00	0.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.51	12.75
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.80	20.00
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.80	20.00
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.00	0.00
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.44	11.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.00	0.00
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.00	0.00
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.00	0.00
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.00	0.00
ด้านสินค้าและบริการ	1.20	5.00
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.00	0.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.00	0.00
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.80	20.00
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.00	0.00

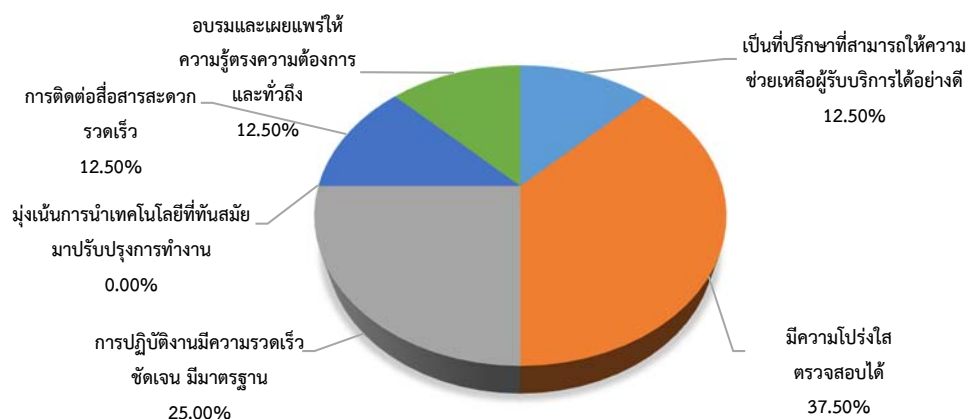
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก แสดงตามภาพที่ 422

ภาพที่ 422 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก แสดงตามภาพที่ 423

ภาพที่ 423 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้บริการโทรศัพท์ตลอดเวลาราชการ
2. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
3. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
4. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว
5. ควรสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านการจัดอบรม เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการจัดทำแผนการจัดอบรม และเผยแพร่แผนดังกล่าวลงหน้า เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายของการจัดอบรมแต่ละครั้ง สามารถเข้าร่วมการอบรมได้

2.6.2 สำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร

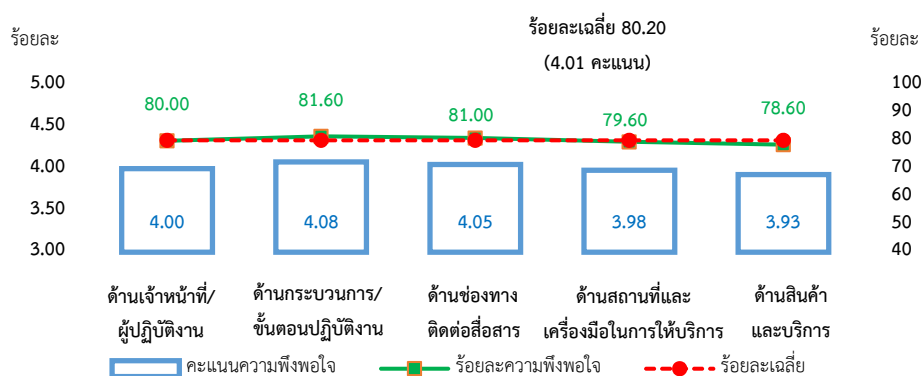
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.18 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.60 อยู่ระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80

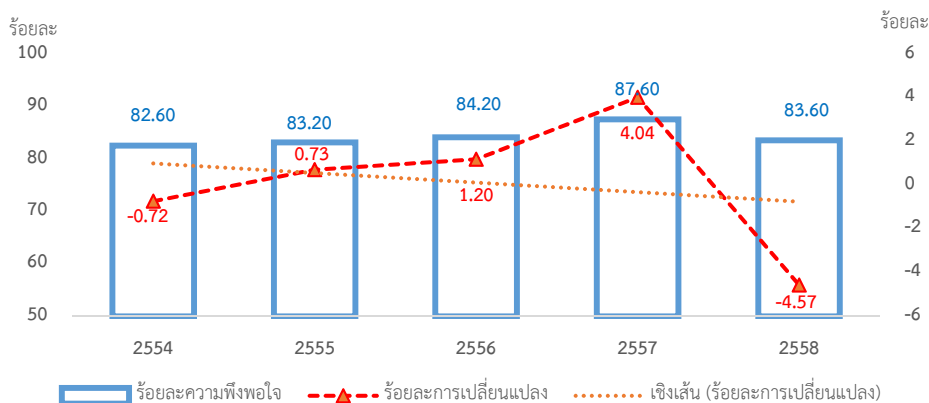
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.01 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 424 และตารางที่ 95

ภาพที่ 424 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชรแยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 4.57 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 425

ภาพที่ 425 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

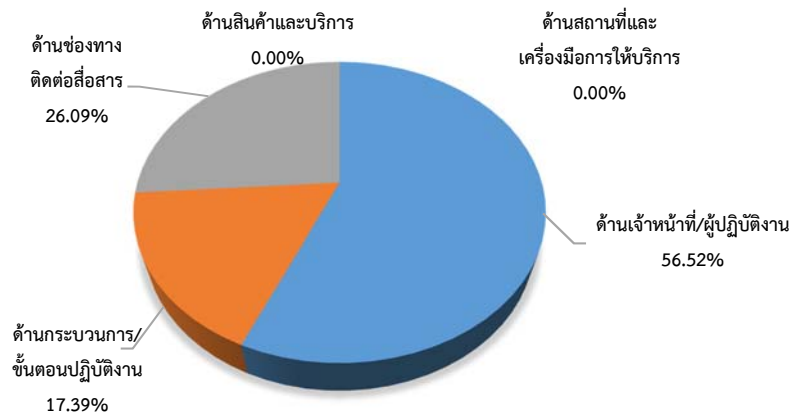


ตารางที่ 95 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.18	83.60
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	8.68	86.80
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.01	80.20
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.00	80.00
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	3.97	79.40
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.03	80.60
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.00	80.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.08	81.60
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.03	80.60
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.13	82.60
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.03	80.60
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.14	82.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.05	81.00
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.07	81.40
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	3.90	78.00
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.07	81.40
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.14	82.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	3.98	79.60
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุครอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	3.93	78.60
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.00	80.00
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.00	80.00
ด้านสินค้าและบริการ	3.93	78.60
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	3.90	78.00
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.79	75.80
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	3.89	77.80
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	3.82	76.40
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.07	81.40
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิประโยชน์ค่าประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	3.93	78.60
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.00	80.00
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.03	80.60
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สมาชิก และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	3.89	77.80
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	3.96	79.20

3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 426

ภาพที่ 426 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร แยกตามประเด็นการสำรวจ



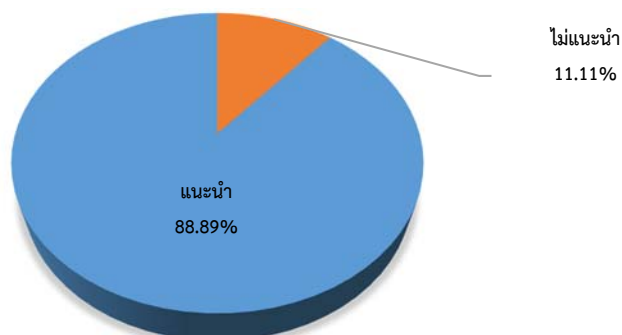
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร แสดงตามภาพที่ 427

ภาพที่ 427 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร แสดงตามภาพที่ 428

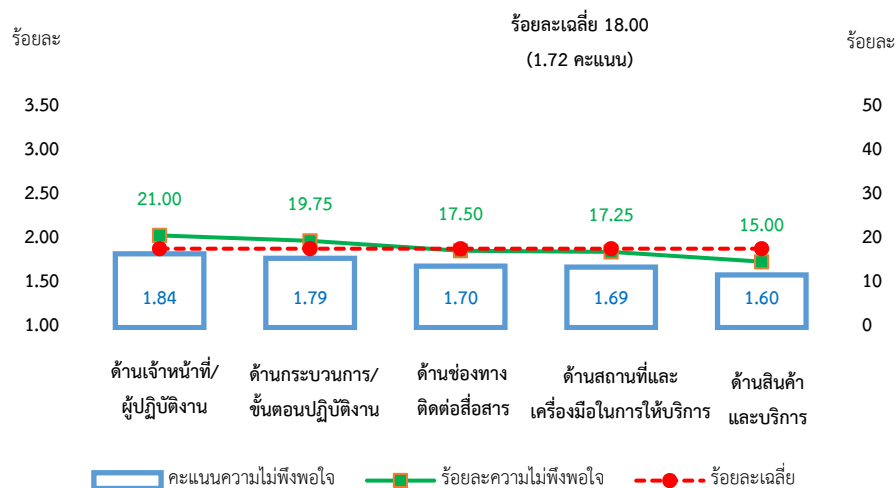
ภาพที่ 428 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร

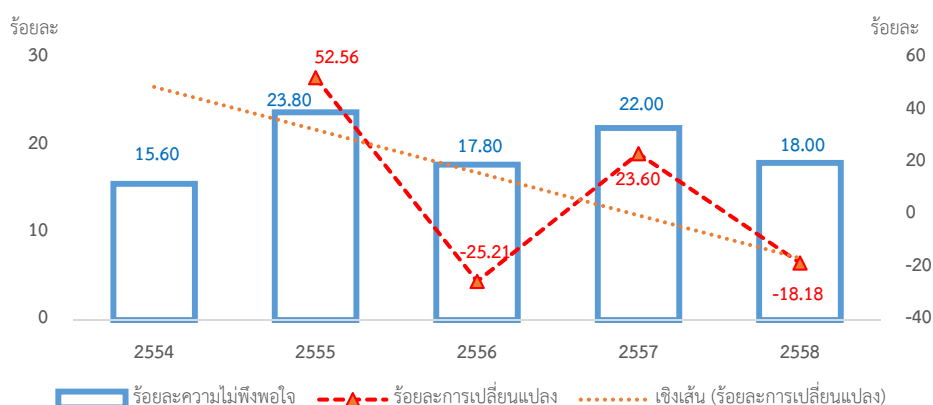
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.72 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 18.00 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 429 และตารางที่ 96

ภาพที่ 429 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 18.18 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 430

ภาพที่ 430 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

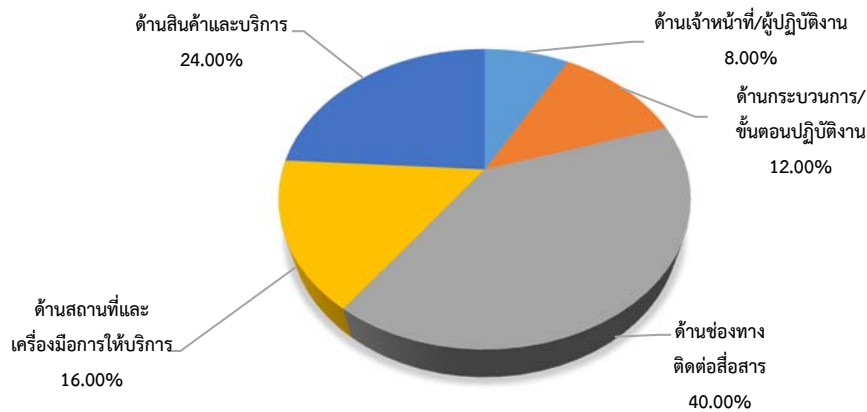


ตารางที่ 96 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด

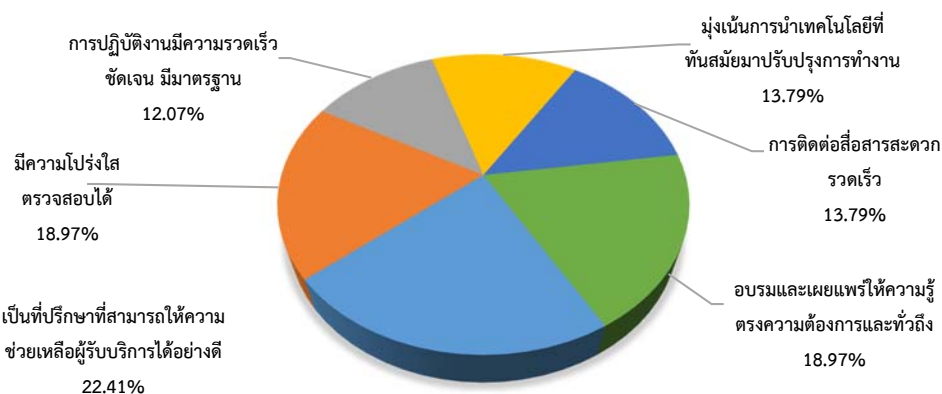
กำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.72	18.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.84	21.00
1) มีไม่เพียงพอ	1.97	24.25
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.93	23.25
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.62	15.50
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.79	19.75
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.80	20.00
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.83	20.75
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.75	18.75
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.70	17.50
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.76	19.00
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.66	16.50
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.57	14.25
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.79	19.75
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.69	17.25
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.70	17.50
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.67	16.75
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.69	17.25
ด้านสินค้าและบริการ	1.60	15.00
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.63	15.75
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.67	16.75
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.57	14.25
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.53	13.25

8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร แสดงตามภาพที่ 431
ภาพที่ 431 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร แสดงตามภาพที่ 432
ภาพที่ 432 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดกำแพงเพชร



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
2. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผล เพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น
3. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
4. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว
5. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ

2.6.3 สำนักงานคลังจังหวัดตาก

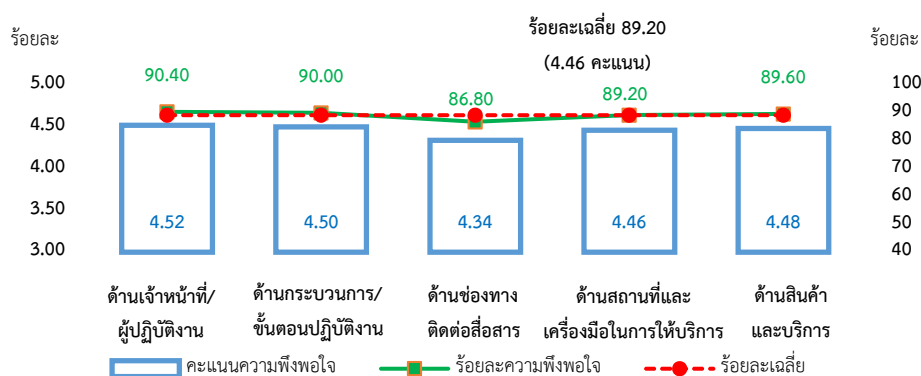
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.00

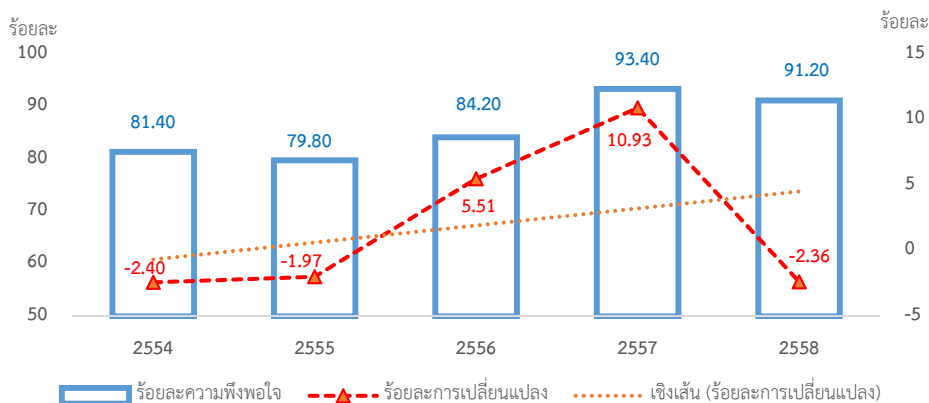
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 433 และตารางที่ 97

ภาพที่ 433 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตากแยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 2.36 แต่ยังมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 434

ภาพที่ 434 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

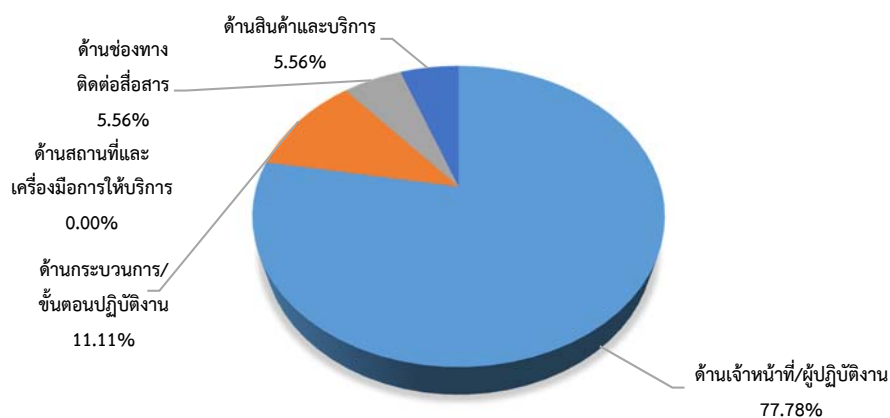


ตารางที่ 97 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตาก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.56	91.20
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.30	93.00
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.46	89.20
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.52	90.40
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.43	88.60
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.57	91.40
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.57	91.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.50	90.00
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.47	89.40
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.53	90.60
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.47	89.40
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.53	90.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.34	86.80
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.37	87.40
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.30	86.00
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.30	86.00
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.37	87.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.46	89.20
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุครอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.43	88.60
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.43	88.60
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.53	90.60
ด้านสินค้าและบริการ	4.48	89.60
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.44	88.80
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.52	90.40
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.48	89.60
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.66	93.20
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.50	90.00
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิอำนาจหนึ่งคำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.20	84.00
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.50	90.00
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.47	89.40
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สมาชิก และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.47	89.40
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.53	90.60

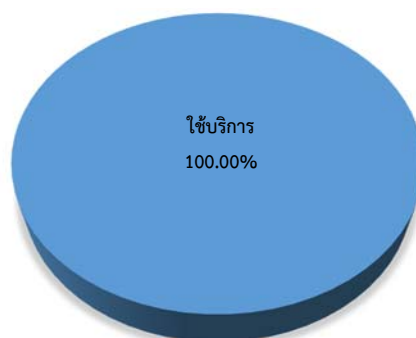
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตาก จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 435

ภาพที่ 435 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตาก แยกตามประเด็นการสำรวจ



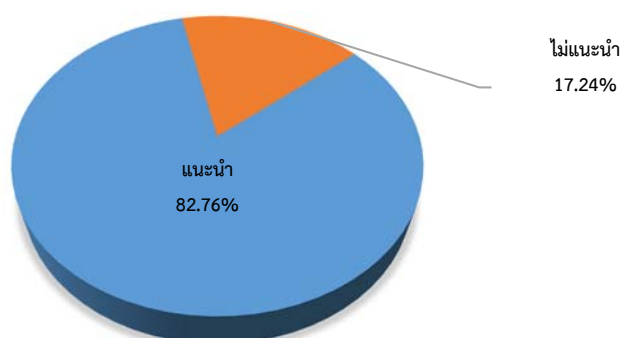
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก แสดงตามภาพที่ 436

ภาพที่ 436 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก แสดงตามภาพที่ 437

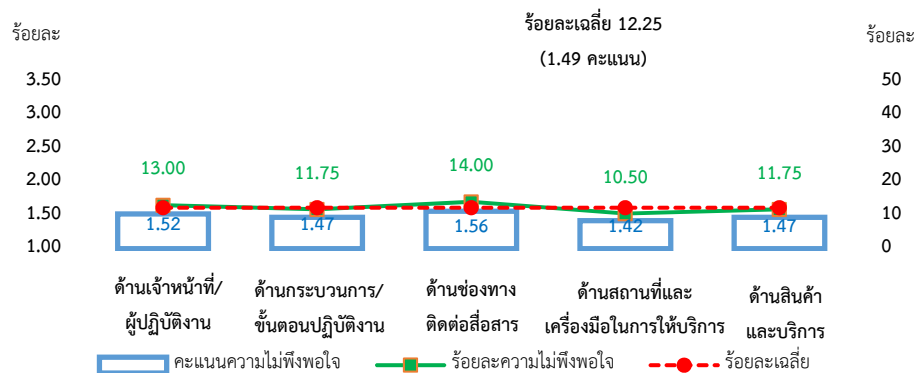
ภาพที่ 437 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตาก

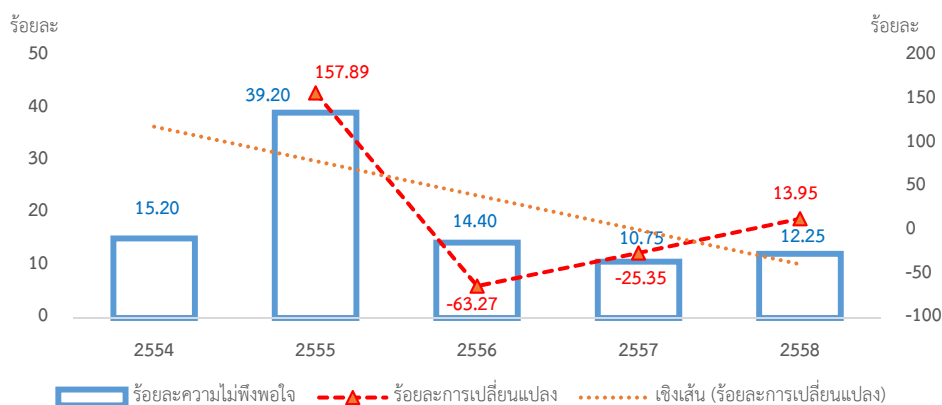
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 12.25 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 438 และตารางที่ 98

ภาพที่ 438 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตาก
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 13.95 แต่ยังมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 439

ภาพที่ 439 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

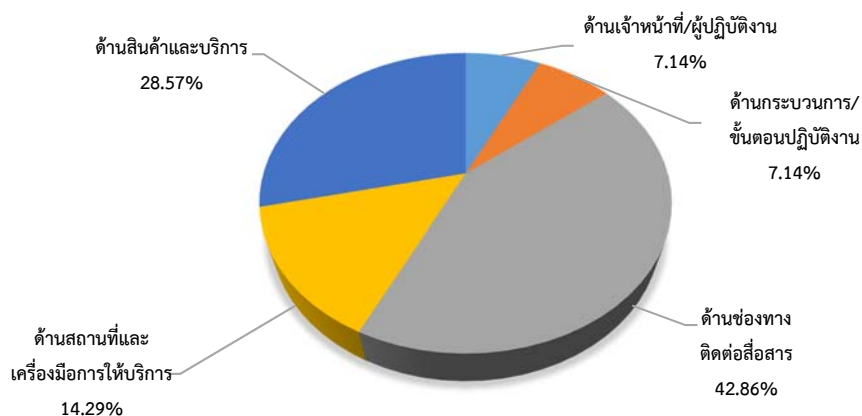


ตารางที่ 98 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตาก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.49	12.25
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.52	13.00
1) มีไม่เพียงพอ	1.78	19.50
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.46	11.50
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.33	8.25
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.47	11.75
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.46	11.50
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.44	11.00
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.52	13.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.56	14.00
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.63	15.75
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.52	13.00
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.52	13.00
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.58	14.50
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.42	10.50
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.44	11.00
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.41	10.25
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.41	10.25
ด้านสินค้าและบริการ	1.47	11.75
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.44	11.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.56	14.00
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.46	11.50
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.41	10.25

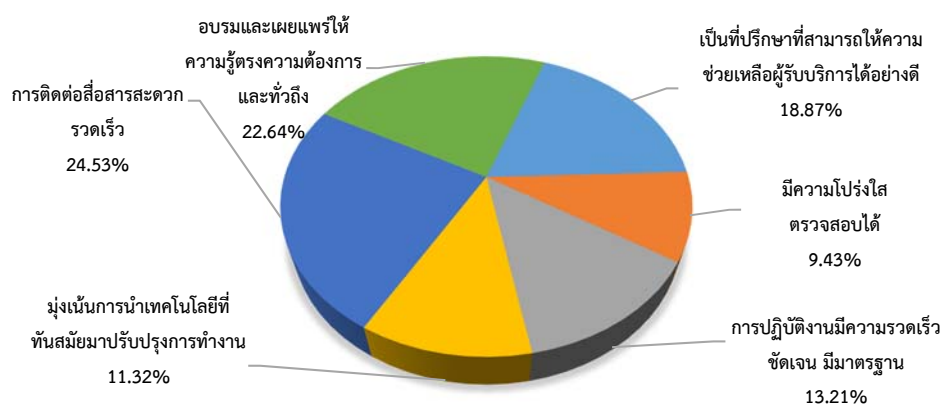
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตาก แสดงตามภาพที่ 440

ภาพที่ 440 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตาก
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดตาก แสดงตามภาพที่ 441

ภาพที่ 441 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดตาก



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้บริการโทรศัพท์ตลอดเวลาราชการ
 2. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
 3. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
- ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว
4. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
 5. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผล เพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น

2.6.4 สำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์

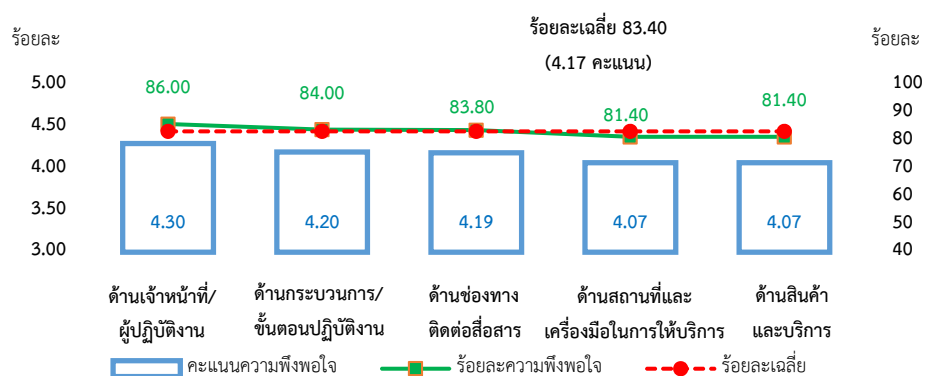
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.18 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.60 อยู่ระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.90

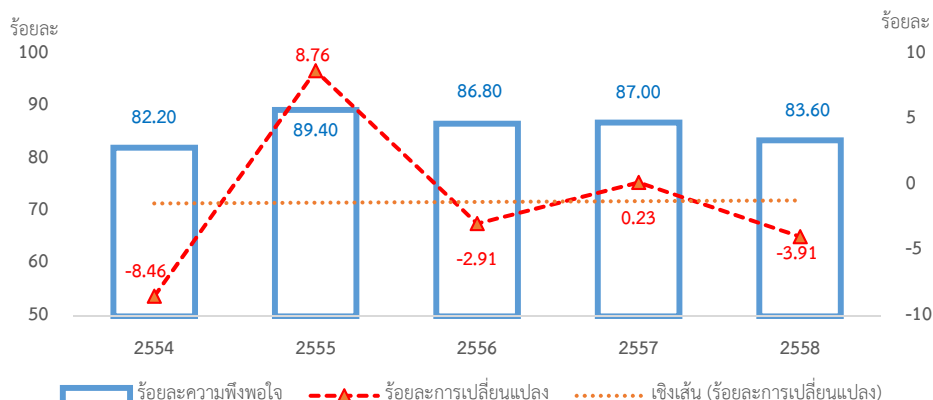
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.17 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 442 และตารางที่ 99

ภาพที่ 442 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 3.91 แต่ยังมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงคงที่ แสดงตามภาพที่ 443

ภาพที่ 443 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

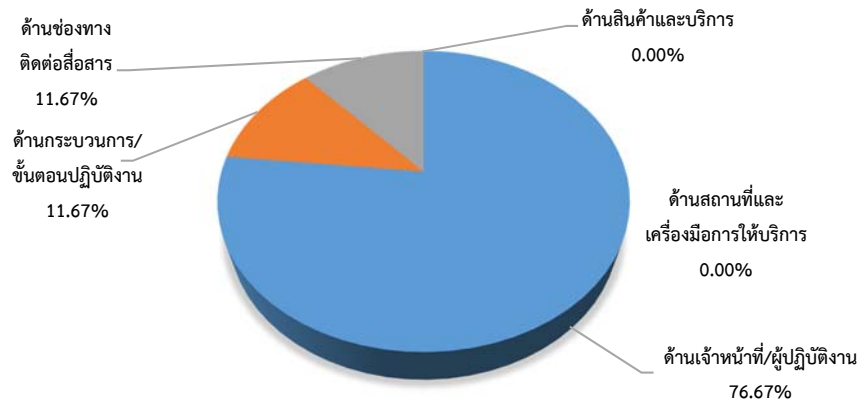


ตารางที่ 99 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.18	83.60
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	8.39	83.90
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.17	83.40
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.30	86.00
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.29	85.80
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.38	87.60
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.24	84.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.20	84.00
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.10	82.00
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.25	85.00
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.19	83.80
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.27	85.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.19	83.80
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.40	88.00
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.05	81.00
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.10	82.00
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.22	84.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.07	81.40
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุครอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.00	80.00
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.05	81.00
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.16	83.20
ด้านสินค้าและบริการ	4.07	81.40
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	3.98	79.60
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.93	78.60
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.14	82.80
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.20	84.00
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.21	84.20
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิประโยชน์ค่าประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.06	81.20
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.02	80.40
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.08	81.60
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สมาชิก และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	80.00
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.05	81.00

3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 444

ภาพที่ 444 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



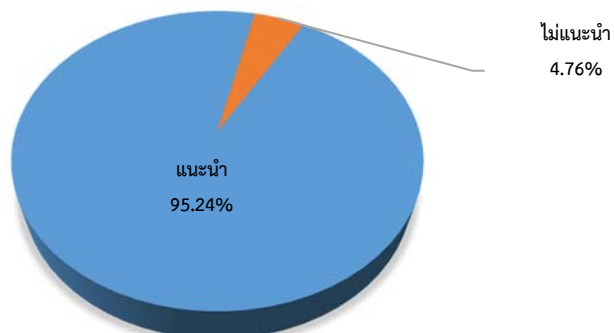
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ แสดงตามภาพที่ 445

ภาพที่ 445 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ แสดงตามภาพที่ 446

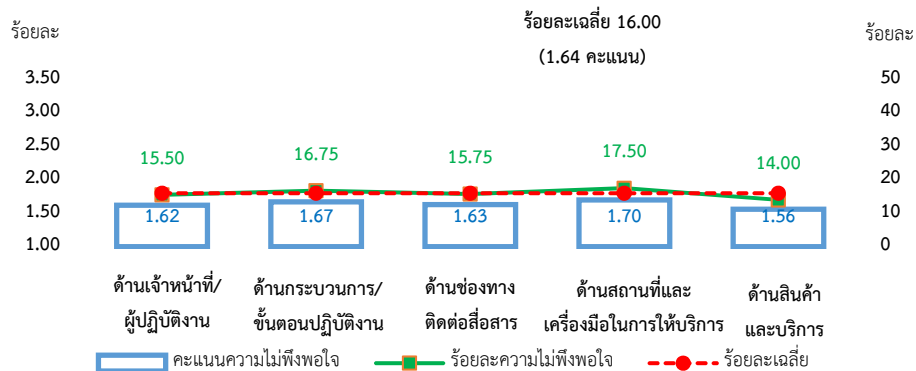
ภาพที่ 446 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์

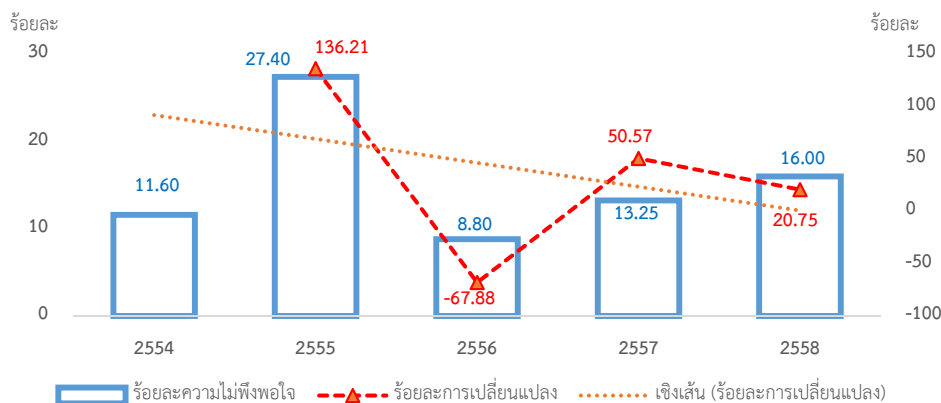
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 16.00 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 447 และตารางที่ 100

ภาพที่ 447 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 20.75 แต่ยังมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 448

ภาพที่ 448 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558



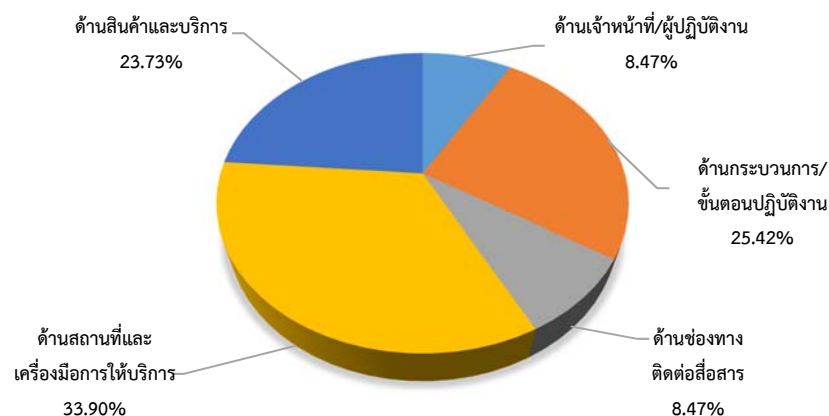
ตารางที่ 100 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด
นครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.64	16.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.62	15.50
1) มีไม่เพียงพอ	1.72	18.00
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.71	17.75
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.42	10.50
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.67	16.75
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.57	14.25
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.67	16.75
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.78	19.50
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.63	15.75
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.73	18.25
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.52	13.00
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.62	15.50
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.65	16.25
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.70	17.50
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.73	18.25
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.66	16.50
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.71	17.75
ด้านสินค้าและบริการ	1.56	14.00
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.60	15.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.45	11.25
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.64	16.00
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.53	13.25

8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ แสดงตามภาพที่ 449

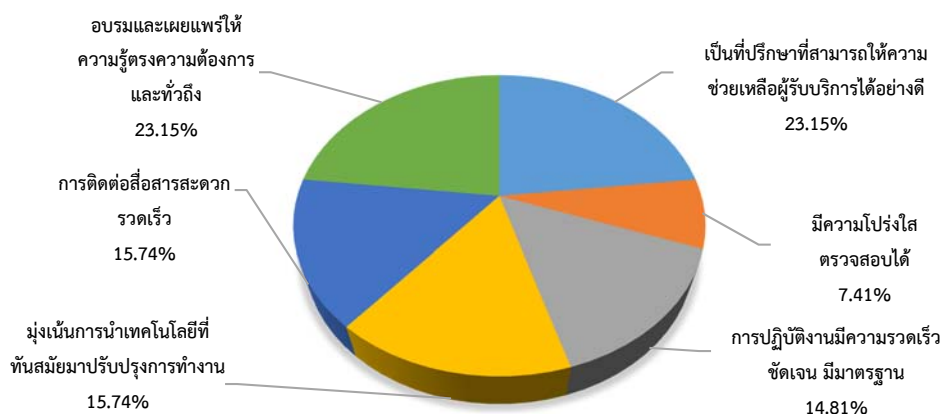
ภาพที่ 449 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์

แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ แสดงตามภาพที่ 450

ภาพที่ 450 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ
2. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผล เพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น
3. ควรจัดทำฐานข้อมูลภายในสำนักงานคลังจังหวัดให้เป็นปัจจุบัน เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นฐานข้อมูล และการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ใช้ประโยชน์ รวมถึงมีการกำหนดแบบฟอร์มและรายละเอียดในการขอข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกที่ต้องการอย่างชัดเจน
4. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
5. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด

2.6.5 สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร

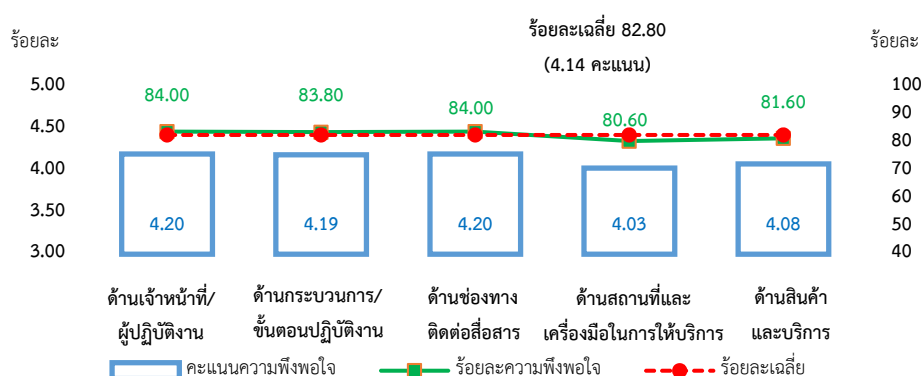
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.50

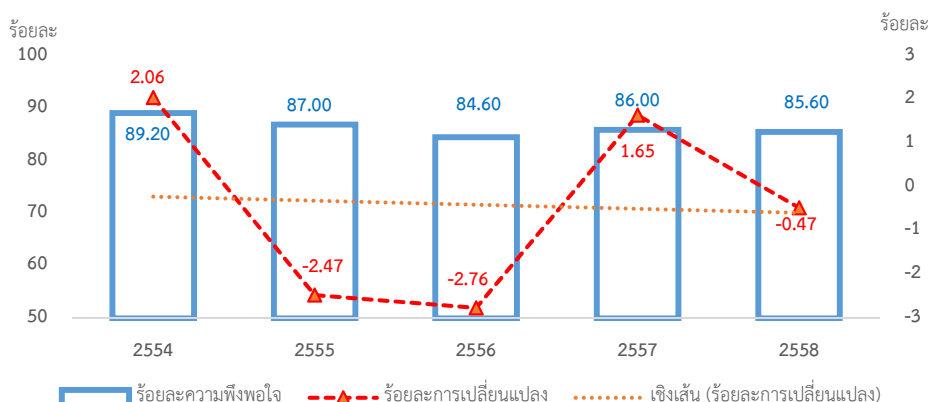
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.14 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 451 และตารางที่ 101

ภาพที่ 451 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตรแยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 0.47 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 452

ภาพที่ 452 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558



ตารางที่ 101 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.28	85.60
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	8.85	88.50
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.14	82.80
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.20	84.00
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.13	82.60
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.21	84.20
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.26	85.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.19	83.80
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.10	82.00
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.37	87.40
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.18	83.60
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.11	82.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.20	84.00
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.10	82.00
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.21	84.20
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.28	85.60
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.21	84.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.03	80.60
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุครอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.00	80.00
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.00	80.00
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.08	81.60
ด้านสินค้าและบริการ	4.08	81.60
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	3.82	76.40
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.79	75.80
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.11	82.20
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.15	83.00
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.08	81.60
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิประโยชน์ค่าประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.06	81.20
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.15	83.00
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.23	84.60
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สมาชิก และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.26	85.20
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.10	82.00

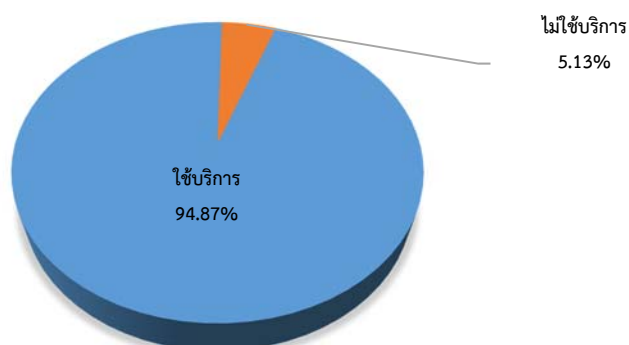
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 453

ภาพที่ 453 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร แยกตามประเด็นการสำรวจ



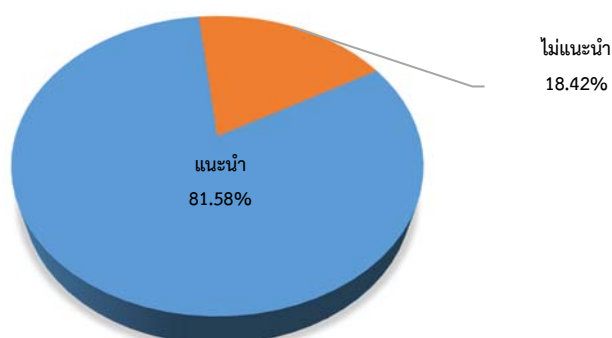
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร แสดงตามภาพที่ 454

ภาพที่ 454 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร แสดงตามภาพที่ 455

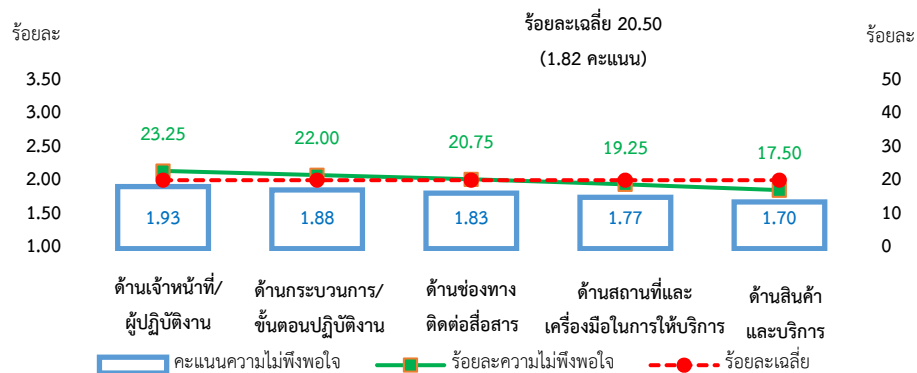
ภาพที่ 455 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร

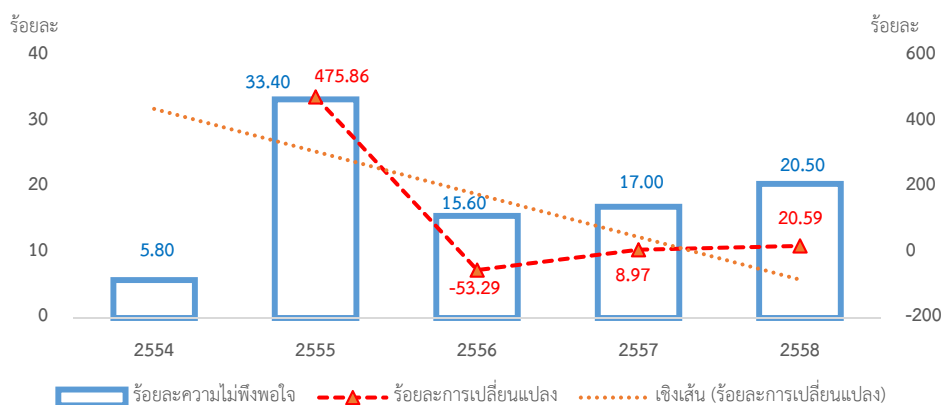
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 20.50 อยู่ระดับไม่พื่อนน้อย โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 456 และตารางที่ 102

ภาพที่ 456 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 20.59 แต่ยังมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 457

ภาพที่ 457 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558



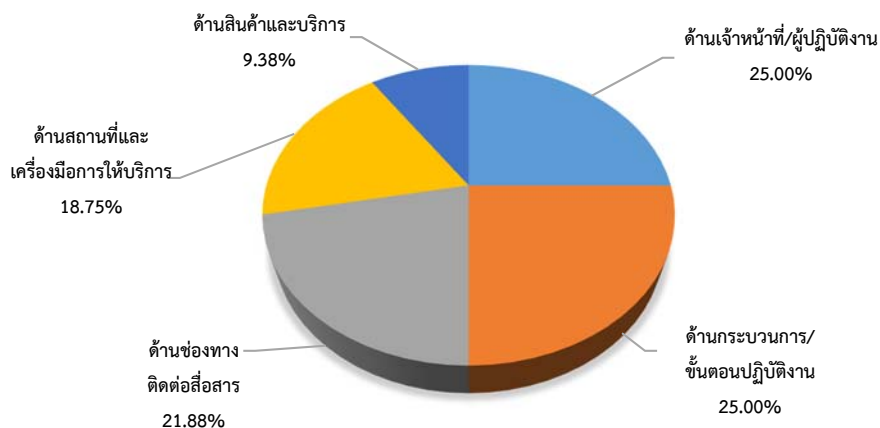
ตารางที่ 102 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.82	20.50
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.93	23.25
1) มีไม่เพียงพอ	1.90	22.50
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	2.05	26.25
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.85	21.25
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.88	22.00
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.82	20.50
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.90	22.50
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.92	23.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.83	20.75
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.82	20.50
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.82	20.50
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.82	20.50
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.87	21.75
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.77	19.25
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.77	19.25
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.74	18.50
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.79	19.75
ด้านสินค้าและบริการ	1.70	17.50
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.74	18.50
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.68	17.00
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.77	19.25
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.59	14.75

8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร แสดงตามภาพที่ 458

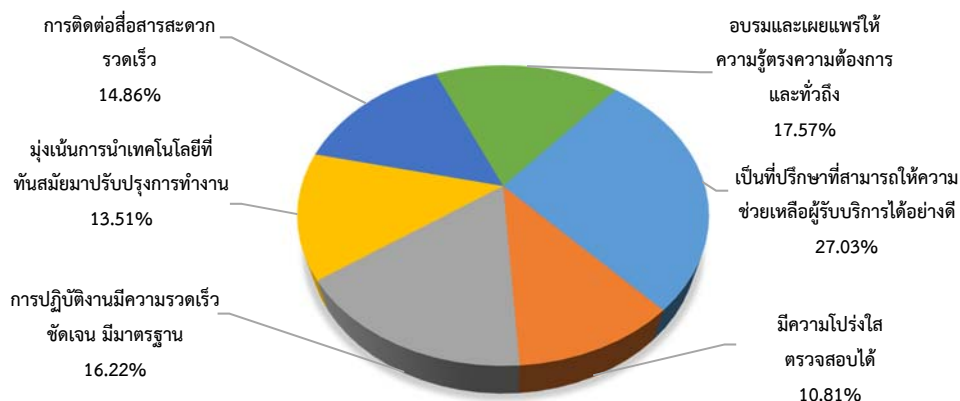
ภาพที่ 458 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร

แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร แสดงตามภาพที่ 459

ภาพที่ 459 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้

2. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผล เพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น

3. ควรจัดทำฐานข้อมูลภายในสำนักงานคลังจังหวัดให้เป็นปัจจุบัน เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นฐานข้อมูล และการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ใช้ประโยชน์ รวมถึงมีการกำหนดแบบฟอร์มและรายละเอียดในการขอข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกที่ต้องการอย่างชัดเจน

4. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด

5. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย

6. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว

2.6.6 สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์

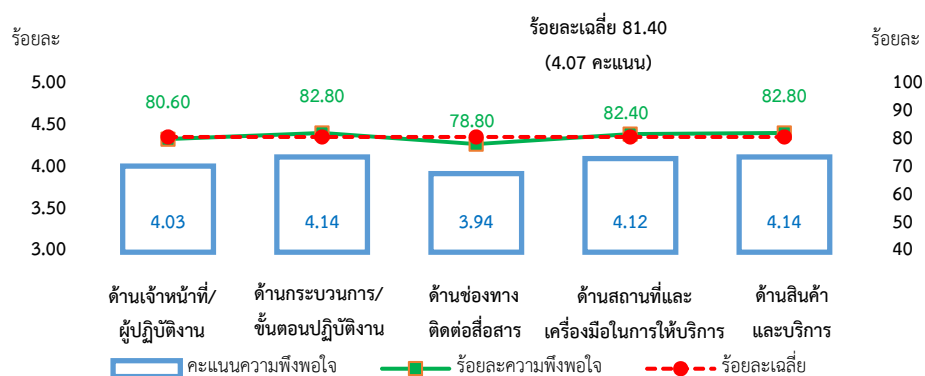
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.04 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.80 อยู่ระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.00

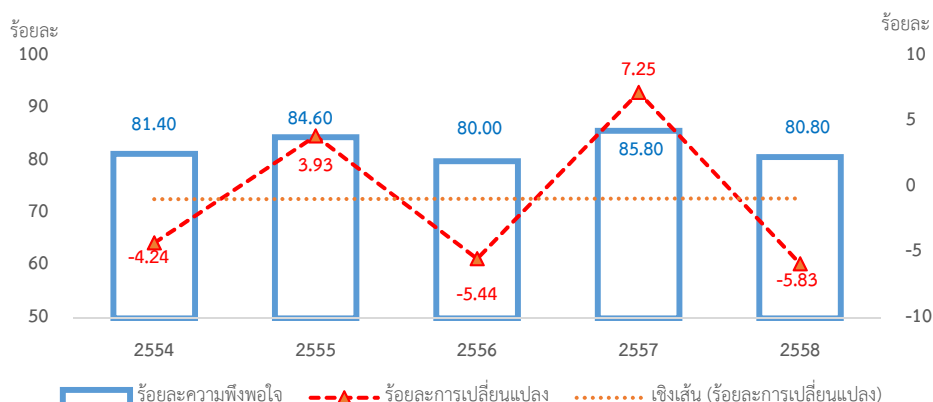
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.07 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 460 และตารางที่ 103

