

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



สำนักงานคลังจังหวัด		ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	การให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	การให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)					
				ภาพรวม 5 ด้าน	ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	ด้านการให้บริการ
เขต 7									
55. นครปฐม	คะแนน	4.78	4.78	4.77	4.79	4.75	4.76	4.76	4.80
	ร้อยละ	95.60	95.60	95.40	95.80	95.00	95.20	95.20	96.00
56. กาญจนบุรี	คะแนน	4.86	4.87	4.85	4.89	4.84	4.84	4.85	4.82
	ร้อยละ	97.20	97.40	97.00	97.80	96.80	96.80	97.00	96.40
57. ประจวบคีรีขันธ์	คะแนน	4.98	4.97	4.98	4.98	4.98	4.98	4.99	4.98
	ร้อยละ	99.60	99.40	99.60	99.60	99.60	99.60	99.80	99.60
58. เพชรบุรี	คะแนน	4.75	4.79	4.71	4.77	4.70	4.70	4.69	4.70
	ร้อยละ	95.00	95.80	94.20	95.40	94.00	94.00	93.80	94.00
59. ราชบุรี	คะแนน	4.60	4.67	4.52	4.60	4.54	4.48	4.48	4.49
	ร้อยละ	92.00	93.40	90.40	92.00	90.80	89.60	89.60	89.80
60. สมุทรสงคราม	คะแนน	4.33	4.36	4.30	4.38	4.30	4.24	4.30	4.29
	ร้อยละ	86.60	87.20	86.00	87.60	86.00	84.80	86.00	85.80
61. สมุทรสาคร	คะแนน	4.52	4.56	4.48	4.54	4.46	4.53	4.39	4.46
	ร้อยละ	90.40	91.20	89.60	90.80	89.20	90.60	87.80	89.20
62. สุพรรณบุรี	คะแนน	4.51	4.53	4.48	4.50	4.46	4.45	4.51	4.46
	ร้อยละ	90.20	90.60	89.60	90.00	89.20	89.00	90.20	89.20
เขต 8									
63. สุราษฎร์ธานี	คะแนน	4.68	4.71	4.64	4.69	4.66	4.61	4.63	4.61
	ร้อยละ	93.60	94.20	92.80	93.80	93.20	92.20	92.60	92.20
64. นครศรีธรรมราช	คะแนน	4.43	4.46	4.39	4.52	4.43	4.32	4.34	4.32
	ร้อยละ	88.60	89.20	87.80	90.40	88.60	86.40	86.80	86.40
65. กระบี่	คะแนน	4.69	4.75	4.63	4.71	4.66	4.64	4.63	4.51
	ร้อยละ	93.80	95.00	92.60	94.20	93.20	92.80	92.60	90.20
66. ชุมพร	คะแนน	4.83	4.91	4.74	4.81	4.77	4.69	4.69	4.75
	ร้อยละ	96.60	98.20	94.80	96.20	95.40	93.80	93.80	95.00
67. พังงา	คะแนน	4.51	4.57	4.45	4.54	4.43	4.45	4.46	4.39
	ร้อยละ	90.20	91.40	89.00	90.80	88.60	89.00	89.20	87.80
68. ภูเก็ต	คะแนน	4.57	4.65	4.48	4.69	4.50	4.30	4.40	4.49
	ร้อยละ	91.40	93.00	89.60	93.80	90.00	86.00	88.00	89.80
69. ระนอง	คะแนน	4.51	4.55	4.47	4.49	4.49	4.47	4.47	4.45
	ร้อยละ	90.20	91.00	89.40	89.80	89.80	89.40	89.40	89.00
เขต 9									
70. สงขลา	คะแนน	4.63	4.62	4.64	4.68	4.63	4.58	4.74	4.55
	ร้อยละ	92.60	92.40	92.80	93.60	92.60	91.60	94.80	91.00
71. ตรัง	คะแนน	4.80	4.79	4.81	4.84	4.84	4.78	4.84	4.74
	ร้อยละ	96.00	95.80	96.20	96.80	96.80	95.60	96.80	94.80
72. พัทลุง	คะแนน	4.32	4.33	4.30	4.34	4.28	4.25	4.38	4.25
	ร้อยละ	86.40	86.60	86.00	86.80	85.60	85.00	87.60	85.00
73. นราธิวาส	คะแนน	4.94	4.95	4.93	4.92	4.93	4.90	4.96	4.93
	ร้อยละ	98.80	99.00	98.60	98.40	98.60	98.00	99.20	98.60
74. ปัตตานี	คะแนน	4.84	4.85	4.83	4.89	4.82	4.80	4.81	4.82
	ร้อยละ	96.80	97.00	96.60	97.80	96.40	96.00	96.20	96.40
75. ยะลา	คะแนน	4.78	4.79	4.77	4.79	4.74	4.77	4.79	4.76
	ร้อยละ	95.60	95.80	95.40	95.80	94.80	95.40	95.80	95.20
76. สตูล	คะแนน	4.78	4.78	4.78	4.82	4.76	4.77	4.80	4.74
	ร้อยละ	95.60	95.60	95.60	96.40	95.20	95.40	96.00	94.80
ภาพรวม	คะแนน	4.66	4.68	4.63	4.69	4.63	4.61	4.64	4.60
	ร้อยละ	93.20	93.60	92.60	93.80	92.60	92.20	92.80	92.00

