



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
และความไม่พึงพอใจของ
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อสำนักงานคลังจังหวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

กรมบัญชีกลาง
กองแผนงาน

2.7.7 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร

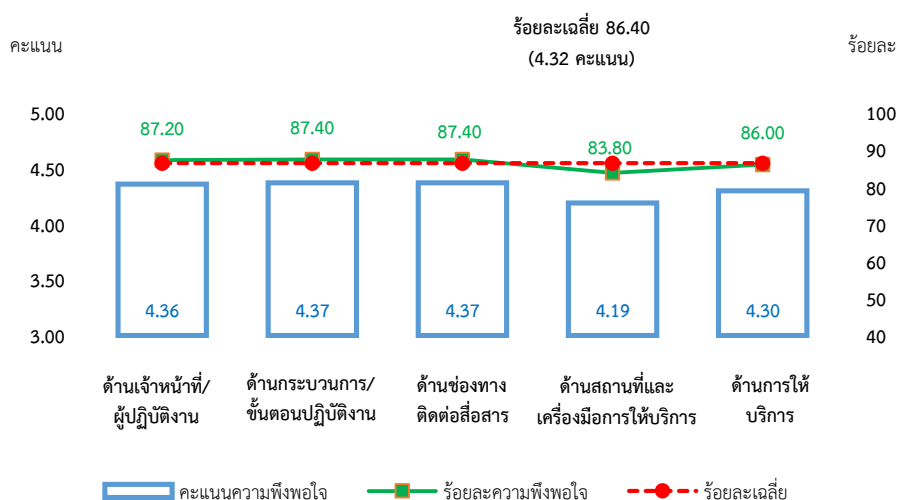
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.29 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.80 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.00

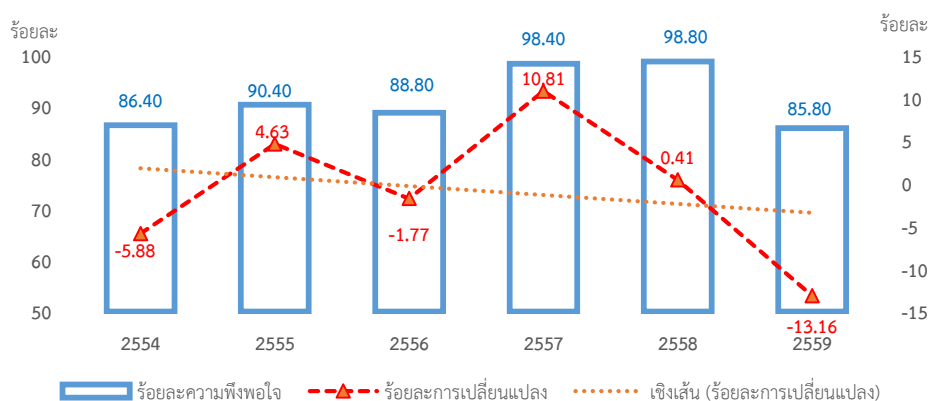
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.32 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 550 และตารางที่ 123

ภาพที่ 550 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2559 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ร้อยละ 13.16 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 551