ภาพที่ 460 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 5.83 แต่ยังมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงคงที่ แสดงตามภาพที่ 461

ภาพที่ 461 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

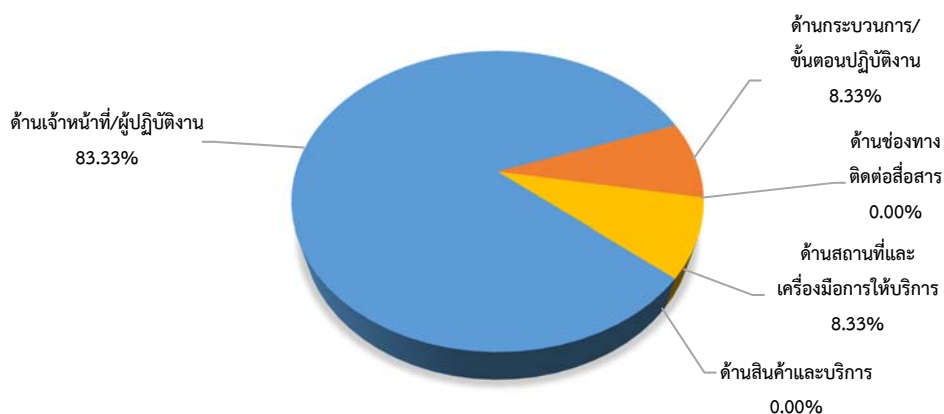


ตารางที่ 103 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.04	80.80
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	8.00	80.00
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.07	81.40
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.03	80.60
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	3.97	79.40
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.10	82.00
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.03	80.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.14	82.80
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.07	81.40
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.17	83.40
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.20	84.00
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.10	82.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	3.94	78.80
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.03	80.60
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	3.93	78.60
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	3.80	76.00
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.00	80.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.12	82.40
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุครอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.17	83.40
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	3.97	79.40
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.23	84.60
ด้านสินค้าและบริการ	4.14	82.80
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	3.88	77.60
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.85	77.00
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.24	84.80
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.29	85.80
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.26	85.20
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิประโยชน์ค่าประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.19	83.80
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.18	83.60
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.21	84.20
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.07	81.40
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.21	84.20

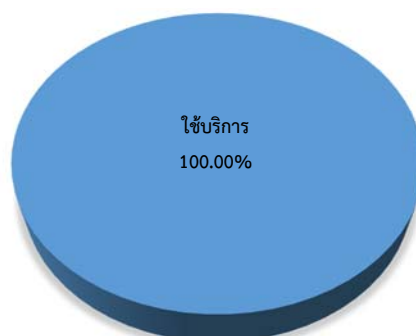
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 462

ภาพที่ 462 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



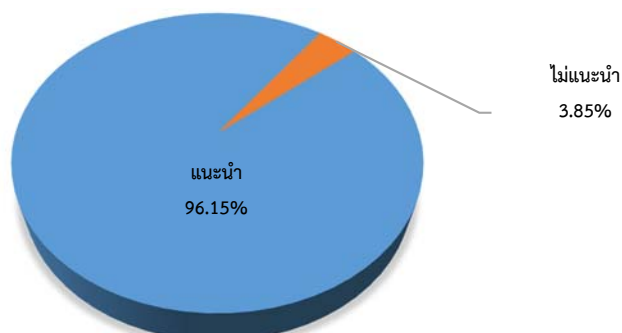
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ แสดงตามภาพที่ 463

ภาพที่ 463 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์



5) การแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ แสดงตามภาพที่ 464

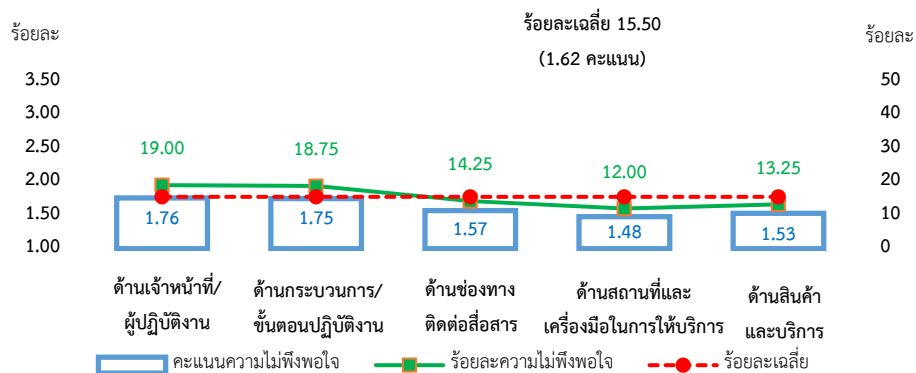
ภาพที่ 464 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์

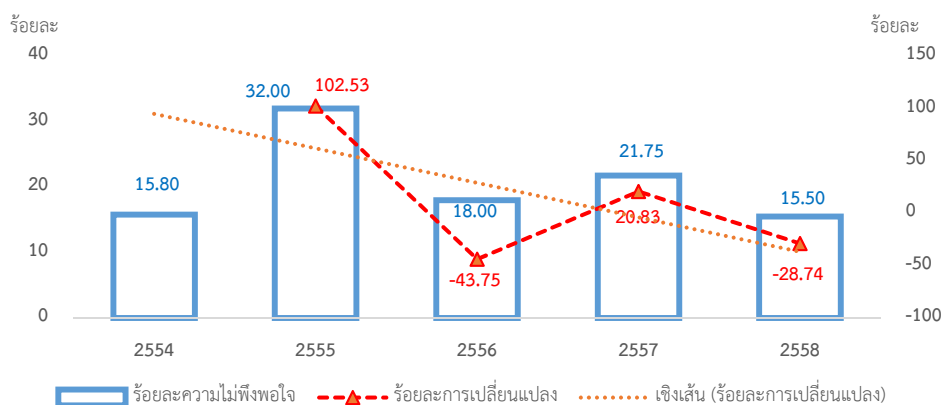
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.62 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 15.50 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 465 และตารางที่ 104

ภาพที่ 465 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 28.74 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 466

ภาพที่ 466 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

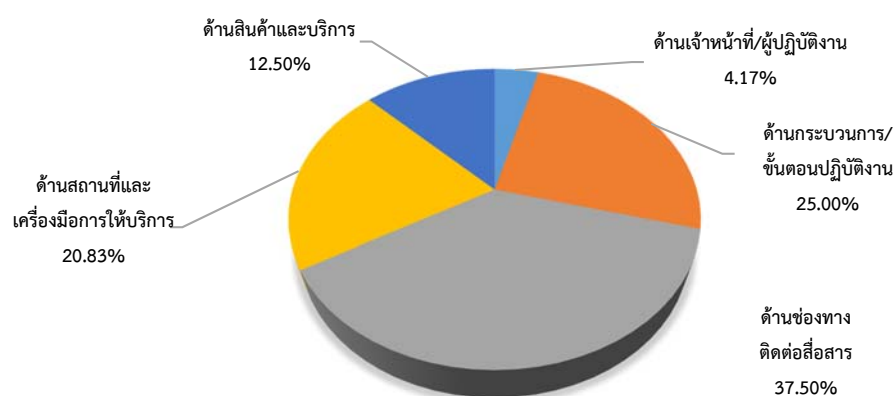


ตารางที่ 104 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด เพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.62	15.50
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.76	19.00
1) มีไม่เพียงพอ	1.90	22.50
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.87	21.75
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.52	13.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.75	18.75
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.67	16.75
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.90	22.50
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.69	17.25
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.57	14.25
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.40	10.00
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.60	15.00
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.67	16.75
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.59	14.75
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.48	12.00
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.40	10.00
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.52	13.00
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.53	13.25
ด้านสินค้าและบริการ	1.53	13.25
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.43	10.75
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.48	12.00
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.69	17.25
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.52	13.00

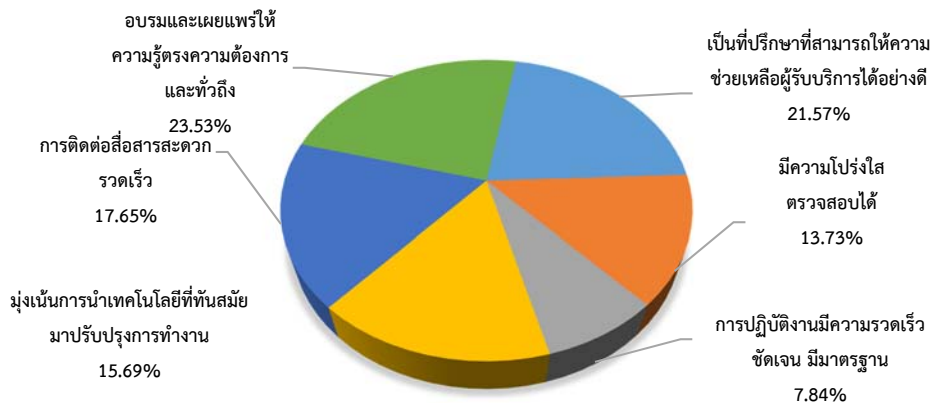
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ แสดงตามภาพที่ 467

ภาพที่ 467 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ แสดงตามภาพที่ 468

ภาพที่ 468 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
2. ควรจัดทำคำถามและคำตอบของข้อหารือที่พบบ่อย เพื่อให้สามารถสืบค้นหาเบื้องต้นได้ และควรบริหารจัดการองค์ความรู้เกี่ยวกับข้อหารือที่พบบ่อย เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาได้อย่างชัดเจน และเป็นแนวทางเดียวกัน
3. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผล เพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น
4. ควรจัดทำฐานข้อมูลภายในสำนักงานคลังจังหวัดให้เป็นปัจจุบัน เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นฐานข้อมูล และการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ใช้ประโยชน์ รวมถึงมีการกำหนดแบบฟอร์มและรายละเอียดในการขอข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกที่ต้องการอย่างชัดเจน
5. ควรสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านการจัดอบรม เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการจัดทำแผนการจัดอบรม และเผยแพร่แผนดังกล่าวล่วงหน้า เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายของการจัดอบรมแต่ละครั้ง สามารถเข้าร่วมการอบรมได้

2.6.7 สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย

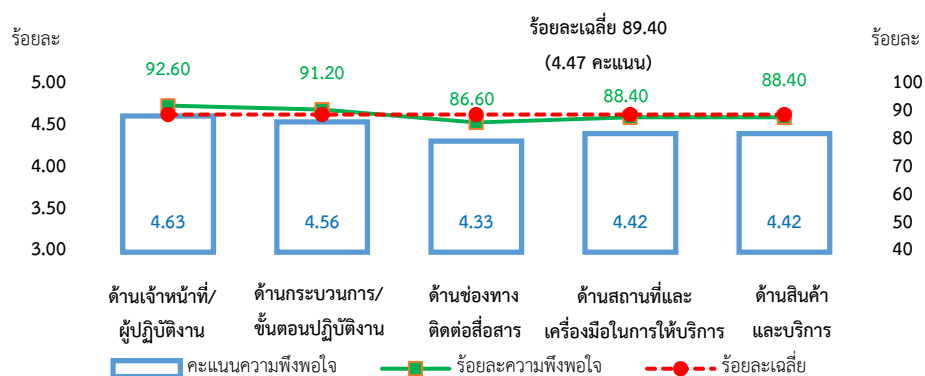
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20

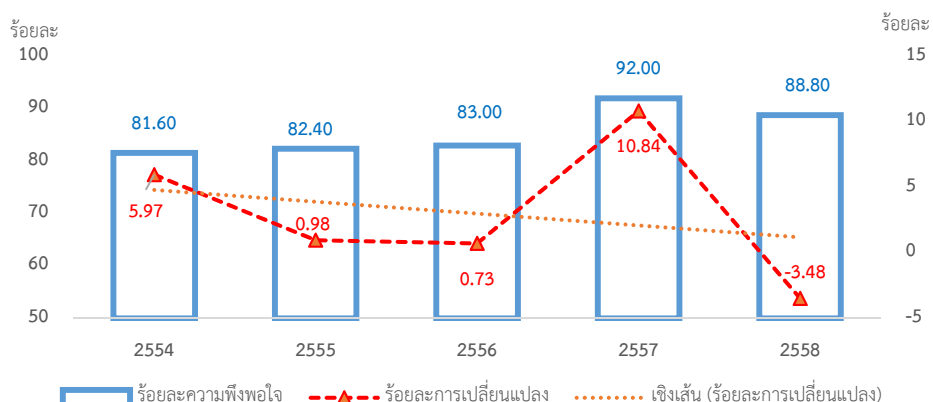
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 469 และตารางที่ 105

ภาพที่ 469 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัยแยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 3.48 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 470

ภาพที่ 470 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

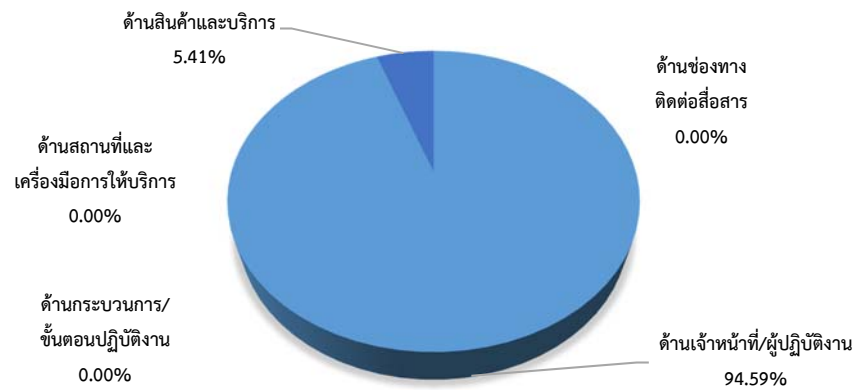


ตารางที่ 105 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.44	88.80
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	8.82	88.20
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.47	89.40
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.63	92.60
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.58	91.60
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.67	93.40
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.64	92.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.56	91.20
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.49	89.80
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.60	92.00
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.60	92.00
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.53	90.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.33	86.60
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.29	85.80
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.39	87.80
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.31	86.20
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.34	86.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.42	88.40
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุครอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.36	87.20
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.41	88.20
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.48	89.60
ด้านสินค้าและบริการ	4.42	88.40
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.26	85.20
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.26	85.20
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.51	90.20
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.48	89.60
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.54	90.80
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิอำนาจหนึ่งคำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.36	87.20
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.48	89.60
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.52	90.40
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สมาชิก และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.33	86.60
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.41	88.20

3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 471

ภาพที่ 471 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย แยกตามประเด็นการสำรวจ



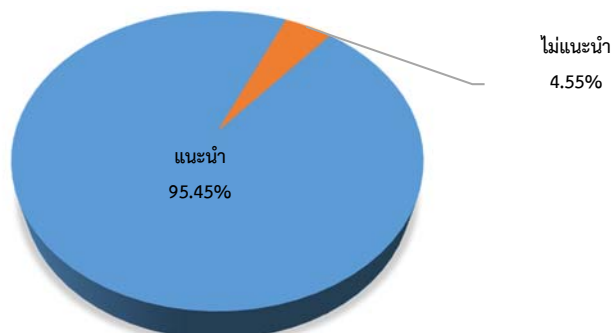
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย แสดงตามภาพที่ 472

ภาพที่ 472 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย



5) การแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย แสดงตามภาพที่ 473

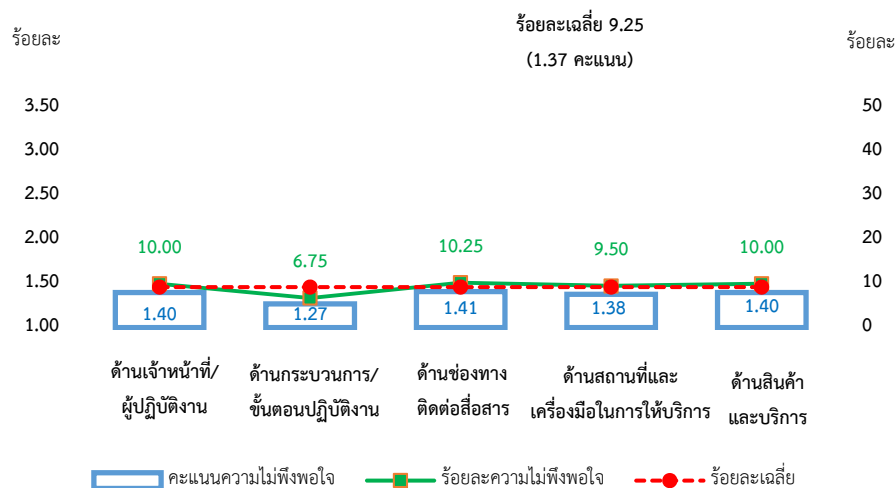
ภาพที่ 473 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย

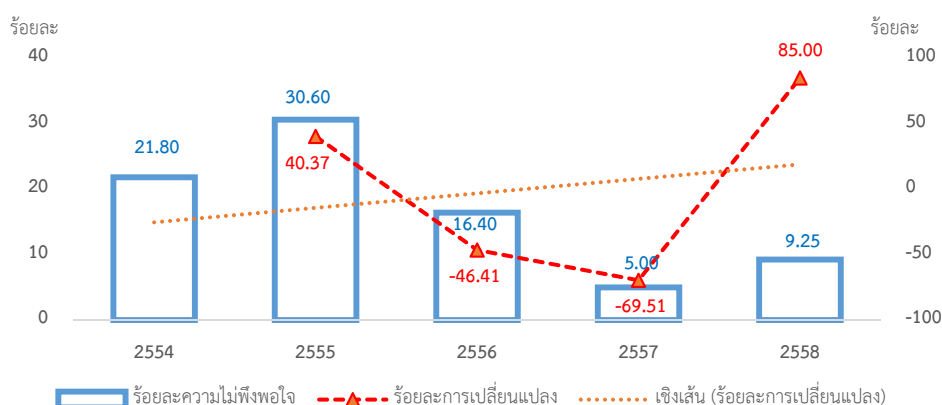
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 9.25 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 474 และตารางที่ 106

ภาพที่ 474 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 85.00 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 475

ภาพที่ 475 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

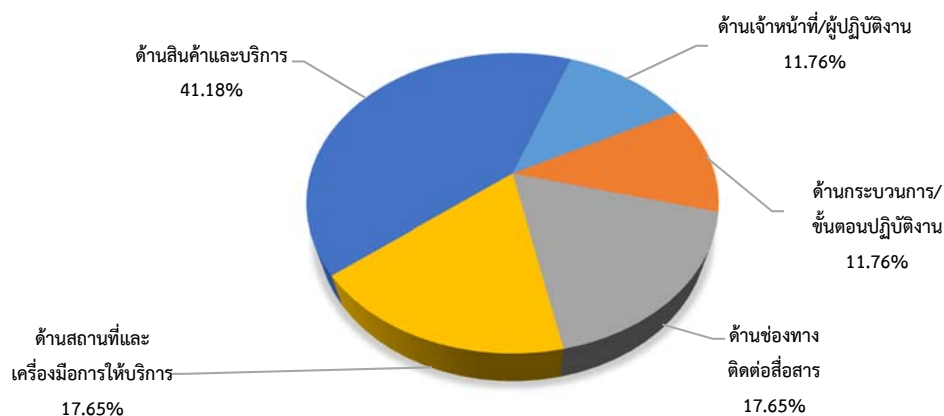


ตารางที่ 106 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.37	9.25
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.40	10.00
1) มีไม่เพียงพอ	1.40	10.00
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.45	11.25
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.35	8.75
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.27	6.75
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.23	5.75
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.28	7.00
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.31	7.75
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.41	10.25
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.43	10.75
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.48	12.00
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.38	9.50
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.33	8.25
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.38	9.50
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.43	10.75
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.33	8.25
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.38	9.50
ด้านสินค้าและบริการ	1.40	10.00
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.36	9.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.39	9.75
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.46	11.50
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.39	9.75

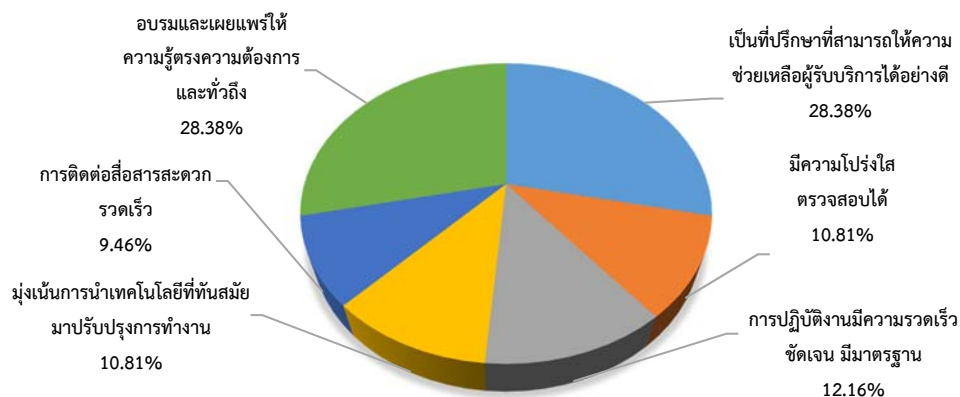
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย แสดงตามภาพที่ 476

ภาพที่ 476 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย แสดงตามภาพที่ 477

ภาพที่ 477 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้รับโทรศัพท์ตลอดเวลาราชการ
2. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
3. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
4. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
5. ควรสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านการจัดอบรม เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการจัดทำแผนการจัดอบรม และเผยแพร่แผนดังกล่าวล่วงหน้า เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายของการจัดอบรมแต่ละครั้ง สามารถเข้าร่วมการอบรมได้
6. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ

2.6.8 สำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี

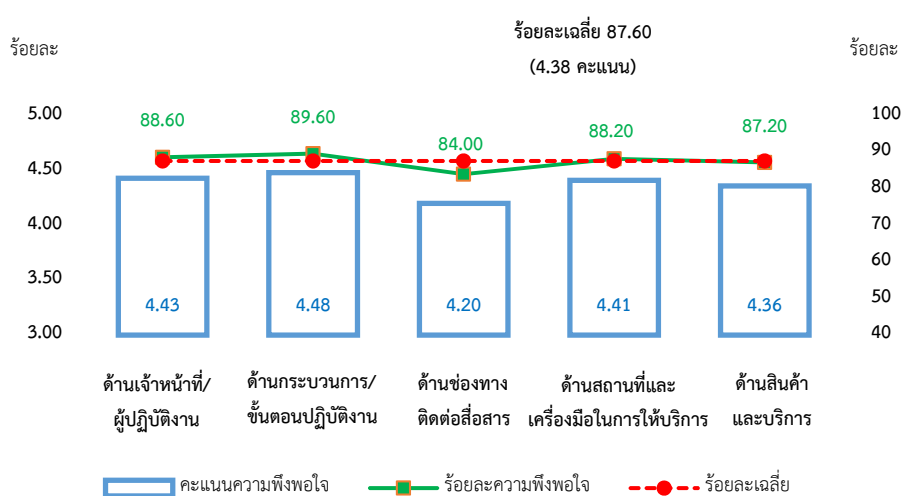
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.60 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.15 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.50

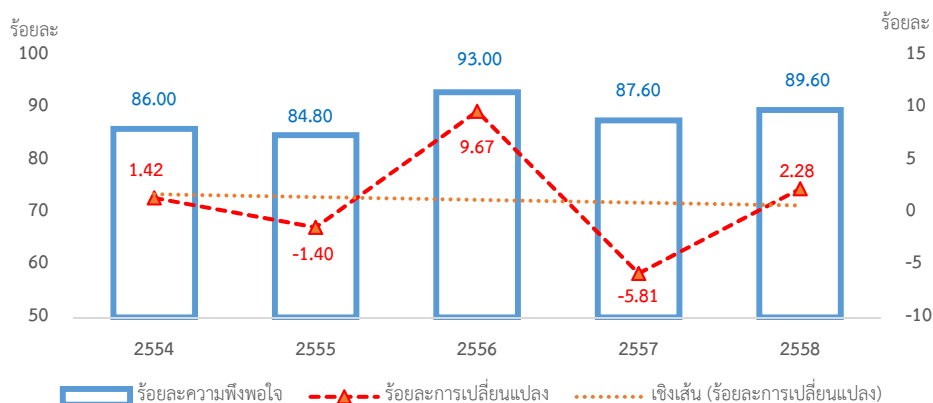
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 478 และตารางที่ 107

ภาพที่ 478 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานีแยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 2.28 แต่ยังมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 479

ภาพที่ 479 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

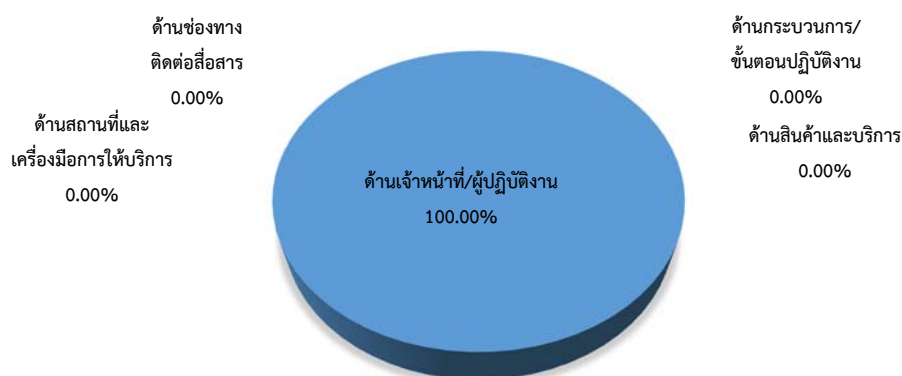


ตารางที่ 107 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.48	89.60
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.15	91.50
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.38	87.60
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.43	88.60
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.32	86.40
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.55	91.00
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.42	88.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.48	89.60
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.52	90.40
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.42	88.40
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.42	88.40
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.55	91.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.20	84.00
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.42	88.40
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.16	83.20
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.00	80.00
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.20	84.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.41	88.20
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุครอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.39	87.80
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.35	87.00
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.48	89.60
ด้านสินค้าและบริการ	4.36	87.20
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	3.90	78.00
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.05	81.00
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.33	86.60
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.67	93.40
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.46	89.20
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิอำนาจหนึ่งคำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.32	86.40
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.55	91.00
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.52	90.40
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สมาชิก และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.43	88.60
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.40	88.00

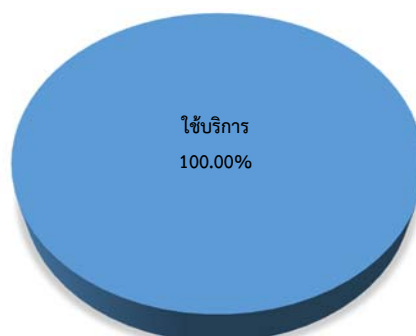
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 480

ภาพที่ 480 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี แสดงตามภาพที่ 481

ภาพที่ 481 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี แสดงตามภาพที่ 482

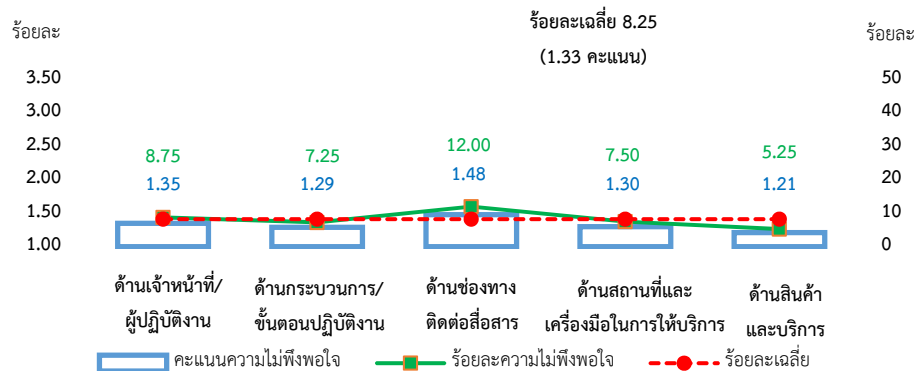
ภาพที่ 482 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี

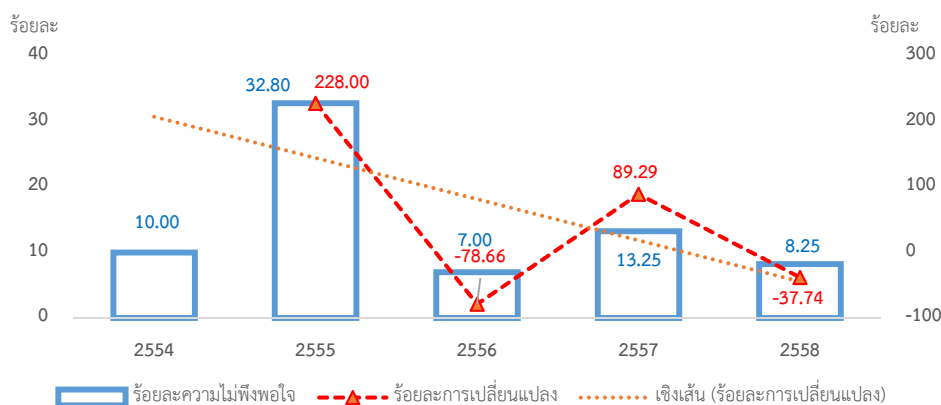
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 8.25 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 483 และตารางที่ 108

ภาพที่ 483 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 37.74 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 484

ภาพที่ 484 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

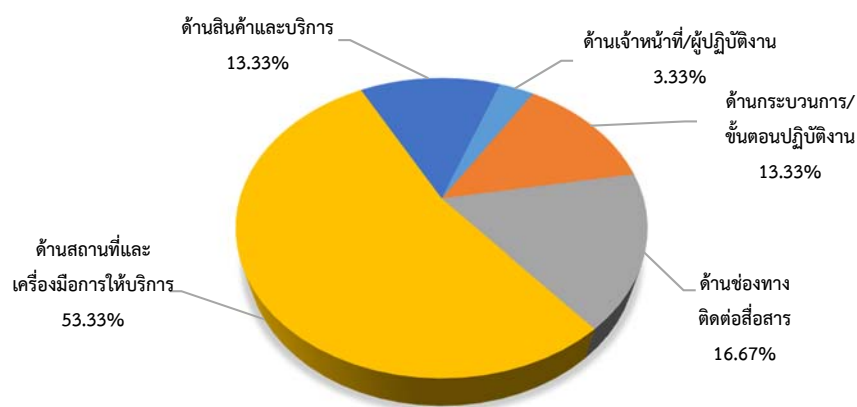


ตารางที่ 108 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.33	8.25
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.35	8.75
1) มีไม่เพียงพอ	1.42	10.50
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.39	9.75
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.23	5.75
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.29	7.25
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.29	7.25
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.32	8.00
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.26	6.50
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.48	12.00
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.39	9.75
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.58	14.50
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.48	12.00
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.48	12.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.30	7.50
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.29	7.25
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.29	7.25
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.32	8.00
ด้านสินค้าและบริการ	1.21	5.25
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.19	4.75
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.15	3.75
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.29	7.25
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.19	4.75

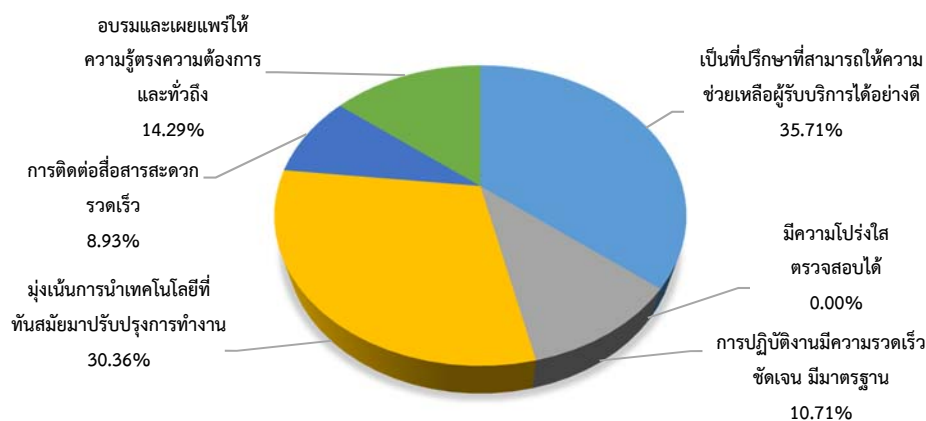
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี แสดงตามภาพที่ 485

ภาพที่ 485 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี แสดงตามภาพที่ 486

ภาพที่ 486 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
2. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว
3. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
4. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ
5. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผล เพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น

2.6.9 สำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์

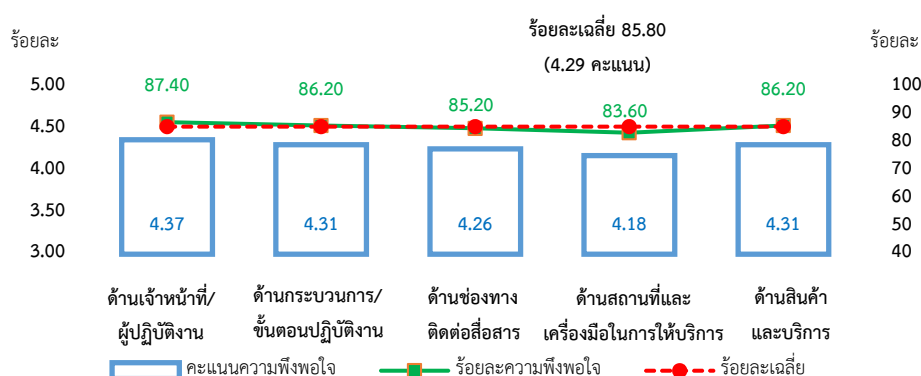
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00

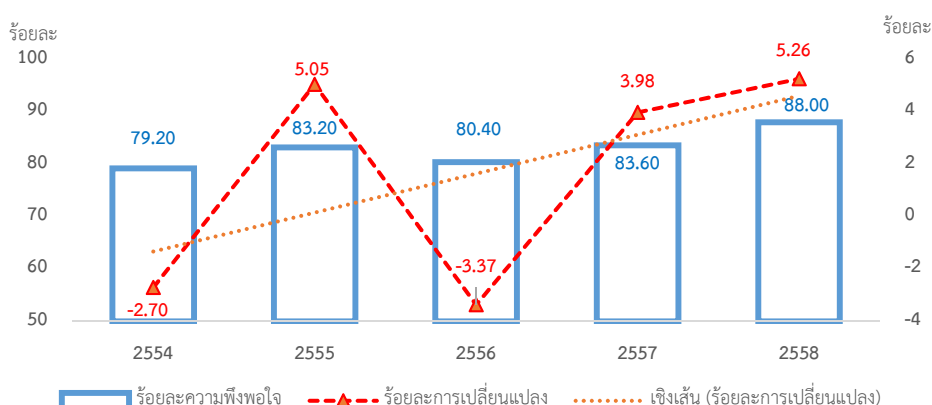
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.29 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 487 และตารางที่ 109

ภาพที่ 487 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 5.26 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 488

ภาพที่ 488 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

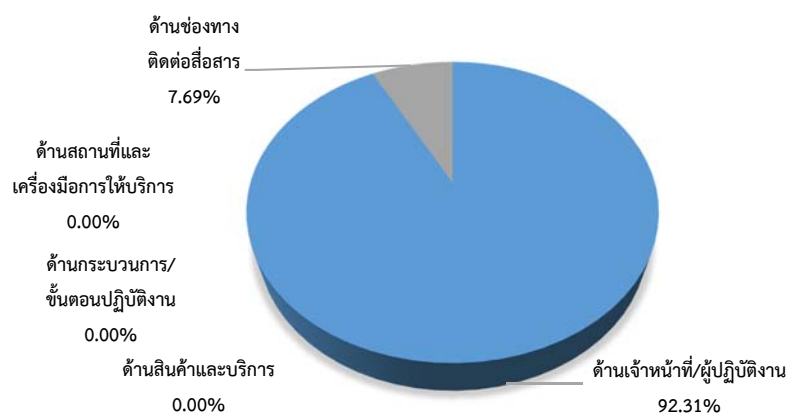


ตารางที่ 109 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.40	88.00
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.00	90.00
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.29	85.80
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.37	87.40
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.29	85.80
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.40	88.00
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.43	88.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.31	86.20
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.21	84.20
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.28	85.60
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.35	87.00
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.38	87.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.26	85.20
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.29	85.80
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.23	84.60
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.25	85.00
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.27	85.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.18	83.60
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุครอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.12	82.40
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.18	83.60
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.23	84.60
ด้านสินค้าและบริการ	4.31	86.20
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.08	81.60
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.22	84.40
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.34	86.80
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.35	87.00
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.42	88.40
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิอำนาจหนึ่งคำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.35	87.00
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.29	85.80
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.30	86.00
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สมาชิก และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.32	86.40
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.40	88.00

3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์ จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 489

ภาพที่ 489 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



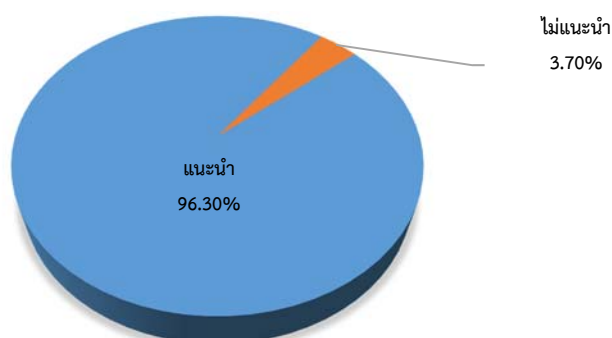
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์ แสดงตามภาพที่ 490

ภาพที่ 490 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์



5) การแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์ แสดงตามภาพที่ 491

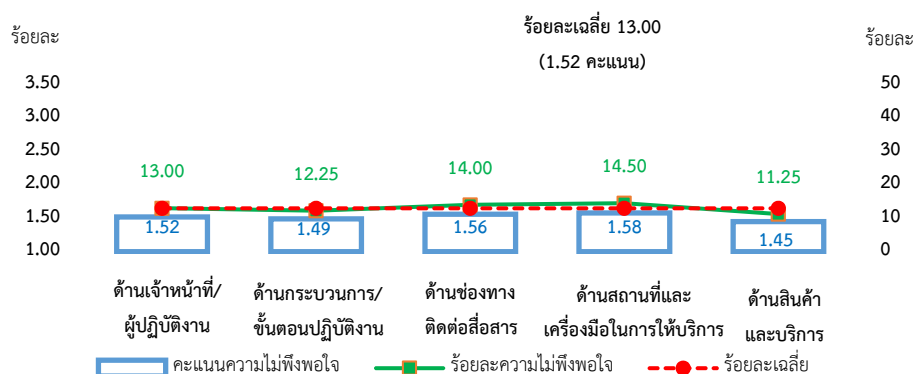
ภาพที่ 491 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์

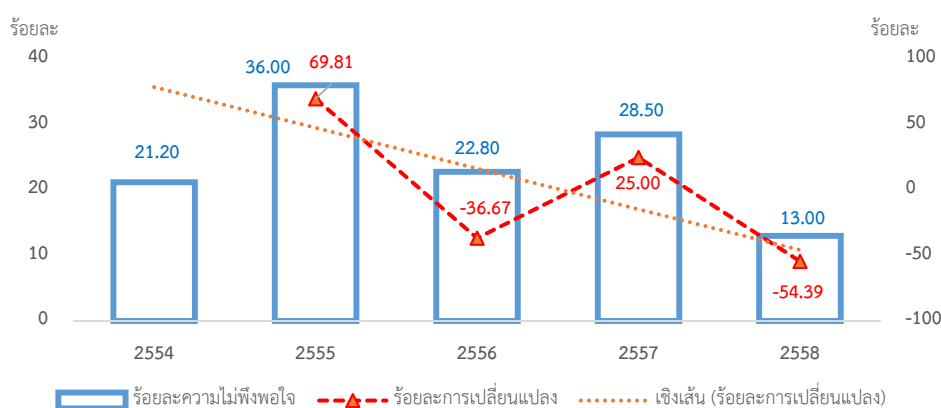
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 13.00 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 492 และตารางที่ 108

ภาพที่ 492 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 54.39 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 493

ภาพที่ 493 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

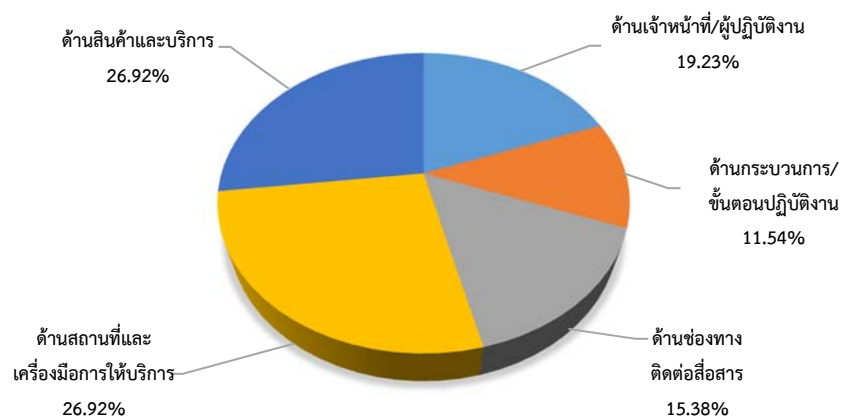


ตารางที่ 110 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรดิตถ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.52	13.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.52	13.00
1) มีไม่เพียงพอ	1.63	15.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.49	12.25
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.44	11.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.49	12.25
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.44	11.00
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.51	12.75
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.51	12.75
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.56	14.00
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.56	14.00
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.59	14.75
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.51	12.75
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.59	14.75
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.58	14.50
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.56	14.00
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.63	15.75
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.56	14.00
ด้านสินค้าและบริการ	1.45	11.25
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.38	9.50
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.51	12.75
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.49	12.25
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.41	10.25

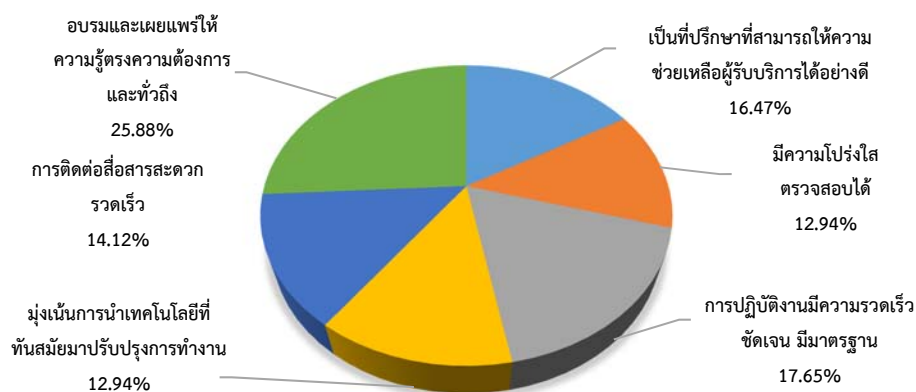
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี แสดงตามภาพที่ 494

ภาพที่ 494 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี แสดงตามภาพที่ 495

ภาพที่ 495 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ
2. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
3. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
4. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว
5. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้

2.7 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 7

2.7.1 สำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม

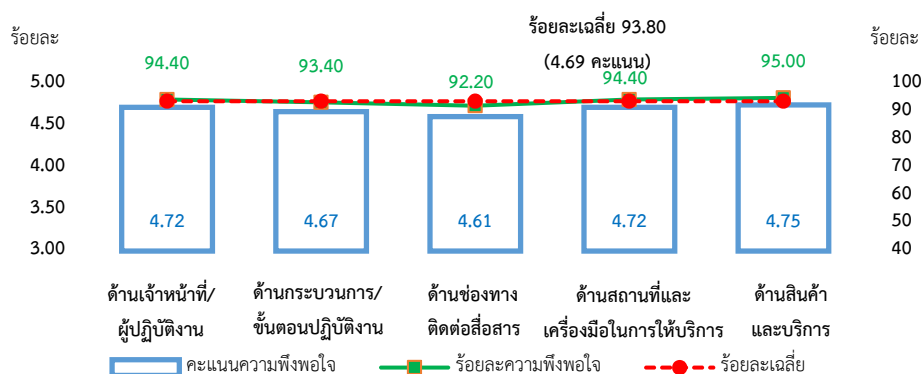
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40

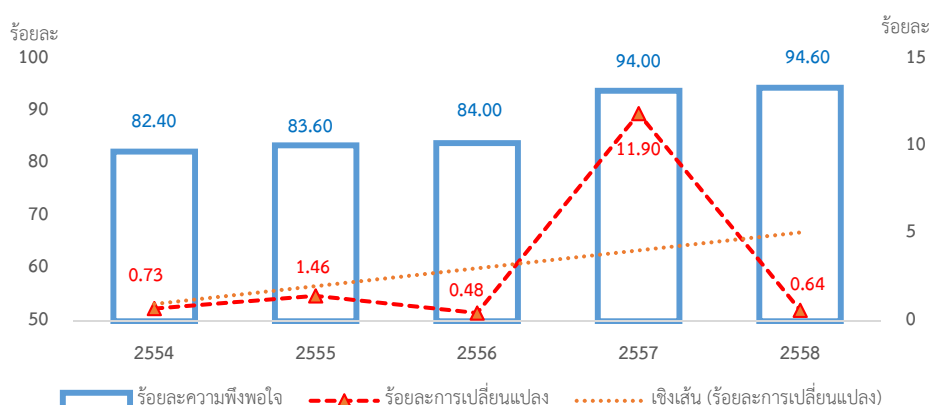
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 496 และตารางที่ 111

ภาพที่ 496 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐมแยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 0.64 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 497

ภาพที่ 497 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

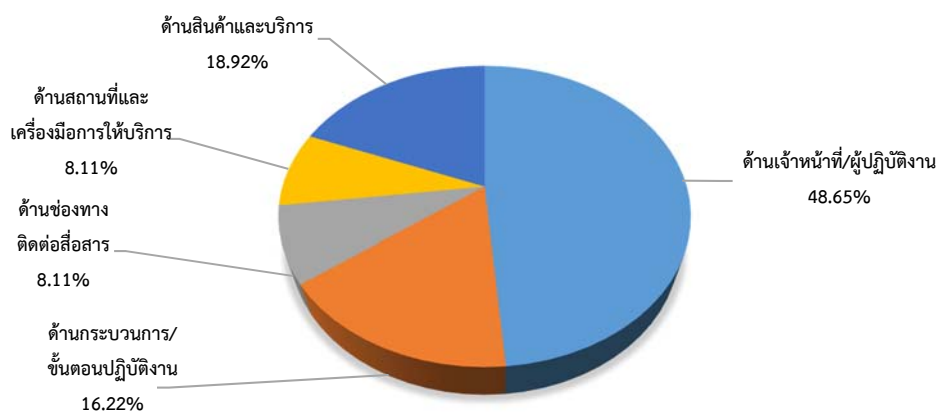


ตารางที่ 111 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.73	94.60
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.54	95.40
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.69	93.80
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.72	94.40
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.68	93.60
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.79	95.80
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.68	93.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.67	93.40
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.61	92.20
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.61	92.20
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.74	94.80
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.70	94.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.61	92.20
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.66	93.20
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.58	91.60
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.58	91.60
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.63	92.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.72	94.40
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุครอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.82	96.40
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.68	93.60
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.66	93.20
ด้านสินค้าและบริการ	4.75	95.00
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.71	94.20
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.76	95.20
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.76	95.20
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.78	95.60
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.84	96.80
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิประโยชน์ค่าประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.81	96.20
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.58	91.60
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.74	94.80
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สมาชิก และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.78	95.60
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.76	95.20

3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 498

ภาพที่ 498 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม แยกตามประเด็นการสำรวจ



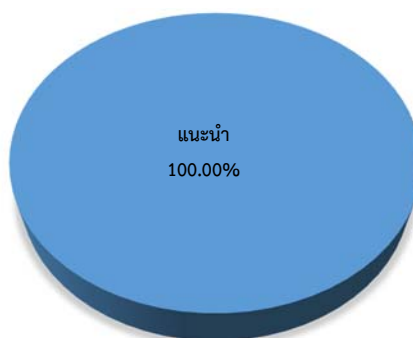
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม แสดงตามภาพที่ 499

ภาพที่ 499 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม



5) การแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม แสดงตามภาพที่ 500

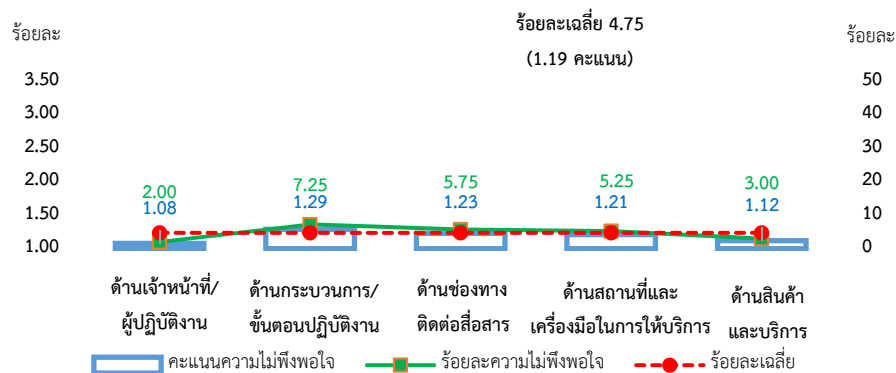
ภาพที่ 500 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม

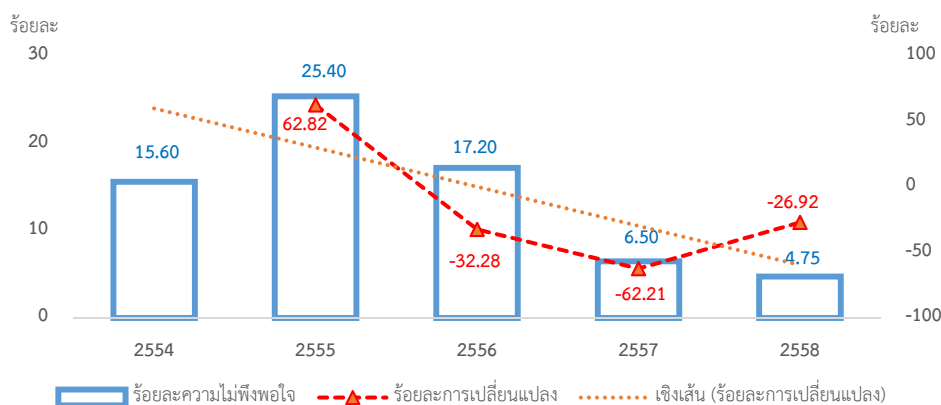
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.19 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 4.75 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 501 และตารางที่ 112

ภาพที่ 501 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 29.92 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 502

ภาพที่ 502 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

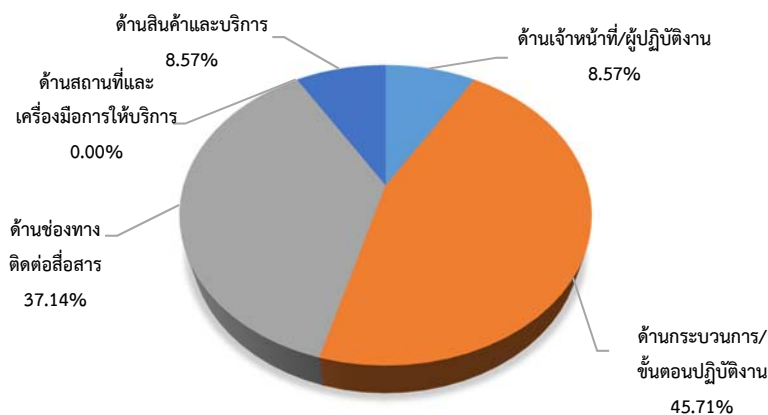


ตารางที่ 112 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.19	4.75
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.08	2.00
1) มีไม่เพียงพอ	1.08	2.00
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.05	1.25
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.11	2.75
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.29	7.25
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.47	11.75
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.26	6.50
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.13	3.25
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.23	5.75
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.24	6.00
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.26	6.50
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.24	6.00
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.18	4.50
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.21	5.25
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.21	5.25
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.21	5.25
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.21	5.25
ด้านสินค้าและบริการ	1.12	3.00
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.11	2.75
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.05	1.25
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.13	3.25
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.18	4.50

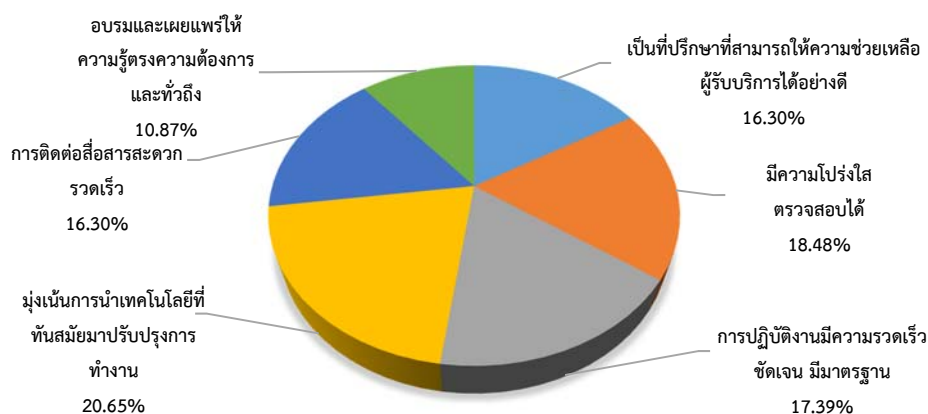
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม แสดงตามภาพที่ 503

ภาพที่ 503 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม แสดงตามภาพที่ 504

ภาพที่ 504 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดนครปฐม



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผลเพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น
2. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
3. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
4. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ
5. ควรสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านการจัดอบรม เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการจัดทำแผนการจัดอบรม และเผยแพร่แผนดังกล่าวล่วงหน้า เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายของการจัดอบรมแต่ละครั้ง สามารถเข้าร่วมการอบรมได้

2.7.2 สำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี

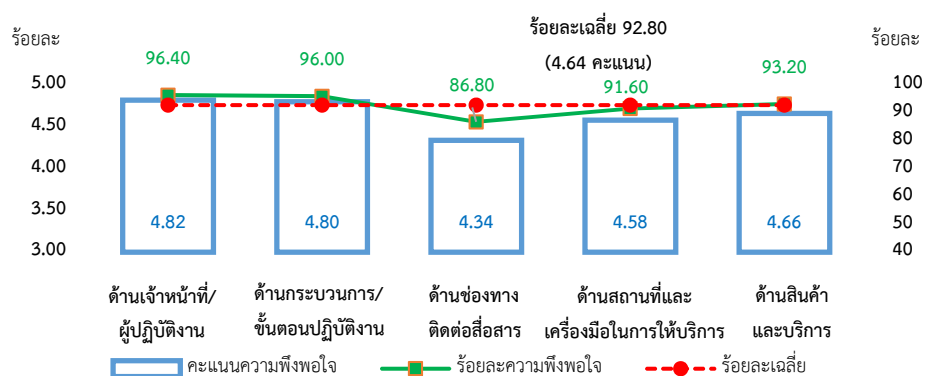
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.80

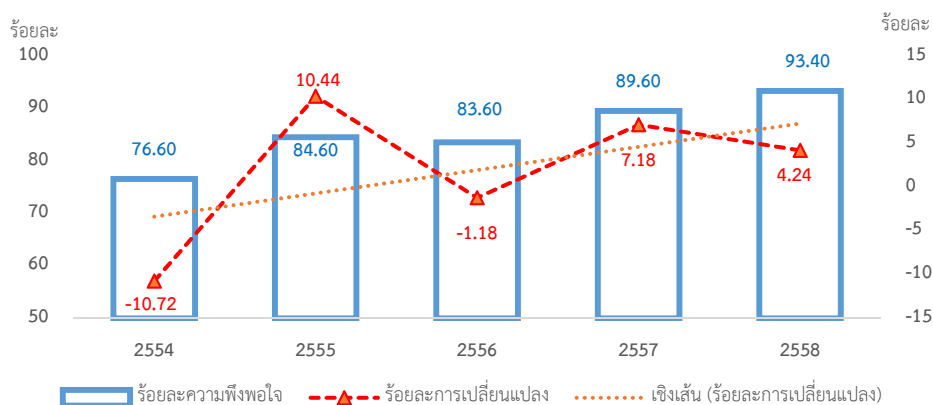
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 505 และตารางที่ 113

ภาพที่ 505 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรีแยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 4.24 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 506

ภาพที่ 506 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

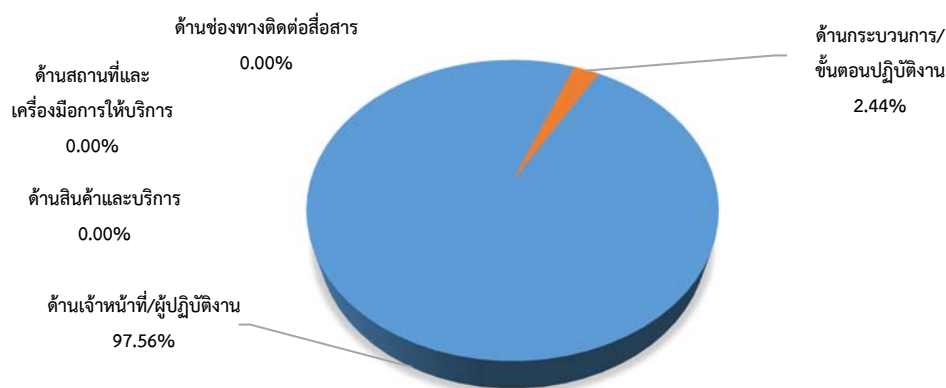


ตารางที่ 113 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.67	93.40
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.38	93.80
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.64	92.80
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.82	96.40
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.76	95.20
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.90	98.00
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.81	96.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.80	96.00
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.71	94.20
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.86	97.20
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.86	97.20
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.78	95.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.34	86.80
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.29	85.80
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.27	85.40
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.37	87.40
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.41	88.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.58	91.60
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุครอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.51	90.20
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.60	92.00
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.64	92.80
ด้านสินค้าและบริการ	4.66	93.20
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.45	89.00
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.44	88.80
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.69	93.80
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.77	95.40
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.79	95.80
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิประโยชน์ค่าประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.55	91.00
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.78	95.60
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.82	96.40
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สมาชิก และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.63	92.60
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.68	93.60

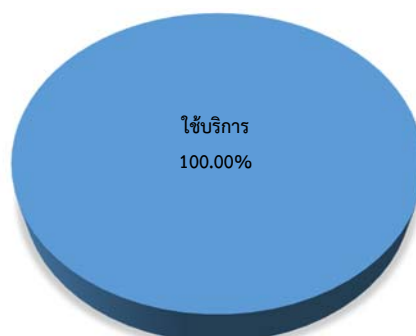
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 507

ภาพที่ 507 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



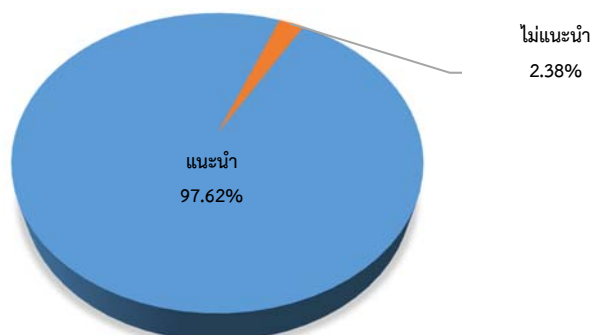
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี แสดงตามภาพที่ 508

ภาพที่ 508 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี แสดงตามภาพที่ 509

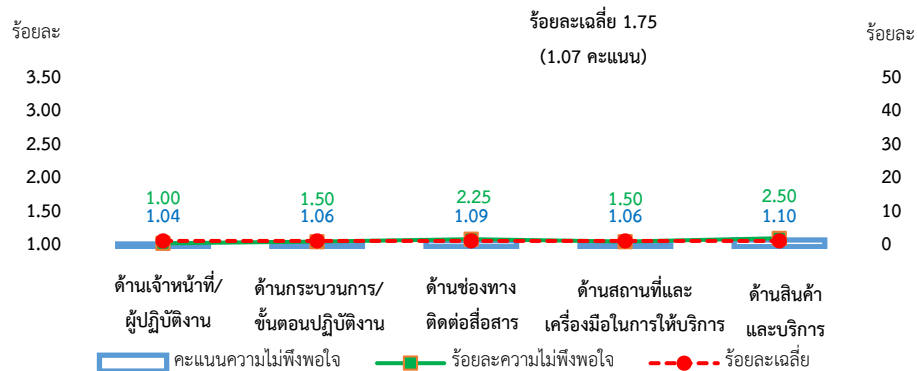
ภาพที่ 509 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี

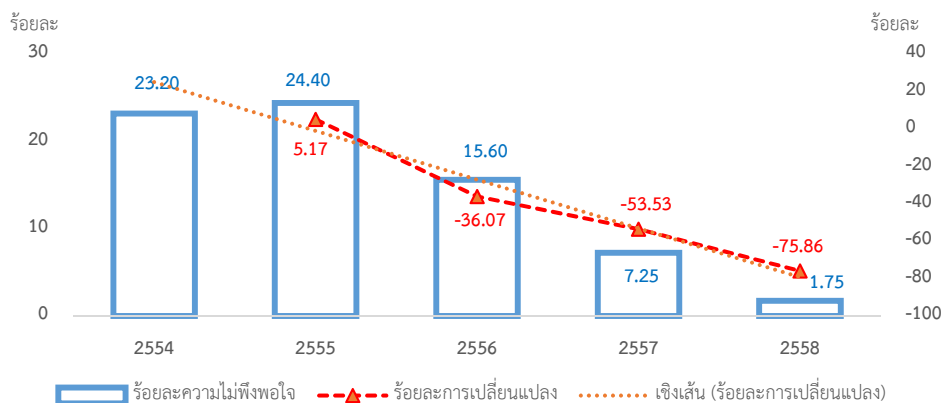
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.07 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 1.75 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 510 และตารางที่ 114

ภาพที่ 510 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 75.86 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 511

ภาพที่ 511 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558



ตารางที่ 114 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด

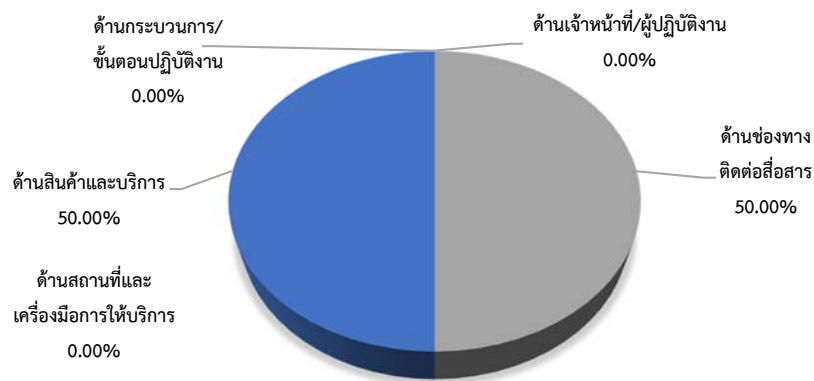
กาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.07	1.75
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.04	1.00
1) มีไม่เพียงพอ	1.11	2.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.00	0.00
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.00	0.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.06	1.50
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.06	1.50
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.13	3.25
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.00	0.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.09	2.25
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.13	3.25
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.00	0.00
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.14	3.50
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.07	1.75
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.06	1.50
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.06	1.50
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.12	3.00
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.00	0.00
ด้านสินค้าและบริการ	1.10	2.50
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.06	1.50
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.13	3.25
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.13	3.25
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.07	1.75

8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี แสดงตามภาพที่ 512

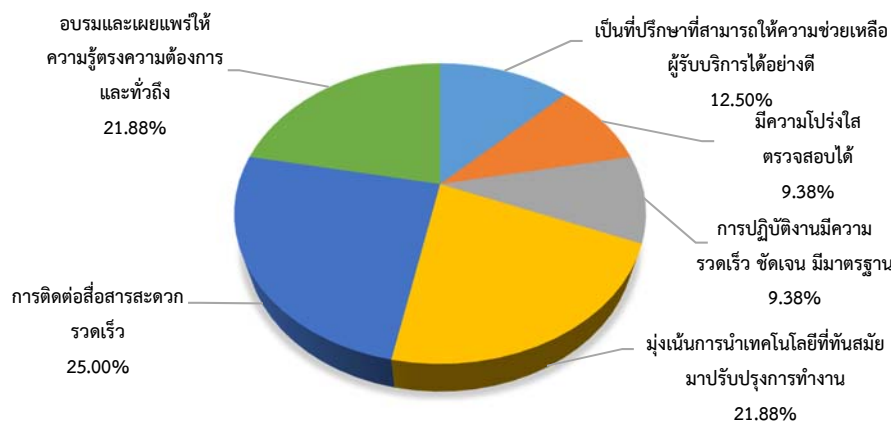
ภาพที่ 512 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี

แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี แสดงตามภาพที่ 513

ภาพที่ 513 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดกาญจนบุรี



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านการจัดอบรม เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการจัดทำแผนการจัดอบรม และเผยแพร่แผนดังกล่าวล่วงหน้า เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายของการจัดอบรมแต่ละครั้ง สามารถเข้าร่วมการอบรมได้
2. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
3. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผล เพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น
4. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้

2.7.3 สำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

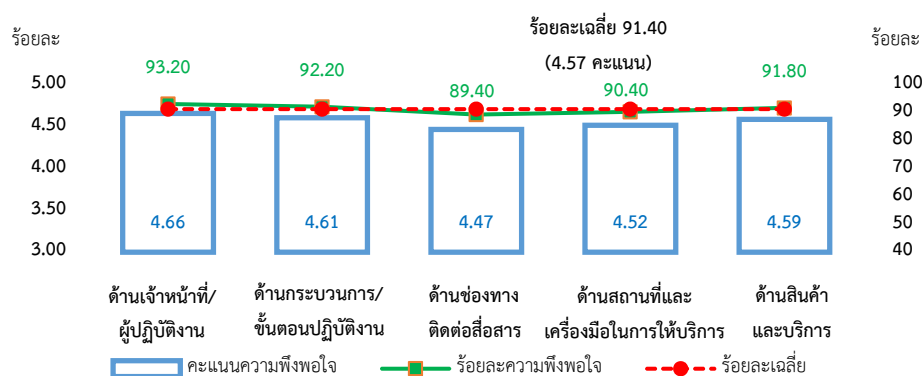
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.98 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.80

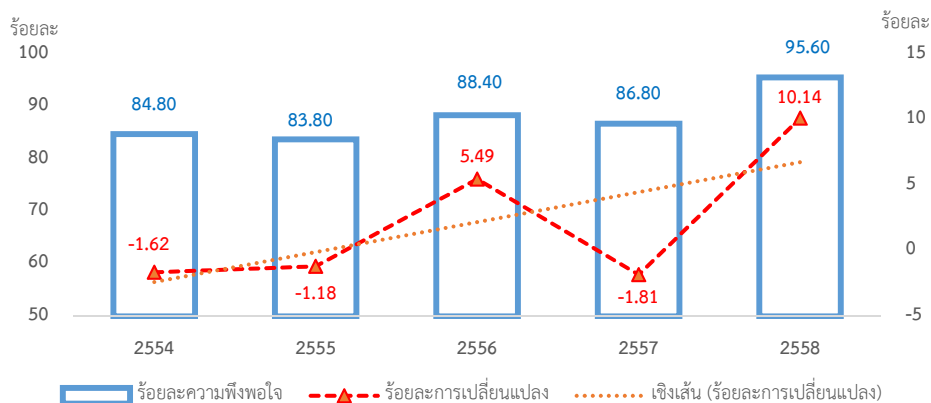
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 514 และตารางที่ 115

ภาพที่ 514 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 10.14 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 515

ภาพที่ 515 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

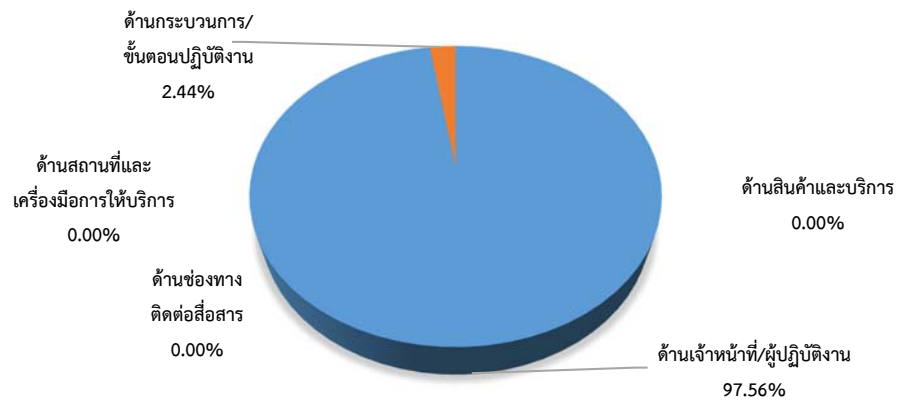


ตารางที่ 115 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด
ประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

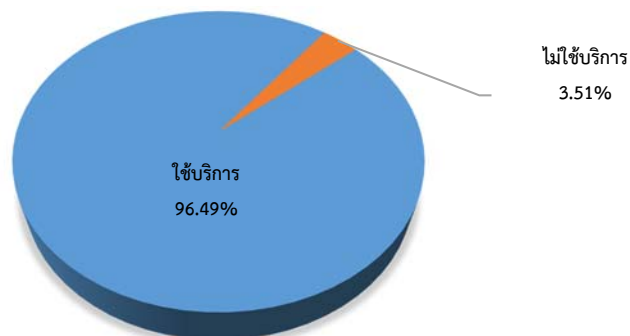
ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.78	95.60
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.98	99.80
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.57	91.40
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.66	93.20
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.61	92.20
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.75	95.00
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.62	92.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.61	92.20
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.55	91.00
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.65	93.00
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.63	92.60
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.62	92.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.47	89.40
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.60	92.00
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.37	87.40
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.40	88.00
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.52	90.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.52	90.40
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุครอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.51	90.20
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.53	90.60
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.53	90.60
ด้านสินค้าและบริการ	4.59	91.80
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.45	89.00
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.43	88.60
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.53	90.60
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.67	93.40
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.63	92.60
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิอำนาจหนึ่งคำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.52	90.40
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.68	93.60
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.72	94.40
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สมาชิก และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.67	93.40
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.64	92.80

3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 516

ภาพที่ 516 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ

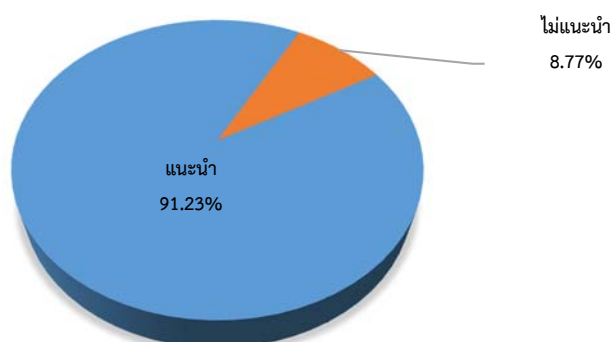


4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แสดงตามภาพที่ 517ภาพที่ 517 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แสดงตามภาพที่ 518

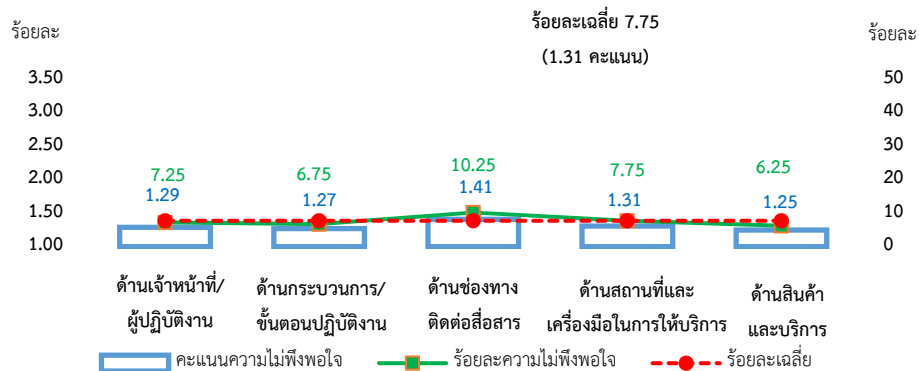
ภาพที่ 518 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

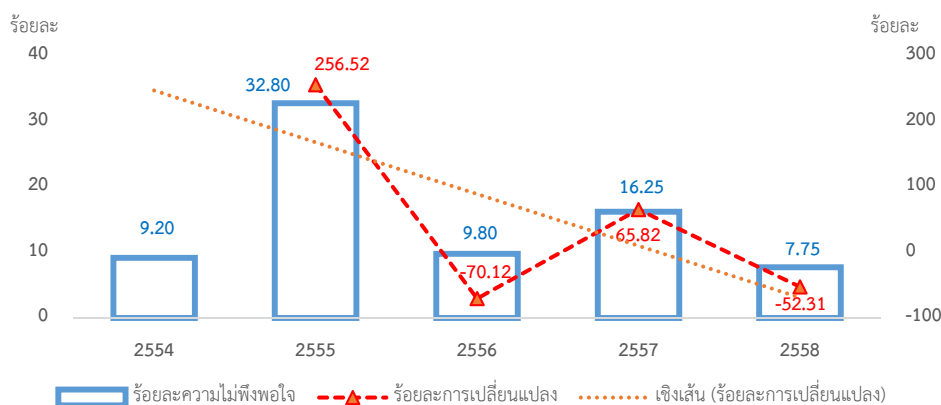
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 7.75 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 519 และตารางที่ 116

ภาพที่ 519 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 52.31 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 520

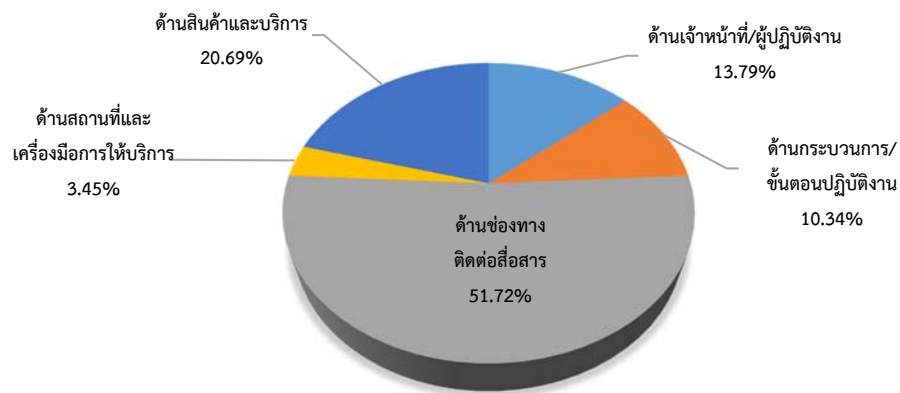
ภาพที่ 520 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558



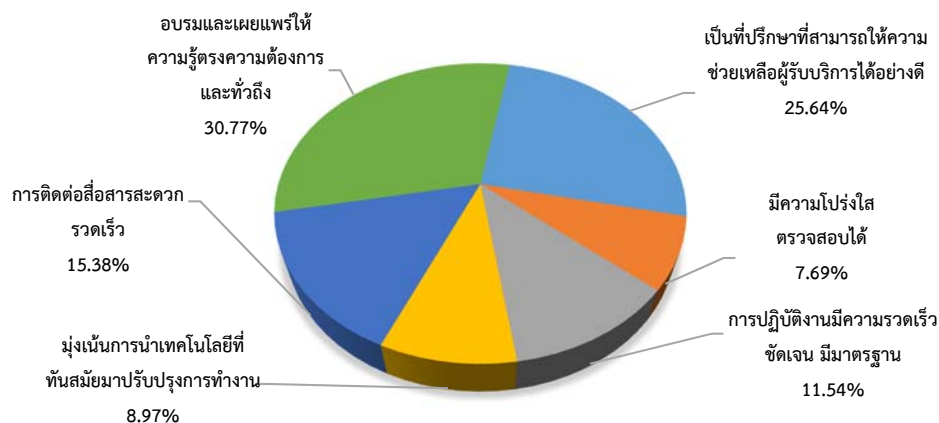
ตารางที่ 116 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด
ประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.31	7.75
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.29	7.25
1) มีไม่เพียงพอ	1.34	8.50
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.31	7.75
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.23	5.75
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.27	6.75
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.28	7.00
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.23	5.75
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.30	7.50
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.41	10.25
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.47	11.75
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.42	10.50
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.44	11.00
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.32	8.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.31	7.75
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.37	9.25
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.28	7.00
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.29	7.25
ด้านสินค้าและบริการ	1.25	6.25
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.22	5.50
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.32	8.00
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.23	5.75
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.23	5.75

8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แสดงตามภาพที่ 521
ภาพที่ 521 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แสดงตามภาพที่ 522
ภาพที่ 522 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้รับโทรศัพท์ตลอดเวลาราชการ
2. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
3. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
4. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ
5. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้

2.7.4 สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี

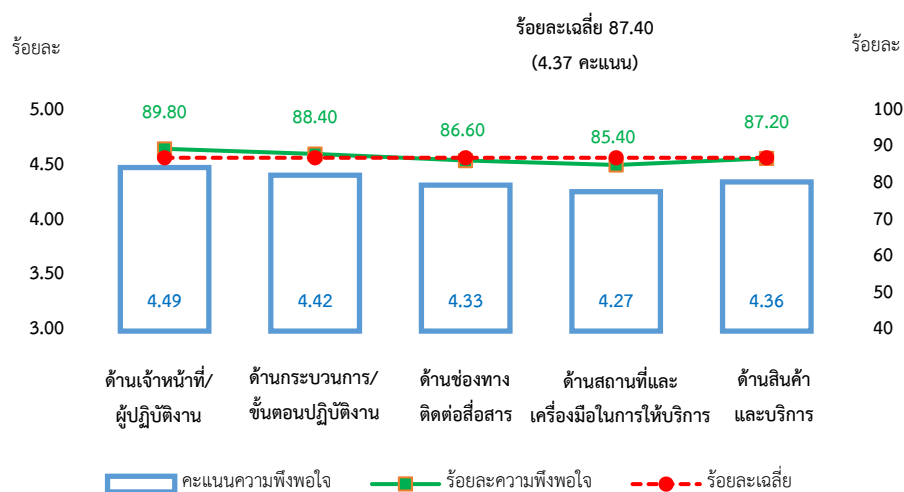
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60

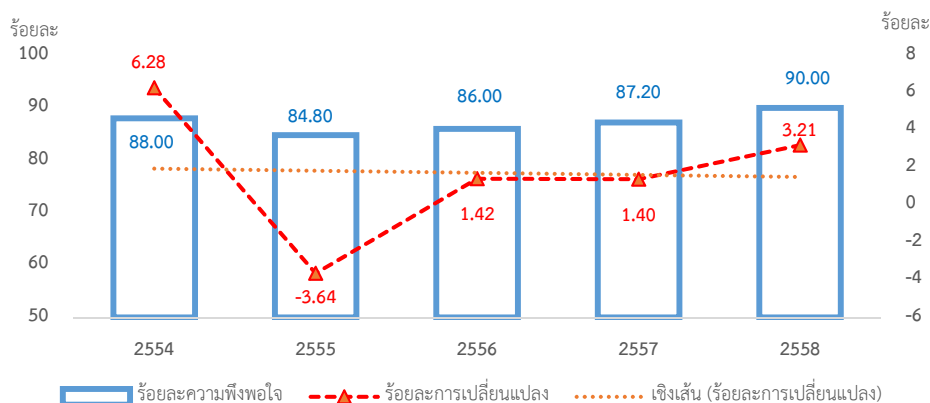
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 523 และตารางที่ 117

ภาพที่ 523 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรีแยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 3.21 แต่ยังมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 524

ภาพที่ 524 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

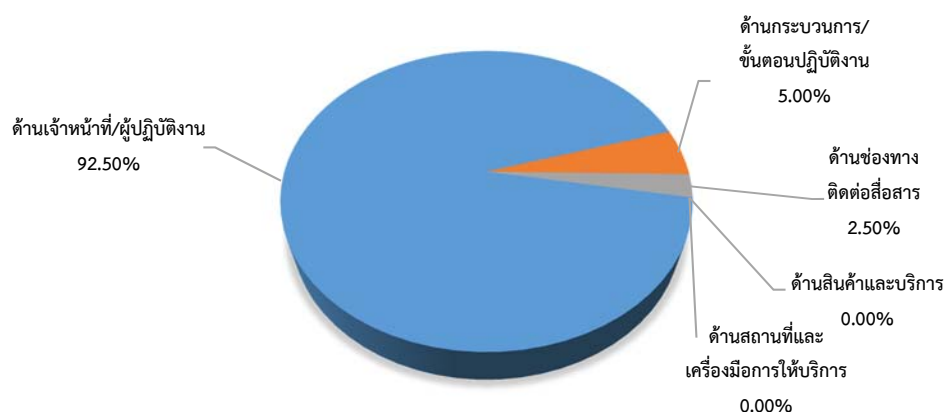


ตารางที่ 117 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.50	90.00
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.26	92.60
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.37	87.40
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.49	89.80
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.42	88.40
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.53	90.60
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.53	90.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.42	88.40
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.30	86.00
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.43	88.60
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.50	90.00
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.45	89.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.33	86.60
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.49	89.80
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.27	85.40
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.25	85.00
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.29	85.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.27	85.40
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุครอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.09	81.80
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.32	86.40
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.39	87.80
ด้านสินค้าและบริการ	4.36	87.20
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.11	82.20
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.09	81.80
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.34	86.80
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.46	89.20
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.51	90.20
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิอำนาจหนึ่งคำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.26	85.20
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.45	89.00
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.52	90.40
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สมาชิก และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.44	88.80
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.37	87.40

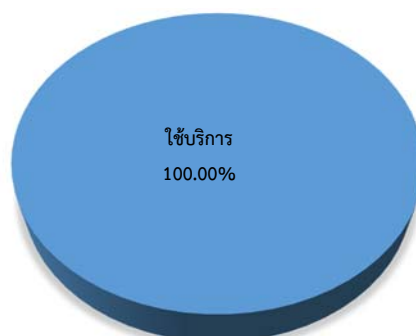
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 525

ภาพที่ 525 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



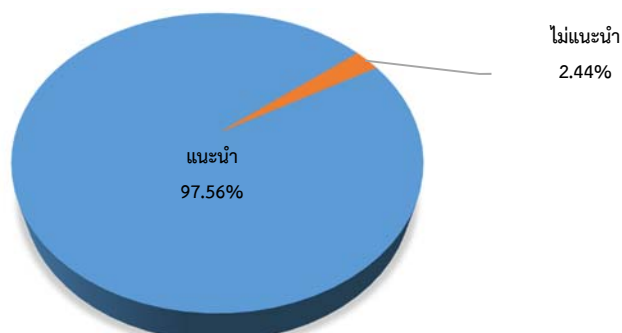
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี แสดงตามภาพที่ 526

ภาพที่ 526 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี แสดงตามภาพที่ 527

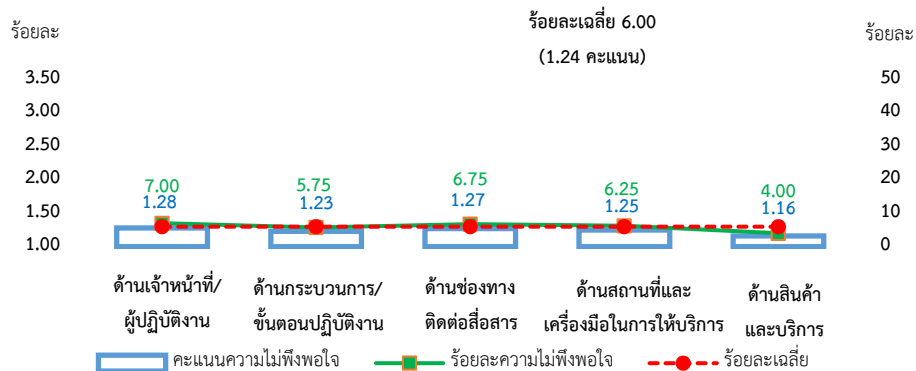
ภาพที่ 527 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี

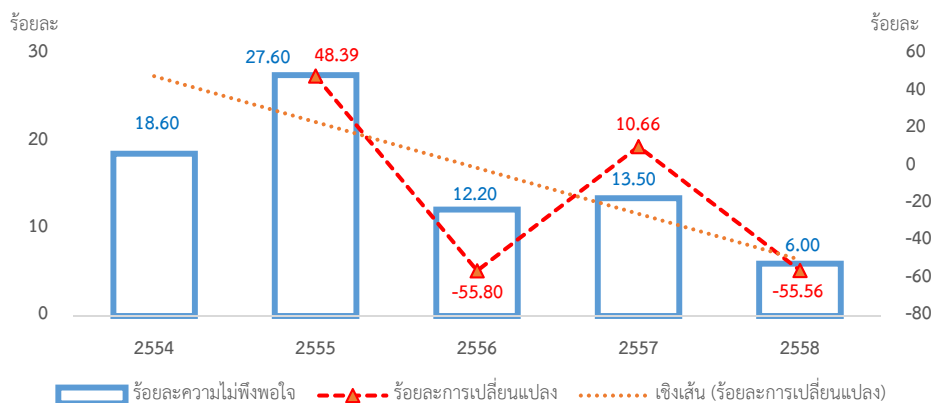
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.24 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 6.00 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 528 และตารางที่ 118

ภาพที่ 528 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 55.56 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 529

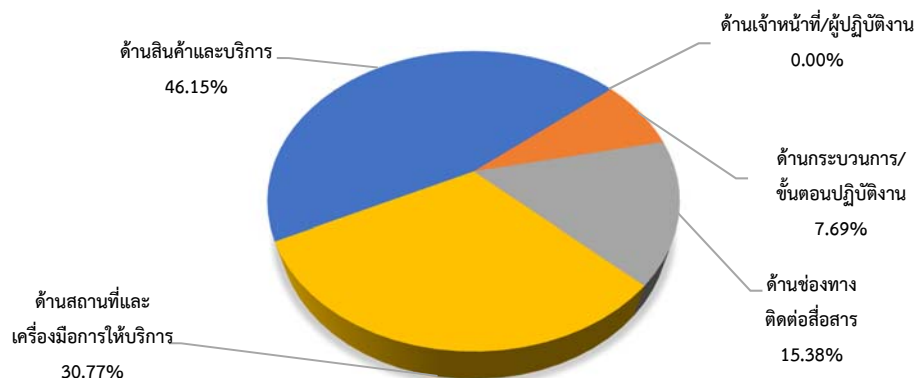
ภาพที่ 529 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558



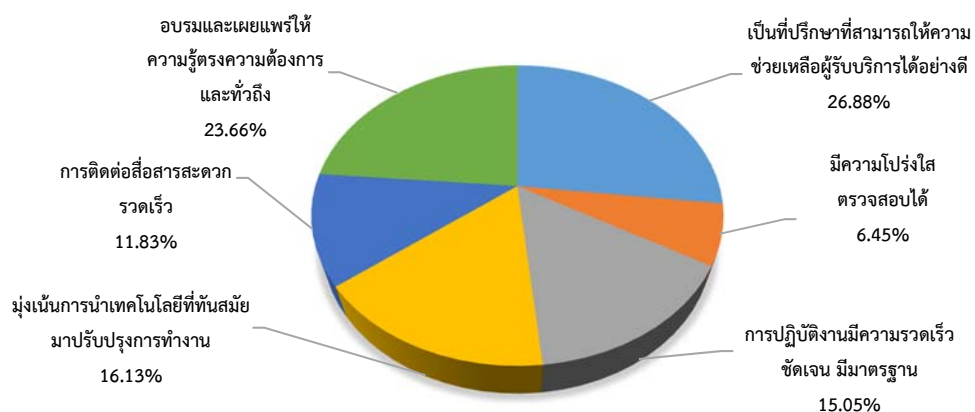
ตารางที่ 118 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.24	6.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.28	7.00
1) มีไม่เพียงพอ	1.27	6.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.44	11.00
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.12	3.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.23	5.75
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.17	4.25
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.27	6.75
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.25	6.25
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.27	6.75
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.15	3.75
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.26	6.50
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.30	7.50
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.36	9.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.25	6.25
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.27	6.75
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.22	5.50
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.27	6.75
ด้านสินค้าและบริการ	1.16	4.00
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.08	2.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.31	7.75
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.16	4.00
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.08	2.00

8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี แสดงตามภาพที่ 530
ภาพที่ 530 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี แสดงตามภาพที่ 531
ภาพที่ 531 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
2. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
3. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว
4. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผล เพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น
6. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ

2.7.5 สำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี

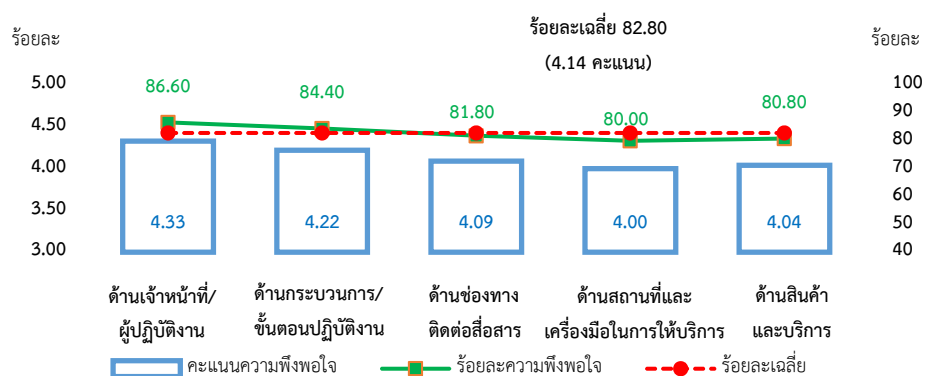
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.11 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.10

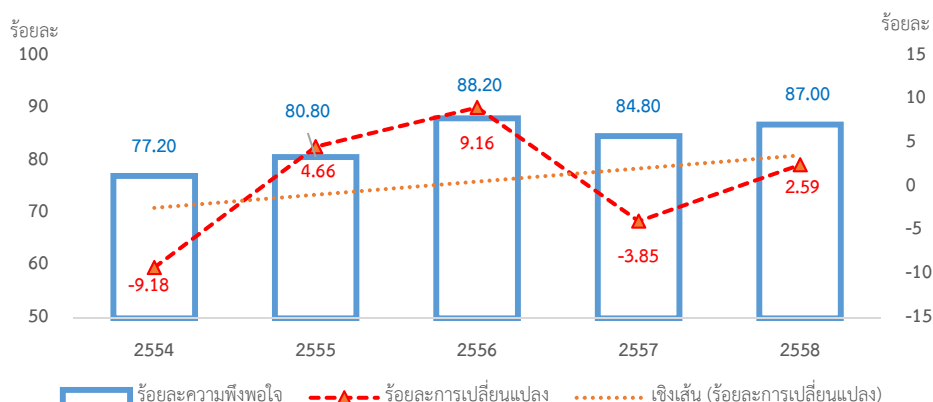
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.14 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 532 และตารางที่ 119

ภาพที่ 532 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรีแยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 2.59 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 533

ภาพที่ 533 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

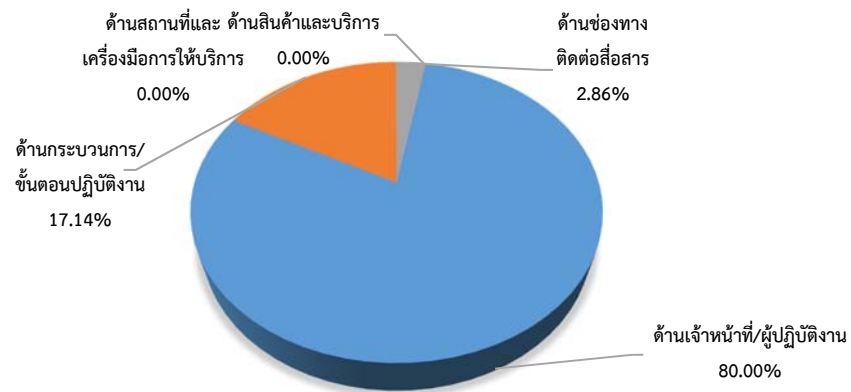


ตารางที่ 119 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.35	87.00
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.11	91.10
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.14	82.80
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.33	86.60
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.24	84.80
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.44	88.80
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.30	86.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.22	84.40
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.15	83.00
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.20	84.00
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.25	85.00
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.28	85.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.09	81.80
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.20	84.00
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.00	80.00
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.15	83.00
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.00	80.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.00	80.00
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุคอร ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	3.90	78.00
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.10	82.00
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.00	80.00
ด้านสินค้าและบริการ	4.04	80.80
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	3.89	77.80
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.92	78.40
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	3.97	79.40
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.11	82.20
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.11	82.20
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำนาญค่าประกันเพื่อขอสินเชื่อนาการ สะดวก รวดเร็ว	3.75	75.00
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.26	85.20
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.18	83.60
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สมาชิก และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพ	4.08	81.60
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.10	82.00

3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 534

ภาพที่ 534 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



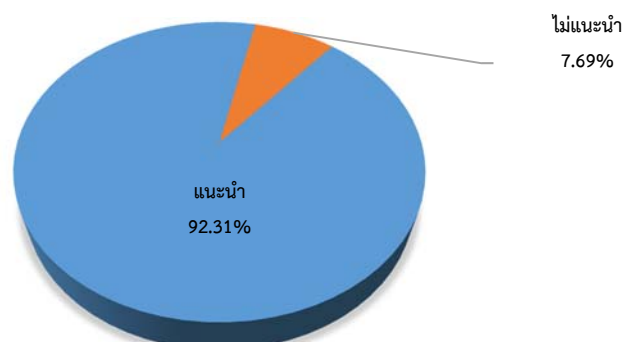
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี แสดงตามภาพที่ 535

ภาพที่ 535 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี



5) การแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี แสดงตามภาพที่ 536

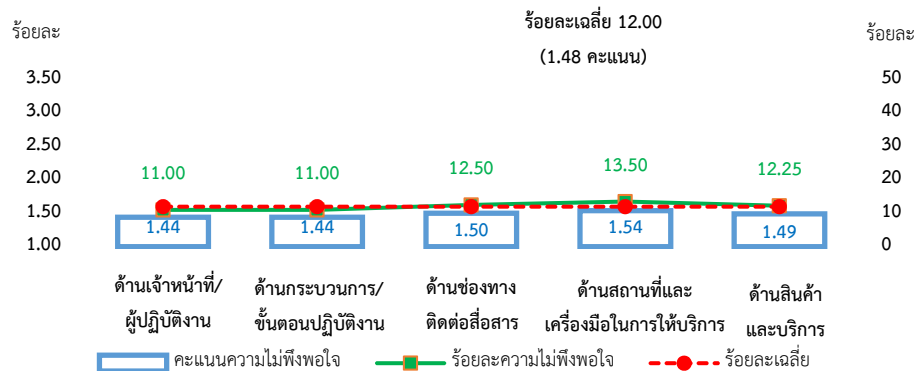
ภาพที่ 536 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี

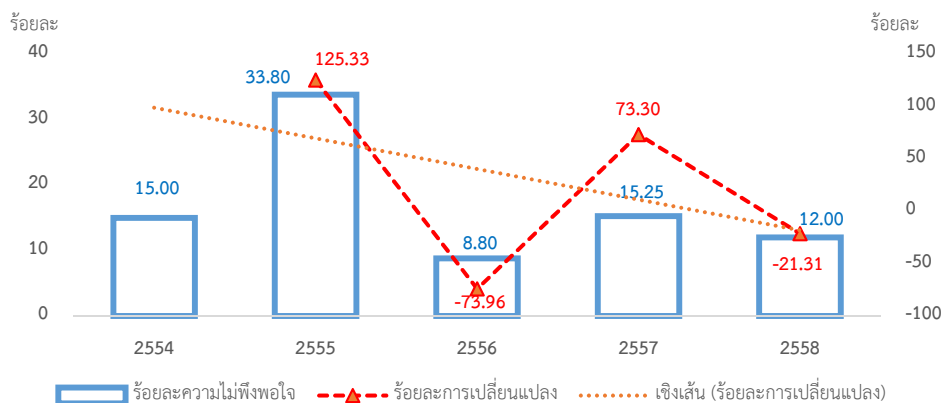
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 12.00 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 537 และตารางที่ 120

ภาพที่ 537 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 21.31 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 538

ภาพที่ 538 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

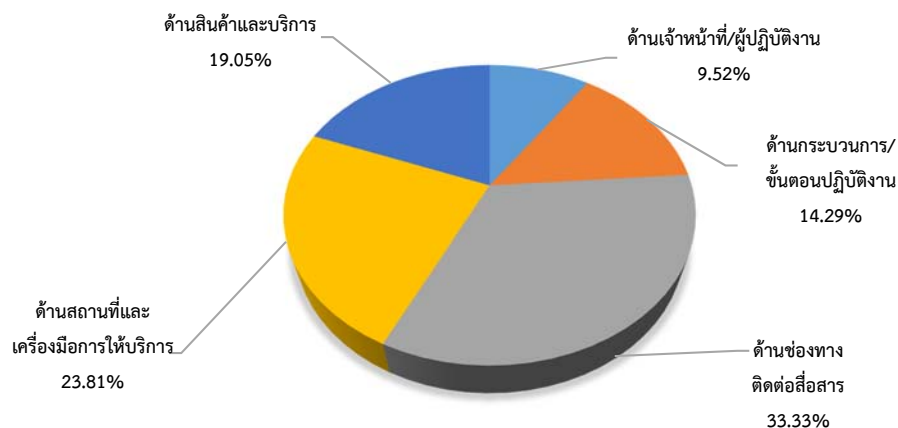


ตารางที่ 120 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.48	12.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.44	11.00
1) มีไม่เพียงพอ	1.48	12.00
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.50	12.50
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.33	8.25
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.44	11.00
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.50	12.50
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.50	12.50
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.33	8.25
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.50	12.50
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.50	12.50
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.48	12.00
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.50	12.50
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.53	13.25
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.54	13.50
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.55	13.75
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.48	12.00
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.58	14.50
ด้านสินค้าและบริการ	1.49	12.25
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.41	10.25
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.46	11.50
3) การฝึกอบรมให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.58	14.50
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.51	12.75