1.2 สำนักงานคลังจังหวัดที่มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่

1.2.1 สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้คะแนนเฉลี่ย 5.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 100.00

1.2.2 สำนักงานคลังจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.98 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.60

1.2.3 สำนักงานคลังจังหวัดตาก ได้คะแนนเฉลี่ย 4.97 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 99.40

แสดงตามตาราง ค

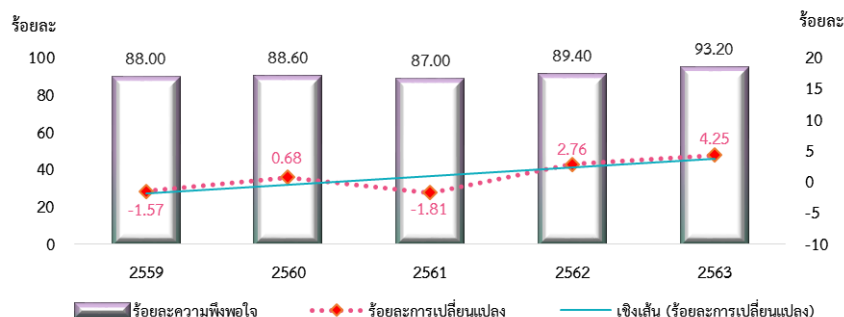
ตาราง ค : แสดงลำดับสำนักงานคลังจังหวัดที่มีผลสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมากที่สุดไปน้อยที่สุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ลำดับ	สำนักงานคลังจังหวัด	ภาพรวม	
		คะแนน	ร้อยละ
1	เพชรบูรณ์	5.00	100.00
2	ประจวบคีรีขันธ์	4.98	99.60
3	ตาก	4.97	99.40
4	อุบลราชธานี	4.96	99.20
5	ลพบุรี	4.95	99.00
	แม่ฮ่องสอน	4.95	99.00
6	พระนครศรีอยุธยา	4.94	98.80
	ศรีสะเกษ	4.94	98.80
	นราธิวาส	4.94	98.80
7	บุรีรัมย์	4.92	98.40
8	นครสวรรค์	4.89	97.80
9	กำแพงเพชร	4.88	97.60
10	เชียงใหม่	4.87	97.40
11	อำนาจเจริญ	4.86	97.20
	กาญจนบุรี	4.86	97.20
12	สกลนคร	4.84	96.80
	ปัตตานี	4.84	96.80
13	ชุมพร	4.83	96.60
14	ปทุมธานี	4.81	96.20
	ชัยนาท	4.81	96.20
	หนองคาย	4.81	96.20
15	อุดรธานี	4.80	96.00
	ตรัง	4.80	96.00
16	มุกดาหาร	4.78	95.60
	นครปฐม	4.78	95.60
	ยะลา	4.78	95.60
	สตูล	4.78	95.60
17	สระบุรี	4.77	95.40
	ขอนแก่น	4.77	95.40
18	ปราจีนบุรี	4.75	95.00
	เพชรบุรี	4.75	95.00
19	สมุทรปราการ	4.74	94.80
	ชัยภูมิ	4.74	94.80
	กาฬสินธุ์	4.74	94.80
	ลำพูน	4.74	94.80
	ลำปาง	4.74	94.80
20	ยโสธร	4.73	94.60
21	ตราด	4.70	94.00
	พิจิตร	4.70	94.00