ภาพที่ 551 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2559

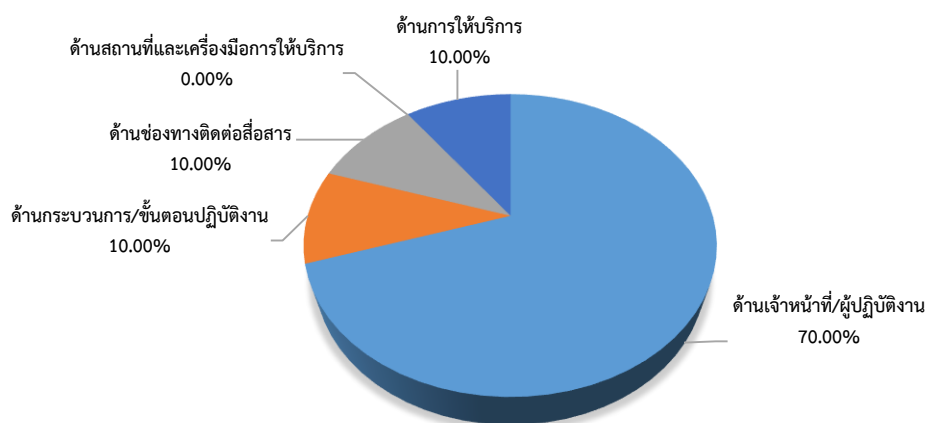


ตารางที่ 123 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลัง
จังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.29	85.80
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	8.50	85.00
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.32	86.40
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.36	87.20
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.37	87.40
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.33	86.60
3) ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.37	87.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.37	87.40
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.27	85.40
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.45	89.00
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.37	87.40
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.40	88.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.37	87.40
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.38	87.60
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.10	82.00
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.43	88.60
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวกและทันสมัย	4.57	91.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.19	83.80
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.14	82.80
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.14	82.80
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.30	86.00
ด้านการให้บริการ	4.30	86.00
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.40	88.00
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.10	82.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.30	86.00
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทันต่อสถานการณ์	4.21	84.20
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.18	83.60
6) การให้บริการด้าน e-pension สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.22	84.40
7) การให้บริการด้าน e - filing สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.23	84.60
8) การให้บริการด้าน GFMS สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.47	89.40
9) การให้บริการด้าน e - GP สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.41	88.20
10) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อบริการเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.24	84.80
11) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญที่สามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.48	89.60
12) การให้คำปรึกษา/สนับสนุนมาตรการส่งเสริมความเป็นอยู่ระดับตำบลเป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ	4.35	87.00

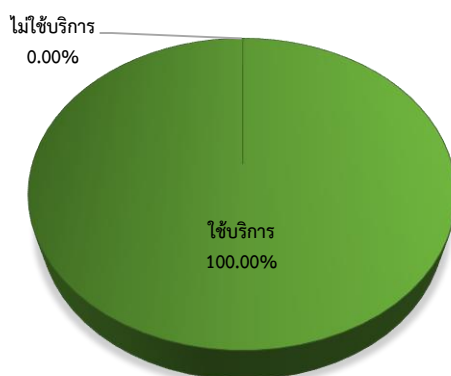
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร จากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 552

ภาพที่ 552 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร แยกตามประเด็นการสำรวจ



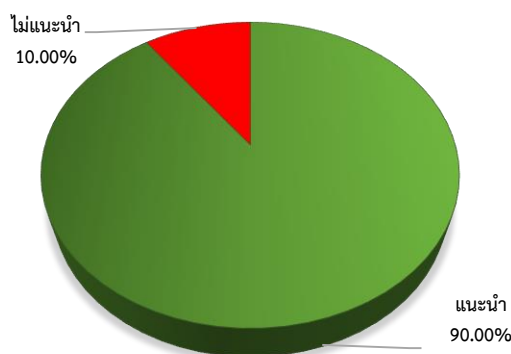
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร แสดงตามภาพที่ 553

ภาพที่ 553 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร แสดงตามภาพที่ 554

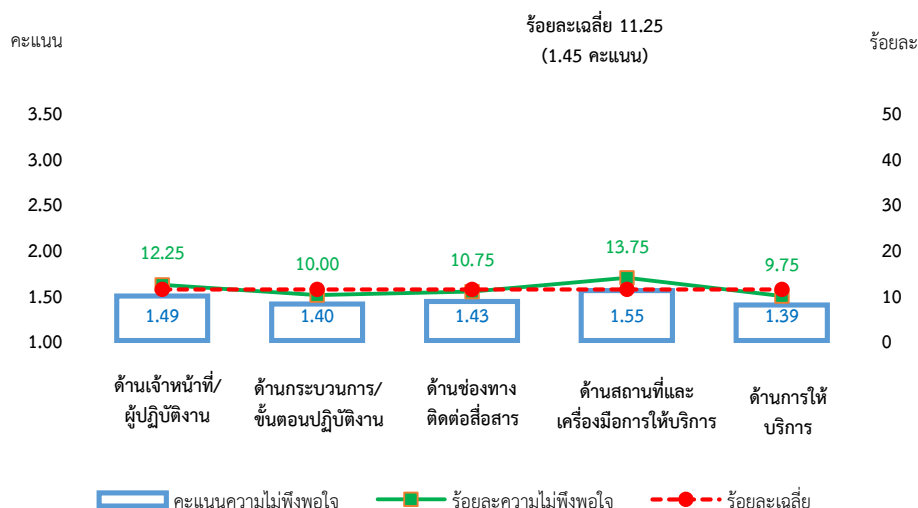
ภาพที่ 554 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร

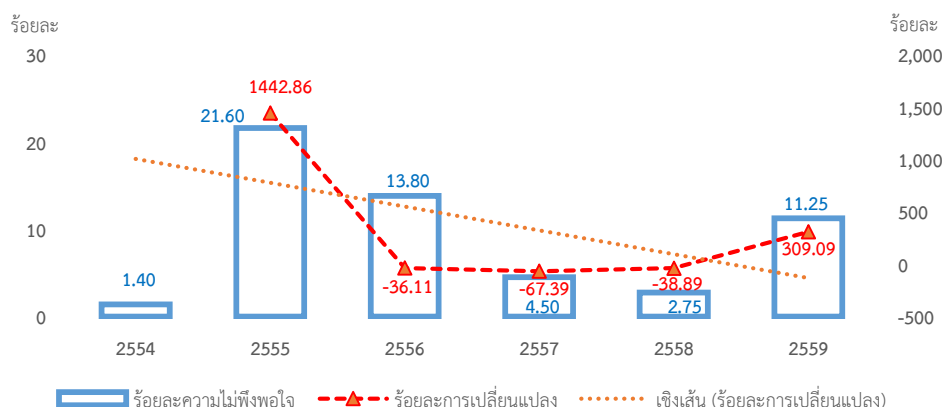
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 11.25 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 555 และตารางที่ 124

ภาพที่ 555 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร
แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2559 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ร้อยละ 309.09 แต่มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 556

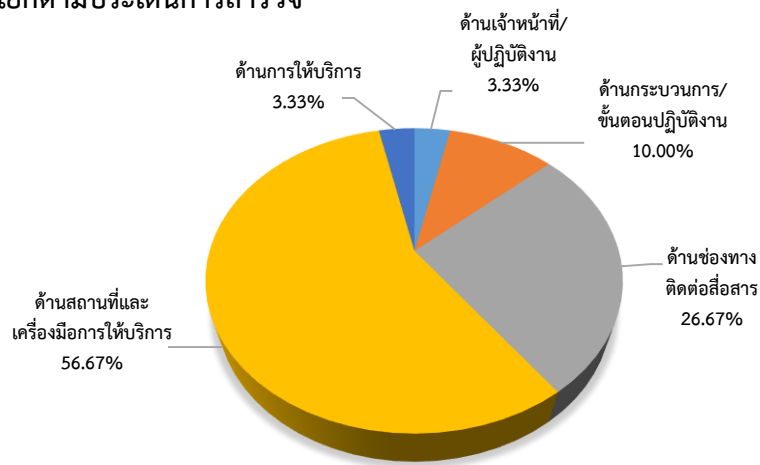
ภาพที่ 556 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2559



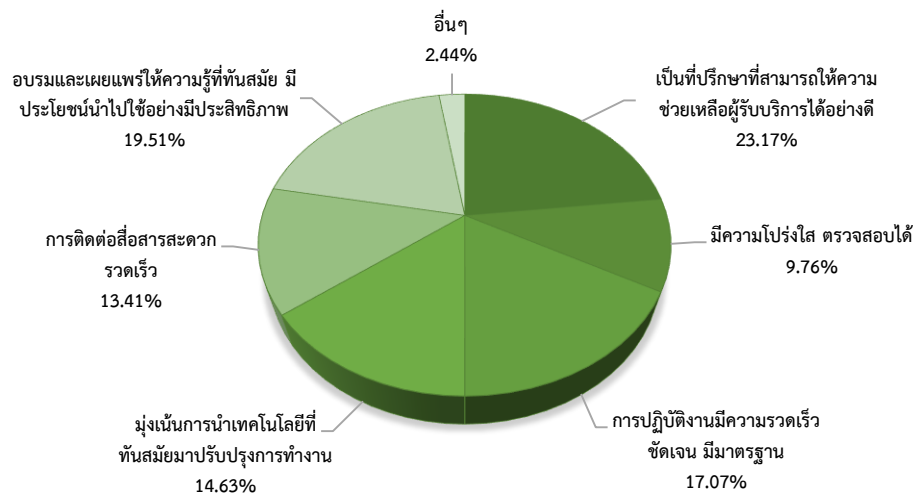
ตารางที่ 124 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลัง
จังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.45	11.25
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.49	12.25
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.55	13.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.60	15.00
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.31	7.75
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.40	10.00
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.33	8.25
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.40	10.00
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.47	11.75
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.43	10.75
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.53	13.25
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.40	10.00
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.41	10.25
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.37	9.25
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.55	13.75
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.63	15.75
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.52	13.00
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.50	12.50
ด้านการให้บริการ	1.39	9.75
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.40	10.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.43	10.75
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.39	9.75
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.35	8.75

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. ควรลดการขอข้อมูลซ้ำซ้อน
2. ควรจัดอบรมให้ความรู้ทั่วถึงกัน