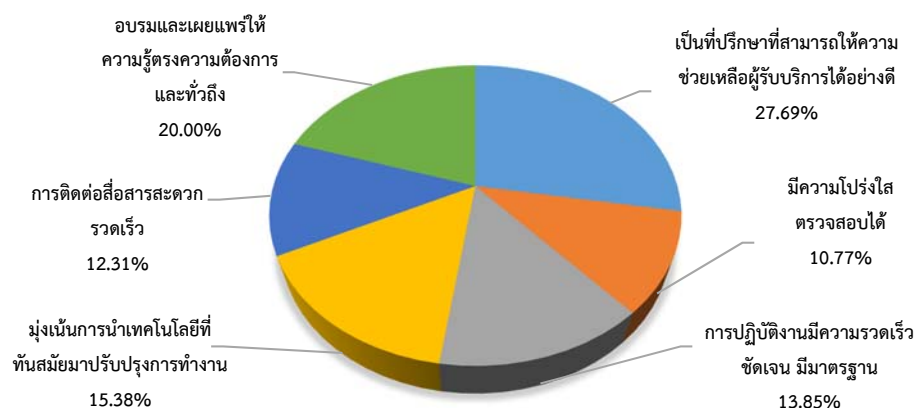
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี แสดงตามภาพที่ 539

ภาพที่ 539 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี แสดงตามภาพที่ 540

ภาพที่ 540 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ
2. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
3. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
4. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
5. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผล เพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น

2.7.6 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม

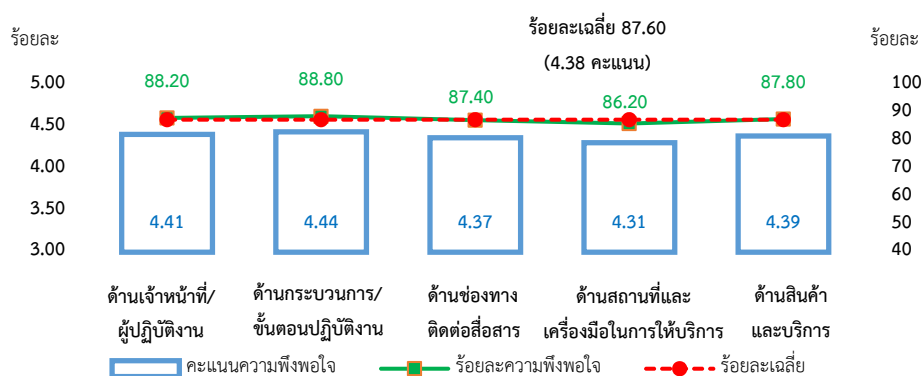
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.70

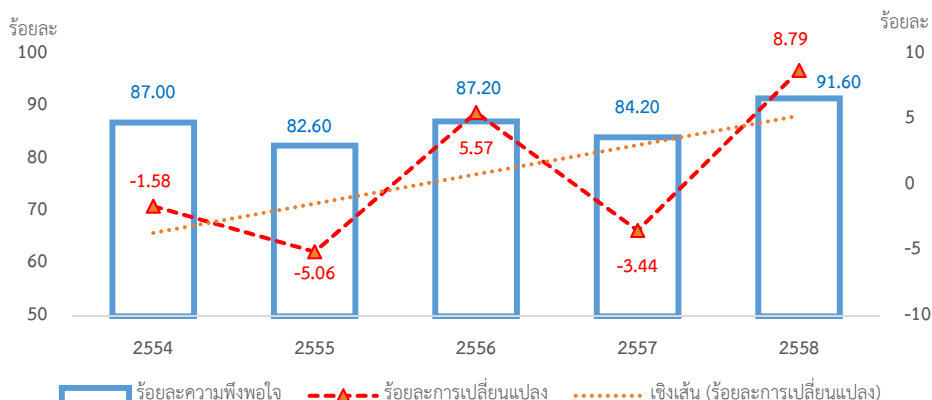
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 541 และตารางที่ 121

ภาพที่ 541 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงครามแยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 8.79 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 542

ภาพที่ 542 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

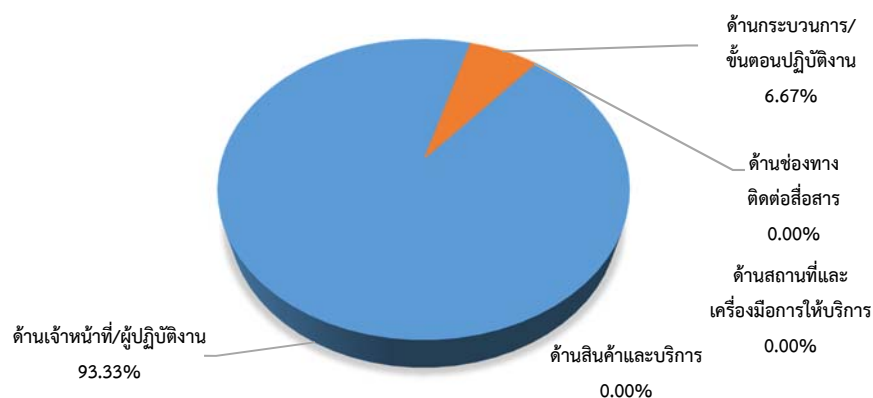


ตารางที่ 121 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.58	91.60
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.57	95.70
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.38	87.60
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.41	88.20
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.41	88.20
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.43	88.60
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.38	87.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.44	88.80
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.41	88.20
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.43	88.60
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.43	88.60
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.47	89.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.37	87.40
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.41	88.20
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.30	86.00
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.38	87.60
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.39	87.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.31	86.20
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุครอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.30	86.00
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.30	86.00
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.32	86.40
ด้านสินค้าและบริการ	4.39	87.80
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.40	88.00
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.38	87.60
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.32	86.40
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.39	87.80
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.39	87.80
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิอำนาจหนึ่งคำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.26	85.20
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.49	89.80
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.49	89.80
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สมาชิก และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.41	88.20
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.38	87.60

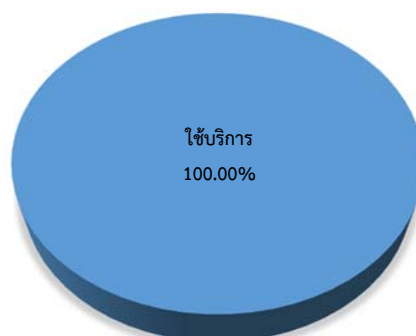
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 543

ภาพที่ 543 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม แยกตามประเด็นการสำรวจ



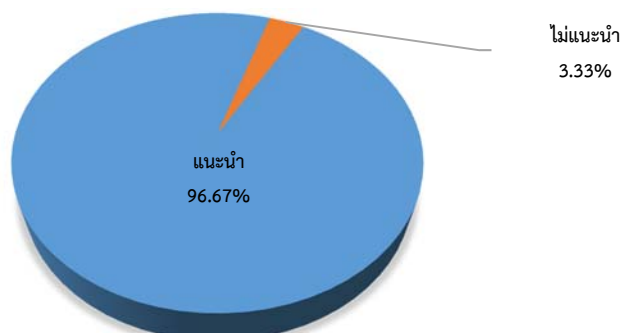
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม แสดงตามภาพที่ 544

ภาพที่ 544 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม แสดงตามภาพที่ 545

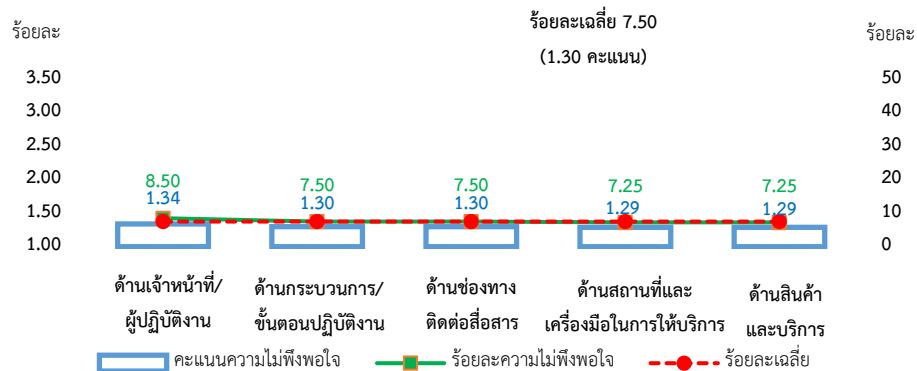
ภาพที่ 545 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม

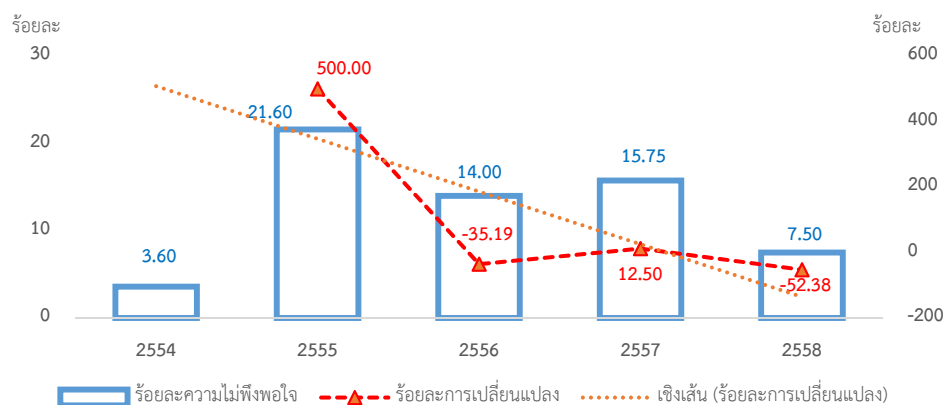
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 7.50 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 546 และตารางที่ 122

ภาพที่ 546 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 52.38 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 547

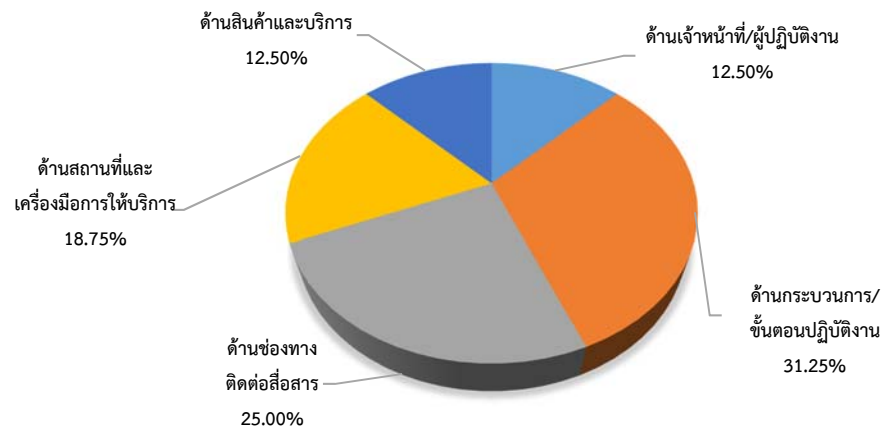
ภาพที่ 547 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558



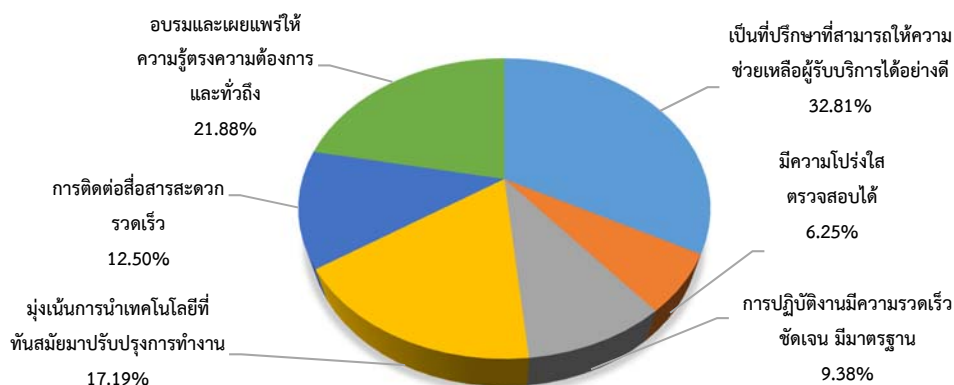
ตารางที่ 122 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด
สมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.30	7.50
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.34	8.50
1) มีไม่เพียงพอ	1.38	9.50
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.3	7.50
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.35	8.75
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.30	7.50
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.32	8.00
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.3	7.50
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.27	6.75
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.30	7.50
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.32	8.00
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.3	7.50
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.27	6.75
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.3	7.50
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.29	7.25
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.3	7.50
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.27	6.75
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.3	7.50
ด้านสินค้าและบริการ	1.29	7.25
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.24	6.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.33	8.25
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.32	8.00
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.27	6.75

8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม แสดงตามภาพที่ 548
ภาพที่ 548 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม แสดงตามภาพที่ 549
ภาพที่ 549 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสงคราม



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
2. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผลเพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น
3. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
4. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
5. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ

2.7.7 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร

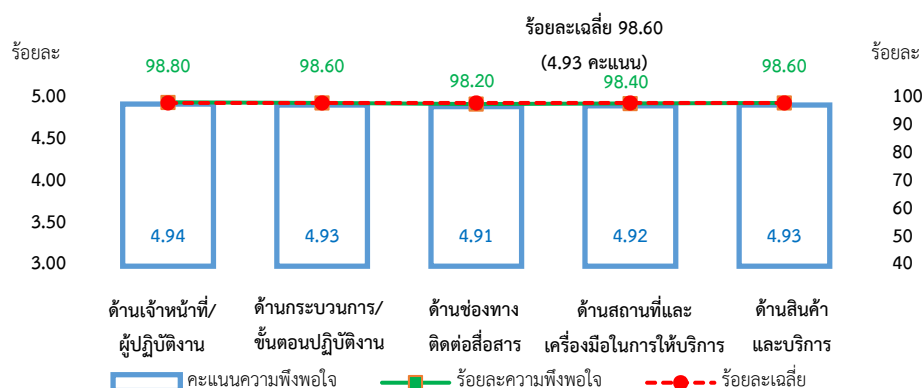
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.94 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.80 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.91 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.10

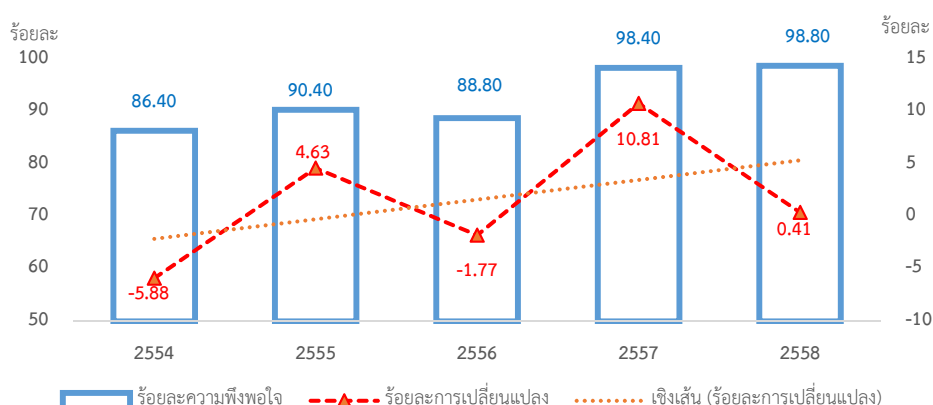
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 550 และตารางที่ 123

ภาพที่ 550 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาครแยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 0.41 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 551

ภาพที่ 551 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

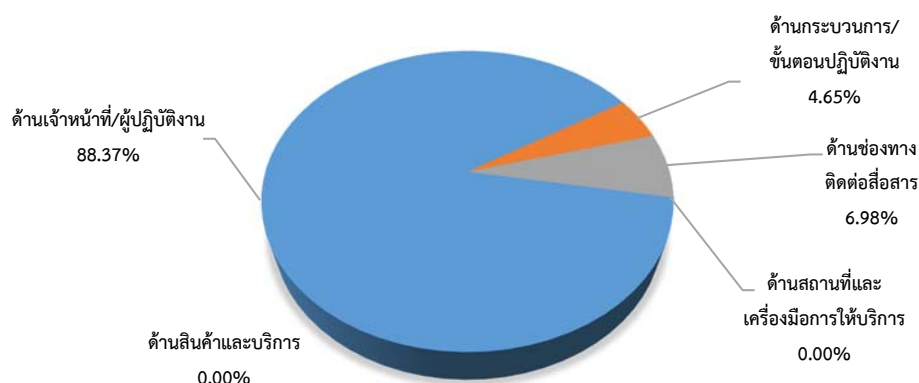


ตารางที่ 123 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.94	98.80
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.91	99.10
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.93	98.60
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.94	98.80
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.98	99.60
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.91	98.20
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.93	98.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.93	98.60
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.93	98.60
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.91	98.20
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.93	98.60
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.95	99.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.91	98.20
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.93	98.60
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.93	98.60
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.88	97.60
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.88	97.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.92	98.40
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุครอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.93	98.60
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.91	98.20
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.93	98.60
ด้านสินค้าและบริการ	4.93	98.60
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.91	98.20
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.91	98.20
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.95	99.00
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.93	98.60
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.93	98.60
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิอำนาจหนึ่งคำประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.93	98.60
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.95	99.00
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.93	98.60
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สมาชิก และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.91	98.20
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.91	98.20

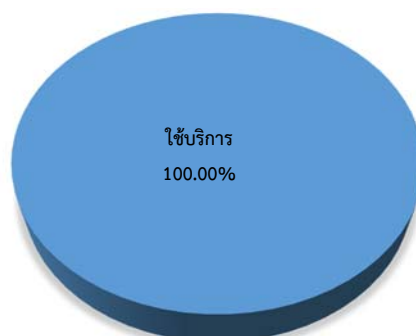
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 552

ภาพที่ 552 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร แยกตามประเด็นการสำรวจ



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร แสดงตามภาพที่ 553

ภาพที่ 553 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร แสดงตามภาพที่ 554

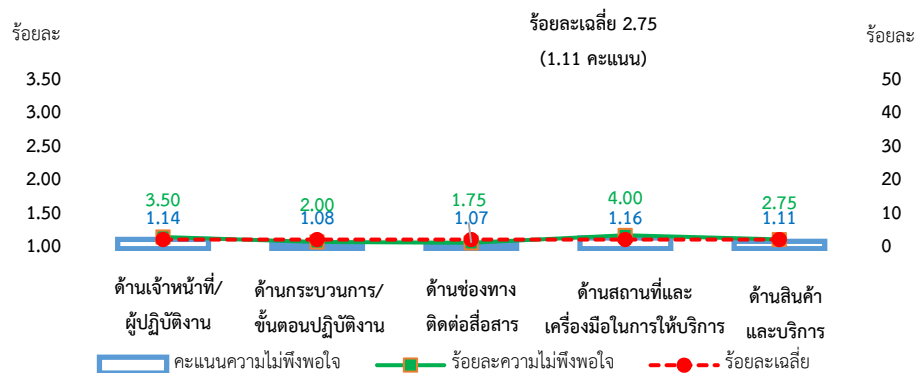
ภาพที่ 554 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร

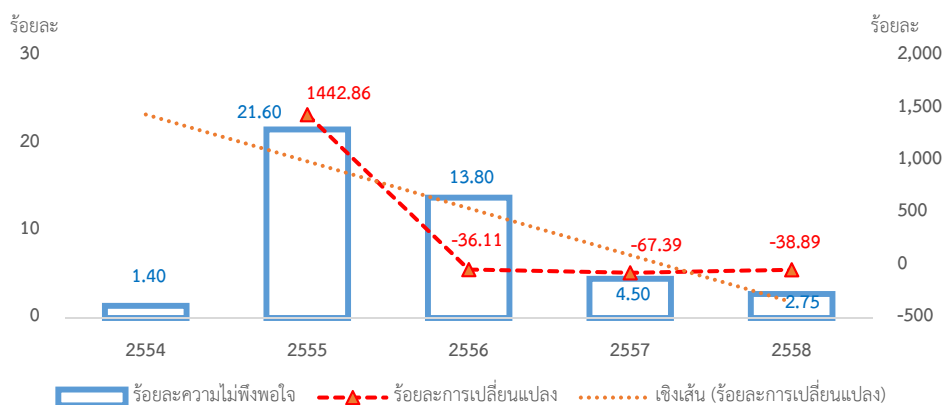
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.11 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 2.75 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 555 และตารางที่ 124

ภาพที่ 555 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 38.89 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 556

ภาพที่ 556 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

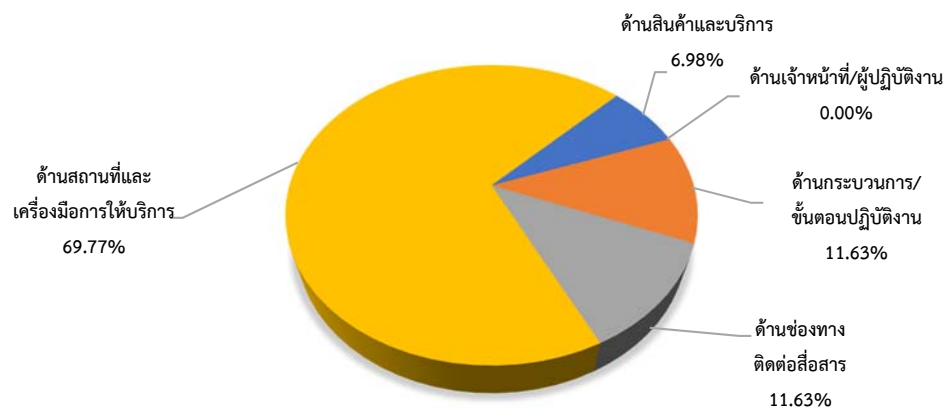


ตารางที่ 124 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.11	2.75
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.14	3.50
1) มีไม่เพียงพอ	1.19	4.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.16	4.00
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.07	1.75
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.08	2.00
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ล่าช้า	1.07	1.75
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.09	2.25
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.07	1.75
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.07	1.75
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.07	1.75
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.07	1.75
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.07	1.75
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.07	1.75
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.16	4.00
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.16	4.00
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.16	4.00
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.16	4.00
ด้านสินค้าและบริการ	1.11	2.75
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.07	1.75
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.19	4.75
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.09	2.25
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.09	2.25

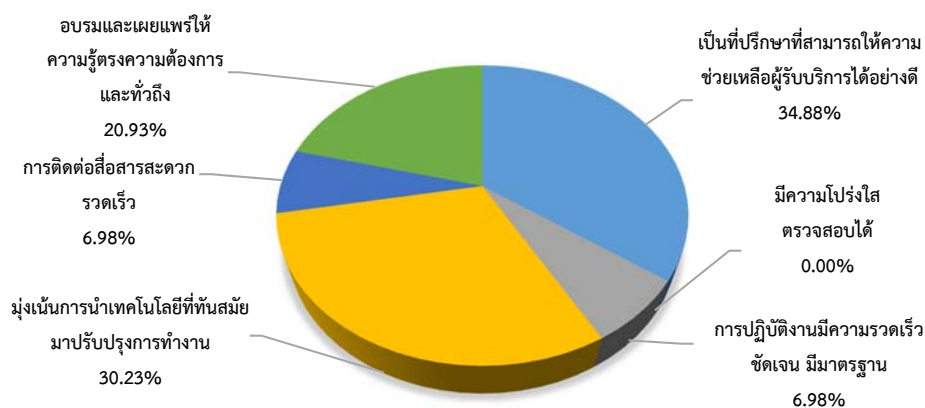
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร แสดงตามภาพที่ 557

ภาพที่ 557 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร แสดงตามภาพที่ 558

ภาพที่ 558 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ
2. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
3. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผลเพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น
4. ควรสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านการจัดอบรม เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการจัดทำแผนการจัดอบรม และเผยแพร่แผนดังกล่าวล่วงหน้า เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายของการจัดอบรมแต่ละครั้ง สามารถเข้าร่วมการอบรมได้

2.7.8 สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

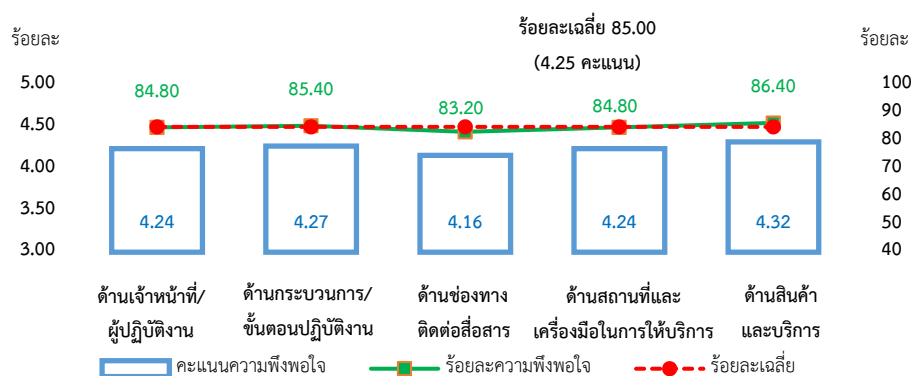
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.05 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.50

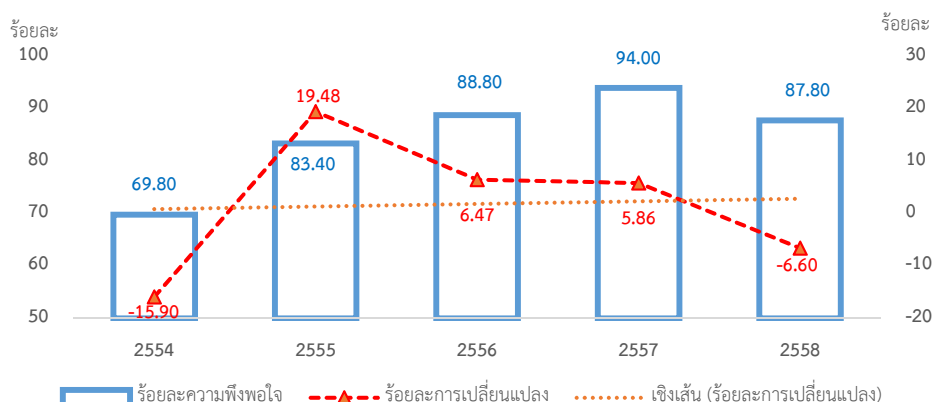
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 559 และตารางที่ 125

ภาพที่ 559 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรีแยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 6.60 แต่ยังมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 560

ภาพที่ 560 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

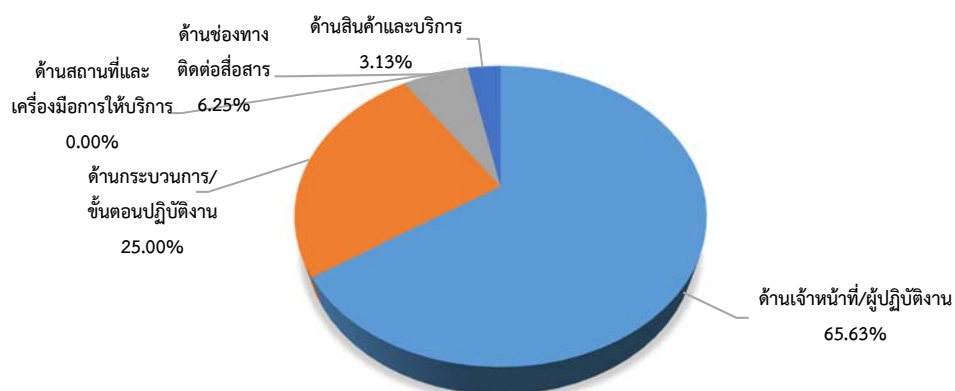


ตารางที่ 125 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.39	87.80
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.05	90.50
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.25	85.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.24	84.80
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.17	83.40
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.32	86.40
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.22	84.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.27	85.40
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.22	84.40
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.34	86.80
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.22	84.40
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.29	85.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.16	83.20
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.30	86.00
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.05	81.00
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.10	82.00
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.20	84.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.24	84.80
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุครอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.15	83.00
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.24	84.80
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.32	86.40
ด้านสินค้าและบริการ	4.32	86.40
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.28	85.60
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.28	85.60
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.33	86.60
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.43	88.60
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.44	88.80
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิประโยชน์ค่าประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.31	86.20
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.35	87.00
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.32	86.40
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สมาชิก และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.27	85.40
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.18	83.60

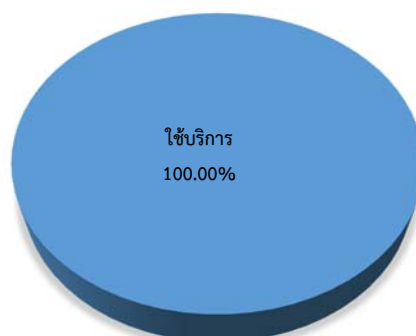
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 561

ภาพที่ 561 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี แยกตามประเด็นการสำรวจ



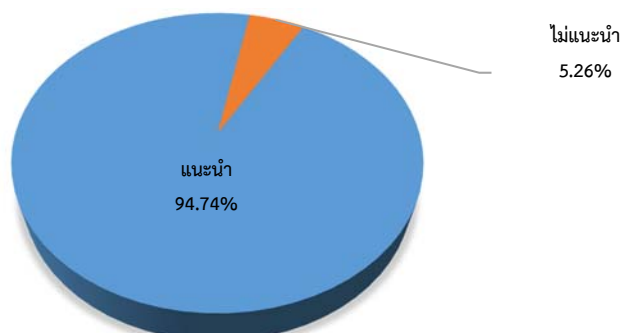
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี แสดงตามภาพที่ 562

ภาพที่ 562 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี แสดงตามภาพที่ 563

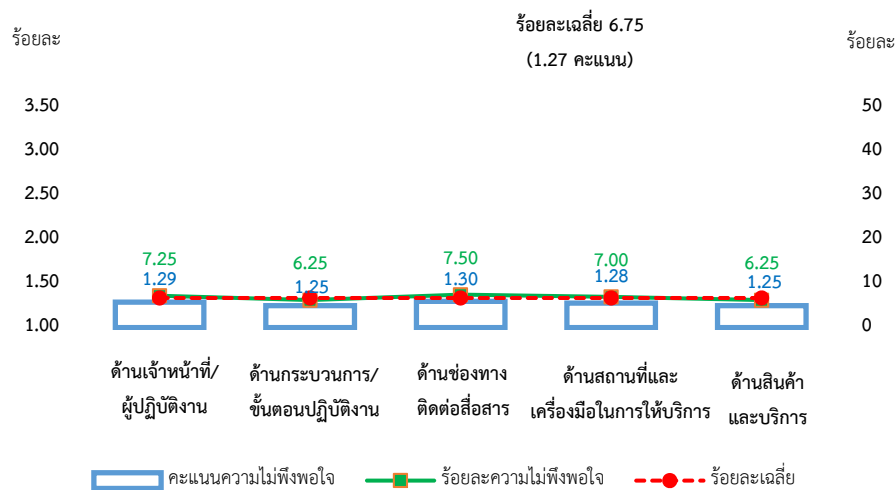
ภาพที่ 563 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

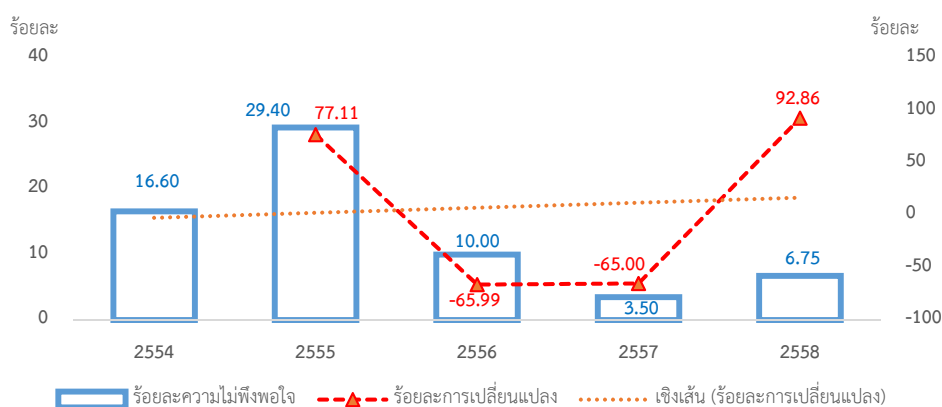
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 6.75 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 564 และตารางที่ 124

ภาพที่ 564 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 92.86 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 565

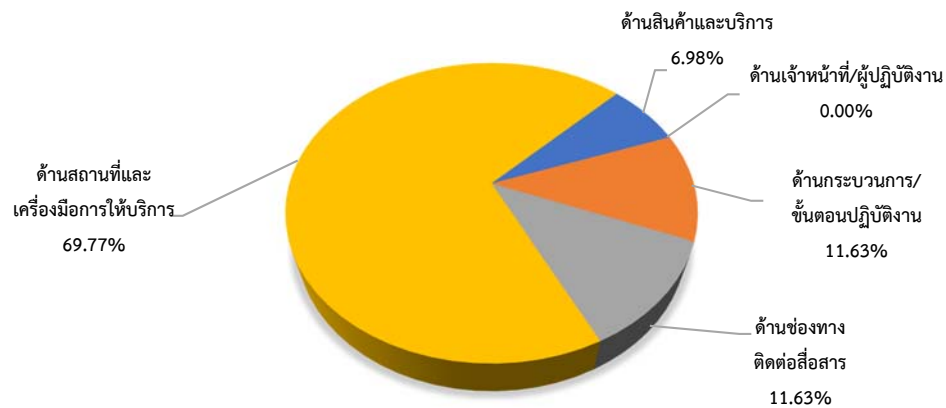
ภาพที่ 565 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558



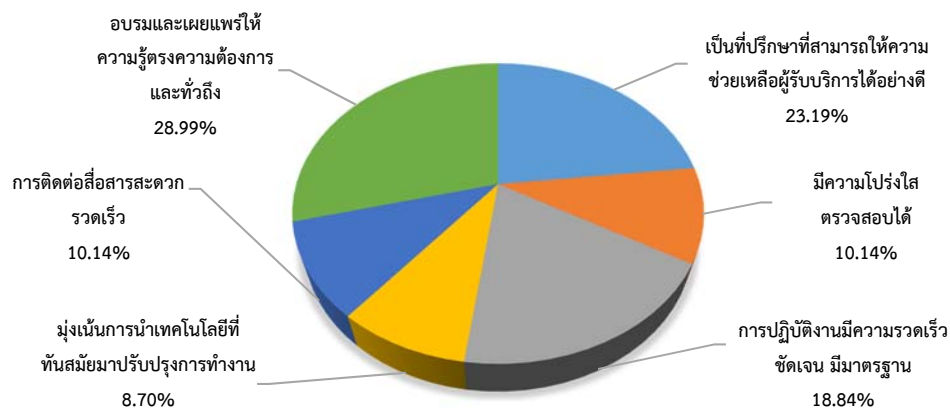
ตารางที่ 126 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.27	6.75
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.29	7.25
1) มีไม่เพียงพอ	1.34	8.50
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.27	6.75
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.27	6.75
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.25	6.25
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ลำช้า	1.27	6.75
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.24	6.00
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.25	6.25
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.30	7.50
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.34	8.50
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.29	7.25
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.29	7.25
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.27	6.75
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.28	7.00
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.29	7.25
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.27	6.75
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.29	7.25
ด้านสินค้าและบริการ	1.25	6.25
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.24	6.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.24	6.00
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.28	7.00
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.25	6.25

8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี แสดงตามภาพที่ 566
 ภาพที่ 566 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี
 แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี แสดงตามภาพที่ 567
 ภาพที่ 567 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้บริการโทรศัพท์ตลอดเวลาราชการ
2. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
3. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
4. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
5. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ

2.8 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 8

2.8.1 สำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี

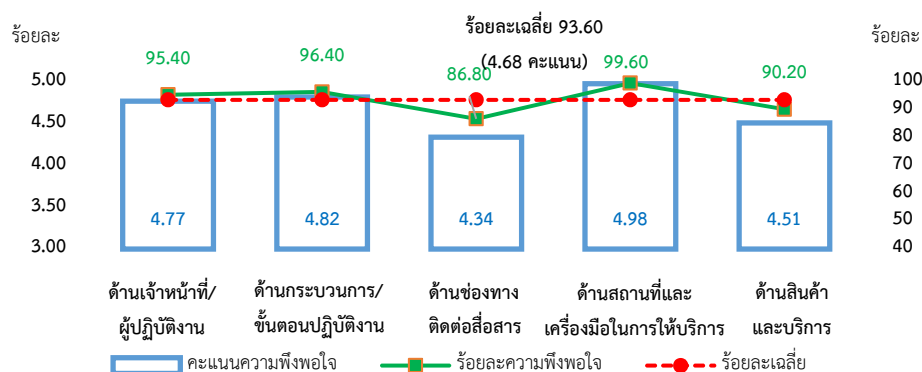
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.00

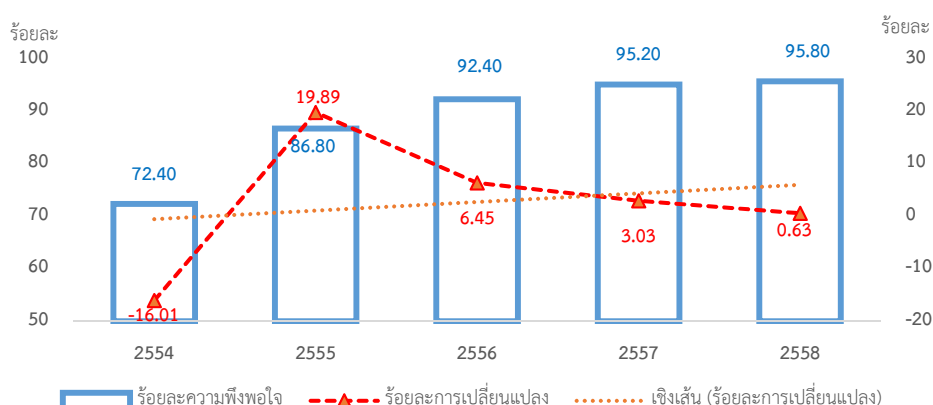
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 568 และตารางที่ 127

ภาพที่ 568 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานีแยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 0.63 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 569

ภาพที่ 569 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558



ตารางที่ 127 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.79	95.80
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.80	98.00
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.68	93.60
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.77	95.40
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.64	92.80
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.84	96.80
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.84	96.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.82	96.40
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.84	96.80
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.82	96.40
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.78	95.60
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.82	96.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.34	86.80
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.36	87.20
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.18	83.60
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.36	87.20
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.44	88.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.98	99.60
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.98	99.60
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.98	99.60
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.98	99.60
ด้านสินค้าและบริการ	4.51	90.20
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.07	81.40
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.07	81.40
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.91	98.20
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.91	98.20
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.77	95.40
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.80	96.00
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.02	80.40
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.64	92.80
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.40	88.00
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.54	90.80

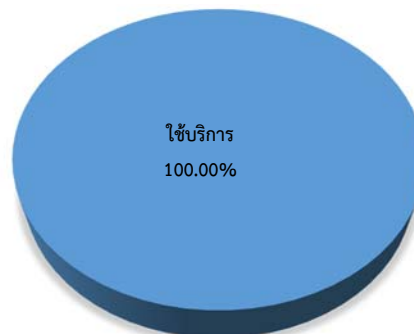
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 570

ภาพที่ 570 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



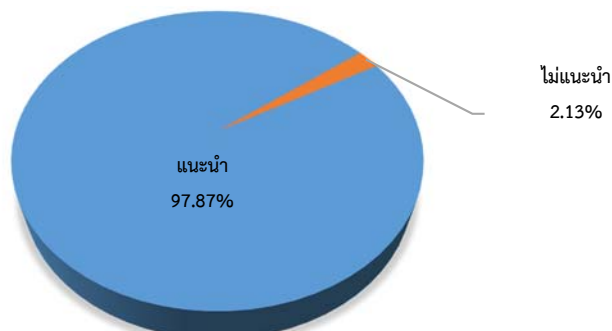
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี แสดงตามภาพที่ 571

ภาพที่ 571 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี แสดงตามภาพที่ 572

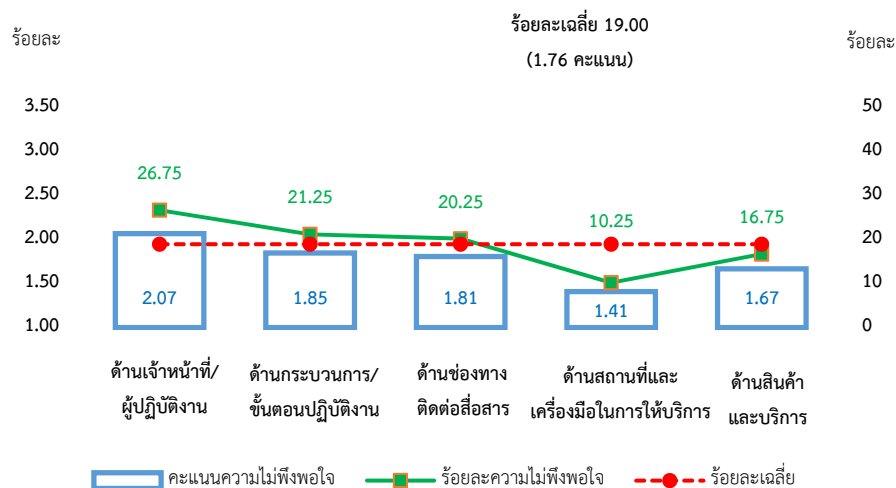
ภาพที่ 572 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี

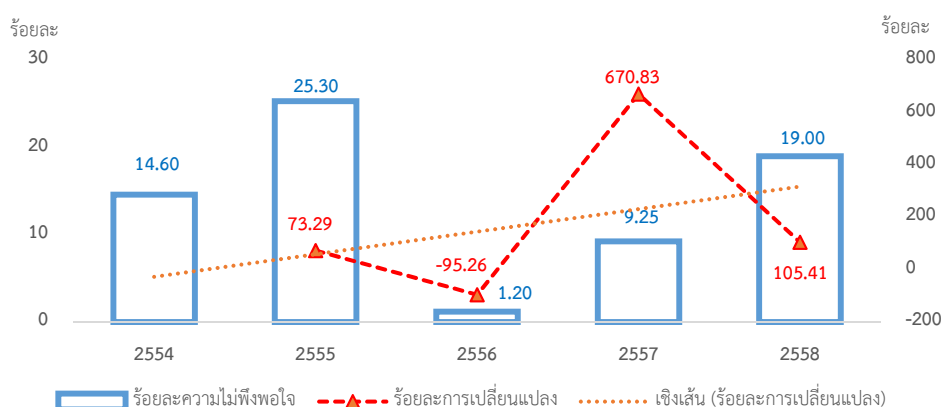
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 19.00 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 573 และตารางที่ 127

ภาพที่ 573 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 105.41 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 574

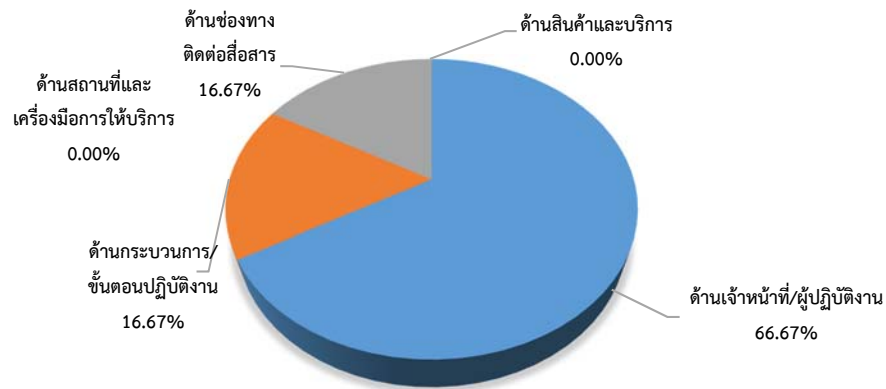
ภาพที่ 574 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558



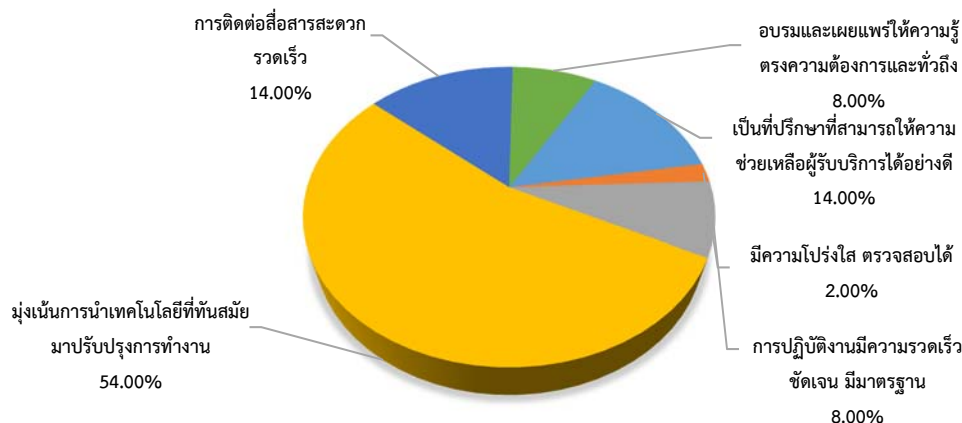
ตารางที่ 128 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.76	19.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	2.07	26.75
1) มีไม่เพียงพอ	1.78	19.50
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	2.44	36.00
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	2.00	25.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.85	21.25
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ลำช้า	2.11	27.75
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.89	22.25
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.55	13.75
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.81	20.25
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	2.30	32.50
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.56	14.00
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.78	19.50
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.60	15.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.41	10.25
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.56	14.00
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.33	8.25
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.33	8.25
ด้านสินค้าและบริการ	1.67	16.75
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.67	16.75
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.56	14.00
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.89	22.25
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.56	14.00

8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี แสดงตามภาพที่ 575
ภาพที่ 575 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี แสดงตามภาพที่ 576
ภาพที่ 576 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
2. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผลเพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น
3. ควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้รับโทรศัพท์ตลอดเวลาการ
4. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
5. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย

2.8.2 สำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช

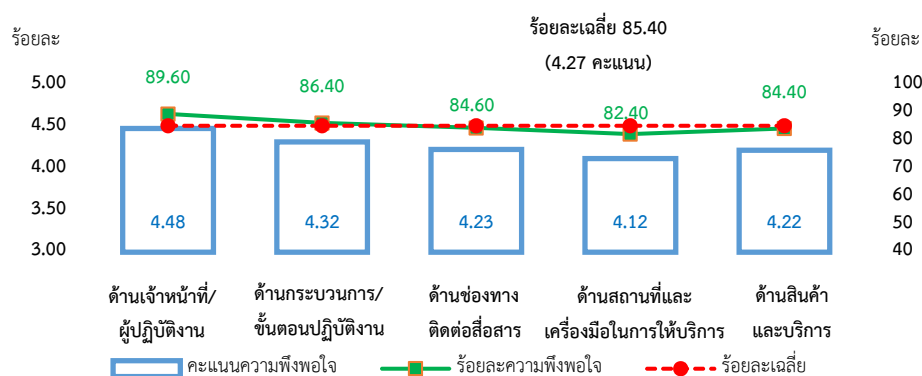
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.12 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20

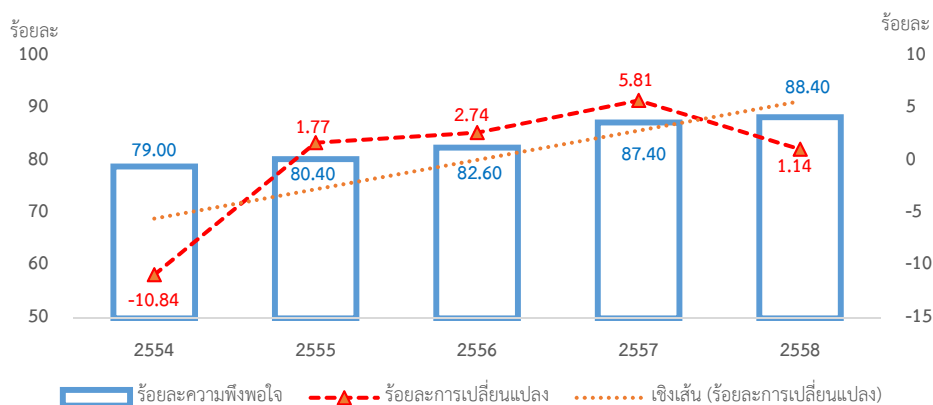
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 577 และตารางที่ 129

ภาพที่ 577 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราชแยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 1.14 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 578

ภาพที่ 578 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

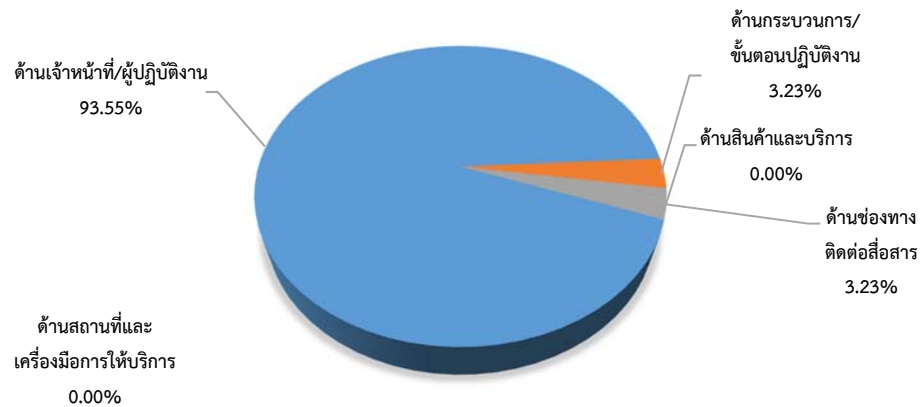


ตารางที่ 129 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.42	88.40
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.12	91.20
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.27	85.40
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.48	89.60
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.44	88.80
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.52	90.40
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.48	89.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.32	86.40
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.39	87.80
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.33	86.60
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.22	84.40
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.33	86.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.23	84.60
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.50	90.00
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.22	84.40
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.10	82.00
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.10	82.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.12	82.40
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.12	82.40
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.12	82.40
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.12	82.40
ด้านสินค้าและบริการ	4.22	84.40
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.18	83.60
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.96	79.20
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.17	83.40
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.44	88.80
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.38	87.60
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.19	83.80
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.34	86.80
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.30	86.00
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.06	81.20
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.16	83.20