ลำดับ	สำนักงานคลังจังหวัด	ภาพรวม	
		คะแนน	ร้อยละ
22	กระบี่	4.69	93.80
23	ฉะเชิงเทรา	4.68	93.60
	สุราษฎร์ธานี	4.68	93.60
24	พะเยา	4.66	93.20
เฉลี่ยภาพรวม		4.66	93.20
25	นนทบุรี	4.65	93.00
26	เลย	4.64	92.80
	เชียงราย	4.64	92.80
27	สงขลา	4.63	92.60
28	อุดรดิตถ์	4.60	92.00
	ราชบุรี	4.60	92.00
29	อ่างทอง	4.58	91.60
30	ภูเก็ต	4.57	91.40
31	น่าน	4.55	91.00
32	ระยอง	4.54	90.80
	หนองบัวลำภู	4.54	90.80
33	สิงห์บุรี	4.52	90.40
	สมุทรสาคร	4.52	90.40
34	ชลบุรี	4.51	90.20
	สุพรรณบุรี	4.51	90.20
	พังงา	4.51	90.20
	ระนอง	4.51	90.20
35	สระแก้ว	4.46	89.20
	สุรินทร์	4.46	89.20
36	มหาสารคาม	4.44	88.80
37	นครศรีธรรมราช	4.43	88.60
38	ร้อยเอ็ด	4.42	88.40
39	แพร่	4.41	88.20
40	นครพนม	4.39	87.80
41	พิษณุโลก	4.37	87.40
42	จันทบุรี	4.35	87.00
43	อุทัยธานี	4.33	86.60
	สมุทรสงคราม	4.33	86.60
44	สุโขทัย	4.32	86.40
	พัทลุง	4.32	86.40
45	นครราชสีมา	4.15	83.00
46	นครนายก	4.05	81.00
47	บึงกาฬ	4.03	80.60

1.3 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 4.25 แสดงตามภาพ ข

ภาพ ข : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563

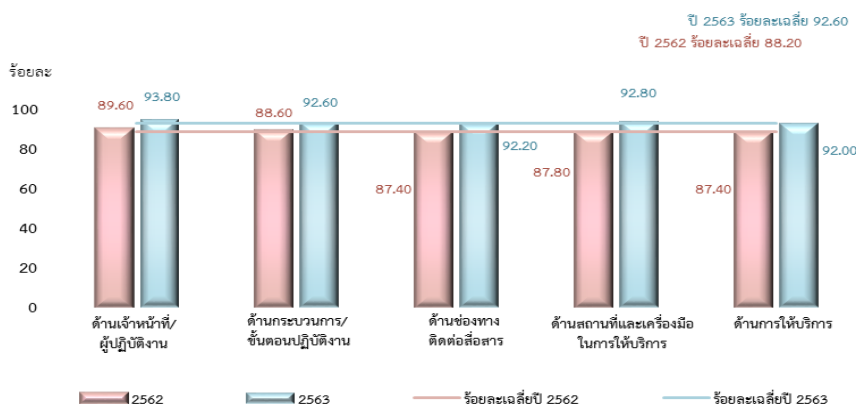


1.4 ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 พบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น แสดงตามตาราง ง - จ และภาพ ค