3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 579

ภาพที่ 579 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามประเด็นการสำรวจ



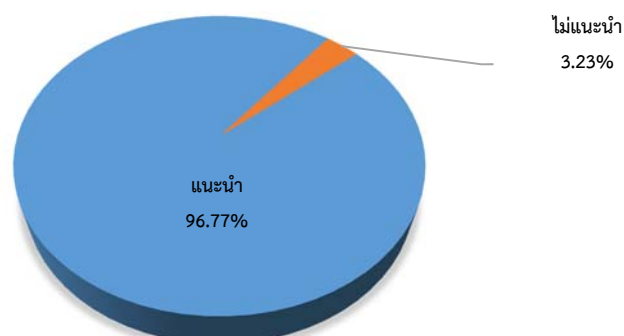
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช แสดงตามภาพที่ 580

ภาพที่ 580 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช แสดงตามภาพที่ 581

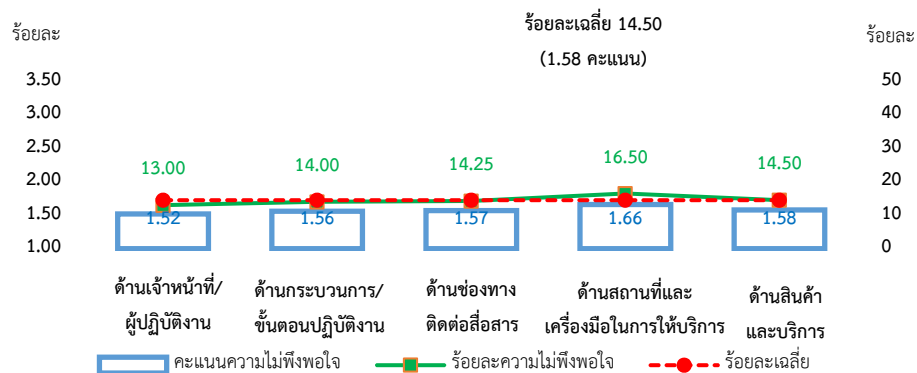
ภาพที่ 581 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช

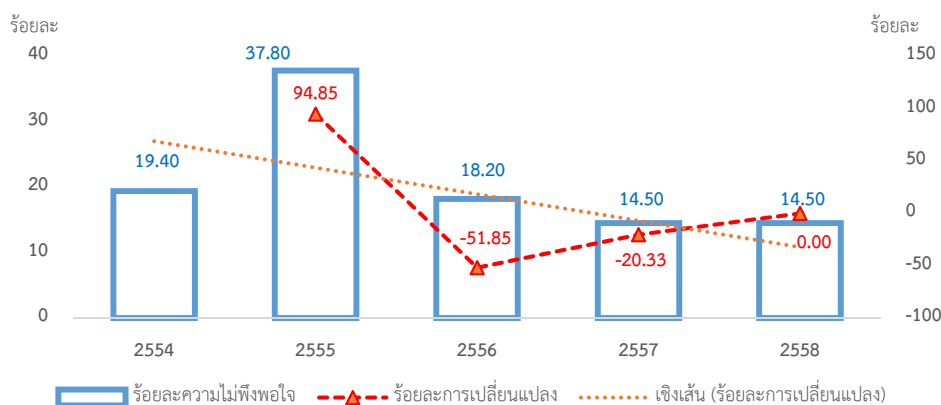
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 14.50 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 582 และตารางที่ 130

ภาพที่ 582 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 คงที่จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 แต่มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 583

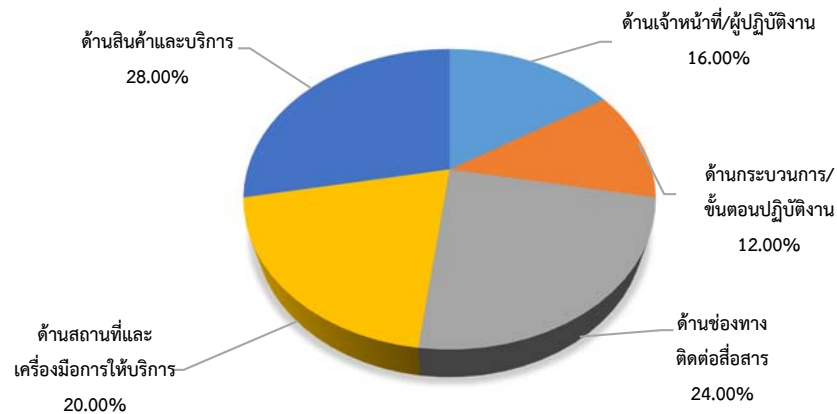
ภาพที่ 583 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558



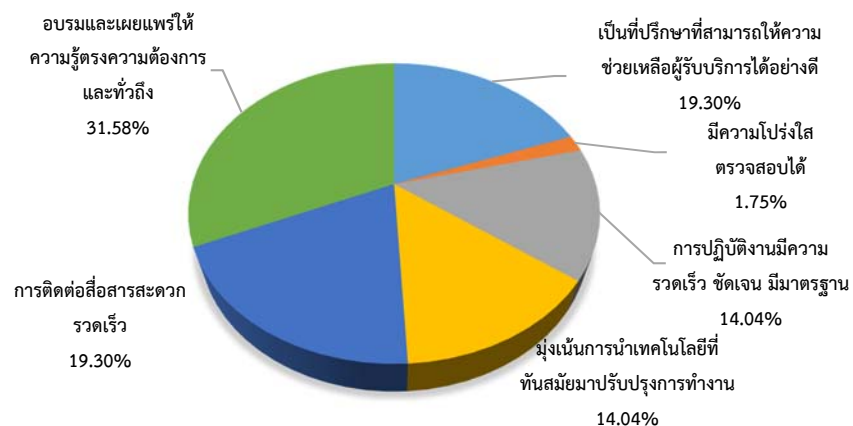
ตารางที่ 130 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด
นครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.58	14.50
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.52	13.00
1) มีไม่เพียงพอ	1.58	14.50
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.55	13.75
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.43	10.75
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.56	14.00
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ลำช้า	1.55	13.75
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.55	13.75
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.58	14.50
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.57	14.25
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.65	16.25
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.53	13.25
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.52	13.00
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.57	14.25
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.66	16.50
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.63	15.75
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.65	16.25
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.71	17.75
ด้านสินค้าและบริการ	1.58	14.50
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.52	13.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.69	17.25
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.58	14.50
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.53	13.25

8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช แสดงตามภาพที่ 584
ภาพที่ 584 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช แสดงตามภาพที่ 585
ภาพที่ 585 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ
2. ควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้บริการโทรศัพท์ตลอดเวลาทำการ
3. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
4. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
5. ควรสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านการจัดอบรม เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการจัดทำแผนการจัดอบรม และเผยแพร่แผนดังกล่าวล่วงหน้า เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายของการจัดอบรมแต่ละครั้ง สามารถเข้าร่วมการอบรมได้

2.8.3 สำนักงานคลังจังหวัดกระบี่

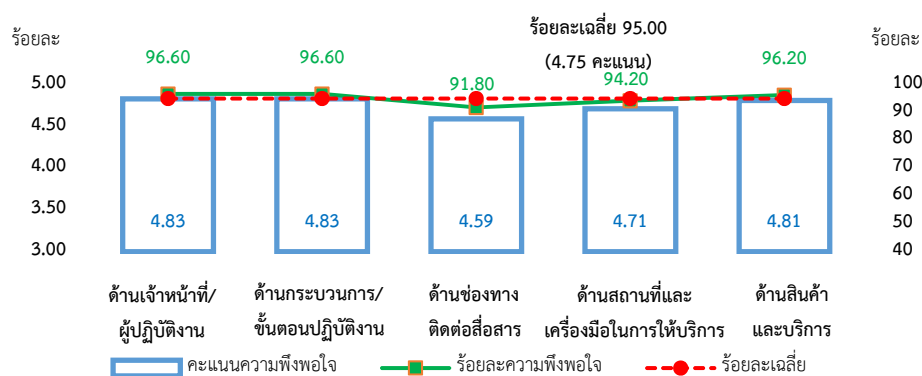
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.88 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.60 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 10.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 100.00

1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 586 และตารางที่ 131

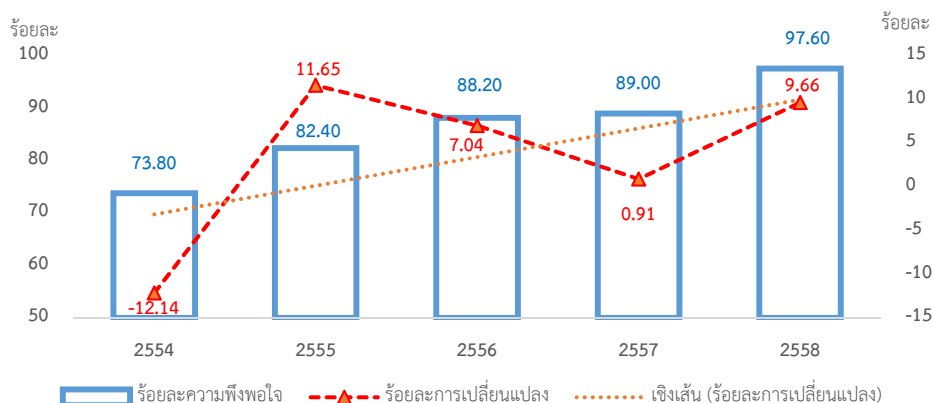
ภาพที่ 586 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 9.66 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 587

ภาพที่ 587 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

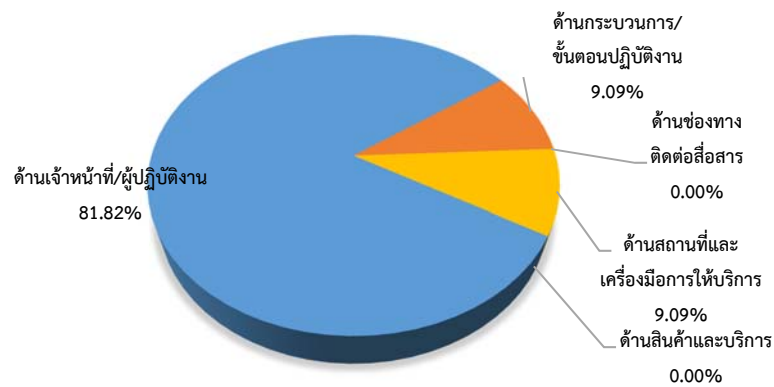


ตารางที่ 131 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.88	97.60
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	10.00	100.00
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.75	95.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.83	96.60
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.80	96.00
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.87	97.40
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.83	96.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.83	96.60
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.83	96.60
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.87	97.40
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.83	96.60
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.79	95.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.59	91.80
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.70	94.00
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.63	92.60
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.37	87.40
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.66	93.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.71	94.20
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.70	94.00
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.63	92.60
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.79	95.80
ด้านสินค้าและบริการ	4.81	96.20
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.71	94.20
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.71	94.20
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.83	96.60
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.83	96.60
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.80	96.00
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.86	97.20
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.93	98.60
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.90	98.00
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.77	95.40
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.80	96.00

3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 588

ภาพที่ 588 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ แยกตามประเด็นการสำรวจ

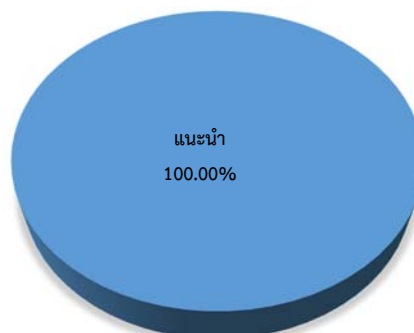


4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ แสดงตามภาพที่ 589
ภาพที่ 589 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ แสดงตามภาพที่ 590

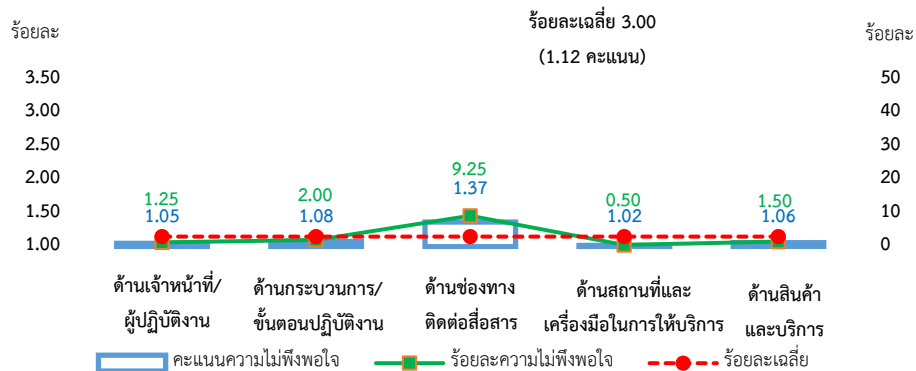
ภาพที่ 590 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่

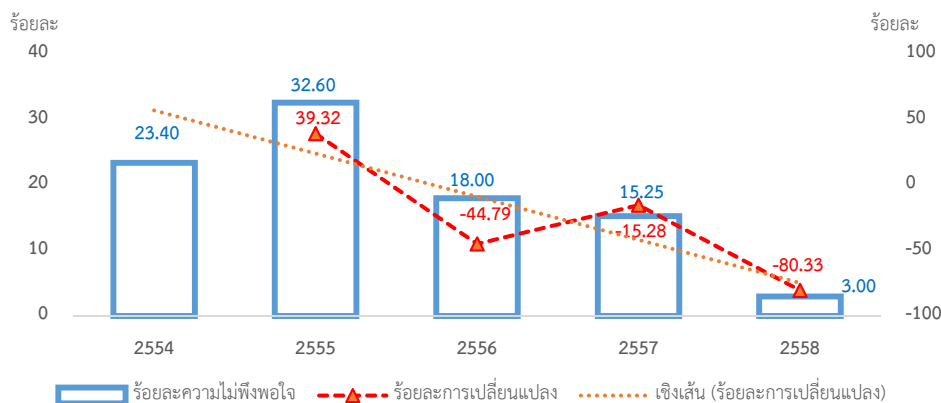
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.12 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 3.00 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 591 และตารางที่ 132

ภาพที่ 591 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 80.83 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 592

ภาพที่ 592 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

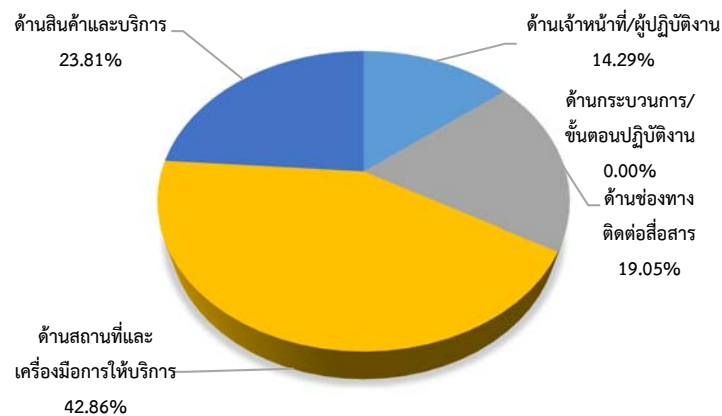


ตารางที่ 132 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.12	3.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.05	1.25
1) มีไม่เพียงพอ	1.07	1.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.07	1.75
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.00	0.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.08	2.00
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ลำช้า	1.03	0.75
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.03	0.75
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.17	4.25
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.37	9.25
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.33	8.25
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.47	11.75
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.41	10.25
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.25	6.25
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.02	0.50
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.00	0.00
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.03	0.75
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.03	0.75
ด้านสินค้าและบริการ	1.06	1.50
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.07	1.75
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.10	2.50
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.03	0.75
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.03	0.75

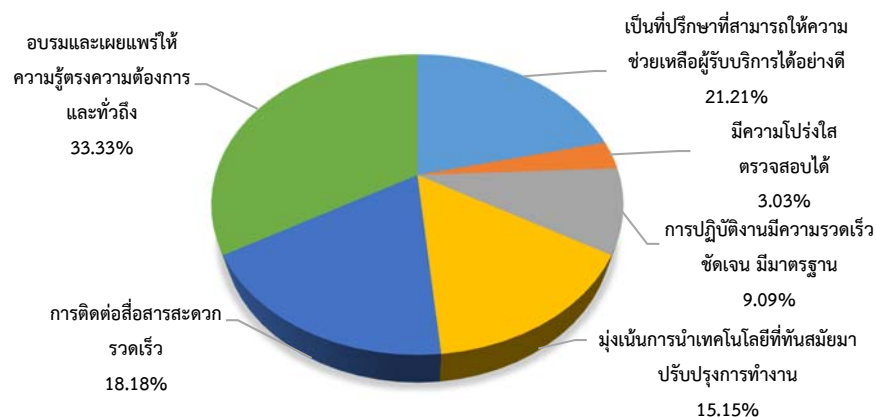
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ แสดงตามภาพที่ 593

ภาพที่ 593 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ แสดงตามภาพที่ 594

ภาพที่ 594 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
2. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
3. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว
4. ควรจัดทำฐานข้อมูลภายในสำนักงานคลังจังหวัดให้เป็นปัจจุบัน เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นฐานข้อมูล และการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ใช้ประโยชน์ รวมถึงมีการกำหนดแบบฟอร์มและรายละเอียดในการขอข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกที่ต้องการอย่างชัดเจน

2.8.4 สำนักงานคลังจังหวัดชุมพร

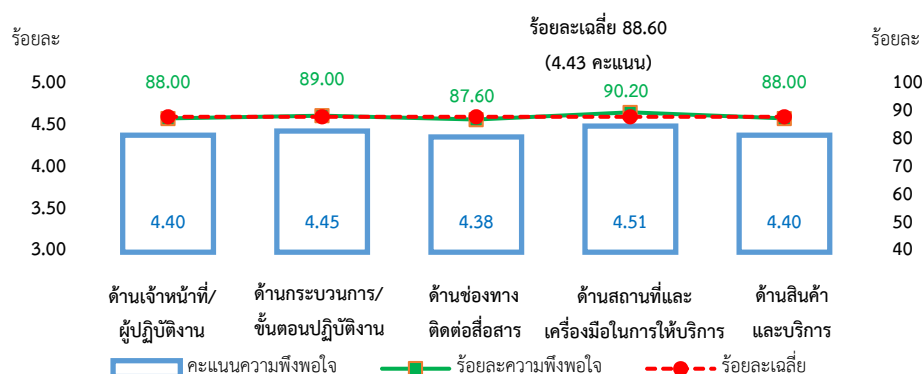
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.94 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40

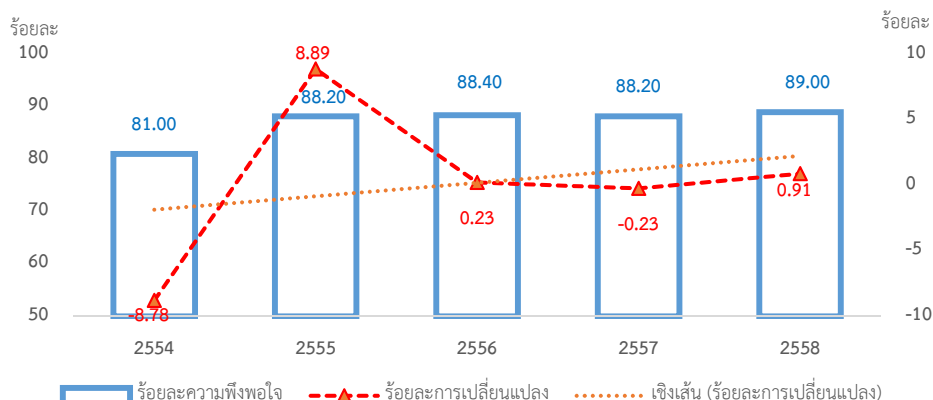
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 595 และตารางที่ 133

ภาพที่ 595 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพรแยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 0.91 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 596

ภาพที่ 596 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

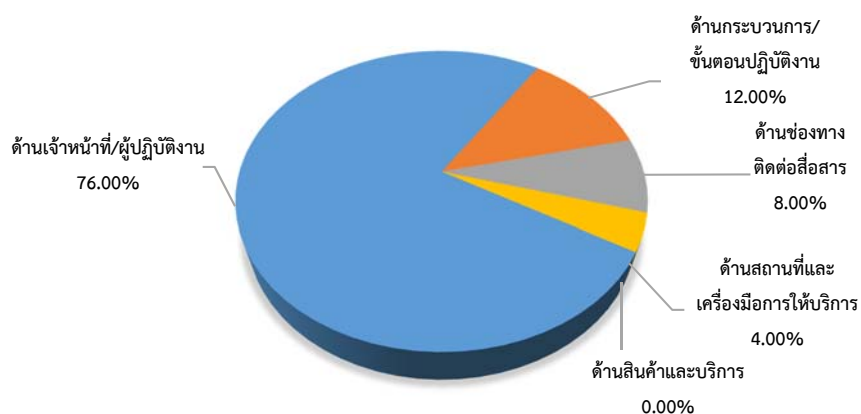


ตารางที่ 133 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.45	89.00
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	8.94	89.40
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.43	88.60
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.40	88.00
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.35	87.00
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.45	89.00
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.39	87.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.45	89.00
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.19	83.80
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.55	91.00
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.58	91.60
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.48	89.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.38	87.60
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.48	89.60
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.30	86.00
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.27	85.40
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.45	89.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.51	90.20
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.45	89.00
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.53	90.60
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.55	91.00
ด้านสินค้าและบริการ	4.40	88.00
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.21	84.20
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.25	85.00
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.38	87.60
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.54	90.80
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.46	89.20
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.46	89.20
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.43	88.60
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.45	89.00
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.41	88.20
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.45	89.00

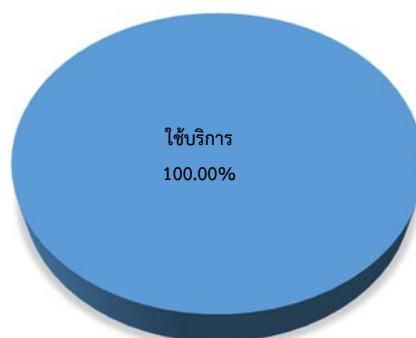
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 597

ภาพที่ 597 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร แยกตามประเด็นการสำรวจ



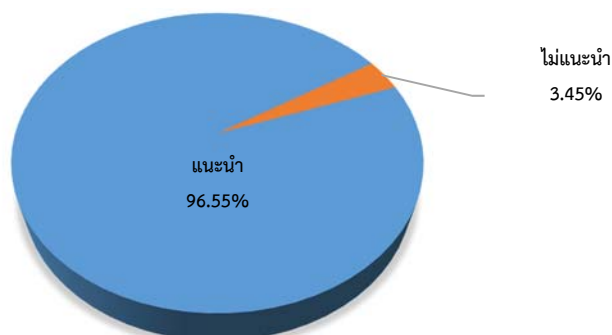
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร แสดงตามภาพที่ 598

ภาพที่ 598 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร แสดงตามภาพที่ 599

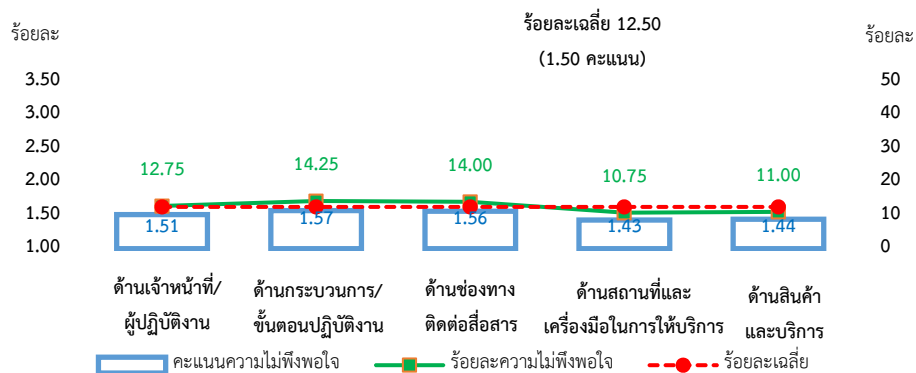
ภาพที่ 599 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร

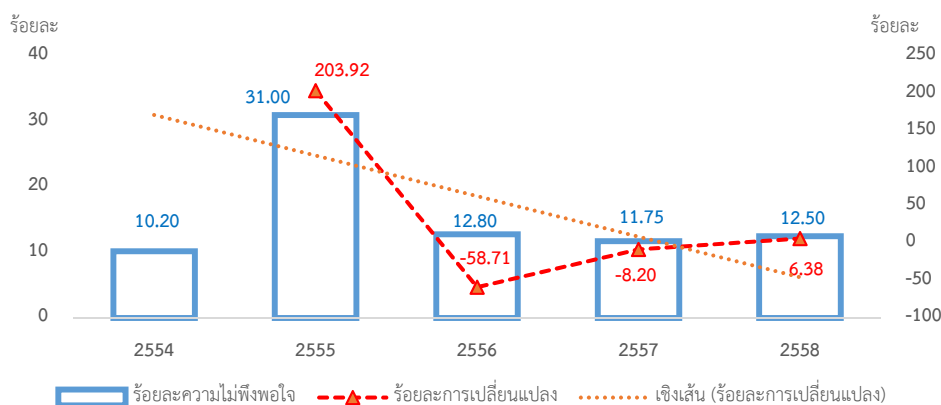
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 12.50 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 600 และตารางที่ 134

ภาพที่ 600 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 6.38 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 601

ภาพที่ 601 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558



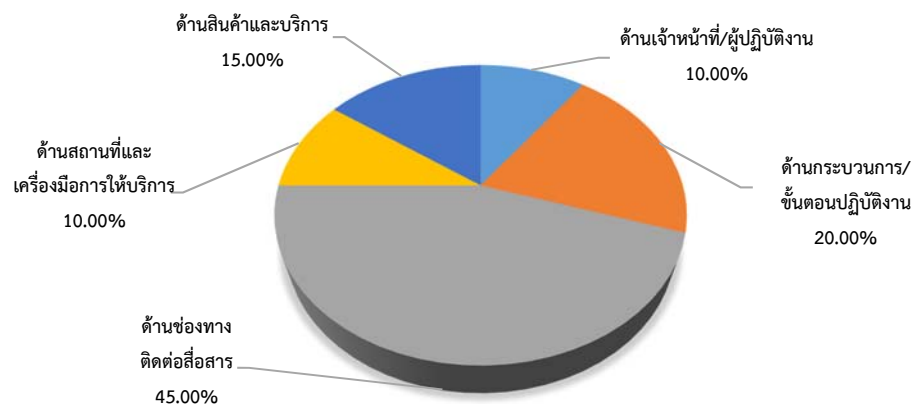
ตารางที่ 134 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.50	12.50
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.51	12.75
1) มีไม่เพียงพอ	1.68	17.00
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.48	12.00
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.36	9.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.57	14.25
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ลำช้า	1.59	14.75
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.61	15.25
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.52	13.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.56	14.00
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.41	10.25
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.56	14.00
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.61	15.25
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.64	16.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.43	10.75
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.4	10.00
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.43	10.75
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.45	11.25
ด้านสินค้าและบริการ	1.44	11.00
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.43	10.75
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.46	11.50
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.43	10.75
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.42	10.50

8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร แสดงตามภาพที่ 602

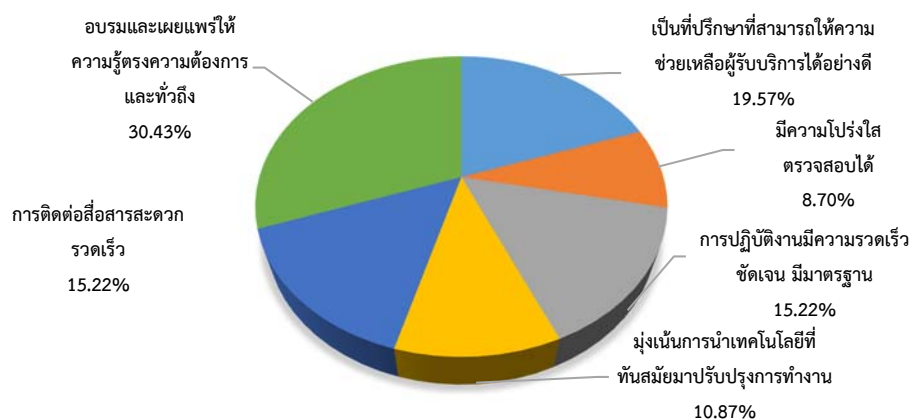
ภาพที่ 602 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร

แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร แสดงตามภาพที่ 603

ภาพที่ 603 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดชุมพร



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผลเพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น
2. ควรจัดทำฐานข้อมูลภายในสำนักงานคลังจังหวัดให้เป็นปัจจุบัน เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นฐานข้อมูล และการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ใช้ประโยชน์ รวมถึงมีการกำหนดแบบฟอร์มและรายละเอียดในการขอข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกที่ต้องการอย่างชัดเจน
3. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
4. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
5. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว

2.8.5 สำนักงานคลังจังหวัดพังงา

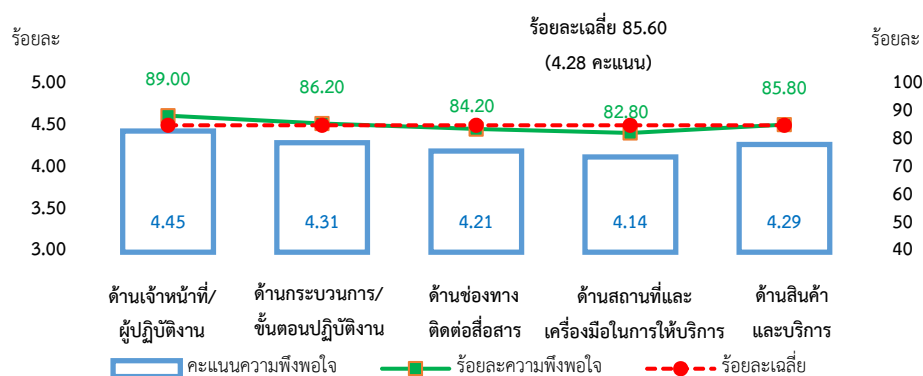
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.50

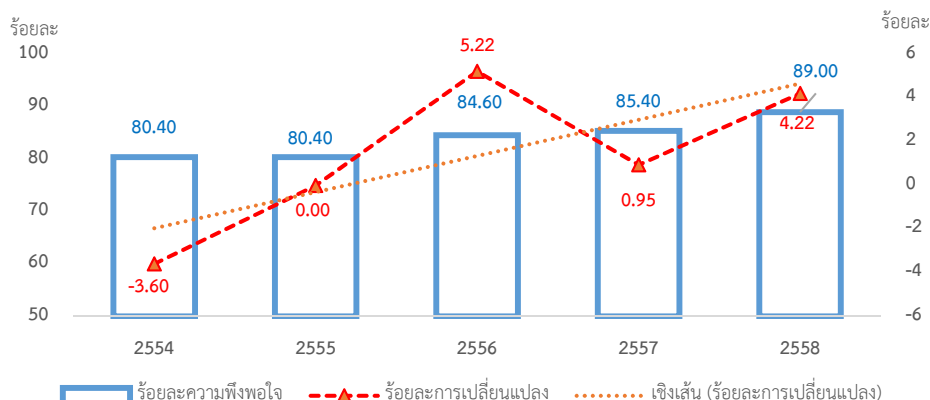
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 604 และตารางที่ 135

ภาพที่ 604 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพังงาแยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 4.22 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 605

ภาพที่ 605 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

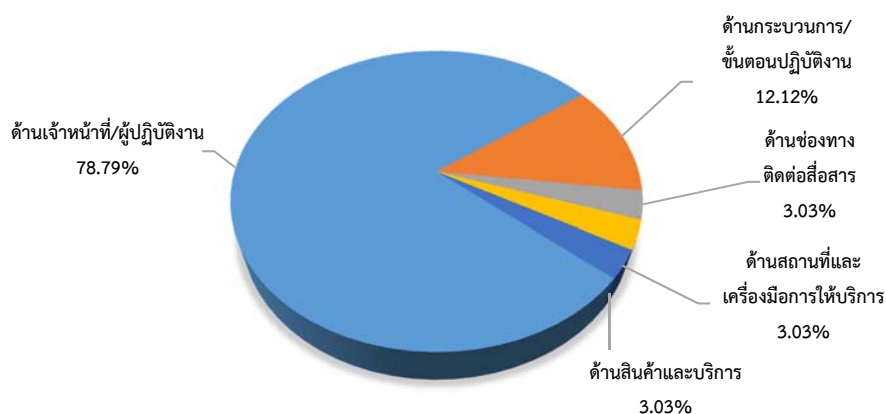


ตารางที่ 135 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.45	89.00
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.25	92.50
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.28	85.60
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.45	89.00
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.46	89.20
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.41	88.20
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.49	89.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.31	86.20
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.21	84.20
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.35	87.00
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.35	87.00
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.33	86.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.21	84.20
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.30	86.00
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.30	86.00
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.08	81.60
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.15	83.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.14	82.80
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุครอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.03	80.60
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.15	83.00
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.23	84.60
ด้านสินค้าและบริการ	4.29	85.80
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	3.95	79.00
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.00	80.00
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.24	84.80
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.44	88.80
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.47	89.40
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำนาญค่าประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.32	86.40
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.34	86.80
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.50	90.00
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.34	86.80
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.30	86.00

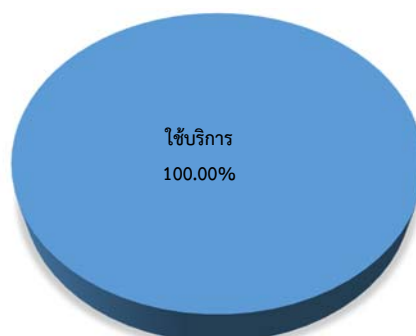
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 606

ภาพที่ 606 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา แยกตามประเด็นการสำรวจ



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา แสดงตามภาพที่ 607

ภาพที่ 607 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา



5) การแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา แสดงตามภาพที่ 608

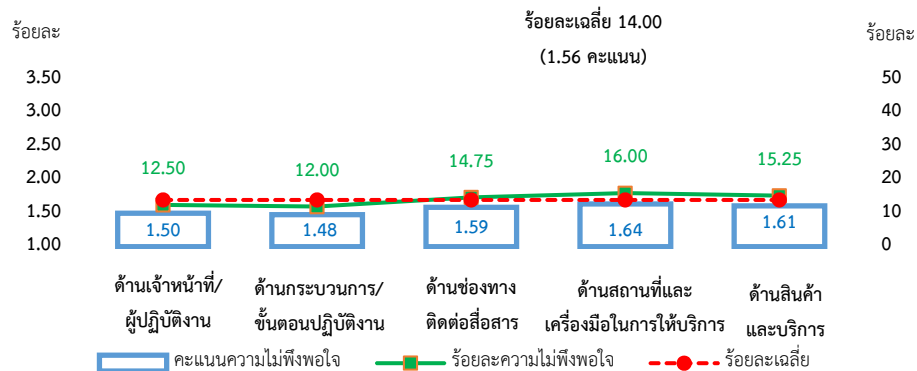
ภาพที่ 608 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา

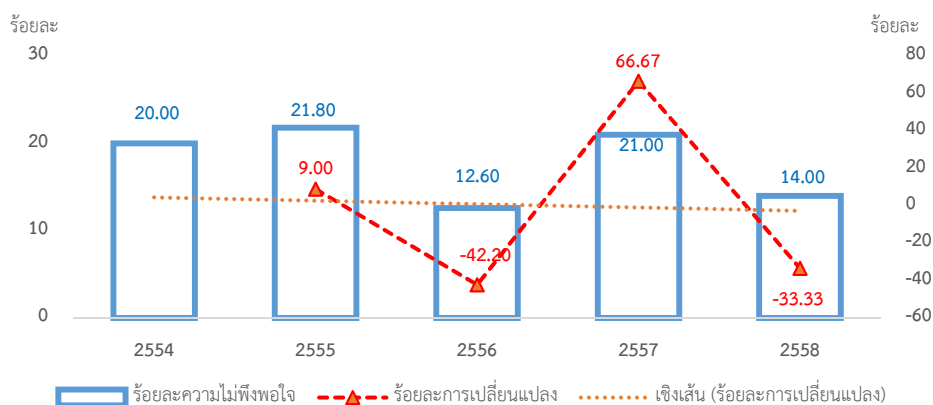
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 14.00 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 609 และตารางที่ 136

ภาพที่ 609 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 33.33 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 610

ภาพที่ 610 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558



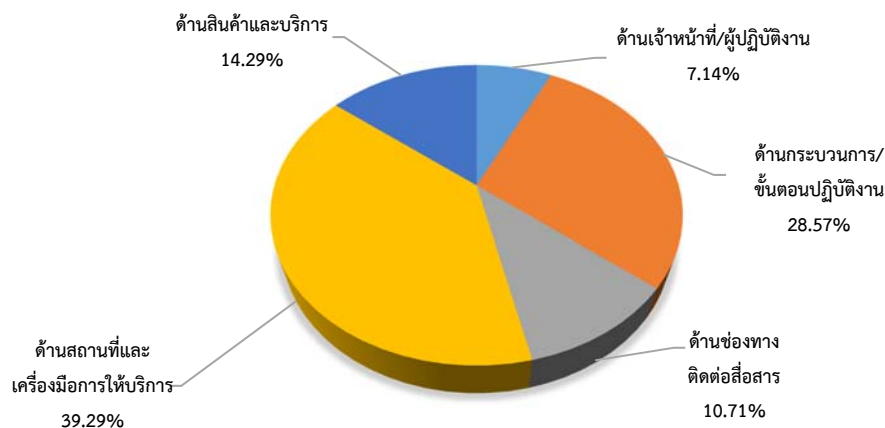
ตารางที่ 136 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.56	14.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.50	12.50
1) มีไม่เพียงพอ	1.60	15.00
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.60	15.00
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.31	7.75
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.48	12.00
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ลำช้า	1.53	13.25
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.45	11.25
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.46	11.50
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.59	14.75
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.62	15.50
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.53	13.25
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.63	15.75
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.58	14.50
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.64	16.00
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.62	15.50
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.61	15.25
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.68	17.00
ด้านสินค้าและบริการ	1.61	15.25
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.64	16.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.68	17.00
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.58	14.50
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.53	13.25

8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา แสดงตามภาพที่ 611

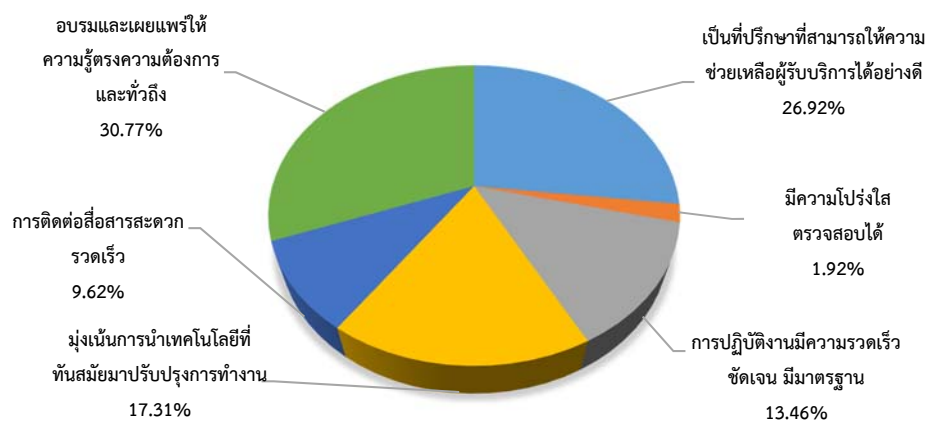
ภาพที่ 611 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา

แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา แสดงตามภาพที่ 612

ภาพที่ 612 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดพังงา



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ
2. ควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้บริการโทรศัพท์ตลอดเวลาทำการ
3. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
4. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
5. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้

2.8.6 สำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต

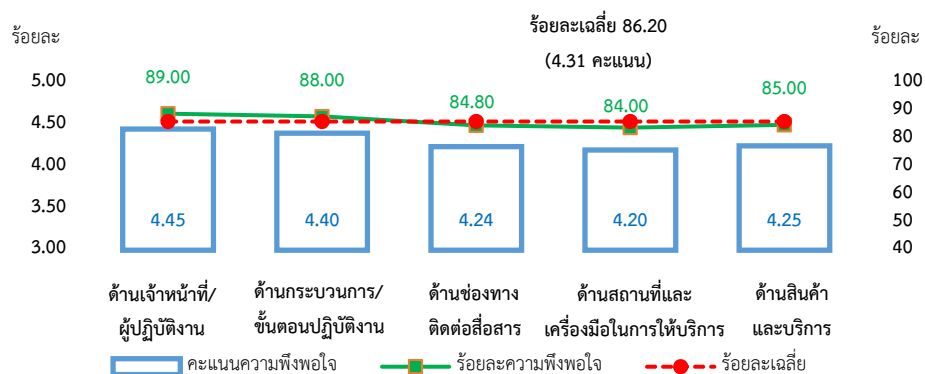
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.20 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00

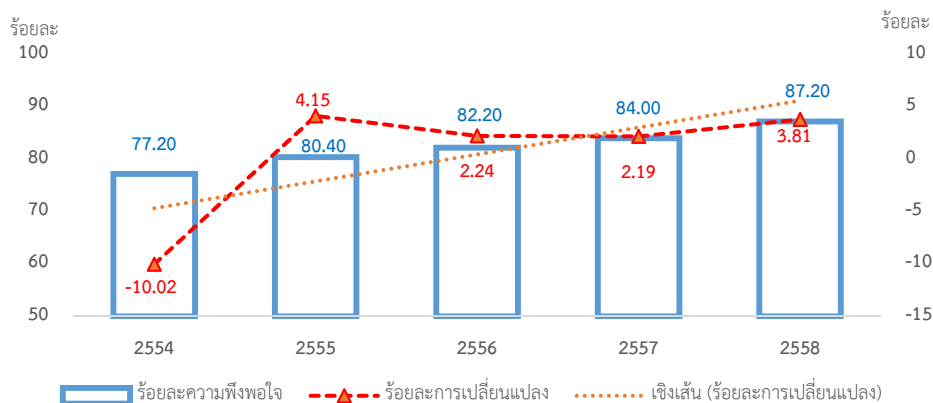
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 613 และตารางที่ 137

ภาพที่ 613 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ตแยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 3.81 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 614

ภาพที่ 614 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

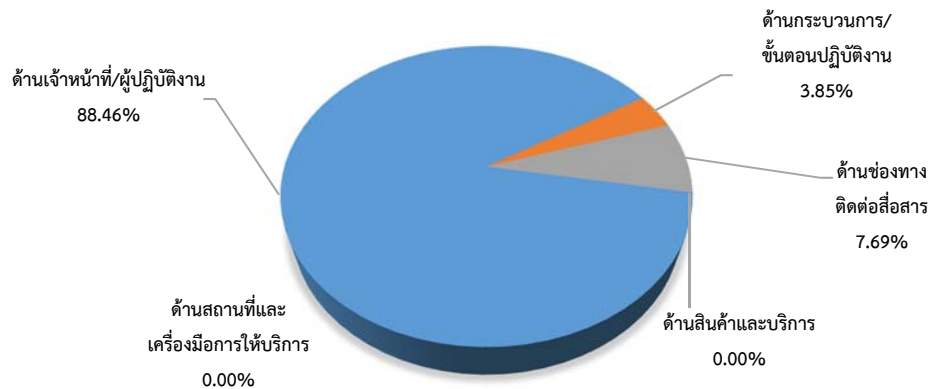


ตารางที่ 137 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.36	87.20
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	8.80	88.00
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.31	86.20
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.45	89.00
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.43	88.60
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.50	90.00
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.43	88.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.40	88.00
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.30	86.00
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.45	89.00
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.43	88.60
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.41	88.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.24	84.80
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.40	88.00
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.17	83.40
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.03	80.60
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.37	87.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.20	84.00
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.13	82.60
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.13	82.60
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.33	86.60
ด้านสินค้าและบริการ	4.25	85.00
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	3.90	78.00
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.75	75.00
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.36	87.20
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.42	88.40
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.46	89.20
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.27	85.40
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.38	87.60
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.32	86.40
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.26	85.20
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.42	88.40

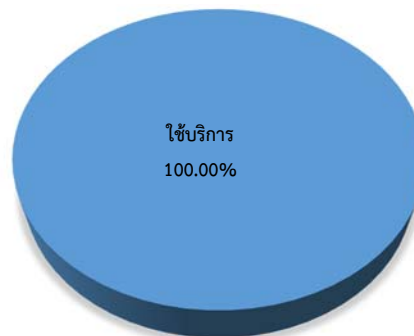
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 615

ภาพที่ 615 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต แยกตาม ประเด็นการสำรวจ



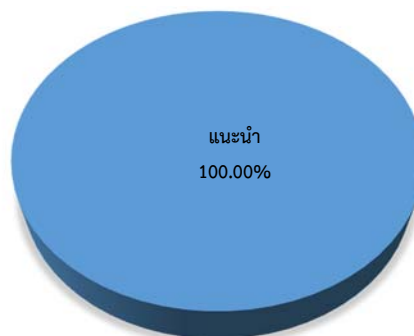
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต แสดงตามภาพที่ 616

ภาพที่ 616 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต



5) การแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต แสดงตามภาพที่ 617

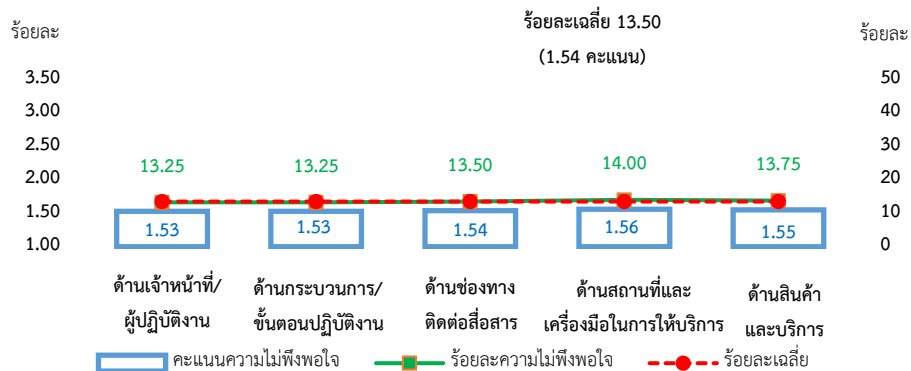
ภาพที่ 617 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต

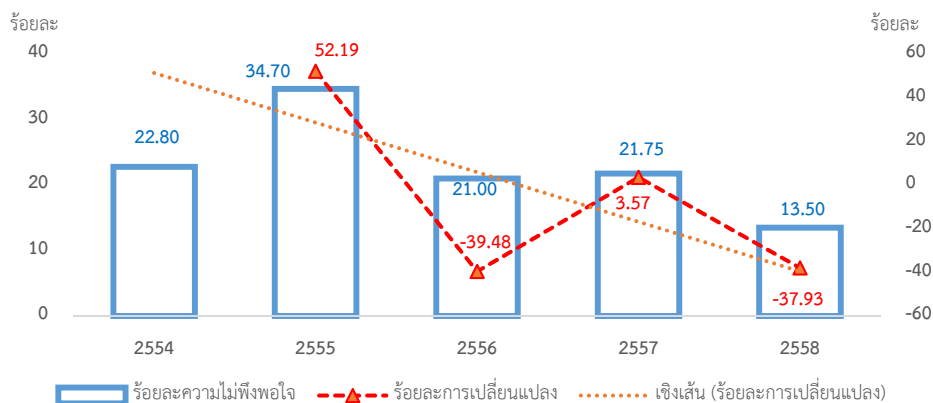
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 13.50 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 618 และตารางที่ 138

ภาพที่ 618 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 37.93 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 619