ตาราง ง : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563

ประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน	ร้อยละความพึงพอใจ	
	ปี 2563	ปี 2562
1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	93.80	89.60
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	92.60	88.60
3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	92.20	87.40
4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	92.80	87.80
5. ด้านการให้บริการ	92.00	87.40

ภาพ ค : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563



ตาราง จ : การเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สำนักงานคลังจังหวัด	ปี 2563 ร้อยละ	ปี 2562 ร้อยละ	การเปลี่ยนแปลง ร้อยละ	สำนักงานคลังจังหวัด	ปี 2563 ร้อยละ	ปี 2562 ร้อยละ	การเปลี่ยนแปลง ร้อยละ
ภาพรวมสำนักงานคลังจังหวัด	93.20	89.40	4.25	39. เชียงราย	92.80	83.20	11.54
1. พระนครศรีอยุธยา	98.80	89.00	11.01	40. น่าน	91.00	88.80	2.48
2. นนทบุรี	93.00	95.00	-2.11	41. พะเยา	93.20	91.20	2.19
3. ปทุมธานี	96.20	87.00	10.57	42. แพร่	88.20	91.20	-3.29
4. ลพบุรี	99.00	91.20	8.55	43. แม่ฮ่องสอน	99.00	90.40	9.51
5. สระบุรี	95.40	93.40	2.14	44. ลำพูน	94.80	87.60	8.22
6. สิงห์บุรี	90.40	89.00	1.57	45. ลำปาง	94.80	88.00	7.73
7. ชัยนาท	96.20	89.20	7.85	46. พิษณุโลก	87.40	83.60	4.55
8. อ่างทอง	91.60	94.00	-2.55	47. กำแพงเพชร	97.60	88.20	10.66
9. ฉะเชิงเทรา	93.60	83.80	11.69	48. ตาก	99.40	94.00	5.74
10. จันทบุรี	87.00	89.60	-2.90	49. นครสวรรค์	97.80	94.60	3.38
11. ชลบุรี	90.20	88.60	1.81	50. พิจิตร	94.00	93.20	0.86
12. ตราด	94.00	86.80	8.29	51. เพชรบูรณ์	100.00	99.80	0.20
13. นครนายก	81.00	93.60	-13.46	52. สุโขทัย	86.40	89.20	-3.14
14. ปราจีนบุรี	95.00	92.60	2.59	53. อุทัยธานี	86.60	87.20	-0.69
15. ระยอง	90.80	86.60	4.85	54. อุตรดิตถ์	92.00	87.80	4.78
16. สมุทรปราการ	94.80	97.20	-2.47	55. นครปฐม	95.60	84.60	13.00
17. สระแก้ว	89.20	90.40	-1.33	56. กาญจนบุรี	97.20	89.20	8.97
18. นครราชสีมา	83.00	86.80	-4.38	57. ประจวบคีรีขันธ์	99.60	99.00	0.61
19. ชัยภูมิ	94.80	91.20	3.95	58. เพชรบุรี	95.00	91.00	4.40
20. บุรีรัมย์	98.40	92.20	6.72	59. ราชบุรี	92.00	84.20	9.26
21. ยโสธร	94.60	83.40	13.43	60. สมุทรสงคราม	86.60	89.60	-3.35
22. ศรีสะเกษ	98.80	90.80	8.81	61. สมุทรสาคร	90.40	90.60	-0.22
23. สุรินทร์	89.20	84.80	5.19	62. สุพรรณบุรี	90.20	86.40	4.40
24. อุบลราชธานี	99.20	95.00	4.42	63. สุราษฎร์ธานี	93.60	85.40	9.60
25. อำนาจเจริญ	97.20	94.40	2.97	64. นครศรีธรรมราช	88.60	84.20	5.23
26. อุตรดิตถ์	96.00	88.40	8.60	65. กระบี่	93.80	89.00	5.39
27. กาฬสินธุ์	94.80	91.60	3.49	66. ชุมพร	96.60	89.20	8.30
28. ขอนแก่น	95.40	92.60	3.02	67. พังงา	90.20	91.00	-0.88
29. นครพนม	87.80	88.80	-1.13	68. ภูเก็ต	91.40	88.20	3.63
30. มหาสารคาม	88.80	90.60	-1.99	69. ระนอง	90.20	91.60	-1.53
31. มุกดาหาร	95.60	90.80	5.29	70. สงขลา	92.60	80.20	15.46
32. ร้อยเอ็ด	88.40	91.20	-3.07	71. ตรัง	96.00	88.80	8.11
33. เลย	92.80	82.80	12.08	72. พัทลุง	86.40	86.00	0.47
34. สกลนคร	96.80	91.60	5.68	73. นราธิวาส	98.80	85.40	15.69
35. หนองคาย	96.20	89.00	8.09	74. ปัตตานี	96.80	80.00	21.00
36. หนองบัวลำภู	90.80	88.80	2.25	75. ยะลา	95.60	89.60	6.70
37. บึงกาฬ	80.60	86.20	-6.50	76. สตูล	95.60	89.60	6.70
38. เชียงใหม่	97.40	88.80	9.68				

■ พึงพอใจมากที่สุด ■ พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางด้านบน จะเห็นได้ว่า ผลสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
ทั้ง 76 จังหวัด ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 คิดเป็น
ร้อยละ 4.25 ทั้งนี้ สืบเนื่องมาจาก

1. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 กรมบัญชีกลางได้มีการปรับปรุงแบบสำรวจความพึงพอใจ
ให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย โดยมีการปรับปรุง/แก้ไข/เพิ่มเติมข้อคำถามให้มีความกระชับ เข้าใจง่าย
ตรงกลุ่มเป้าหมาย และสอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน อาจส่งผลให้ผลสำรวจความพึงพอใจ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของสำนักงานคลังจังหวัดจำนวน 58 แห่ง จากจำนวน 76 แห่ง (คิดเป็นร้อยละ 76.32) มีการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

2. อย่างไรก็ตาม ยังคงมีสำนักงานคลังจังหวัดจำนวน 18 แห่ง จากจำนวน 76 แห่ง (ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี อ่างทอง จันทบุรี นครนายก สมุทรปราการ สระแก้ว นครราชสีมา นครพนม มหาสารคาม ร้อยเอ็ด บึงกาฬ แพร่ สุโขทัย อุทัยธานี สมุทรสงคราม สมุทรสาคร พังงา และระนอง) ที่ปรากฏผลสำรวจความพึงพอใจ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ลดลง อยู่ในเกณฑ์การเปลี่ยนแปลงระหว่างร้อยละ 0.22 - 13.46 ซึ่งจากการวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของแต่ละสำนักงานคลังจังหวัดจำนวน 18 แห่ง พบว่า

- สำนักงานคลังจังหวัดจำนวน 7 แห่ง ปรากฏผลสำรวจความพึงพอใจ ทุกด้านลดลง (ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี อ่างทอง จันทบุรี นครนายก สมุทรปราการ ร้อยเอ็ด และสมุทรสงคราม)

- สำนักงานคลังจังหวัดจำนวน 10 แห่ง ปรากฏผลสำรวจความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานลดลง (ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว นครราชสีมา นครพนม มหาสารคาม บึงกาฬ แพร่ สุโขทัย สมุทรสาคร พังงา และระนอง) กล่าวคือ มีขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน

- สำนักงานคลังจังหวัดจำนวน 9 แห่ง ปรากฏผลสำรวจความพึงพอใจ ด้านการให้บริการลดลง (ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว นครราชสีมา นครพนม มหาสารคาม บึงกาฬ แพร่ สุโขทัย สมุทรสาคร และระนอง) กล่าวคือ การให้บริการ การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท ไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

- สำนักงานคลังจังหวัดจำนวน 7 แห่ง ปรากฏผลสำรวจความพึงพอใจ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารลดลง (ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดสระแก้ว มหาสารคาม บึงกาฬ แพร่ สุโขทัย พังงา และระนอง) กล่าวคือ ข้อมูลใน Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ไม่เป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ยาก ซึ่งส่งผลกระทบต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

- สำนักงานคลังจังหวัดจำนวน 5 แห่ง ปรากฏผลสำรวจความพึงพอใจ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการลดลง (ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดนครพนม มหาสารคาม แพร่ สุโขทัย และสมุทรสาคร) กล่าวคือ เครื่องมือ/อุปกรณ์ไม่เพียงพอในการให้บริการ เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ

- สำนักงานคลังจังหวัดจำนวน 3 แห่ง ปรากฏผลสำรวจความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานลดลง (ได้แก่ สำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา บึงกาฬ และระนอง) กล่าวคือ เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ รวมทั้งงานนโยบายของรัฐ จึงให้บริการไม่รวดเร็ว และไม่ตรงความต้องการ

ทั้งนี้ โดยรวมพิจารณาเห็นว่า สำนักงานคลังจังหวัดจำนวน 18 แห่ง ที่ปรากฏผลสำรวจความพึงพอใจ ลดลง อาจสืบเนื่องมาจาก

1. จากการที่สำนักงานคลังจังหวัดต้องดำเนินการตามนโยบายที่หลากหลายต่าง ๆ ของภาครัฐอย่างต่อเนื่อง และถูกผลักดันลงสู่หน่วยงานในส่วนภูมิภาค ประกอบกับเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานนโยบายด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน เป็นผลให้การให้คำปรึกษา/การให้ความรู้ความเข้าใจ และการให้บริการตามนโยบายรัฐบาลต่าง ๆ ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เข้าใจยาก รวมทั้งผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลในช่องทางการสื่อสารที่สืบค้นได้ยาก ไม่เป็นปัจจุบัน จึงไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

2.7.7 สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร

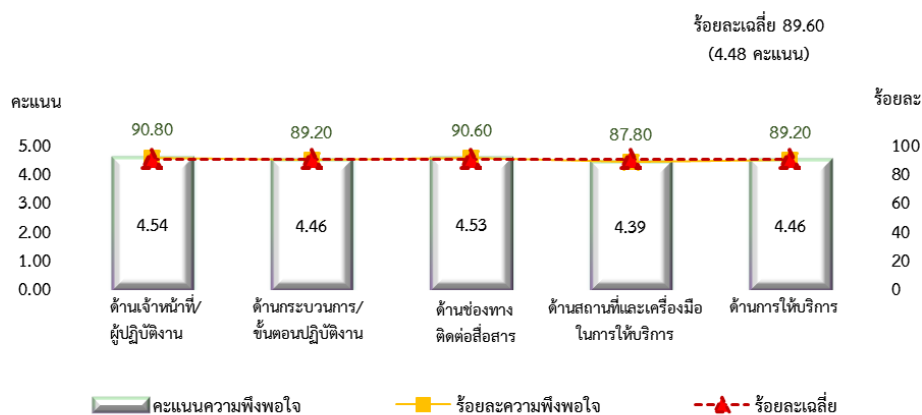
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20