ภาพที่ 619 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

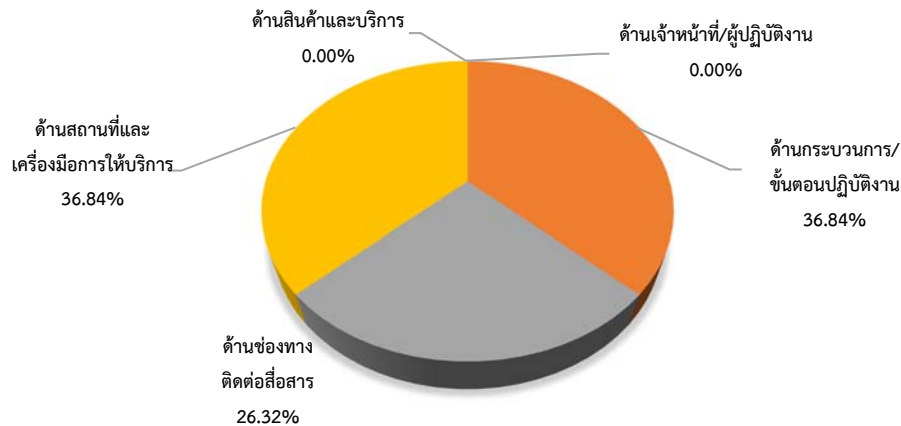


ตารางที่ 138 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.54	13.50
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.53	13.25
1) มีไม่เพียงพอ	1.63	15.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.53	13.25
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.43	10.75
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.53	13.25
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ลำช้า	1.43	10.75
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.60	15.00
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.57	14.25
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.54	13.50
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.40	10.00
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.67	16.75
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.59	14.75
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.50	12.50
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.56	14.00
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.60	15.00
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.67	16.75
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.40	10.00
ด้านสินค้าและบริการ	1.55	13.75
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.40	10.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.52	13.00
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.65	16.25
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.64	16.00

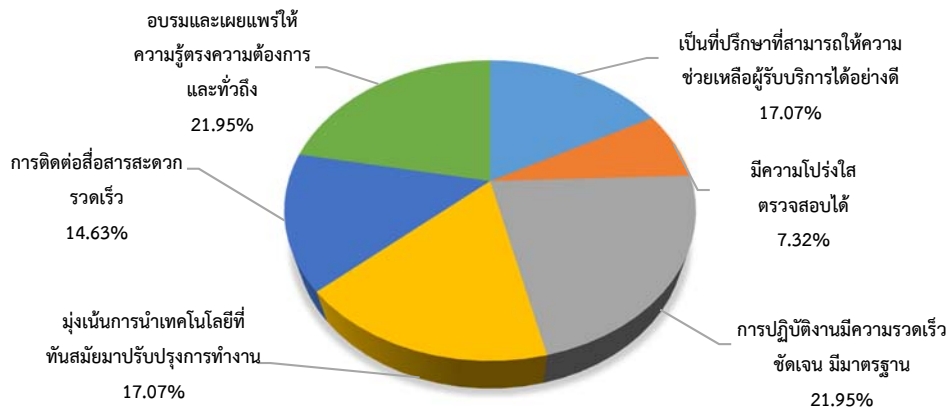
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต แสดงตามภาพที่ 620

ภาพที่ 620 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต แสดงตามภาพที่ 621

ภาพที่ 621 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ
2. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
3. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผลเพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น
4. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
5. ควรสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านการจัดอบรม เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการจัดทำแผนการจัดอบรม และเผยแพร่แผนดังกล่าวล่วงหน้า เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายของการจัดอบรมแต่ละครั้ง สามารถเข้าร่วมการอบรมได้

2.8.7 สำนักงานคลังจังหวัดระนอง

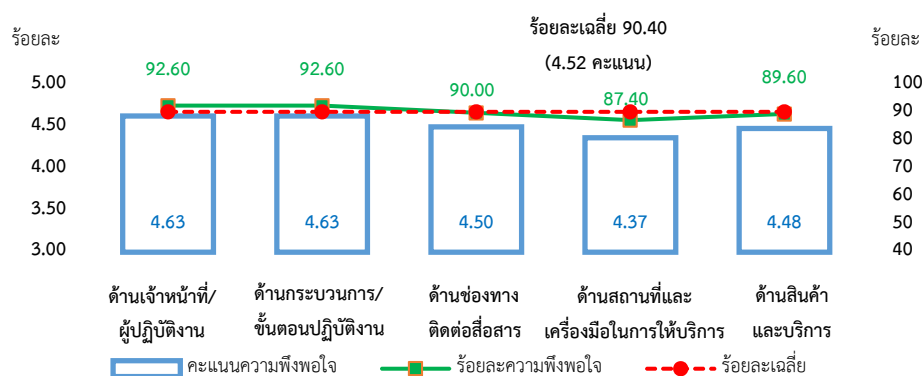
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.30

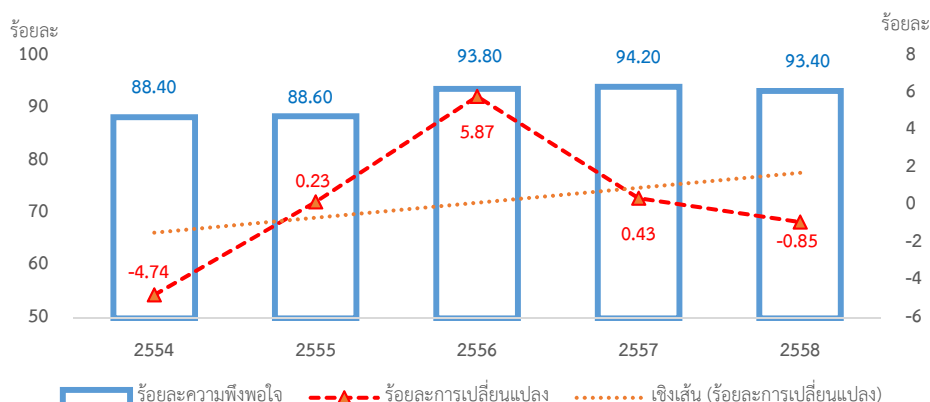
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 622 และตารางที่ 139

ภาพที่ 622 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระนองแยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 0.85 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 623

ภาพที่ 623 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

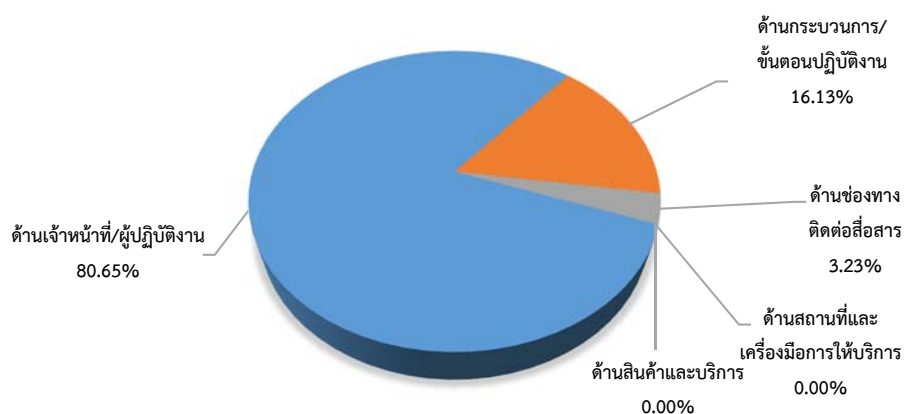


ตารางที่ 139 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.67	93.40
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.63	96.30
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.52	90.40
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.63	92.60
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.61	92.20
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.64	92.80
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.64	92.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.63	92.60
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.61	92.20
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.67	93.40
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.59	91.80
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.64	92.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.50	90.00
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.66	93.20
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.50	90.00
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.34	86.80
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.51	90.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.37	87.40
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.34	86.80
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.36	87.20
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.40	88.00
ด้านสินค้าและบริการ	4.48	89.60
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.30	86.00
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.34	86.80
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.46	89.20
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.57	91.40
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.56	91.20
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อยื่นขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.39	87.80
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.60	92.00
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.54	90.80
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.55	91.00
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.49	89.80

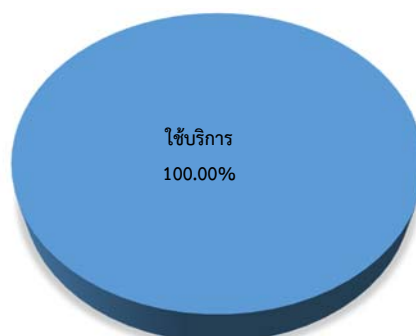
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 624

ภาพที่ 624 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง แยกตามประเด็นการสำรวจ



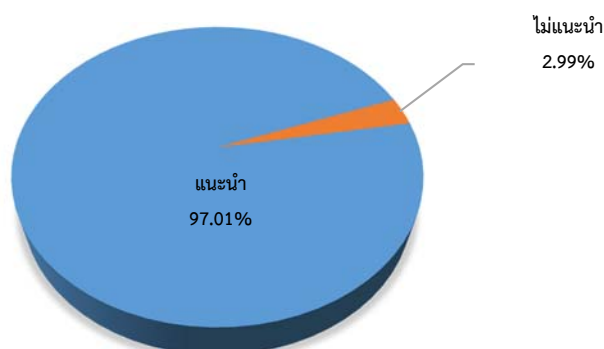
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง แสดงตามภาพที่ 625

ภาพที่ 625 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง



5) การแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง แสดงตามภาพที่ 626

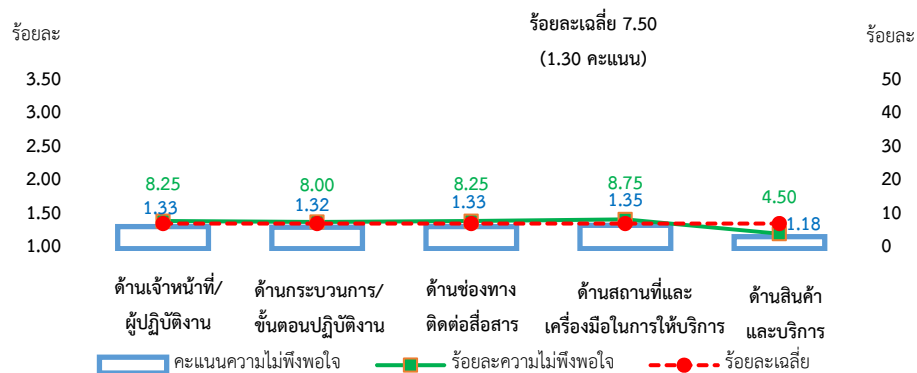
ภาพที่ 626 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง

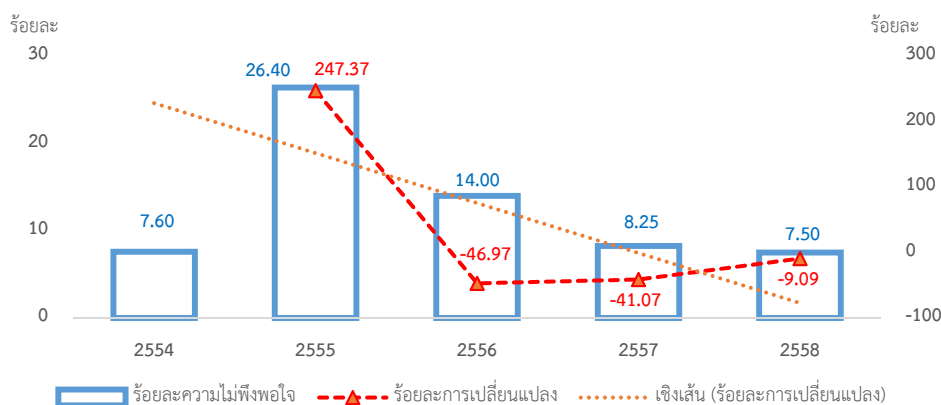
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 7.50 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 627 และตารางที่ 140

ภาพที่ 627 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 9.09 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 628

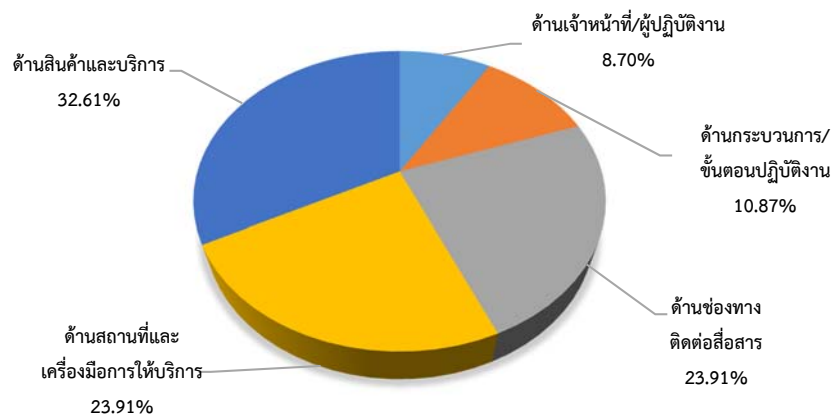
ภาพที่ 628 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558



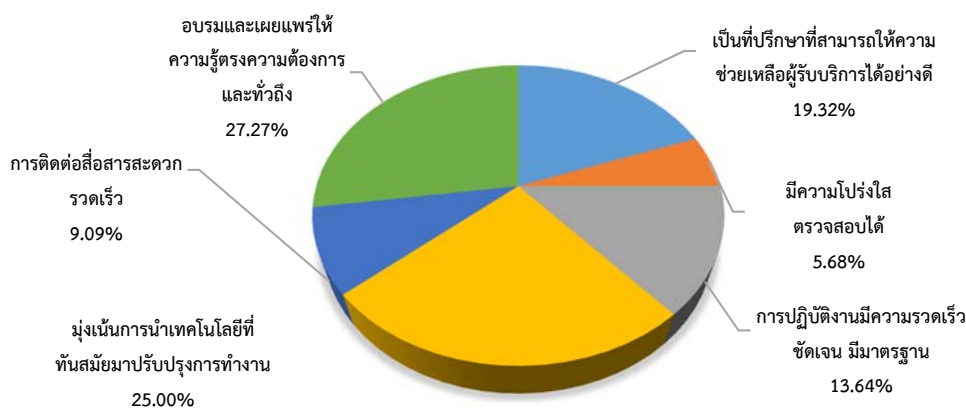
ตารางที่ 140 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.30	7.50
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.33	8.25
1) มีไม่เพียงพอ	1.37	9.25
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.35	8.75
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.26	6.50
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.32	8.00
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ลำช้า	1.29	7.25
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.34	8.50
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.34	8.50
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.33	8.25
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.25	6.25
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.37	9.25
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.36	9.00
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.34	8.50
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.35	8.75
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.37	9.25
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.32	8.00
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.37	9.25
ด้านสินค้าและบริการ	1.18	4.50
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.21	5.25
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.14	3.50
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.17	4.25
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.19	4.75

- 8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง แสดงตามภาพที่ 629
- ภาพที่ 629 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง แยกตามประเด็นการสำรวจ



- 9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง แสดงตามภาพที่ 630
- ภาพที่ 630 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ
2. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
3. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
4. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว
5. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผลเพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น

2.9 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 9

2.9.1 สำนักงานคลังจังหวัดสงขลา

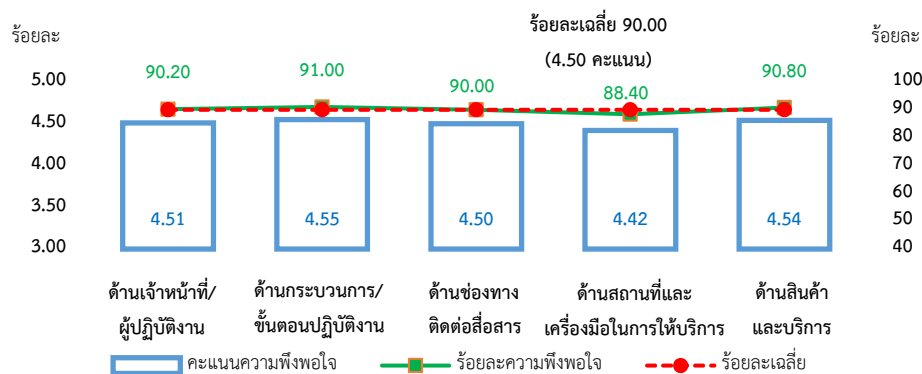
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.70

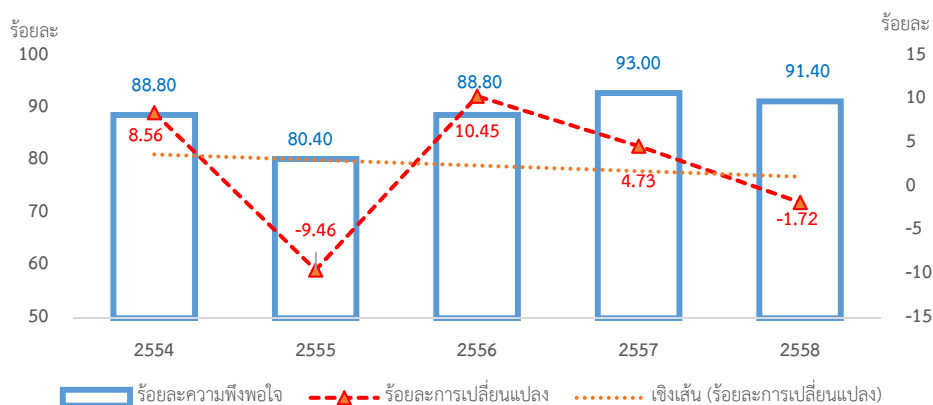
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 631 และตารางที่ 141

ภาพที่ 631 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลาแยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 1.72 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 632

ภาพที่ 632 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

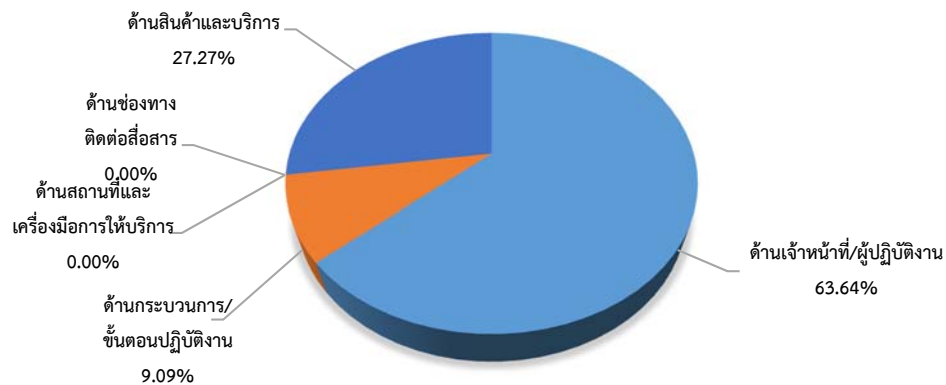


ตารางที่ 141 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.57	91.40
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.27	92.70
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.50	90.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.51	90.20
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.49	89.80
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.56	91.20
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.49	89.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.55	91.00
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.56	91.20
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.56	91.20
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.54	90.80
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.54	90.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.50	90.00
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.53	90.60
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.49	89.80
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.47	89.40
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.51	90.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.42	88.40
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.39	87.80
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.41	88.20
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.46	89.20
ด้านสินค้าและบริการ	4.54	90.80
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.50	90.00
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.71	94.20
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.57	91.40
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.46	89.20
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.44	88.80
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.64	92.80
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.53	90.60
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.47	89.40
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.57	91.40
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.52	90.40

3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 633

ภาพที่ 633 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา แยกตามประเด็นการสำรวจ



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา แสดงตามภาพที่ 634

ภาพที่ 634 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา แสดงตามภาพที่ 635

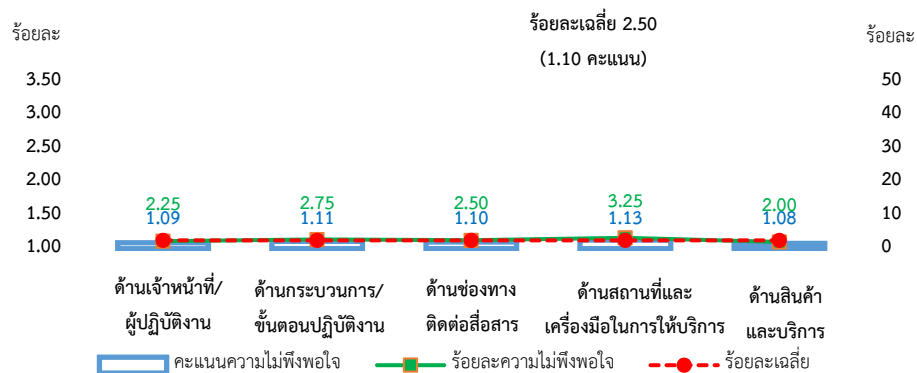
ภาพที่ 635 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา

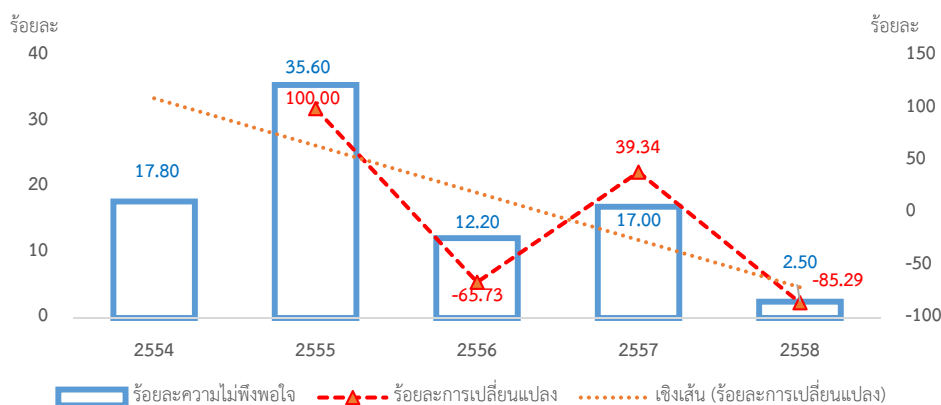
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.10 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 2.50 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 636 และตารางที่ 142

ภาพที่ 636 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 85.29 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 637

ภาพที่ 637 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

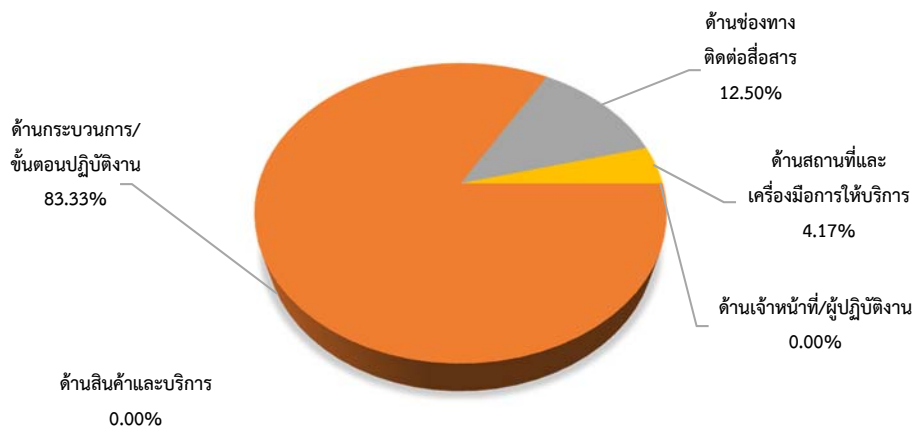


ตารางที่ 142 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.10	2.50
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.09	2.25
1) มีไม่เพียงพอ	1.10	2.50
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.12	3.00
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.05	1.25
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.11	2.75
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ลำช้า	1.12	3.00
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.10	2.50
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.12	3.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.10	2.50
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.11	2.75
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.11	2.75
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.08	2.00
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.11	2.75
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.13	3.25
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.15	3.75
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.10	2.50
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.13	3.25
ด้านสินค้าและบริการ	1.08	2.00
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.05	1.25
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.15	3.75
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.06	1.50
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.06	1.50

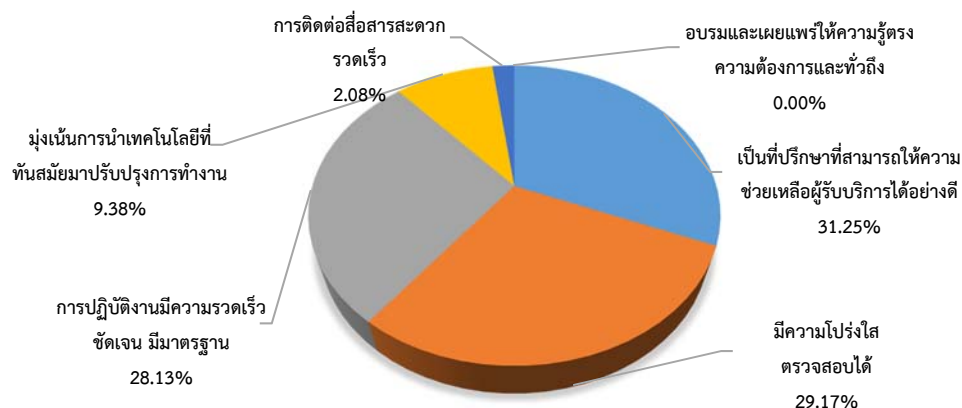
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา แสดงตามภาพที่ 638

ภาพที่ 638 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา แสดงตามภาพที่ 630

ภาพที่ 630 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสงขลา



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ
2. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
3. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผลเพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น
4. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
5. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย

2.9.2 สำนักงานคลังจังหวัดตรัง

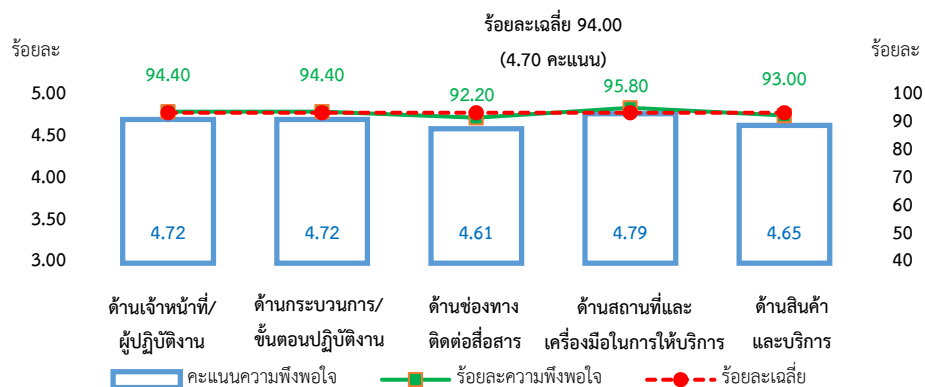
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.70

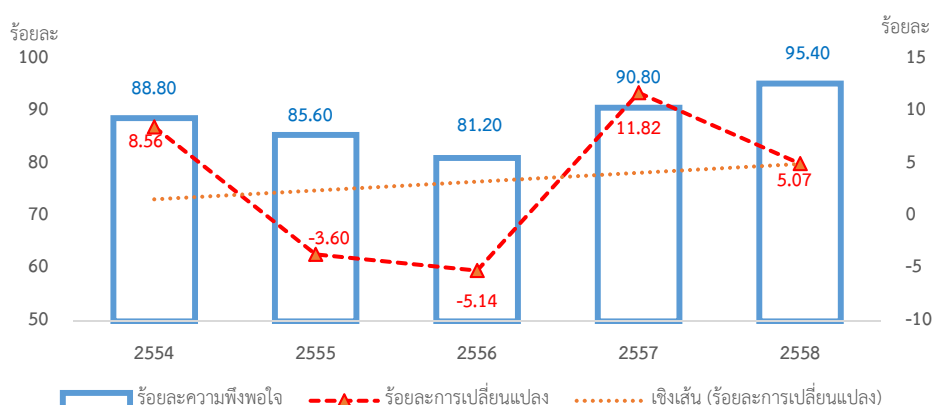
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 640 และตารางที่ 143

ภาพที่ 640 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตรังแยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 5.07 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 641

ภาพที่ 641 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

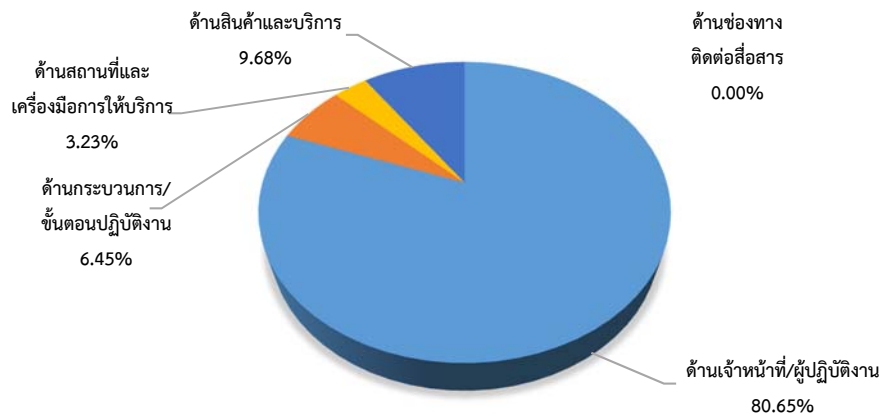


ตารางที่ 143 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.77	95.40
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.67	96.70
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.70	94.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.72	94.40
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.58	91.60
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.82	96.40
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.76	95.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.72	94.40
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.66	93.20
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.68	93.60
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.76	95.20
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.76	95.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.61	92.20
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.74	94.80
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.60	92.00
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.41	88.20
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.67	93.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.79	95.80
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.78	95.60
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.76	95.20
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.82	96.40
ด้านสินค้าและบริการ	4.65	93.00
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.32	86.40
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.35	87.00
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.71	94.20
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.69	93.80
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.75	95.00
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อยื่นขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.59	91.80
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.84	96.80
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.76	95.20
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.76	95.20
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.73	94.60

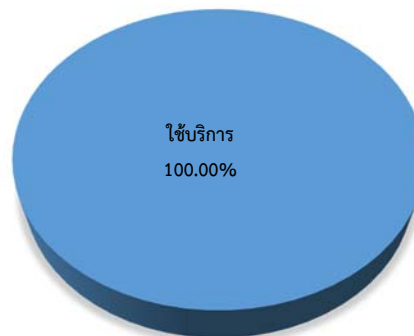
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 642

ภาพที่ 642 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง แยกตามประเด็นการสำรวจ



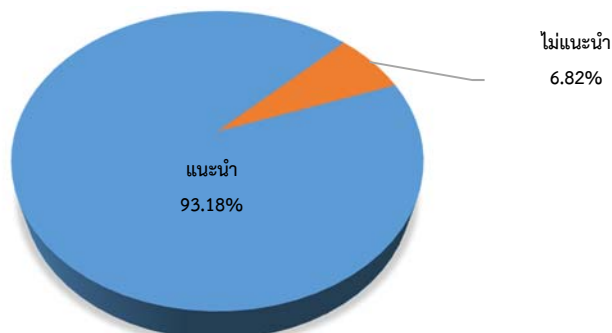
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง แสดงตามภาพที่ 643

ภาพที่ 643 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง แสดงตามภาพที่ 644

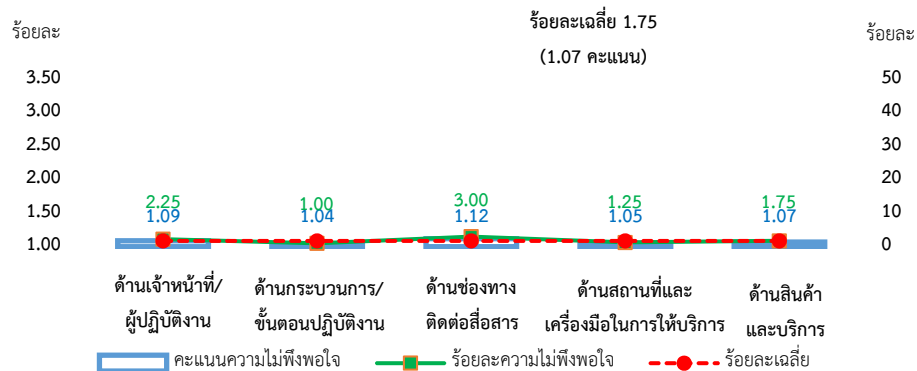
ภาพที่ 644 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง

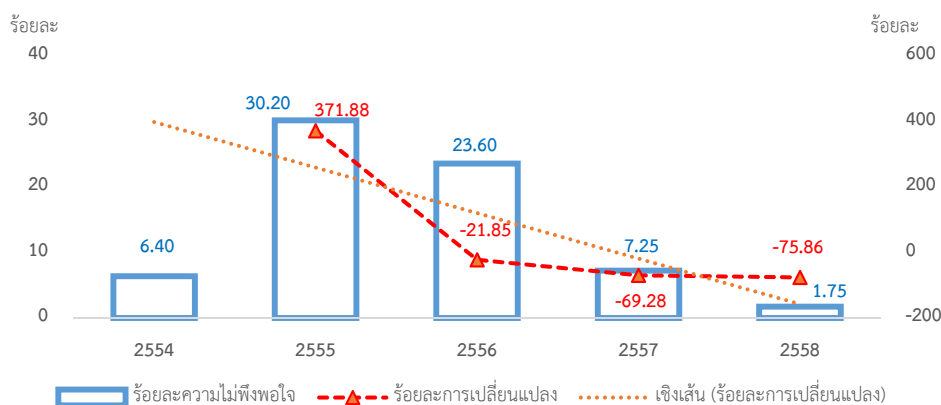
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.07 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 1.75 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 645 และตารางที่ 144

ภาพที่ 645 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 75.86 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 646

ภาพที่ 646 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

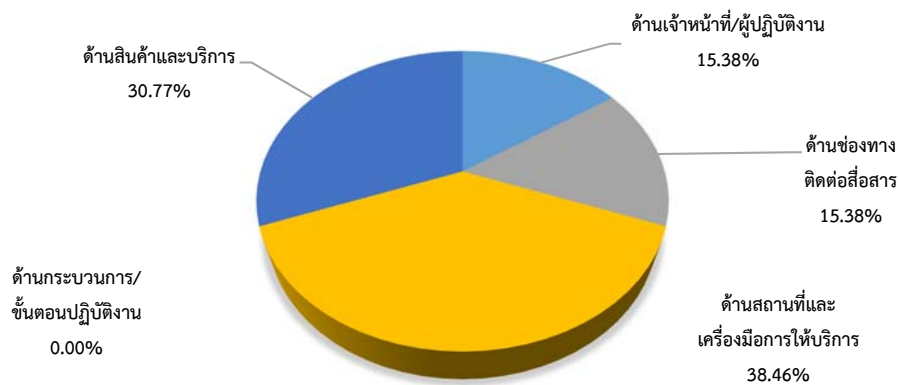


ตารางที่ 144 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.07	1.75
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.09	2.25
1) มีไม่เพียงพอ	1.10	2.50
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.10	2.50
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.06	1.50
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.04	1.00
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ลำช้า	1.04	1.00
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.04	1.00
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.04	1.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.12	3.00
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.08	2.00
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.15	3.75
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.16	4.00
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.09	2.25
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.05	1.25
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.04	1.00
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.06	1.50
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.06	1.50
ด้านสินค้าและบริการ	1.07	1.75
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.09	2.25
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.05	1.25
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.07	1.75
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.05	1.25

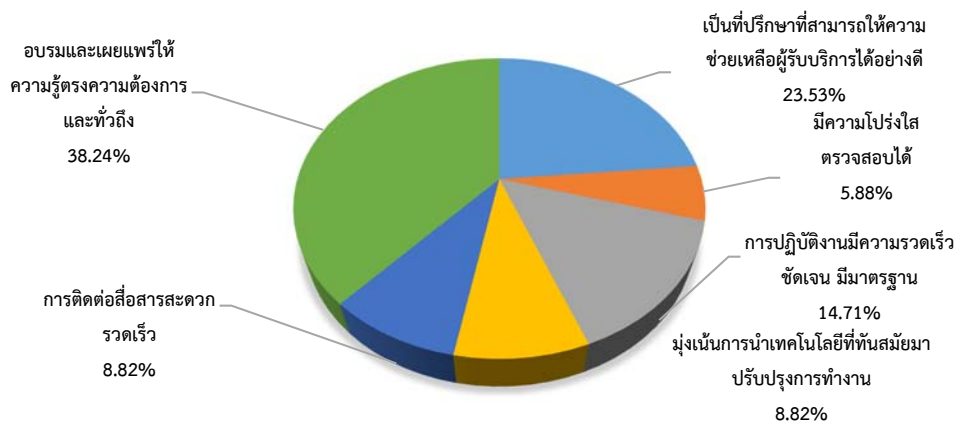
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง แสดงตามภาพที่ 647

ภาพที่ 647 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง แสดงตามภาพที่ 648

ภาพที่ 648 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดตรัง



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
2. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
3. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว
4. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้

2.9.3 สำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง

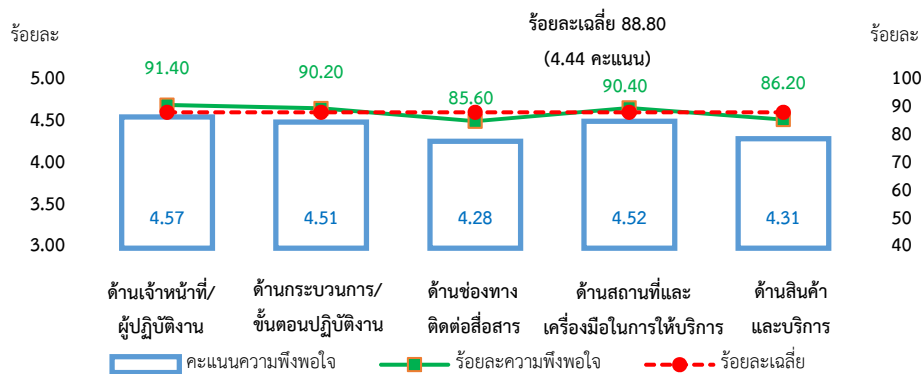
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.20 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00

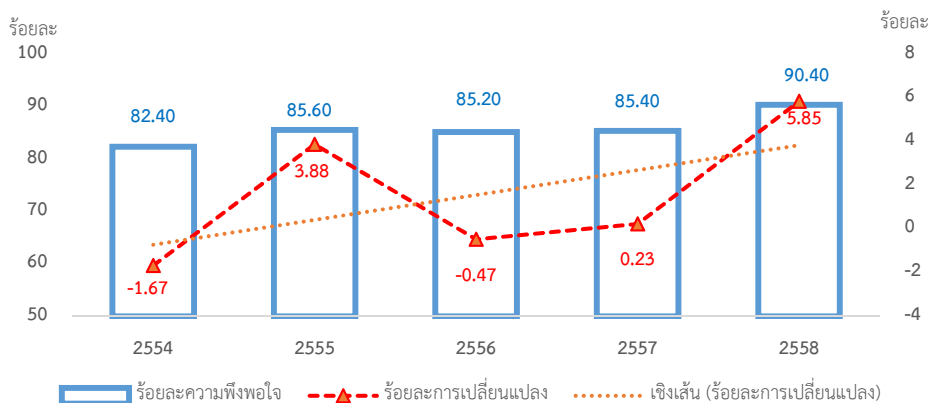
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 649 และตารางที่ 145

ภาพที่ 649 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุงแยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 5.85 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 650

ภาพที่ 650 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558



ตารางที่ 145 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.52	90.40
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.20	92.00
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.44	88.80
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.57	91.40
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.53	90.60
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.60	92.00
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.57	91.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.51	90.20
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.43	88.60
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.53	90.60
3) การจัดการบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.53	90.60
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.55	91.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.28	85.60
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.30	86.00
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.23	84.60
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.20	84.00
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.37	87.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.52	90.40
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.57	91.40
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.47	89.40
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.53	90.60
ด้านสินค้าและบริการ	4.31	86.20
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.11	82.20
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.07	81.40
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.25	85.00
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.41	88.20
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.47	89.40
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อยื่นขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.21	84.20
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.45	89.00
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.50	90.00
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพ	4.38	87.60
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.24	84.80

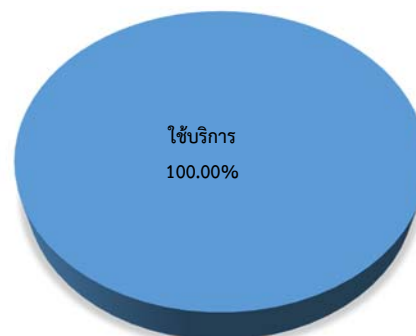
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 651

ภาพที่ 651 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง แยกตามประเด็นการสำรวจ



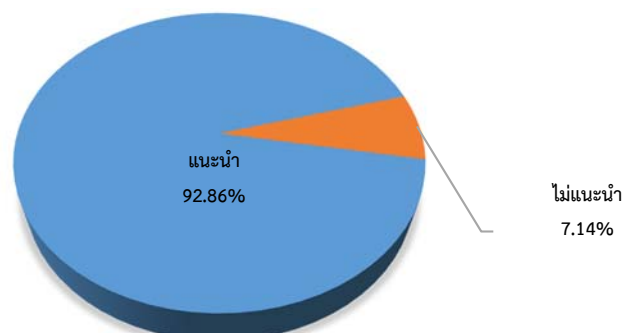
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง แสดงตามภาพที่ 652

ภาพที่ 652 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง



5) การแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง แสดงตามภาพที่ 653

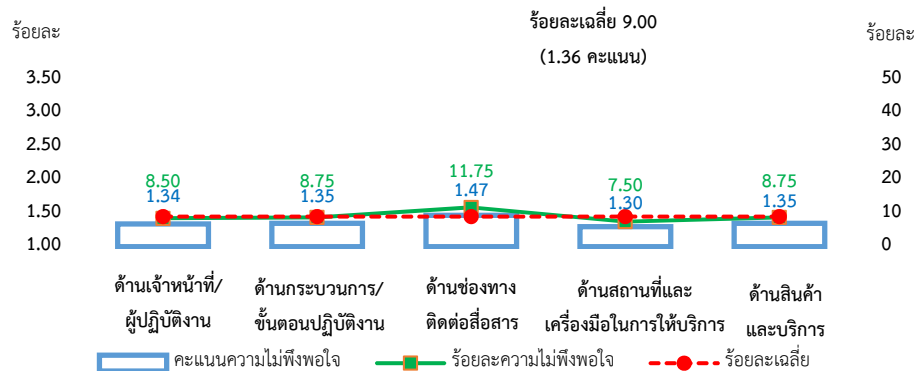
ภาพที่ 653 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง

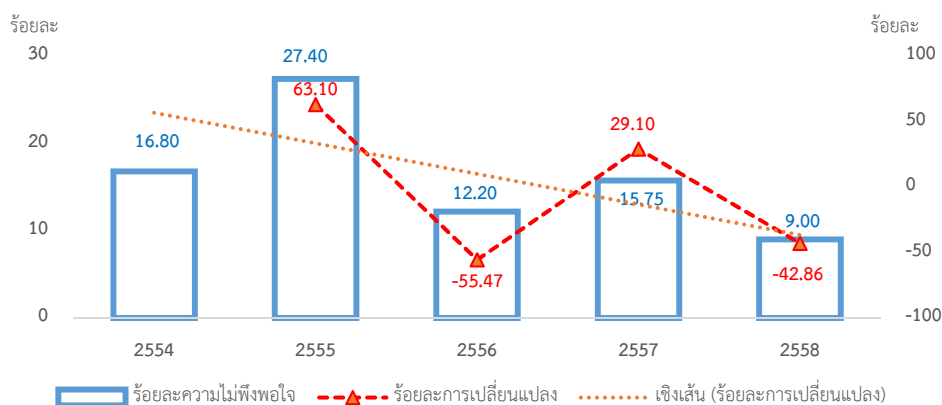
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 9.00 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 654 และตารางที่ 146

ภาพที่ 654 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 42.86 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 655

ภาพที่ 655 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

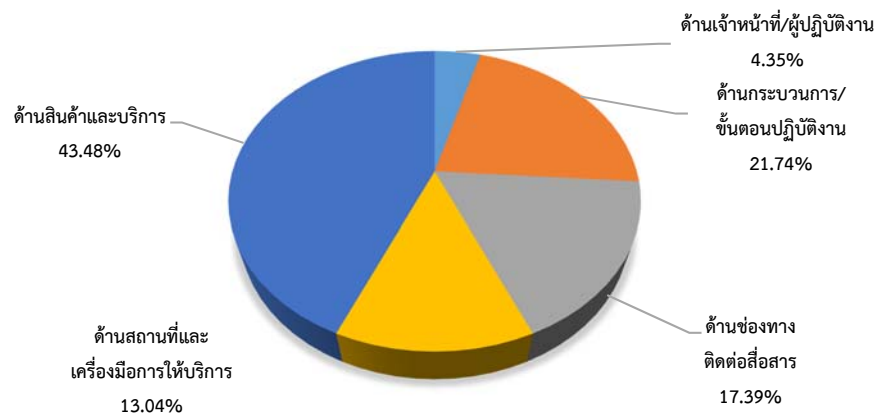


ตารางที่ 146 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.36	9.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.34	8.50
1) มีไม่เพียงพอ	1.30	7.50
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.40	10.00
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.33	8.25
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.35	8.75
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ลำช้า	1.33	8.25
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.37	9.25
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.34	8.50
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.47	11.75
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.50	12.50
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.47	11.75
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.40	10.00
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.50	12.50
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.30	7.50
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.33	8.25
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.30	7.50
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.27	6.75
ด้านสินค้าและบริการ	1.35	8.75
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.37	9.25
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.31	7.75
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.41	10.25
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.31	7.75

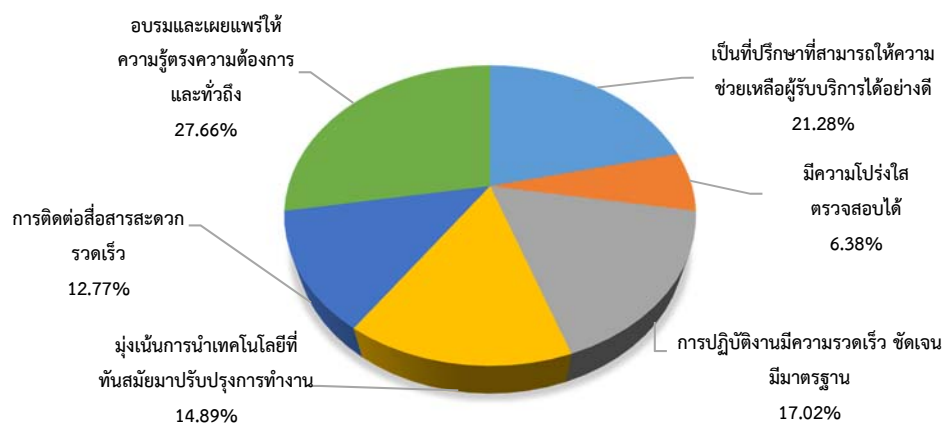
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง แสดงตามภาพที่ 656

ภาพที่ 656 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง แสดงตามภาพที่ 657

ภาพที่ 657 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดพัทลุง



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้บริการโทรศัพท์ตลอดเวลาราชการ
2. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
3. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
4. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว
5. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
6. ควรสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านการจัดอบรม เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการจัดทำแผนการจัดอบรม และเผยแพร่แผนดังกล่าวล่วงหน้า เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายของการจัดอบรมแต่ละครั้ง สามารถเข้าร่วมการอบรมได้

2.9.4 สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส

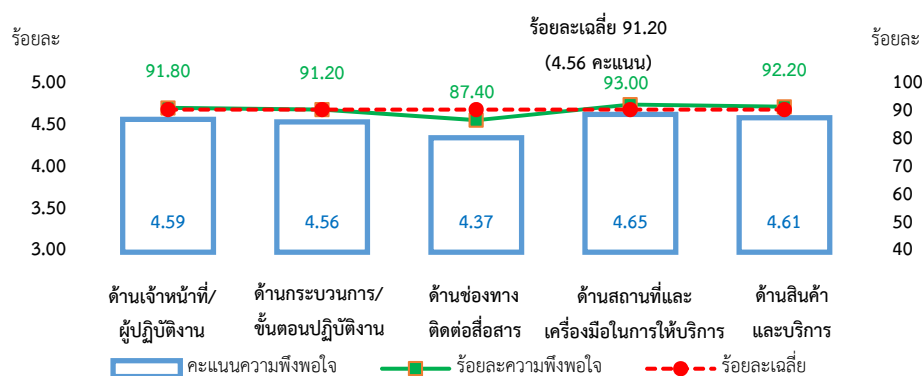
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.98 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80

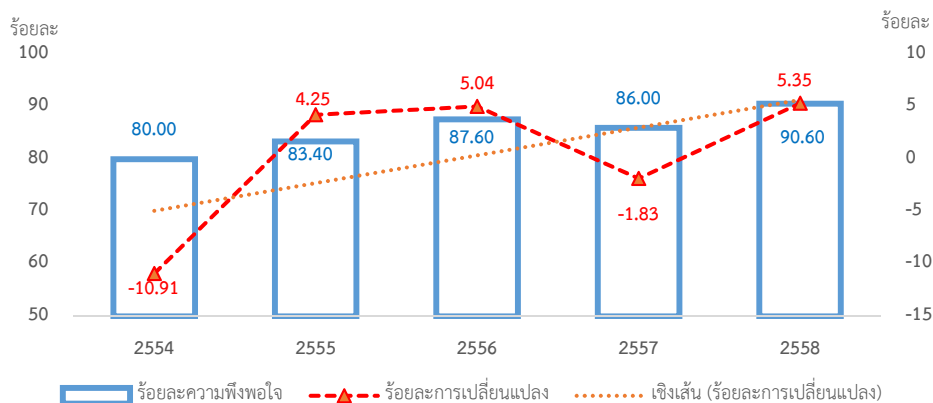
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 658 และตารางที่ 147

ภาพที่ 658 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาสแยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 5.35 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 659

ภาพที่ 659 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

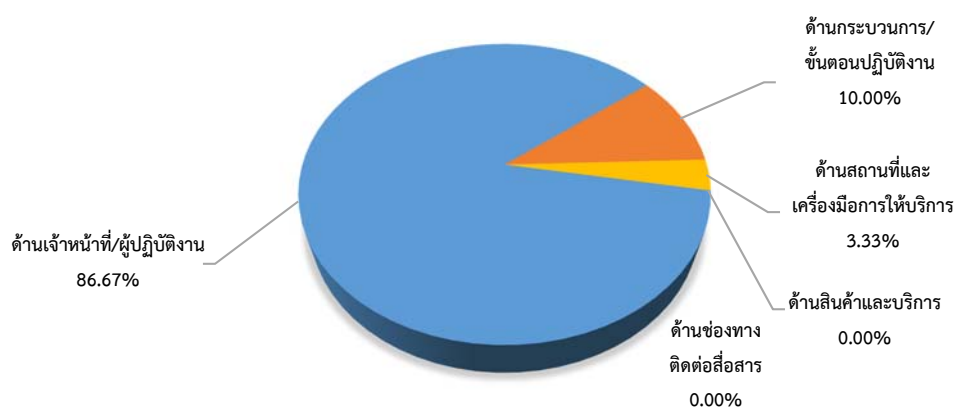


ตารางที่ 147 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.53	90.60
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	8.98	89.80
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.56	91.20
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.59	91.80
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.61	92.20
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.58	91.60
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.58	91.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.56	91.20
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.45	89.00
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.64	92.80
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.55	91.00
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.58	91.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.37	87.40
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.48	89.60
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.30	86.00
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.27	85.40
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.41	88.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.65	93.00
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุคอร ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.67	93.40
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.58	91.60
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.70	94.00
ด้านสินค้าและบริการ	4.61	92.20
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.48	89.60
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.50	90.00
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.71	94.20
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.61	92.20
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.48	89.60
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิประโยชน์ค่าประกันเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.59	91.80
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.71	94.20
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.65	93.00
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สมาชิก และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.68	93.60
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.65	93.00

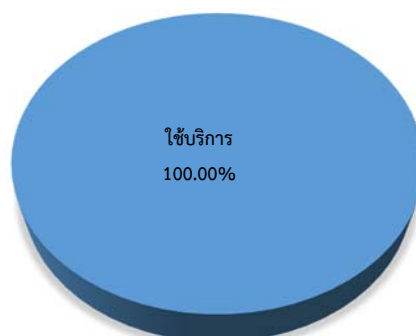
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 660

ภาพที่ 660 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส แยกตามประเด็นการสำรวจ



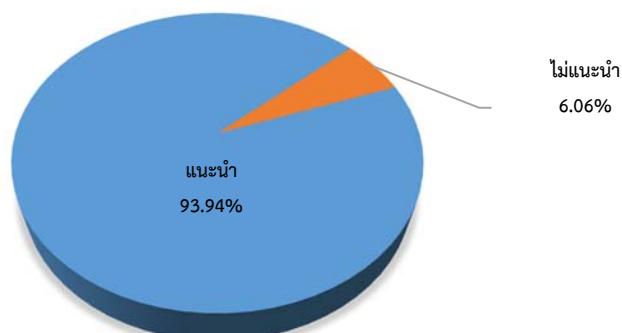
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส แสดงตามภาพที่ 661

ภาพที่ 661 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส แสดงตามภาพที่ 662

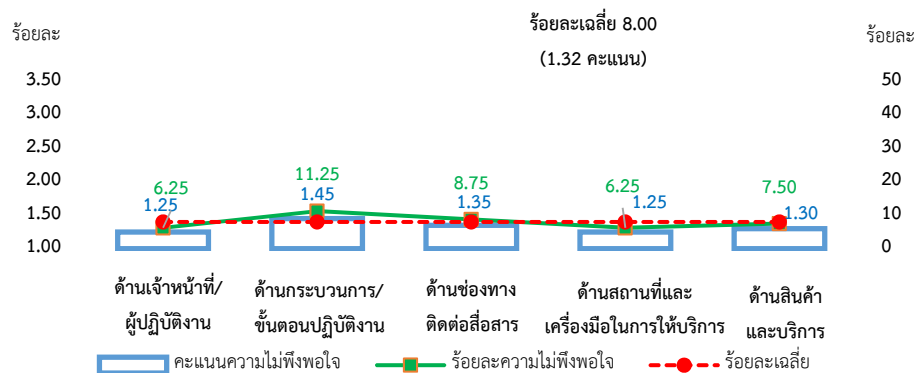
ภาพที่ 662 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส

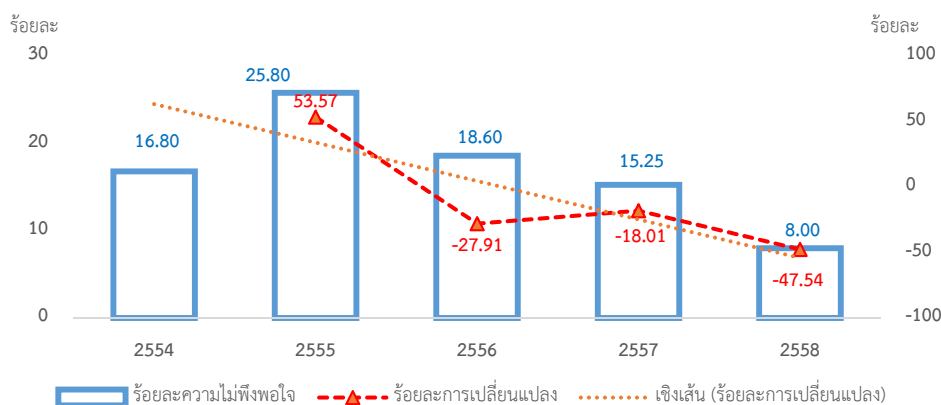
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.32 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 8.00 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 663 และตารางที่ 148

ภาพที่ 663 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 47.54 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 664

ภาพที่ 664 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

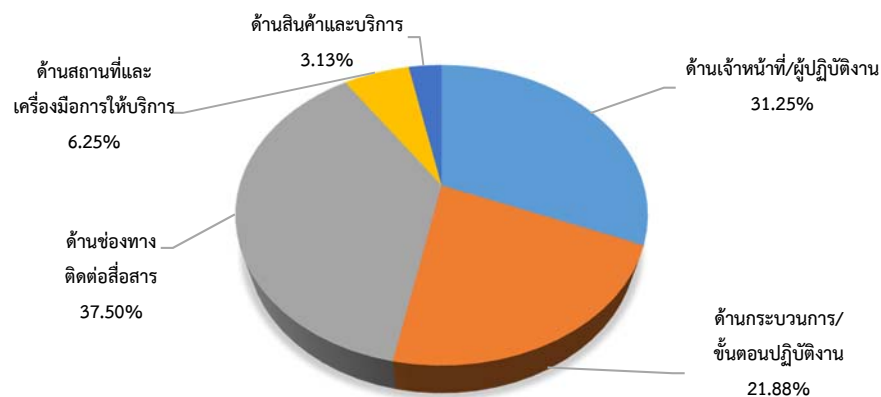


ตารางที่ 148 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.32	8.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.25	6.25
1) มีไม่เพียงพอ	1.31	7.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.29	7.25
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.16	4.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.45	11.25
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ลำช้า	1.53	13.25
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.38	9.50
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.44	11.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.35	8.75
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.35	8.75
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.41	10.25
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.34	8.50
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.31	7.75
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.25	6.25
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.28	7.00
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.22	5.50
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.25	6.25
ด้านสินค้าและบริการ	1.30	7.50
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.28	7.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.34	8.50
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.31	7.75
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.25	6.25

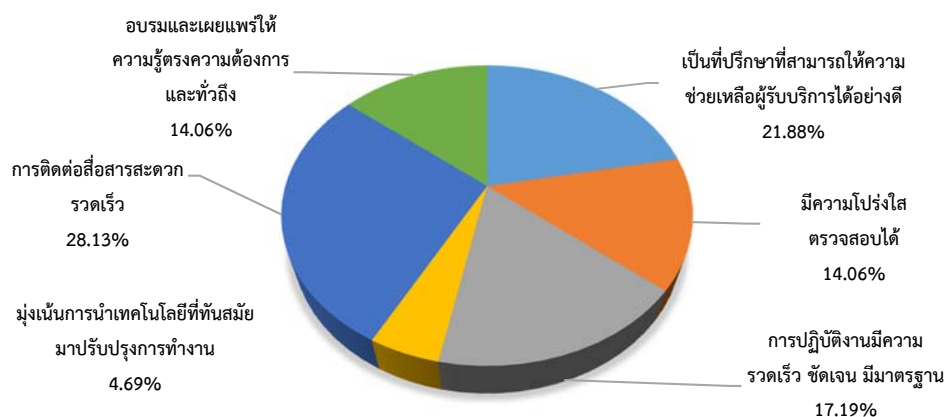
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส แสดงตามภาพที่ 665

ภาพที่ 665 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส แสดงตามภาพที่ 666

ภาพที่ 666 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผลเพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น
2. ควรจัดทำฐานข้อมูลภายในสำนักงานคลังจังหวัดให้เป็นปัจจุบัน เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นฐานข้อมูล และการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ใช้ประโยชน์ รวมถึงมีการกำหนดแบบฟอร์มและรายละเอียดในการขอข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกที่ต้องการอย่างชัดเจน
3. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
4. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
5. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้

2.8.5 สำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี

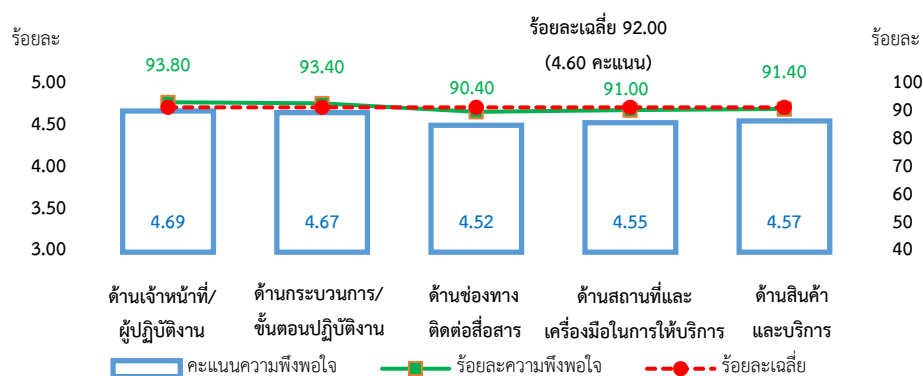
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.08 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80

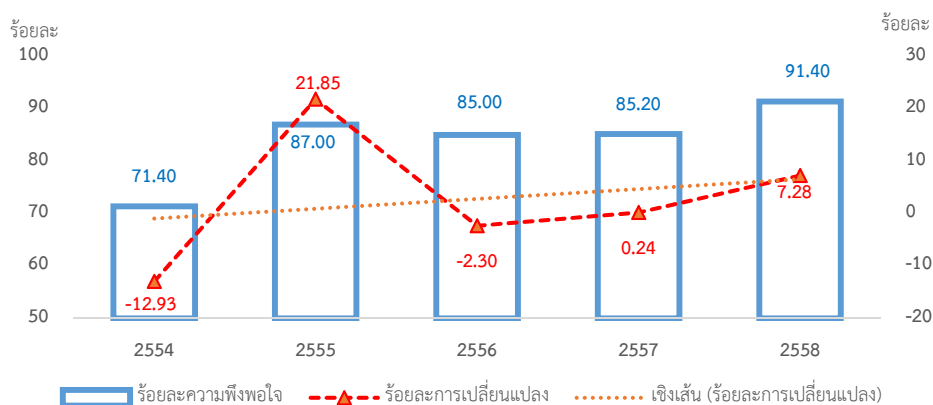
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 667 และตารางที่ 149

ภาพที่ 667 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานีแยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 7.28 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 668

ภาพที่ 668 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

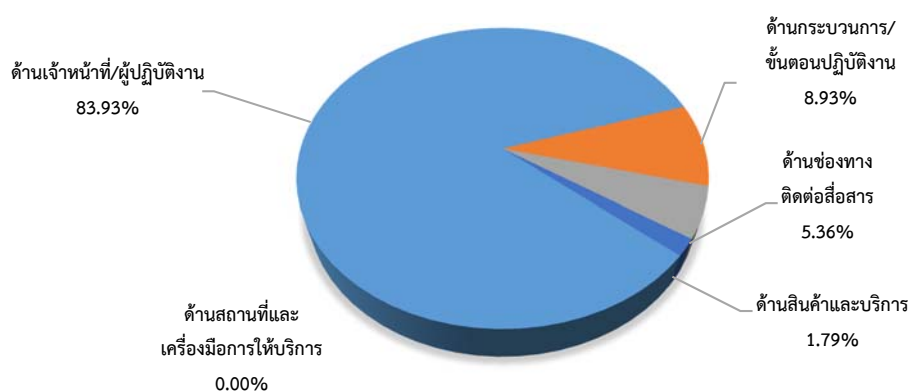


ตารางที่ 149 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.57	91.40
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.08	90.80
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.60	92.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.69	93.80
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.64	92.80
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.70	94.00
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.73	94.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.67	93.40
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.61	92.20
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.66	93.20
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.70	94.00
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.71	94.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.52	90.40
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.63	92.60
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.44	88.80
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.48	89.60
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.52	90.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.55	91.00
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.48	89.60
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.56	91.20
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.62	92.40
ด้านสินค้าและบริการ	4.57	91.40
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.53	90.60
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.51	90.20
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.68	93.60
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.54	90.80
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.50	90.00
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.63	92.60
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.61	92.20
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.62	92.40
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.56	91.20
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.55	91.00

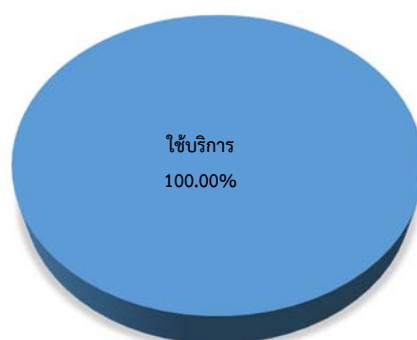
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 669

ภาพที่ 669 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี แยกตามประเด็นการสำรวจ



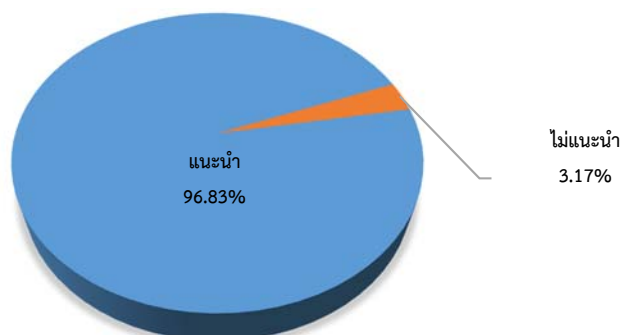
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี แสดงตามภาพที่ 670

ภาพที่ 670 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี แสดงตามภาพที่ 671

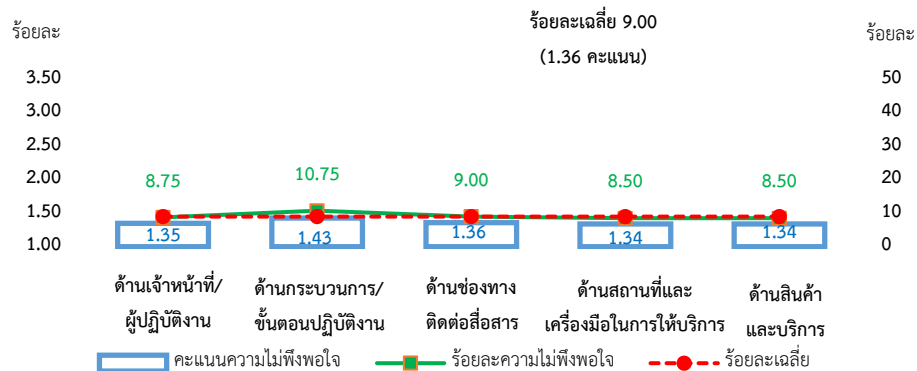
ภาพที่ 671 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี

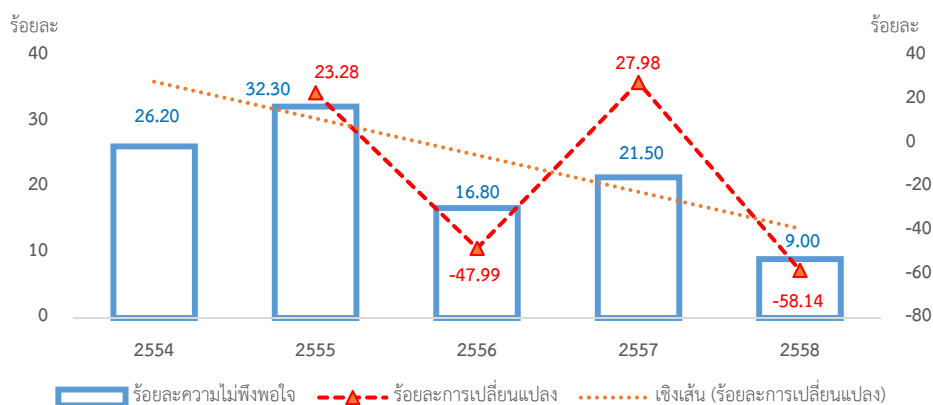
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 9.00 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 672 และตารางที่ 150

ภาพที่ 672 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 58.14 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 673

ภาพที่ 673 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558



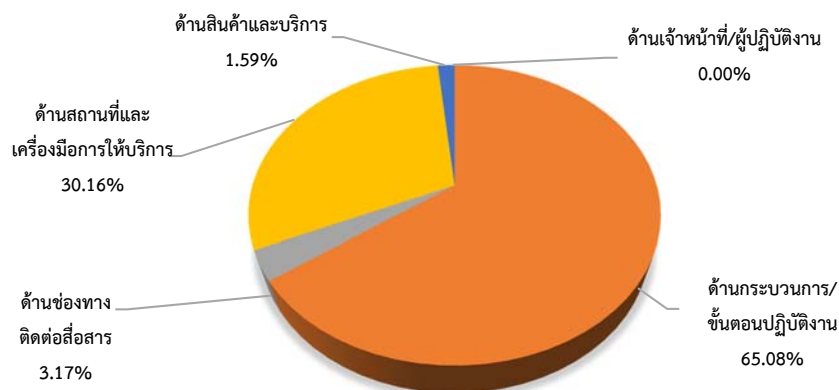
ตารางที่ 150 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.36	9.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.35	8.75
1) มีไม่เพียงพอ	1.44	11.00
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.31	7.75
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.31	7.75
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.43	10.75
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ลำช้า	1.40	10.00
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.44	11.00
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.46	11.50
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.36	9.00
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.30	7.50
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.35	8.75
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.40	10.00
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.38	9.50
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.34	8.50
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.42	10.50
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.30	7.50
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.31	7.75
ด้านสินค้าและบริการ	1.34	8.50
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.29	7.25
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.32	8.00
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.37	9.25
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.38	9.50

8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี แสดงตามภาพที่ 674

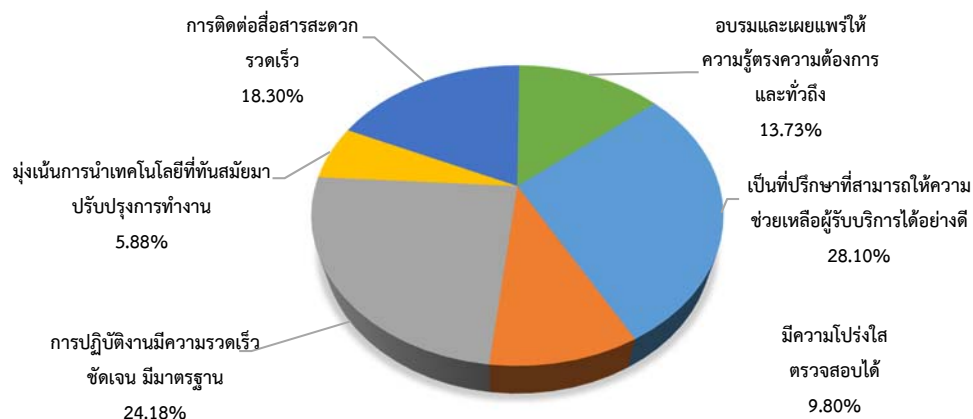
ภาพที่ 674 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี

แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี แสดงตามภาพที่ 675

ภาพที่ 675 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผลเพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น
2. ควรจัดทำฐานข้อมูลภายในสำนักงานคลังจังหวัดให้เป็นปัจจุบัน เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นฐานข้อมูล และการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ใช้ประโยชน์ รวมถึงมีการกำหนดแบบฟอร์มและรายละเอียดในการขอข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกที่ต้องการอย่างชัดเจน
3. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
4. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
5. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ

2.8.6 สำนักงานคลังจังหวัดยะลา

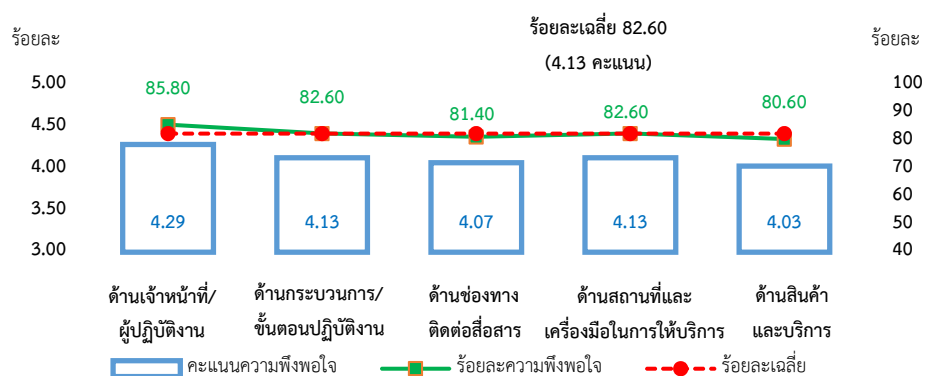
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.13 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.60 อยู่ระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม* จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ - คะแนน คิดเป็นร้อยละ -

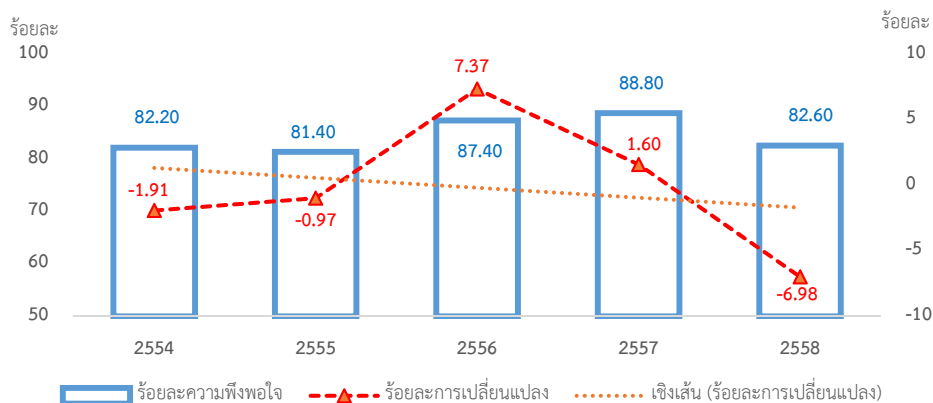
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.13 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 676 และตารางที่ 151

ภาพที่ 676 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยะลาแยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 6.98 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 677

ภาพที่ 677 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558



*จากแบบสำรวจที่ได้รับทั้งหมด พบว่า ไม่มีการตอบให้คะแนนภาพรวมการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา

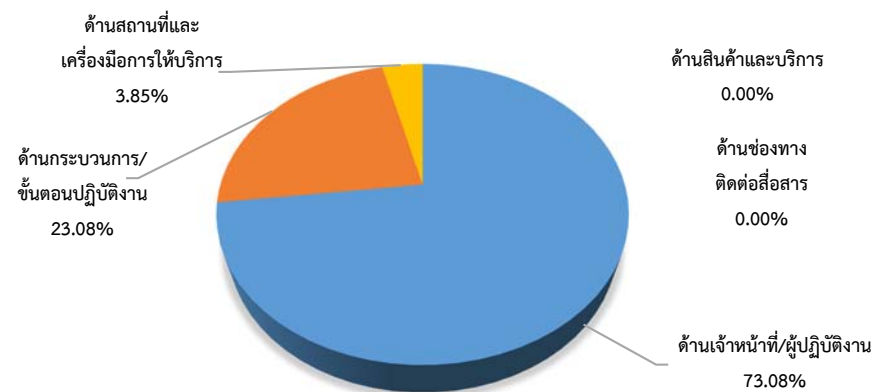
ตารางที่ 151 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.13	82.60
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)*	-	-
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.13	82.60
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.29	85.80
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.29	85.80
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.35	87.00
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.22	84.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.13	82.60
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.05	81.00
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.21	84.20
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.16	83.20
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.08	81.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.07	81.40
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.11	82.20
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.00	80.00
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.05	81.00
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.13	82.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.13	82.60
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.13	82.60
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.11	82.20
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.16	83.20
ด้านสินค้าและบริการ	4.03	80.60
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	3.75	75.00
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.83	76.60
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.05	81.00
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.11	82.20
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.11	82.20
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	3.78	75.60
7) วิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.34	86.80
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.22	84.40
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.05	81.00
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.05	81.00

*จากแบบสำรวจที่ได้รับทั้งหมด พบว่า ไม่มีการตอบให้คะแนนภาพรวมการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา

3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 678

ภาพที่ 678 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา แยกตามประเด็นการสำรวจ



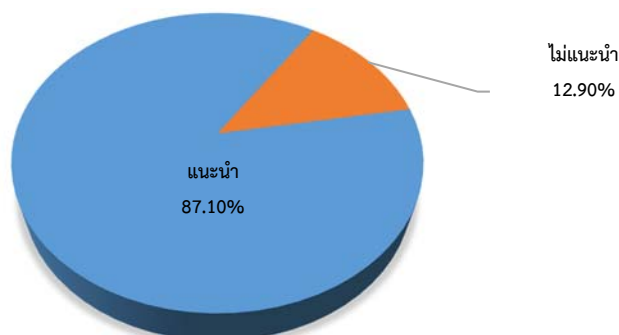
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา แสดงตามภาพที่ 679

ภาพที่ 679 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา



5) การแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา แสดงตามภาพที่ 680

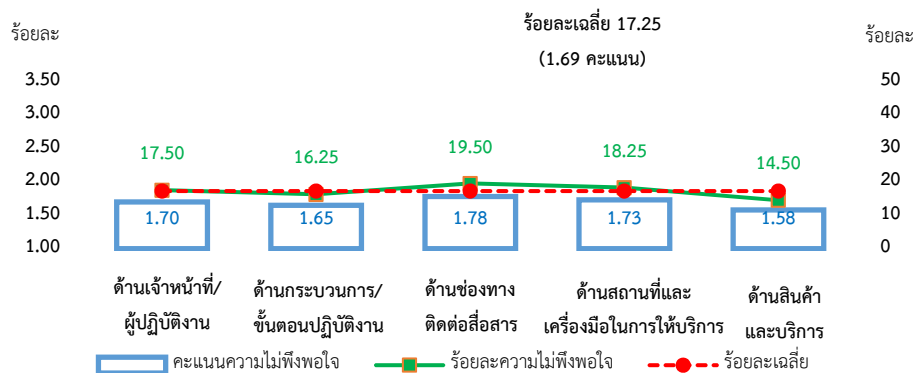
ภาพที่ 680 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา

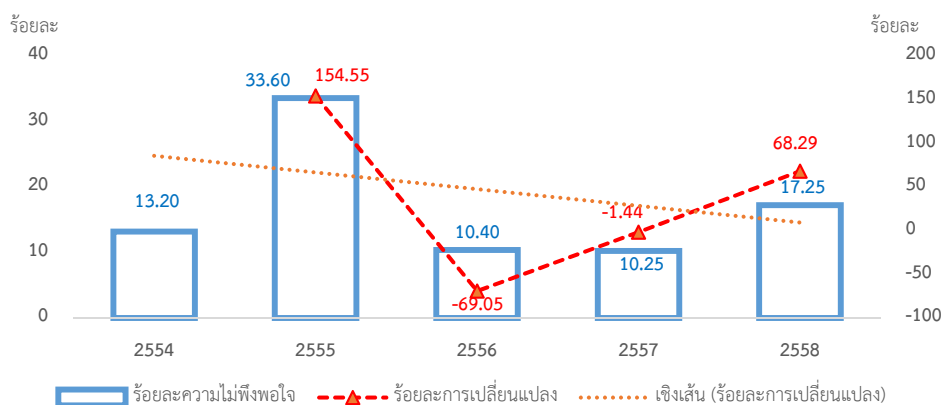
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.69 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 17.25 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 681 และตารางที่ 152

ภาพที่ 681 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 68.29 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 682

ภาพที่ 682 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558



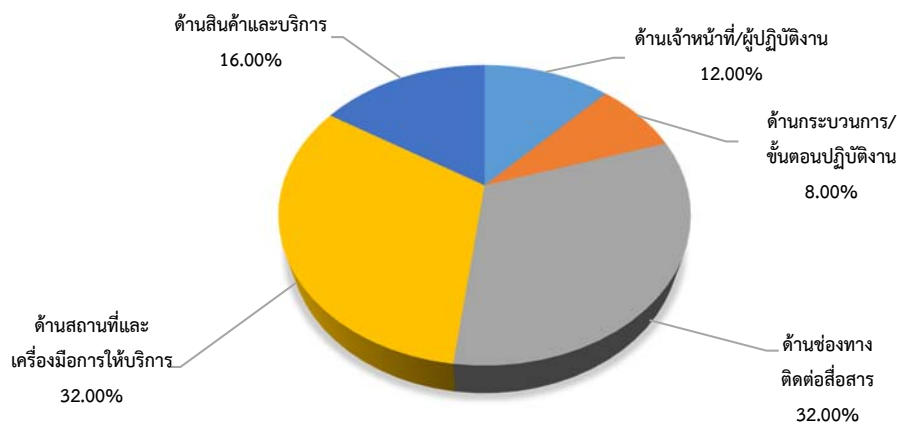
ตารางที่ 152 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.69	17.25
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.70	17.50
1) มีไม่เพียงพอ	1.73	18.25
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.82	20.50
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.55	13.75
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.65	16.25
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ลำช้า	1.63	15.75
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.66	16.50
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.65	16.25
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.78	19.50
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.95	23.75
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.74	18.50
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.68	17.00
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.74	18.50
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.73	18.25
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.71	17.75
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.68	17.00
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.79	19.75
ด้านสินค้าและบริการ	1.58	14.50
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.61	15.25
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.62	15.50
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.68	17.00
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.42	10.50

8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา แสดงตามภาพที่ 683

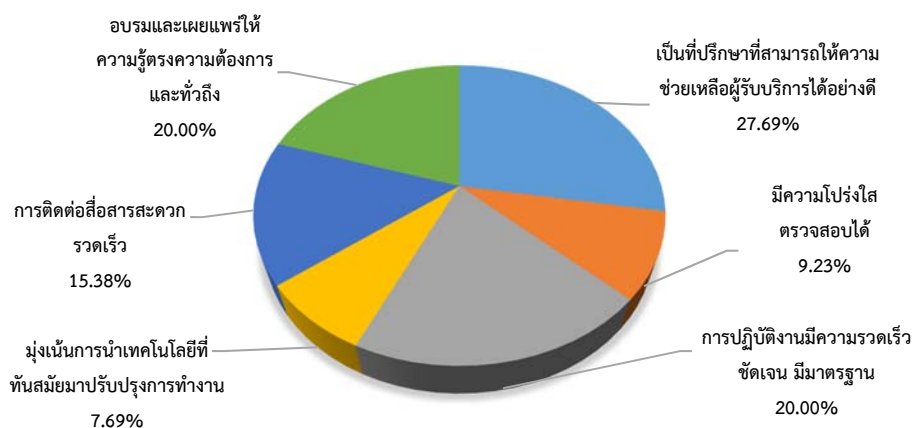
ภาพที่ 683 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา

แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา แสดงตามภาพที่ 684

ภาพที่ 684 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดยะลา



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อให้บริการโทรศัพท์ตลอดเวลาราชการ
2. ควรจัดทำข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์และปฏิบัติโดยเคร่งครัด
3. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
4. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว
5. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
6. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ

2.8.7 สำนักงานคลังจังหวัดสตูล

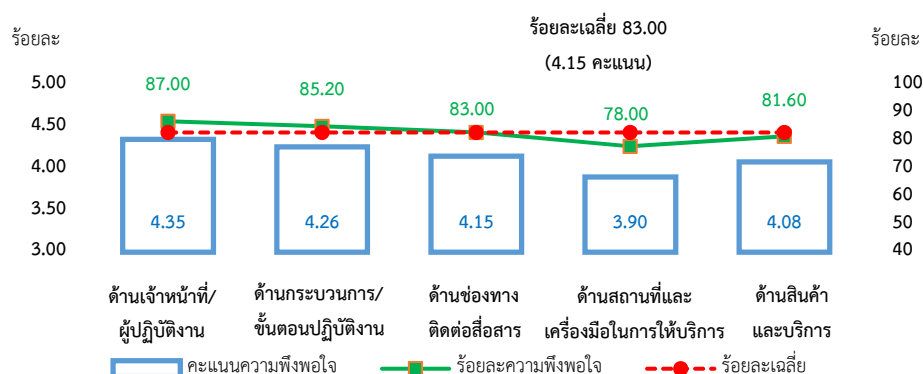
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.74 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40

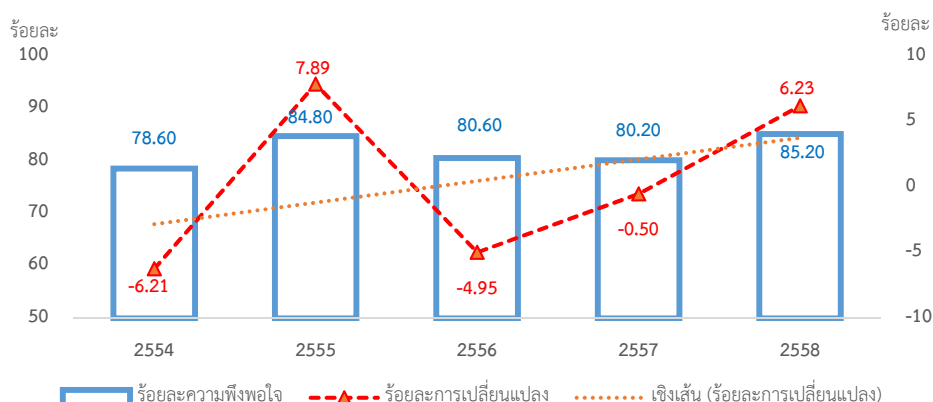
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.15 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.00 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 685 และตารางที่ 153

ภาพที่ 685 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสตูลแยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 6.23 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 686

ภาพที่ 686 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

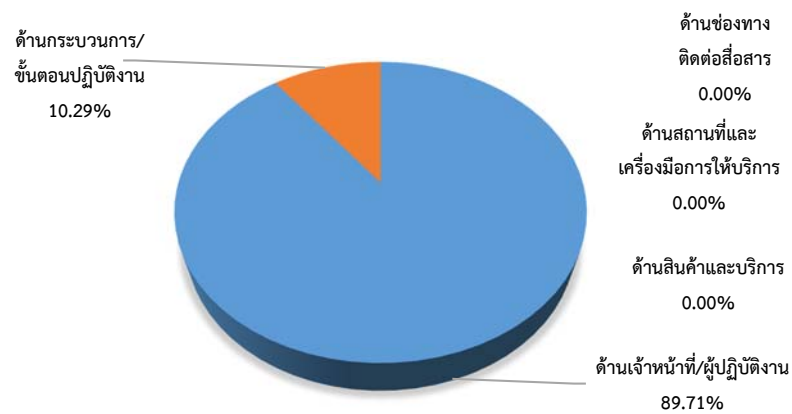


ตารางที่ 153 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.26	85.20
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	8.74	87.40
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.15	83.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.35	87.00
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.24	84.80
2) ให้บริการด้วยคำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.47	89.40
3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.35	87.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.26	85.20
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.12	82.40
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.36	87.20
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.24	84.80
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.32	86.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.15	83.00
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.32	86.40
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.08	81.60
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.04	80.80
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย	4.16	83.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	3.90	78.00
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุตรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	3.73	74.60
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	3.94	78.80
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.04	80.80
ด้านสินค้าและบริการ	4.08	81.60
1) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	3.93	78.60
2) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.92	78.40
3) การให้บริการด้าน Undo สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.08	81.60
4) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.46	89.20
5) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.28	85.60
6) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อยื่นขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	3.94	78.80
7) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.07	81.40
8) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.14	82.80
9) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างมีประสิทธิภาพ	3.99	79.80
10) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	3.97	79.40

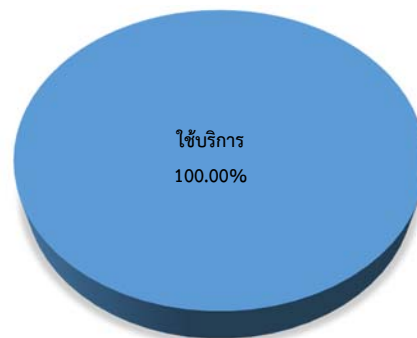
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 687

ภาพที่ 687 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล แยกตามประเด็นการสำรวจ



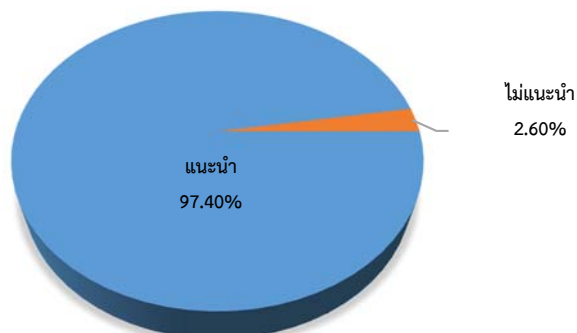
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล แสดงตามภาพที่ 688

ภาพที่ 688 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล แสดงตามภาพที่ 689

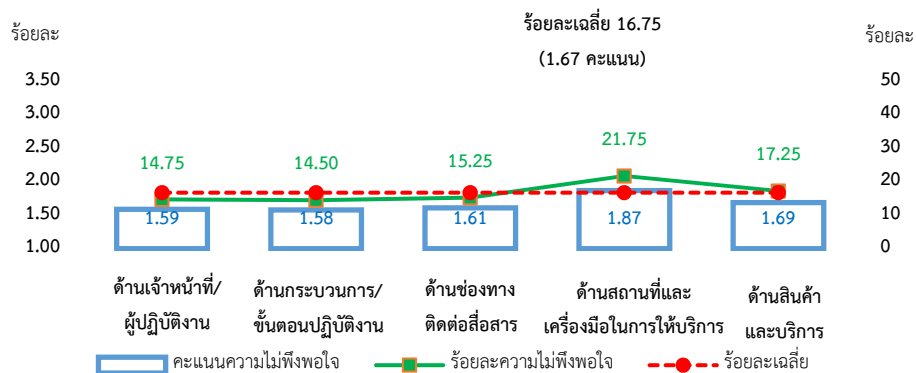
ภาพที่ 689 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล

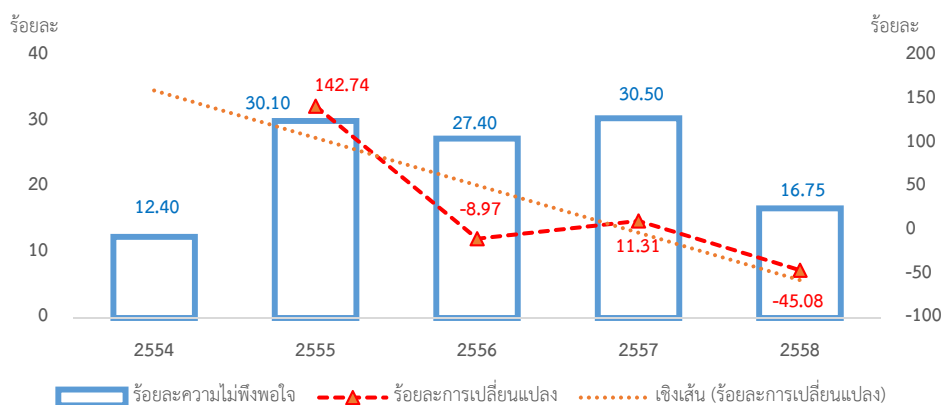
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 16.75 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 690 และตารางที่ 154

ภาพที่ 690 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 45.08 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 691

ภาพที่ 691 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2558

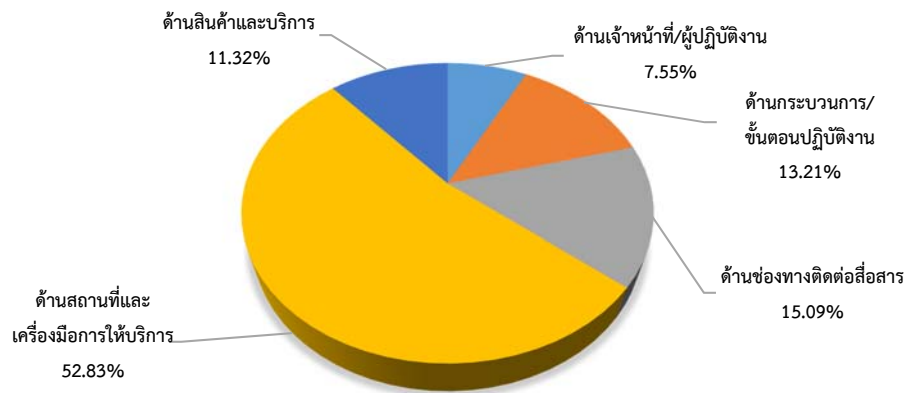


ตารางที่ 154 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.67	16.75
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.59	14.75
1) มีไม่เพียงพอ	1.68	17.00
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.75	18.75
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.34	8.50
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.58	14.50
1) ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ลำช้า	1.57	14.25
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.60	15.00
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.56	14.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.61	15.25
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.58	14.50
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.60	15.00
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.63	15.75
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.62	15.50
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.87	21.75
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	2.03	25.75
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.81	20.25
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.76	19.00
ด้านสินค้าและบริการ	1.69	17.25
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.60	15.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.73	18.25
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.78	19.50
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.66	16.50

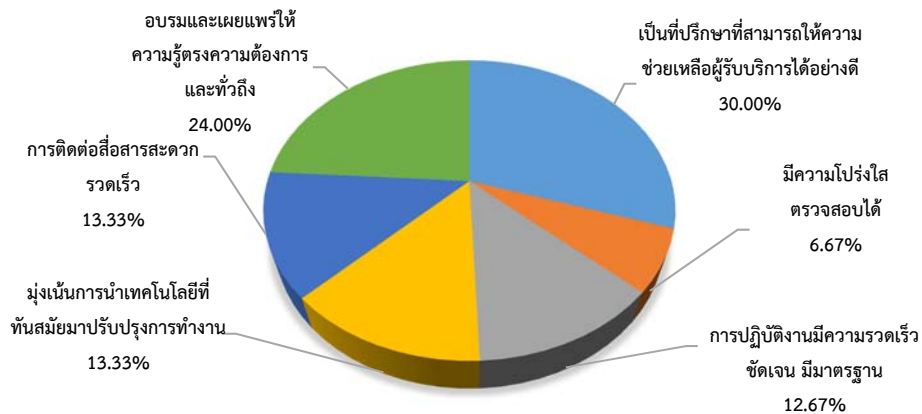
8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล แสดงตามภาพที่ 692

ภาพที่ 692 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล
แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล แสดงตามภาพที่ 693

ภาพที่ 693 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3-5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดสตูล



10) ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ จัดให้มีจุดนั่งรอ ป้ายบอกจุดบริการ และแสดงลำดับคิวให้บริการ
2. ควรสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านการจัดอบรม เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการจัดทำแผนการจัดอบรม และเผยแพร่แผนดังกล่าวล่วงหน้า เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายของการจัดอบรมแต่ละครั้ง สามารถเข้าร่วมการอบรมได้
3. ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
4. ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผล เพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น
5. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย
6. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย และตอบกลับอย่างรวดเร็ว

ภาคผนวก

ตารางสรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด
ภาพรวมและรายสำนักงาน และแยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ประเด็น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น		ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	การปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	การปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)					
สำนักงานคลังจังหวัด				ภาพรวม 5 ด้าน	ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	ด้านสินค้าและบริการ
เขต 1									
อยุธยา	คะแนน	4.41	8.91	4.37	4.42	4.46	4.32	4.37	4.27
	ร้อยละ	88.20	89.10	87.40	88.40	89.20	86.40	87.40	85.40
นนทบุรี	คะแนน	4.49	8.25	4.86	4.90	4.88	4.78	4.89	4.83
	ร้อยละ	89.80	82.50	97.20	98.00	97.60	95.60	97.80	96.60
ปทุมธานี	คะแนน	4.18	8.81	3.95	4.03	4.02	3.97	3.65	4.06
	ร้อยละ	83.60	88.10	79.00	80.60	80.40	79.40	73.00	81.20
ลพบุรี	คะแนน	4.61	9.41	4.52	4.55	4.50	4.49	4.50	4.57
	ร้อยละ	92.20	94.10	90.40	91.00	90.00	89.80	90.00	91.40
สระบุรี	คะแนน	4.58	9.15	4.59	4.63	4.61	4.56	4.54	4.60
	ร้อยละ	91.60	91.50	91.80	92.60	92.20	91.20	90.80	92.00
สิงห์บุรี	คะแนน	4.30	8.90	4.15	4.23	4.15	4.08	4.05	4.26
	ร้อยละ	86.00	89.00	83.00	84.60	83.00	81.60	81.00	85.20
ชัยนาท	คะแนน	4.39	9.02	4.26	4.31	4.27	4.20	4.29	4.23
	ร้อยละ	87.80	90.20	85.20	86.20	85.40	84.00	85.80	84.60
อ่างทอง	คะแนน	4.54	9.12	4.52	4.65	4.60	4.09	4.71	4.56
	ร้อยละ	90.80	91.20	90.40	93.00	92.00	81.80	94.20	91.20
เขต 2									
ฉะเชิงเทรา	คะแนน	4.30	9.00	4.09	4.15	4.15	4.06	3.98	4.12
	ร้อยละ	86.00	90.00	81.80	83.00	83.00	81.20	79.60	82.40
จันทบุรี	คะแนน	4.35	9.14	4.13	4.08	4.24	4.07	4.07	4.18
	ร้อยละ	87.00	91.40	82.60	81.60	84.80	81.40	81.40	83.60
ชลบุรี	คะแนน	4.25	8.83	4.08	4.14	4.09	3.92	3.99	4.24
	ร้อยละ	85.00	88.30	81.60	82.80	81.80	78.40	79.80	84.80
ตราด	คะแนน	4.35	8.98	4.21	4.34	4.25	4.19	4.04	4.23
	ร้อยละ	87.00	89.80	84.20	86.80	85.00	83.80	80.80	84.60
นครนายก	คะแนน	4.57	9.63	4.33	4.34	4.33	4.29	4.36	4.31
	ร้อยละ	91.40	96.30	86.60	86.80	86.60	85.80	87.20	86.20
ปราจีนบุรี	คะแนน	4.32	8.57	4.35	4.39	4.38	4.33	4.24	4.42
	ร้อยละ	86.40	85.70	87.00	87.80	87.60	86.60	84.80	88.40
ระยอง	คะแนน	4.21	8.75	4.05	4.26	4.10	3.98	3.84	4.06
	ร้อยละ	84.20	87.50	81.00	85.20	82.00	79.60	76.80	81.20
สมุทรปราการ	คะแนน	4.78	9.51	4.81	4.88	4.83	4.71	4.83	4.80
	ร้อยละ	95.60	95.10	96.20	97.60	96.60	94.20	96.60	96.00
สระแก้ว	คะแนน	4.35	8.92	4.24	4.28	4.27	4.14	4.31	4.19
	ร้อยละ	87.00	89.20	84.80	85.60	85.40	82.80	86.20	83.80
เขต 3									
นครราชสีมา	คะแนน	4.42	9.16	4.25	4.38	4.24	4.16	4.15	4.31
	ร้อยละ	88.40	91.60	85.00	87.60	84.80	83.20	83.00	86.20
ชัยภูมิ	คะแนน	4.61	9.54	4.44	4.54	4.55	4.31	4.33	4.45
	ร้อยละ	92.20	95.40	88.80	90.80	91.00	86.20	86.60	89.00
บุรีรัมย์	คะแนน	4.65	9.61	4.49	4.55	4.47	4.43	4.53	4.46
	ร้อยละ	93.00	96.10	89.80	91.00	89.40	88.60	90.60	89.20
ยโสธร	คะแนน	4.46	9.29	4.28	4.38	4.30	4.26	4.13	4.31
	ร้อยละ	89.20	92.90	85.60	87.60	86.00	85.20	82.60	86.20
ศรีสะเกษ	คะแนน	4.47	8.91	4.49	4.56	4.58	4.37	4.49	4.45
	ร้อยละ	89.40	89.10	89.80	91.20	91.60	87.40	89.80	89.00
สุรินทร์	คะแนน	4.73	9.34	4.78	4.83	4.82	4.68	4.79	4.80
	ร้อยละ	94.60	93.40	95.60	96.60	96.40	93.60	95.80	96.00
อุบลราชธานี	คะแนน	4.52	9.25	4.41	4.30	4.38	4.42	4.45	4.50
	ร้อยละ	90.40	92.50	88.20	86.00	87.60	88.40	89.00	90.00
อำนาจเจริญ	คะแนน	4.48	9.40	4.26	4.36	4.31	4.22	4.18	4.24
	ร้อยละ	89.60	94.00	85.20	87.20	86.20	84.40	83.60	84.80