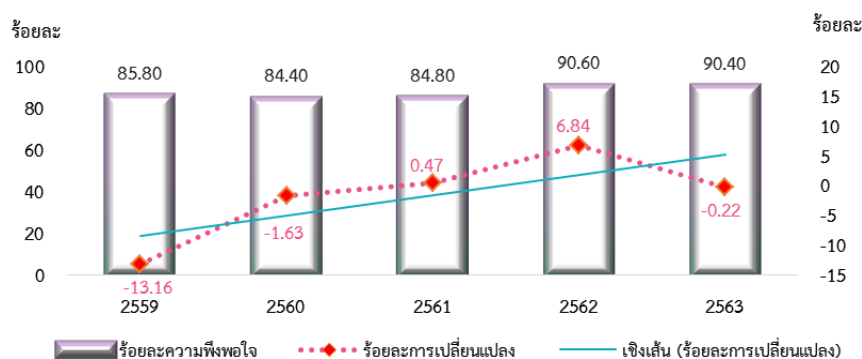
1.2) การให้บริการจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 307 และตารางที่ 64

ภาพที่ 307 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 0.22 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 308

ภาพที่ 308 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 - 2563

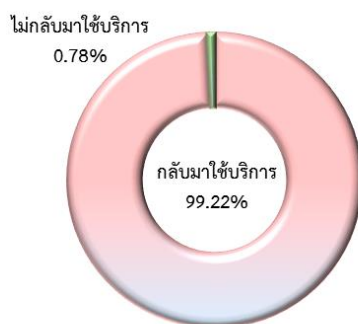


ตารางที่ 64 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.52	90.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.56	91.20
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.48	89.60
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.54	90.80
1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.57	91.40
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงตามต้องการ	4.49	89.80
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.52	90.40
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.56	91.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.46	89.20
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.43	88.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.48	89.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.53	90.60
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.50	90.00
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.50	90.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.54	90.80
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.56	91.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.39	87.80
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.44	88.80
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.33	86.60
ด้านการให้บริการ	4.46	89.20
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.52	90.40
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.57	91.40
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.56	91.20
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.43	88.60
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์	4.40	88.00
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด สะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.37	87.40
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.42	88.40
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ซิมซ้อปใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท เป็นต้น	4.35	87.00
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.46	89.20
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.48	89.60

3) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร แสดงตามภาพที่ 309

ภาพที่ 309 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร



4) การแนะนำให้นำมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร แสดงตามภาพที่ 310

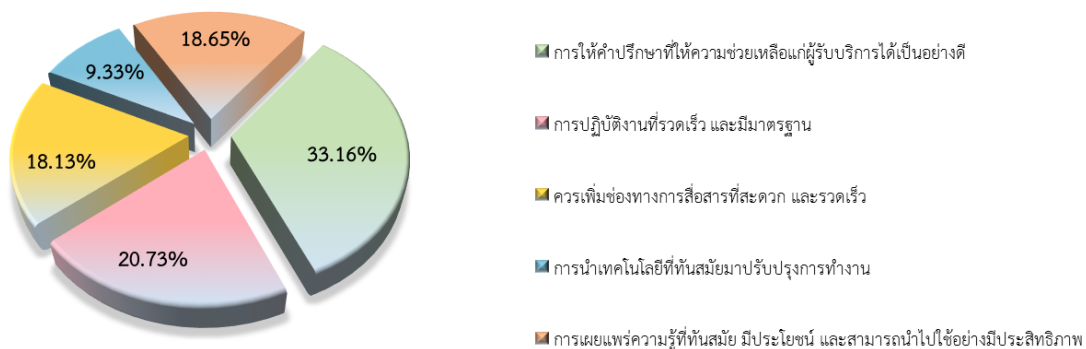
ภาพที่ 310 : แสดงร้อยละของการแนะนำให้นำมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร



5) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร แสดงตาม

ภาพที่ 311

ภาพที่ 311 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร



6) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-



กลุ่มงานประเมินผล กอวຍยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมบัญชีกลาง
ถนนพระรามที่ ๖ แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทร. 02-127-7218 www.cgd.go.th