ประเด็น		ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	การปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	การปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)					
				ภาพรวม 5 ด้าน	ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	ด้านสินค้าและบริการ
สำนักงานคลังจังหวัด									
เขต 4									
อุดรธานี	คะแนน	4.12	8.41	4.03	4.13	4.16	3.86	3.79	4.19
	ร้อยละ	82.40	84.10	80.60	82.60	83.20	77.20	75.80	83.80
กาฬสินธุ์	คะแนน	4.42	9.00	4.33	4.42	4.37	4.27	4.15	4.46
	ร้อยละ	88.40	90.00	86.60	88.40	87.40	85.40	83.00	89.20
ขอนแก่น	คะแนน	4.46	8.84	4.50	4.56	4.55	4.44	4.51	4.44
	ร้อยละ	89.20	88.40	90.00	91.20	91.00	88.80	90.20	88.80
นครพนม	คะแนน	4.48	9.17	4.37	4.39	4.31	4.32	4.46	4.35
	ร้อยละ	89.60	91.70	87.40	87.80	86.20	86.40	89.20	87.00
มหาสารคาม	คะแนน	4.11	8.11	4.17	4.22	4.13	4.08	4.14	4.27
	ร้อยละ	82.20	81.10	83.40	84.40	82.60	81.60	82.80	85.40
มุกดาหาร	คะแนน	4.65	9.33	4.64	4.70	4.63	4.60	4.69	4.59
	ร้อยละ	93.00	93.30	92.80	94.00	92.60	92.00	93.80	91.80
ร้อยเอ็ด	คะแนน	4.74	9.56	4.70	4.71	4.69	4.67	4.68	4.76
	ร้อยละ	94.80	95.60	94.00	94.20	93.80	93.40	93.60	95.20
เลย	คะแนน	4.20	8.60	4.09	4.17	4.14	4.05	4.06	4.05
	ร้อยละ	84.00	86.00	81.80	83.40	82.80	81.00	81.20	81.00
สกลนคร	คะแนน	4.82	9.67	4.80	4.84	4.80	4.73	4.81	4.82
	ร้อยละ	96.40	96.70	96.00	96.80	96.00	94.60	96.20	96.40
หนองคาย	คะแนน	4.17	8.24	4.21	4.15	4.20	4.20	4.28	4.20
	ร้อยละ	83.40	82.40	84.20	83.00	84.00	84.00	85.60	84.00
หนองบัวลำภู	คะแนน	4.71	9.53	4.65	4.73	4.74	4.61	4.60	4.57
	ร้อยละ	94.20	95.30	93.00	94.60	94.80	92.20	92.00	91.40
บึงกาฬ	คะแนน	4.78	9.76	4.68	4.71	4.69	4.43	4.77	4.79
	ร้อยละ	95.60	97.60	93.60	94.20	93.80	88.60	95.40	95.80
เขต 5									
เชียงใหม่	คะแนน	4.40	8.73	4.43	4.63	4.50	4.26	4.32	4.44
	ร้อยละ	88.00	87.30	88.60	92.60	90.00	85.20	86.40	88.80
เชียงราย	คะแนน	4.35	8.61	4.39	4.45	4.50	4.36	4.23	4.43
	ร้อยละ	87.00	86.10	87.80	89.00	90.00	87.20	84.60	88.60
น่าน	คะแนน	4.44	8.64	4.56	4.69	4.52	4.50	4.53	4.56
	ร้อยละ	88.80	86.40	91.20	93.80	90.40	90.00	90.60	91.20
พะเยา	คะแนน	4.75	9.30	4.84	4.97	4.73	4.89	4.74	4.87
	ร้อยละ	95.00	93.00	96.80	99.40	94.60	97.80	94.80	97.40
แพร่	คะแนน	4.28	8.70	4.21	4.45	4.34	4.18	3.86	4.22
	ร้อยละ	85.60	87.00	84.20	89.00	86.80	83.60	77.20	84.40
แม่ฮ่องสอน	คะแนน	4.32	8.13	4.58	4.64	4.54	4.57	4.55	4.61
	ร้อยละ	86.40	81.30	91.60	92.80	90.80	91.40	91.00	92.20
ลำพูน	คะแนน	4.29	8.80	4.18	4.21	4.26	4.17	4.07	4.18
	ร้อยละ	85.80	88.00	83.60	84.20	85.20	83.40	81.40	83.60
ลำปาง	คะแนน	4.46	9.39	4.22	4.34	4.24	4.08	4.27	4.17
	ร้อยละ	89.20	93.90	84.40	86.80	84.80	81.60	85.40	83.40
เขต 6									
พิษณุโลก	คะแนน	4.54	9.35	4.40	4.31	4.43	4.34	4.49	4.43
	ร้อยละ	90.80	93.50	88.00	86.20	88.60	86.80	89.80	88.60
กำแพงเพชร	คะแนน	4.18	8.68	4.01	4.00	4.08	4.05	3.98	3.93
	ร้อยละ	83.60	86.80	80.20	80.00	81.60	81.00	79.60	78.60
ตาก	คะแนน	4.56	9.30	4.46	4.52	4.50	4.34	4.46	4.48
	ร้อยละ	91.20	93.00	89.20	90.40	90.00	86.80	89.20	89.60
นครสวรรค์	คะแนน	4.18	8.39	4.17	4.30	4.20	4.19	4.07	4.07
	ร้อยละ	83.60	83.90	83.40	86.00	84.00	83.80	81.40	81.40
พิจิตร	คะแนน	4.28	8.85	4.14	4.20	4.19	4.20	4.03	4.08
	ร้อยละ	85.60	88.50	82.80	84.00	83.80	84.00	80.60	81.60
เพชรบูรณ์	คะแนน	4.04	8.00	4.07	4.03	4.14	3.94	4.12	4.14
	ร้อยละ	80.80	80.00	81.40	80.60	82.80	78.80	82.40	82.80
สุโขทัย	คะแนน	4.44	8.82	4.47	4.63	4.56	4.33	4.42	4.42
	ร้อยละ	88.80	88.20	89.40	92.60	91.20	86.60	88.40	88.40
สุโขทัย	คะแนน	4.48	9.15	4.38	4.43	4.48	4.20	4.41	4.36
	ร้อยละ	89.60	91.50	87.60	88.60	89.60	84.00	88.20	87.20
อุตรดิตถ์	คะแนน	4.40	9.00	4.29	4.37	4.31	4.26	4.18	4.31
	ร้อยละ	88.00	90.00	85.80	87.40	86.20	85.20	83.60	86.20

ประเด็น สำนักงานคลังจังหวัด		ระดับความ พึงพอใจ เฉลี่ย	การปฏิบัติงาน ภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	การปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)					
				ภาพรวม 5 ด้าน	ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ปฏิบัติงาน	ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนปฏิบัติงาน	ด้านช่องทาง ติดต่อสื่อสาร	ด้านสถานที่และ เครื่องมือการ ให้บริการ	ด้านสินค้า และบริการ
เขต 7									
นครปฐม	คะแนน	4.73	9.54	4.69	4.72	4.67	4.61	4.72	4.75
	ร้อยละ	94.60	95.40	93.80	94.40	93.40	92.20	94.40	95.00
กาญจนบุรี	คะแนน	4.67	9.38	4.64	4.82	4.80	4.34	4.58	4.66
	ร้อยละ	93.40	93.80	92.80	96.40	96.00	86.80	91.60	93.20
ประจวบคีรีขันธ์	คะแนน	4.78	9.98	4.57	4.66	4.61	4.47	4.52	4.59
	ร้อยละ	95.60	99.80	91.40	93.20	92.20	89.40	90.40	91.80
เพชรบุรี	คะแนน	4.50	9.26	4.37	4.49	4.42	4.33	4.27	4.36
	ร้อยละ	90.00	92.60	87.40	89.80	88.40	86.60	85.40	87.20
ราชบุรี	คะแนน	4.35	9.11	4.14	4.33	4.22	4.09	4.00	4.04
	ร้อยละ	87.00	91.10	82.80	86.60	84.40	81.80	80.00	80.80
สมุทรสงคราม	คะแนน	4.58	9.57	4.38	4.41	4.44	4.37	4.31	4.39
	ร้อยละ	91.60	95.70	87.60	88.20	88.80	87.40	86.20	87.80
สมุทรสาคร	คะแนน	4.94	9.91	4.93	4.94	4.93	4.91	4.92	4.93
	ร้อยละ	98.80	99.10	98.60	98.80	98.60	98.20	98.40	98.60
สุพรรณบุรี	คะแนน	4.39	9.05	4.25	4.24	4.27	4.16	4.24	4.32
	ร้อยละ	87.80	90.50	85.00	84.80	85.40	83.20	84.80	86.40
เขต 8									
สุราษฎร์ธานี	คะแนน	4.79	9.80	4.68	4.77	4.82	4.34	4.98	4.51
	ร้อยละ	95.80	98.00	93.60	95.40	96.40	86.80	99.60	90.20
นครศรีธรรมราช	คะแนน	4.42	9.12	4.27	4.48	4.32	4.23	4.12	4.22
	ร้อยละ	88.40	91.20	85.40	89.60	86.40	84.60	82.40	84.40
กระบี่	คะแนน	4.88	10.00	4.75	4.83	4.83	4.59	4.71	4.81
	ร้อยละ	97.60	100.00	95.00	96.60	96.60	91.80	94.20	96.20
ชุมพร	คะแนน	4.45	8.94	4.43	4.40	4.45	4.38	4.51	4.40
	ร้อยละ	89.00	89.40	88.60	88.00	89.00	87.60	90.20	88.00
พังงา	คะแนน	4.45	9.25	4.28	4.45	4.31	4.21	4.14	4.29
	ร้อยละ	89.00	92.50	85.60	89.00	86.20	84.20	82.80	85.80
ภูเก็ต	คะแนน	4.36	8.80	4.31	4.45	4.40	4.24	4.20	4.25
	ร้อยละ	87.20	88.00	86.20	89.00	88.00	84.80	84.00	85.00
ระนอง	คะแนน	4.67	9.63	4.52	4.63	4.63	4.50	4.37	4.48
	ร้อยละ	93.40	96.30	90.40	92.60	92.60	90.00	87.40	89.60
เขต 9									
สงขลา	คะแนน	4.57	9.27	4.50	4.51	4.55	4.50	4.42	4.54
	ร้อยละ	91.40	92.70	90.00	90.20	91.00	90.00	88.40	90.80
ตรัง	คะแนน	4.77	9.67	4.70	4.72	4.72	4.61	4.79	4.65
	ร้อยละ	95.40	96.70	94.00	94.40	94.40	92.20	95.80	93.00
พัทลุง	คะแนน	4.52	9.20	4.44	4.57	4.51	4.28	4.52	4.31
	ร้อยละ	90.40	92.00	88.80	91.40	90.20	85.60	90.40	86.20
นราธิวาส	คะแนน	4.53	8.98	4.56	4.59	4.56	4.37	4.65	4.61
	ร้อยละ	90.60	89.80	91.20	91.80	91.20	87.40	93.00	92.20
ปัตตานี	คะแนน	4.57	9.08	4.60	4.69	4.67	4.52	4.55	4.57
	ร้อยละ	91.40	90.80	92.00	93.80	93.40	90.40	91.00	91.40
ยะลา	คะแนน	4.13	n/a	4.13	4.29	4.13	4.07	4.13	4.03
	ร้อยละ	82.60	n/a	82.60	85.80	82.60	81.40	82.60	80.60
สตูล	คะแนน	4.26	8.74	4.15	4.35	4.26	4.15	3.90	4.08
	ร้อยละ	85.20	87.40	83.00	87.00	85.20	83.00	78.00	81.60
ภาพรวม	คะแนน	4.47	9.09	4.40	4.47	4.44	4.32	4.35	4.40
	ร้อยละ	89.40	90.90	88.00	89.40	88.80	86.40	87.00	88.00

ตารางสรุปคะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด
ภาพรวมและรายสำนักงาน และแยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ประเด็น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเด็น		ระดับความไม่ พึงพอใจเฉลี่ย	การปฏิบัติงาน 5 ด้าน				
สำนักงานคลังจังหวัด			ด้านเจ้าหน้าที่/ ผู้ปฏิบัติงาน	ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนปฏิบัติงาน	ด้านช่องทาง ติดต่อสื่อสาร	ด้านสถานที่และ เครื่องมือการ ให้บริการ	ด้านสินค้าและ บริการ
เขต 1							
อยุธยา	คะแนน	1.56	1.48	1.64	1.57	1.51	1.61
	ร้อยละ	14.00	12.00	16.00	14.25	12.75	15.25
นนทบุรี	คะแนน	1.12	1.11	1.11	1.14	1.12	1.11
	ร้อยละ	3.00	2.75	2.75	3.50	3.00	2.75
ปทุมธานี	คะแนน	1.86	2.00	1.72	1.82	2.08	1.69
	ร้อยละ	21.50	25.00	18.00	20.50	27.00	17.25
ลพบุรี	คะแนน	1.53	1.57	1.60	1.47	1.44	1.59
	ร้อยละ	13.25	14.25	15.00	11.75	11.00	14.75
สระบุรี	คะแนน	1.39	1.26	1.37	1.47	1.45	1.39
	ร้อยละ	9.75	6.50	9.25	11.75	11.25	9.75
สิงห์บุรี	คะแนน	1.67	1.72	1.65	1.70	1.74	1.56
	ร้อยละ	16.75	18.00	16.25	17.50	18.50	14.00
ชัยนาท	คะแนน	1.43	1.37	1.38	1.46	1.45	1.47
	ร้อยละ	10.75	9.25	9.50	11.50	11.25	11.75
อ่างทอง	คะแนน	1.40	1.38	1.42	1.71	1.22	1.27
	ร้อยละ	10.00	9.50	10.50	17.75	5.50	6.75
เขต 2							
ฉะเชิงเทรา	คะแนน	1.82	1.79	1.80	1.80	1.97	1.75
	ร้อยละ	20.50	19.75	20.00	20.00	24.25	18.75
จันทบุรี	คะแนน	1.52	1.57	1.35	1.51	1.61	1.54
	ร้อยละ	13.00	14.25	8.75	12.75	15.25	13.50
ชลบุรี	คะแนน	1.85	2.00	1.73	1.97	1.86	1.68
	ร้อยละ	21.25	25.00	18.25	24.25	21.50	17.00
ตราด	คะแนน	1.65	1.56	1.60	1.67	1.89	1.54
	ร้อยละ	16.25	14.00	15.00	16.75	22.25	13.50
นครนายก	คะแนน	1.67	1.73	1.66	1.75	1.63	1.56
	ร้อยละ	16.75	18.25	16.50	18.75	15.75	14.00
ปราจีนบุรี	คะแนน	1.51	1.47	1.48	1.41	1.71	1.50
	ร้อยละ	12.75	11.75	12.00	10.25	17.75	12.50
ระยอง	คะแนน	1.73	1.74	1.62	1.78	1.89	1.63
	ร้อยละ	18.25	18.50	15.50	19.50	22.25	15.75
สมุทรปราการ	คะแนน	1.17	1.14	1.19	1.23	1.14	1.16
	ร้อยละ	4.25	3.50	4.75	5.75	3.50	4.00
สระแก้ว	คะแนน	1.46	1.56	1.50	1.53	1.33	1.36
	ร้อยละ	11.50	14.00	12.50	13.25	8.25	9.00
เขต 3							
นครราชสีมา	คะแนน	1.63	1.65	1.57	1.70	1.75	1.48
	ร้อยละ	15.75	16.25	14.25	17.50	18.75	12.00
ชัยภูมิ	คะแนน	1.42	1.48	1.36	1.38	1.44	1.45
	ร้อยละ	10.50	12.00	9.00	9.50	11.00	11.25
บุรีรัมย์	คะแนน	1.20	1.16	1.22	1.23	1.30	1.10
	ร้อยละ	5.00	4.00	5.50	5.75	7.50	2.50
ยโสธร	คะแนน	1.47	1.40	1.45	1.46	1.63	1.41
	ร้อยละ	11.75	10.00	11.25	11.50	15.75	10.25
ศรีสะเกษ	คะแนน	1.43	1.38	1.49	1.54	1.35	1.41
	ร้อยละ	10.75	9.50	12.25	13.50	8.75	10.25
สุรินทร์	คะแนน	1.05	1.08	1.01	1.07	1.07	1.01
	ร้อยละ	1.25	2.00	0.25	1.75	1.75	0.25
อุบลราชธานี	คะแนน	1.48	1.47	1.50	1.50	1.47	1.48
	ร้อยละ	12.00	11.75	12.50	12.50	11.75	12.00
อำนาจเจริญ	คะแนน	1.61	1.65	1.63	1.57	1.68	1.54
	ร้อยละ	15.25	16.25	15.75	14.25	17.00	13.50

ประเด็น		ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ย	การปฏิบัติงาน 5 ด้าน				
สำนักงานคลังจังหวัด			ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	ด้านสินค้าและบริการ
เขต 4							
อุดรธานี	คะแนน	1.94	1.85	1.83	2.05	2.22	1.74
	ร้อยละ	23.50	21.25	20.75	26.25	30.50	18.50
กาฬสินธุ์	คะแนน	1.55	1.50	1.58	1.53	1.69	1.45
	ร้อยละ	13.75	12.50	14.50	13.25	17.25	11.25
ขอนแก่น	คะแนน	1.51	1.42	1.58	1.47	1.59	1.48
	ร้อยละ	12.75	10.50	14.50	11.75	14.75	12.00
นครพนม	คะแนน	1.42	1.39	1.49	1.41	1.44	1.39
	ร้อยละ	10.50	9.75	12.25	10.25	11.00	9.75
มหาสารคาม	คะแนน	1.62	1.64	1.60	1.72	1.64	1.51
	ร้อยละ	15.50	16.00	15.00	18.00	16.00	12.75
มุกดาหาร	คะแนน	1.23	1.21	1.20	1.30	1.20	1.24
	ร้อยละ	5.75	5.25	5.00	7.50	5.00	6.00
ร้อยเอ็ด	คะแนน	1.19	1.20	1.20	1.23	1.19	1.15
	ร้อยละ	4.75	5.00	5.00	5.75	4.75	3.75
เลย	คะแนน	1.88	2.01	1.77	1.87	1.88	1.88
	ร้อยละ	22.00	25.25	19.25	21.75	22.00	22.00
สกลนคร	คะแนน	1.12	1.10	1.18	1.17	1.04	1.13
	ร้อยละ	3.00	2.50	4.50	4.25	1.00	3.25
หนองคาย	คะแนน	1.61	1.72	1.65	1.64	1.44	1.58
	ร้อยละ	15.25	18.00	16.25	16.00	11.00	14.50
หนองบัวลำภู	คะแนน	1.23	1.30	1.25	1.21	1.21	1.17
	ร้อยละ	5.75	7.50	6.25	5.25	5.25	4.25
บึงกาฬ	คะแนน	1.37	1.41	1.37	1.65	1.17	1.23
	ร้อยละ	9.25	10.25	9.25	16.25	4.25	5.75
เขต 5							
เชียงใหม่	คะแนน	1.73	1.64	1.68	1.85	1.71	1.75
	ร้อยละ	18.25	16.00	17.00	21.25	17.75	18.75
เชียงราย	คะแนน	1.46	1.50	1.43	1.46	1.51	1.40
	ร้อยละ	11.50	12.50	10.75	11.50	12.75	10.00
น่าน	คะแนน	1.37	1.37	1.46	1.34	1.38	1.29
	ร้อยละ	9.25	9.25	11.50	8.50	9.50	7.25
พะเยา	คะแนน	1.18	1.15	1.20	1.15	1.18	1.23
	ร้อยละ	4.50	3.75	5.00	3.75	4.50	5.75
แพร่	คะแนน	1.72	1.77	1.69	1.68	1.88	1.57
	ร้อยละ	18.00	19.25	17.25	17.00	22.00	14.25
แม่ฮ่องสอน	คะแนน	1.31	1.40	1.30	1.24	1.32	1.29
	ร้อยละ	7.75	10.00	7.50	6.00	8.00	7.25
ลำพูน	คะแนน	1.79	1.88	1.73	1.80	1.88	1.65
	ร้อยละ	19.75	22.00	18.25	20.00	22.00	16.25
ลำปาง	คะแนน	1.57	1.58	1.60	1.76	1.39	1.51
	ร้อยละ	14.25	14.50	15.00	19.00	9.75	12.75
เขต 6							
พิษณุโลก	คะแนน	1.15	1.04	1.00	1.51	1.00	1.20
	ร้อยละ	3.75	1.00	0.00	12.75	0.00	5.00
กำแพงเพชร	คะแนน	1.72	1.84	1.79	1.70	1.69	1.60
	ร้อยละ	18.00	21.00	19.75	17.50	17.25	15.00
ตาก	คะแนน	1.49	1.52	1.47	1.56	1.42	1.47
	ร้อยละ	12.25	13.00	11.75	14.00	10.50	11.75
นครสวรรค์	คะแนน	1.64	1.62	1.67	1.63	1.70	1.56
	ร้อยละ	16.00	15.50	16.75	15.75	17.50	14.00
พิจิตร	คะแนน	1.82	1.93	1.88	1.83	1.77	1.70
	ร้อยละ	20.50	23.25	22.00	20.75	19.25	17.50
เพชรบูรณ์	คะแนน	1.62	1.76	1.75	1.57	1.48	1.53
	ร้อยละ	15.50	19.00	18.75	14.25	12.00	13.25
สุโขทัย	คะแนน	1.37	1.40	1.27	1.41	1.38	1.40
	ร้อยละ	9.25	10.00	6.75	10.25	9.50	10.00
อุทัยธานี	คะแนน	1.33	1.35	1.29	1.48	1.30	1.21
	ร้อยละ	8.25	8.75	7.25	12.00	7.50	5.25
อุตรดิตถ์	คะแนน	1.52	1.52	1.49	1.56	1.58	1.45
	ร้อยละ	13.00	13.00	12.25	14.00	14.50	11.25

ประเด็น		ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ย	การปฏิบัติงาน 5 ด้าน				
สำนักงานคลังจังหวัด			ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	ด้านสินค้าและบริการ
เขต 7							
นครปฐม	คะแนน	1.19	1.08	1.29	1.23	1.21	1.12
	ร้อยละ	4.75	2.00	7.25	5.75	5.25	3.00
กาญจนบุรี	คะแนน	1.07	1.04	1.06	1.09	1.06	1.10
	ร้อยละ	1.75	1.00	1.50	2.25	1.50	2.50
ประจวบคีรีขันธ์	คะแนน	1.31	1.29	1.27	1.41	1.31	1.25
	ร้อยละ	7.75	7.25	6.75	10.25	7.75	6.25
เพชรบุรี	คะแนน	1.24	1.28	1.23	1.27	1.25	1.16
	ร้อยละ	6.00	7.00	5.75	6.75	6.25	4.00
ราชบุรี	คะแนน	1.48	1.44	1.44	1.50	1.54	1.49
	ร้อยละ	12.00	11.00	11.00	12.50	13.50	12.25
สมุทรสงคราม	คะแนน	1.30	1.34	1.30	1.30	1.29	1.29
	ร้อยละ	7.50	8.50	7.50	7.50	7.25	7.25
สมุทรสาคร	คะแนน	1.11	1.14	1.08	1.07	1.16	1.11
	ร้อยละ	2.75	3.50	2.00	1.75	4.00	2.75
สุพรรณบุรี	คะแนน	1.27	1.29	1.25	1.30	1.28	1.25
	ร้อยละ	6.75	7.25	6.25	7.50	7.00	6.25
เขต 8							
สุราษฎร์ธานี	คะแนน	1.76	2.07	1.85	1.81	1.41	1.67
	ร้อยละ	19.00	26.75	21.25	20.25	10.25	16.75
นครศรีธรรมราช	คะแนน	1.58	1.52	1.56	1.57	1.66	1.58
	ร้อยละ	14.50	13.00	14.00	14.25	16.50	14.50
กระบี่	คะแนน	1.12	1.05	1.08	1.37	1.02	1.06
	ร้อยละ	3.00	1.25	2.00	9.25	0.50	1.50
ชุมพร	คะแนน	1.50	1.51	1.57	1.56	1.43	1.44
	ร้อยละ	12.50	12.75	14.25	14.00	10.75	11.00
พังงา	คะแนน	1.56	1.50	1.48	1.59	1.64	1.61
	ร้อยละ	14.00	12.50	12.00	14.75	16.00	15.25
ภูเก็ต	คะแนน	1.54	1.53	1.53	1.54	1.56	1.55
	ร้อยละ	13.50	13.25	13.25	13.50	14.00	13.75
ระนอง	คะแนน	1.30	1.33	1.32	1.33	1.35	1.18
	ร้อยละ	7.50	8.25	8.00	8.25	8.75	4.50
เขต 9							
สงขลา	คะแนน	1.10	1.09	1.11	1.10	1.13	1.08
	ร้อยละ	2.50	2.25	2.75	2.50	3.25	2.00
ตรัง	คะแนน	1.07	1.09	1.04	1.12	1.05	1.07
	ร้อยละ	1.75	2.25	1.00	3.00	1.25	1.75
พัทลุง	คะแนน	1.36	1.34	1.35	1.47	1.30	1.35
	ร้อยละ	9.00	8.50	8.75	11.75	7.50	8.75
นราธิวาส	คะแนน	1.32	1.25	1.45	1.35	1.25	1.30
	ร้อยละ	8.00	6.25	11.25	8.75	6.25	7.50
ปัตตานี	คะแนน	1.36	1.35	1.43	1.36	1.34	1.34
	ร้อยละ	9.00	8.75	10.75	9.00	8.50	8.50
ยะลา	คะแนน	1.69	1.70	1.65	1.78	1.73	1.58
	ร้อยละ	17.25	17.50	16.25	19.50	18.25	14.50
สตูล	คะแนน	1.67	1.59	1.58	1.61	1.87	1.69
	ร้อยละ	16.75	14.75	14.50	15.25	21.75	17.25
ภาพรวม	คะแนน	1.46	1.47	1.45	1.50	1.47	1.41
	ร้อยละ	11.50	11.75	11.25	12.50	11.75	10.25

ตารางแสดงลำดับสำนักงานคลังจังหวัดที่มีผลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานมากที่สุดไปน้อยที่สุด

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ลำดับ	สำนักงานคลังจังหวัด	เฉลี่ยภาพรวม	
		คะแนน	ร้อยละ
1	สมุทรสาคร	4.94	98.80
2	กระบี่	4.88	97.60
3	สกลนคร	4.82	96.40
4	สุราษฎร์ธานี	4.79	95.80
5	สมุทรปราการ	4.78	95.60
	บึงกาฬ	4.78	95.60
	ประจวบคีรีขันธ์	4.78	95.60
8	ตรัง	4.77	95.40
9	พะเยา	4.75	95.00
10	ร้อยเอ็ด	4.74	94.80
11	สุรินทร์	4.73	94.60
	นครปฐม	4.73	94.60
13	หนองบัวลำภู	4.71	94.20
14	กาญจนบุรี	4.67	93.40
	ระนอง	4.67	93.40
16	บุรีรัมย์	4.65	93.00
	มุกดาหาร	4.65	93.00
18	ลพบุรี	4.61	92.20
	ชัยภูมิ	4.61	92.20
20	สระบุรี	4.58	91.60
	สมุทรสงคราม	4.58	91.60
22	นครนายก	4.57	91.40
	สงขลา	4.57	91.40
	ปัตตานี	4.57	91.40
25	ตาก	4.56	91.20
26	อ่างทอง	4.54	90.80
	พิษณุโลก	4.54	90.80
28	นราธิวาส	4.53	90.60
29	อุบลราชธานี	4.52	90.40
	พัทลุง	4.52	90.40
31	เพชรบุรี	4.50	90.00
32	นนทบุรี	4.49	89.80
33	อำนาจเจริญ	4.48	89.60
	นครพนม	4.48	89.60
	อุทัยธานี	4.48	89.60
36	ศรีสะเกษ	4.47	89.40
เฉลี่ยภาพรวม		4.47	89.40
37	ยโสธร	4.46	89.20
	ขอนแก่น	4.46	89.20
	ลำปาง	4.46	89.20

ลำดับ	สำนักงานคลังจังหวัด	เฉลี่ยภาพรวม	
		คะแนน	ร้อยละ
40	ชุมพร	4.45	89.00
	พังงา	4.45	89.00
42	น่าน	4.44	88.80
	สุโขทัย	4.44	88.80
44	นครราชสีมา	4.42	88.40
	กาฬสินธุ์	4.42	88.40
	นครศรีธรรมราช	4.42	88.40
47	อยุธยา	4.41	88.20
48	เชียงใหม่	4.40	88.00
	อุดรธานี	4.40	88.00
50	ชัยนาท	4.39	87.80
	สุพรรณบุรี	4.39	87.80
52	ภูเก็ต	4.36	87.20
53	จันทบุรี	4.35	87.00
	ตราด	4.35	87.00
	สระแก้ว	4.35	87.00
	เชียงราย	4.35	87.00
	ราชบุรี	4.35	87.00
58	ปราจีนบุรี	4.32	86.40
	แม่ฮ่องสอน	4.32	86.40
60	สิงห์บุรี	4.30	86.00
	ฉะเชิงเทรา	4.30	86.00
62	ลำพูน	4.29	85.80
63	แพร่	4.28	85.60
	พิจิตร	4.28	85.60
65	สตูล	4.26	85.20
66	ชลบุรี	4.25	85.00
67	ระยอง	4.21	84.20
68	เลย	4.20	84.00
69	ปทุมธานี	4.18	83.60
	กำแพงเพชร	4.18	83.60
	นครสวรรค์	4.18	83.60
72	หนองคาย	4.17	83.40
73	ยะลา	4.13	82.60
74	อุดรธานี	4.12	82.40
75	มหาสารคาม	4.11	82.20
76	เพชรบูรณ์	4.04	80.80

ตารางแสดงลำดับสำนักงานคลังจังหวัดที่มีผลความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานน้อยที่สุดไปมากที่สุด

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ลำดับ	สำนักงานคลังจังหวัด	ภาพรวม	
		คะแนน	ร้อยละ
1	สุรินทร์	1.05	1.25
2	กาญจนบุรี	1.07	1.75
	ตรัง	1.07	1.75
4	สงขลา	1.10	2.50
5	สมุทรสาคร	1.11	2.75
6	นนทบุรี	1.12	3.00
	สกลนคร	1.12	3.00
	กระบี่	1.12	3.00
9	พิษณุโลก	1.15	3.75
10	สมุทรปราการ	1.17	4.25
11	พะเยา	1.18	4.50
12	ร้อยเอ็ด	1.19	4.75
	นครปฐม	1.19	4.75
14	บุรีรัมย์	1.20	5.00
15	มุกดาหาร	1.23	5.75
	หนองบัวลำภู	1.23	5.75
17	เพชรบุรี	1.24	6.00
18	สุพรรณบุรี	1.27	6.75
19	สมุทรสงคราม	1.30	7.50
	ระนอง	1.30	7.50
21	แม่ฮ่องสอน	1.31	7.75
	ประจวบคีรีขันธ์	1.31	7.75
23	นราธิวาส	1.32	8.00
24	อุทัยธานี	1.33	8.25
25	พัทลุง	1.36	9.00
	ปัตตานี	1.36	9.00
27	บึงกาฬ	1.37	9.25
	น่าน	1.37	9.25
	สุโขทัย	1.37	9.25
30	สระบุรี	1.39	9.75
31	อ่างทอง	1.40	10.00
32	ชัยภูมิ	1.42	10.50
	นครพนม	1.42	10.50
34	ชัยนาท	1.43	10.75
	ศรีสะเกษ	1.43	10.75
36	สระแก้ว	1.46	11.50
	เชียงใหม่	1.46	11.50
เฉลี่ยภาพรวม		1.46	11.50
38	ยโสธร	1.47	11.75

ลำดับ	สำนักงานคลังจังหวัด	ภาพรวม	
		คะแนน	ร้อยละ
39	อุบลราชธานี	1.48	12.00
	ราชบุรี	1.48	12.00
41	ตาก	1.49	12.25
42	ชุมพร	1.50	12.50
43	ปราจีนบุรี	1.51	12.75
	ขอนแก่น	1.51	12.75
45	จันทบุรี	1.52	13.00
	อุดรดิตถ์	1.52	13.00
47	ลพบุรี	1.53	13.25
48	ภูเก็ต	1.54	13.50
49	กาฬสินธุ์	1.55	13.75
50	อยุธยา	1.56	14.00
	พังงา	1.56	14.00
52	ลำปาง	1.57	14.25
53	นครศรีธรรมราช	1.58	14.50
54	อำนาจเจริญ	1.61	15.25
	หนองคาย	1.61	15.25
56	มหาสารคาม	1.62	15.50
	เพชรบูรณ์	1.62	15.50
58	นครราชสีมา	1.63	15.75
59	นครสวรรค์	1.64	16.00
60	ตราด	1.65	16.25
61	สิงห์บุรี	1.67	16.75
	นครนายก	1.67	16.75
	สตูล	1.67	16.75
64	ยะลา	1.69	17.25
65	แพร่	1.72	18.00
	กำแพงเพชร	1.72	18.00
67	ระยอง	1.73	18.25
	เชียงใหม่	1.73	18.25
69	สุราษฎร์ธานี	1.76	19.00
70	ลำพูน	1.79	19.75
71	ฉะเชิงเทรา	1.82	20.50
	พิจิตร	1.82	20.50
73	ชลบุรี	1.85	21.25
74	ปทุมธานี	1.86	21.50
75	เลย	1.88	22.00
76	อุดรธานี	1.94	23.50

ตารางแสดงจำนวนแบบสำรวจแยกตามสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

สำนักงานคลังจังหวัด	แบบสำรวจ		รวม
	ออนไลน์	เอกสาร	
เขต 1			
อยุธยา	35	0	35
นนทบุรี	5	88	93
ปทุมธานี	5	34	39
ลพบุรี	3	45	48
สระบุรี	23	40	63
สิงห์บุรี	3	63	66
ชัยนาท	36	48	84
อ่างทอง	0	53	53
เขต 2			
ฉะเชิงเทรา	0	77	77
จันทบุรี	1	31	32
ชลบุรี	3	29	32
ตราด	16	33	49
นครนายก	0	31	31
ปราจีนบุรี	0	30	30
ระยอง	22	38	60
สมุทรปราการ	0	163	163
สระแก้ว	10	33	43
เขต 3			
นครราชสีมา	6	76	82
ชัยภูมิ	6	27	33
บุรีรัมย์	0	46	46
ยโสธร	86	0	86
ศรีสะเกษ	0	58	58
สุรินทร์	0	30	30
อุบลราชธานี	3	30	33
อำนาจเจริญ	0	34	34
เขต 4			
อุดรธานี	14	136	150
กาฬสินธุ์	14	35	49
ขอนแก่น	1	34	35
นครพนม	0	35	35
มหาสารคาม	0	40	40
มุกดาหาร	0	30	30
ร้อยเอ็ด	111	16	127
เลย	6	43	49
สกลนคร	0	70	70
หนองคาย	21	30	51
หนองบัวลำภู	0	45	45
บึงกาฬ	0	29	29
เขต 5			
เชียงใหม่	7	28	35

สำนักงานคลังจังหวัด	แบบสำรวจ		รวม
	ออนไลน์	เอกสาร	
เชียงราย	3	41	44
น่าน	0	50	50
พะเยา	0	35	35
แพร่	2	39	41
แม่ฮ่องสอน	0	64	64
ลำพูน	48	46	94
ลำปาง	12	49	61
เขต 6			
พิษณุโลก	0	40	40
กำแพงเพชร	0	30	30
ตาก	0	30	30
นครสวรรค์	9	54	63
พิจิตร	2	37	39
เพชรบูรณ์	0	30	30
สุโขทัย	0	45	45
อุทัยธานี	0	31	31
อุตรดิตถ์	0	41	41
เขต 7			
นครปฐม	5	33	38
กาญจนบุรี	0	42	42
ประจวบคีรีขันธ์	0	60	60
เพชรบุรี	0	45	45
ราชบุรี	1	40	41
สมุทรสงคราม	0	37	37
สมุทรสาคร	43	0	43
สุพรรณบุรี	1	40	41
เขต 8			
สุราษฎร์ธานี	0	50	50
นครศรีธรรมราช	1	32	33
กระบี่	0	30	30
ชุมพร	1	30	31
พังงา	1	40	41
ภูเก็ต	0	30	30
ระนอง	19	51	70
เขต 9			
สงขลา	3	38	41
ตรัง	1	50	51
พัทลุง	0	30	30
นราธิวาส	0	33	33
ปัตตานี	0	64	64
ยะลา	0	38	38
สตูล	1	77	78
รวม	547	3,303	3,850

ตารางแสดงประเภทหน่วยงาน/สถานะของผู้ให้ข้อมูลของสำนักงานคลังจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

สำนักงานคลังจังหวัด	ส่วนราชการ	รัฐวิสาหกิจ	องค์กรอิสระ	องค์การมหาชน	อปท.	องค์กรต่างประเทศ	สถาบันการศึกษา	สถานพยาบาล	ผู้กำกับหน่วยงานของรัฐ	สภาอุตสาหกรรมจังหวัด	ชมรม สมาคม การ الجمع	หอการค้า จังหวัด	ผู้ให้บริการ ตลาดกลาง พืช ผลิตภัณฑ์การเกษตร	ผู้รับเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ	ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการ	ประชาชนทั่วไป	อื่นๆ	รวม
เขต 1																		
	14	0	3	0	3	0	3	0	7	0	1	0	0	0	2	0	0	35
	49	0	0	0	0	0	0	0	32	1	0	0	1	0	7	1	0	93
	33	1	1	0	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	39
	33	0	0	0	5	0	1	0	0	0	0	0	0	5	0	3	0	48
	31	3	3	0	9	0	1	0	13	0	0	0	0	0	0	1	0	63
	38	0	4	0	18	1	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	66
	41	0	0	0	37	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	2	0	84
	20	1	0	0	6	0	2	1	2	4	1	5	1	3	0	1	4	53
เขต 2																		
	63	0	2	1	0	0	1	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	77
	20	0	1	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	6	0	1	0	32
	19	0	0	0	1	0	3	0	3	0	3	0	0	0	0	1	0	32
	40	1	0	0	4	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	49
	23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	31
	17	0	1	0	2	0	2	1	1	0	0	0	0	2	2	1	0	30
	43	0	2	0	8	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	60
	73	6	3	5	18	0	5	7	18	2	0	3	1	0	6	4	2	163
	40	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	43
เขต 3																		
	41	1	0	0	7	0	1	0	19	0	1	5	0	0	2	0	1	82
	19	0	0	0	3	0	1	2	5	0	1	0	0	1	0	0	0	33
	25	2	0	0	7	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	46
	48	0	0	0	23	0	0	1	3	0	0	0	0	4	0	7	0	86
	11	1	0	0	10	0	4	1	17	1	0	3	1	0	5	0	3	58
	19	1	2	0	0	0	1	0	5	0	0	0	0	2	0	0	0	30
	30	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33
	28	1	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	34

สำนักงานคลังจังหวัด	ส่วนราชการ	รัฐวิสาหกิจ	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	องค์กรต่างประเทศ	สถาบันการศึกษา	สถานพยาบาล	ผู้กำกับหน่วยงานของรัฐ	สภาอุตสาหกรรมจังหวัด	ชมรมธนาคาร	สถาบันการเงิน	หอการค้าจังหวัด	ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์	ผู้ได้รับเสียหายจากเหตุการบ้าน	ผู้เสียหายจากเหตุการบ้าน	ประชาชนทั่วไป	อื่นๆ	รวม
เขต 4																	
	62	0	3	0	27	0	7	1	31	0	0	0	0	5	0	0	13
26. อุดรธานี																	150
27. กาฬสินธุ์	35	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	49
28. ขอนแก่น	22	0	0	0	1	0	1	1	3	0	0	0	3	2	1	0	35
29. นครพนม	17	0	0	0	1	0	0	0	6	1	1	0	0	0	2	0	35
30. มหาสารคาม	20	0	0	0	3	0	3	2	2	0	0	1	2	0	1	0	40
31. มุกดาหาร	12	0	0	0	1	0	0	0	5	0	0	0	2	0	4	0	30
32. ร้อยเอ็ด	79	0	1	0	14	0	2	10	10	0	0	0	10	0	0	0	127
33. เลย	34	2	2	0	2	0	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	49
34. สกลนคร	37	0	0	0	6	0	3	0	9	0	5	0	5	0	0	0	70
35. หนองคาย	46	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	51
36. หนองบัวลำภู	22	2	0	0	7	0	2	1	4	2	1	1	1	0	2	0	45
37. บึงกาฬ	20	1	0	0	2	0	1	2	0	0	0	0	0	0	2	0	29
เขต 5																	
38. เชียงใหม่	26	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	35
39. เชียงราย	27	5	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0	1	44
40. น่าน	19	1	0	0	8	0	5	1	8	0	0	0	5	1	1	0	50
41. พะเยา	14	0	0	0	5	0	0	0	5	1	0	0	4	2	3	0	35
42. แม่ฮ่องสอน	22	0	0	0	4	0	0	0	6	0	0	0	4	0	1	0	41
43. แม่ฮ่องสอน	48	1	2	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	64
44. ลำพูน	57	3	1	0	18	0	6	2	1	0	0	0	1	0	1	0	94
45. ลำปาง	46	0	2	0	0	0	4	0	6	1	0	0	0	0	0	0	61
เขต 6																	
46. พิจิตร	20	0	1	0	1	0	3	0	10	0	1	0	3	0	0	0	40
47. กำแพงเพชร	19	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	30
48. ตาก	18	0	1	0	4	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	30
49. นครสวรรค์	26	0	5	0	22	0	1	0	3	0	0	0	1	2	2	0	63
50. พิจิตร	25	3	2	0	3	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	39
51. เพชรบูรณ์	12	7	1	0	3	0	2	1	2	0	0	0	0	0	1	0	30
52. อุทัย	32	0	0	0	0	0	0	1	5	1	0	0	0	0	0	0	45

สำนักงานคลังจังหวัด	ส่วนราชการ	รัฐวิสาหกิจ	องค์กรอิสระ	องค์การมหาชน	อป.ท.	องค์กรต่างประเทศ	สถาบันการศึกษา	สถานพยาบาล	ผู้ศึกษาหน่วยงานของรัฐ	สภาอุตสาหกรรมจังหวัด	ชมรมธนาคาร	สถาบันการเงิน	หอการค้าจังหวัด	ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์	ผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญ	ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการ	ประชาชนทั่วไป	อื่นๆ	รวม
53. จุฬาลงกรณ์	21	1	0	0	4	0	1	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	31
54. สุราษฎร์ธานี	18	2	0	1	1	0	1	0	3	0	0	0	0	0	1	0	2	0	41
เขต 7																			
55. นครปฐม	7	1	3	0	3	0	1	0	5	3	0	2	1	1	2	2	5	0	38
56. กาญจนบุรี	19	0	0	0	5	0	0	0	7	0	0	0	0	0	2	1	2	0	42
57. ประจวบคีรีขันธ์	49	4	1	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	60
58. เพชรบุรี	31	0	0	0	0	0	4	0	3	1	1	0	1	0	2	0	0	0	45
59. ราชบุรี	31	1	0	0	1	0	0	0	2	1	0	2	1	0	0	0	0	0	41
60. สมุทรสงคราม	20	0	0	0	0	0	5	1	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37
61. สมุทรสาคร	26	0	0	0	0	0	0	0	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	43
62. สุพรรณบุรี	28	1	2	0	1	0	4	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	41
เขต 8																			
63. สุราษฎร์ธานี	35	0	0	0	4	0	0	0	8	0	0	0	0	0	3	0	0	0	50
64. นครศรีธรรมราช	26	0	1	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33
65. กระบี่	24	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30
66. ชุมพร	20	0	0	0	1	0	2	0	2	0	0	1	0	0	0	1	1	0	31
67. พังงา	27	1	0	0	0	0	1	1	2	1	1	0	0	0	1	0	2	0	41
68.ภูเก็ต	16	0	1	0	2	0	1	0	4	0	0	0	0	0	2	0	3	1	30
69. ระนอง	42	7	2	0	8	0	3	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	70
เขต 9																			
70. สงขลา	19	0	1	0	2	0	0	0	6	0	1	0	0	0	4	0	0	0	41
71. ตรัง	19	0	0	0	10	0	5	1	5	1	0	2	1	0	5	0	0	0	51
72. พัทลุง	21	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	2	0	1	0	30
73. นราธิวาส	20	0	0	0	4	0	3	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	33
74. ปัตตานี	37	0	0	0	2	0	1	1	13	0	0	0	0	0	3	1	2	0	64
75. ยะลา	20	0	0	0	1	0	2	1	3	0	0	0	0	0	3	1	0	0	38
76. สตูล	59	0	0	0	4	0	0	0	3	1	0	0	1	0	4	1	0	0	78
รวม	2,270	63	57	7	370	1	116	49	370	26	14	33	15	6	131	23	69	15	3,850

ตารางแสดงช่องทางการติดต่อสื่อสารของผู้ให้ข้อมูลแยกของสำนักงานคลังจังหวัด

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ช่องทางการติดต่อ	ติดต่อด้วยตนเอง	โทรศัพท์	จดหมาย/ โทรสาร	ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Website e-mail Line และ Facebook เป็นต้น	ไม่ระบุ	รวม
เขต 1						
อยุธยา	22	7	0	6	0	35
นนทบุรี	71	20	1	1	0	93
ปทุมธานี	13	15	1	2	8	39
ลพบุรี	29	9	0	0	10	48
สระบุรี	42	15	0	3	3	63
สิงห์บุรี	25	23	0	4	14	66
ชัยนาท	34	32	3	3	12	84
อ่างทอง	48	2	1	2	0	53
เขต 2						
ฉะเชิงเทรา	22	21	1	14	19	77
จันทบุรี	12	11	0	1	8	32
ชลบุรี	16	7	1	4	4	32
ตราด	14	28	0	0	7	49
นครนายก	22	6	0	2	1	31
ปราจีนบุรี	24	3	0	1	2	30
ระยอง	24	26	1	3	6	60
สมุทรปราการ	50	26	0	1	86	163
สระแก้ว	25	12	0	0	6	43
เขต 3						
นครราชสีมา	27	31	4	10	10	82
ชัยภูมิ	17	9	0	2	5	33
บุรีรัมย์	9	15	2	4	16	46
ยโสธร	43	32	0	11	0	86
ศรีสะเกษ	45	6	1	1	5	58
สุรินทร์	10	8	0	0	12	30
อุบลราชธานี	15	11	0	3	4	33
อำนาจเจริญ	22	4	0	2	6	34
เขต 4						
อุดรธานี	58	44	5	15	28	150
กาฬสินธุ์	13	24	0	2	10	49
ขอนแก่น	22	6	4	1	2	35
นครพนม	23	11	0	0	1	35
มหาสารคาม	18	13	0	2	7	40
มุกดาหาร	18	4	0	1	7	30
ร้อยเอ็ด	66	55	2	1	3	127
เลย	30	11	1	1	6	49
สกลนคร	39	7	0	1	23	70
หนองคาย	25	19	1	0	6	51
หนองบัวลำภู	37	2	1	1	4	45
บึงกาฬ	15	10	0	1	3	29

ช่องทางการติดต่อ	ติดต่อด้วยตนเอง	โทรศัพท์	จดหมาย/ โทรสาร	ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Website e-mail Line และ Facebook เป็นต้น	ไม่ระบุ	รวม
เขต 5						
เชียงใหม่	20	8	0	2	5	35
เชียงราย	25	8	3	4	4	44
น่าน	39	1	0	0	10	50
พะเยา	25	10	0	0	0	35
แพร่	21	15	1	1	3	41
แม่ฮ่องสอน	48	5	0	1	10	64
ลำพูน	21	52	4	7	10	94
ลำปาง	15	28	2	0	16	61
เขต 6						
พิษณุโลก	25	5	0	3	7	40
กำแพงเพชร	18	9	0	2	1	30
ตาก	12	6	0	3	9	30
นครสวรรค์	23	28	2	5	5	63
พิจิตร	11	11	0	2	15	39
เพชรบูรณ์	18	6	0	1	5	30
สุโขทัย	32	4	0	1	8	45
อุทัยธานี	12	9	1	1	8	31
อุตรดิตถ์	19	6	0	2	14	41
เขต 7						
นครปฐม	20	16	0	0	2	38
กาญจนบุรี	31	7	0	0	4	42
ประจวบคีรีขันธ์	22	17	4	7	10	60
เพชรบุรี	16	14	0	2	13	45
ราชบุรี	15	11	2	6	7	41
สมุทรสงคราม	15	9	0	3	10	37
สมุทรสาคร	35	7	0	1	0	43
สุพรรณบุรี	13	14	1	7	6	41
เขต 8						
สุราษฎร์ธานี	46	0	1	1	2	50
นครศรีธรรมราช	10	19	0	3	1	33
กระบี่	24	2	0	1	3	30
ชุมพร	21	5	1	1	3	31
พังงา	33	2	0	0	6	41
ภูเก็ต	16	12	0	1	1	30
ระนอง	29	25	0	8	8	70
เขต 9						
สงขลา	12	1	0	1	27	41
ตรัง	8	14	2	2	25	51
พัทลุง	22	5	0	0	3	30
นราธิวาส	33	0	0	0	0	33
ปัตตานี	46	5	0	3	10	64
ยะลา	12	14	1	4	7	38
สตูล	24	32	1	9	12	78
รวม	1,932	1,027	56	201	634	3,850

กลุ่มงานประเมินผล กองแผนงาน
กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง
ถนนพระราม 6 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทร. 02-127-7219 www.cgd.go.th