



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... กองแผนงาน กลุ่มงานประเมินผล โทร. ๖๓๔๑ e-mail : pramert@cgd.go.th.....

ที่... กค.๐๔๑๓.๓/ ๑๑..... วันที่... ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.....

เรื่อง... รายงานผลสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ
สำนักงานคลังจังหวัด ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

เรียน... ผู้อำนวยการกอง/ ศูนย์/ สถาบัน/ กลุ่ม/ เลขาธิการกรม/ คลังเขต/ คลังจังหวัด

ด้วยอธิบดีกรมบัญชีกลางได้เห็นชอบผลสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักงานคลังจังหวัด ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

กองแผนงานได้ดำเนินการจัดทำรายงานผลสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักงานคลังจังหวัด ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
เรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถ Download รายงานฯ ได้ทาง Intranet ของกองแผนงาน หัวข้อ
ผลสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานหลัก → รายงานผลสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักงานคลังจังหวัด ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวบังอร มุกดาอุดม)
ผู้อำนวยการกองแผนงาน

2.5.8 สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

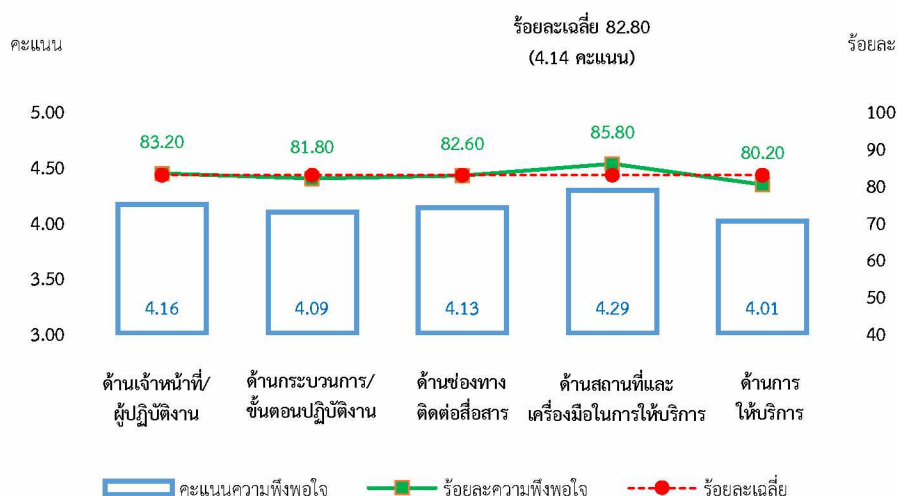
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.21 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.20 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40

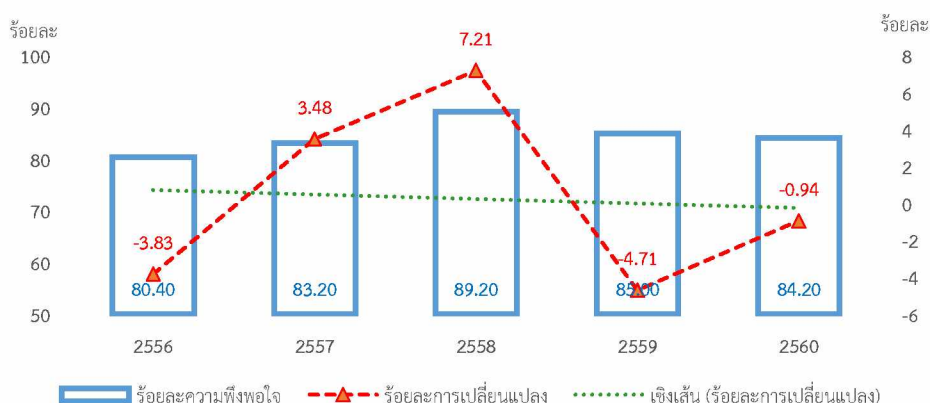
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.14 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 406 และตารางที่ 91

ภาพที่ 406 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 - 2560 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ร้อยละ 0.94 และยังมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 407

ภาพที่ 407 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 - 2560

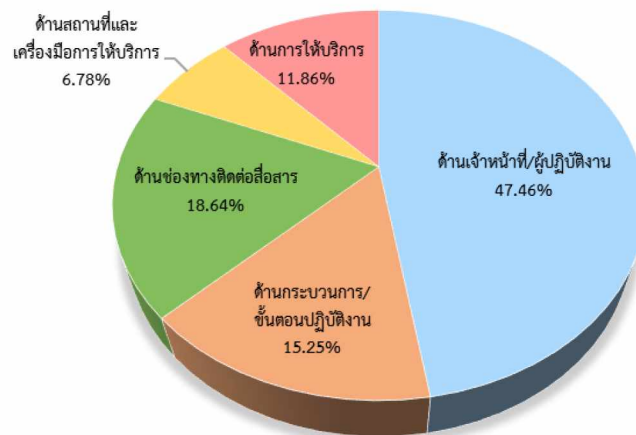


ตารางที่ 91 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

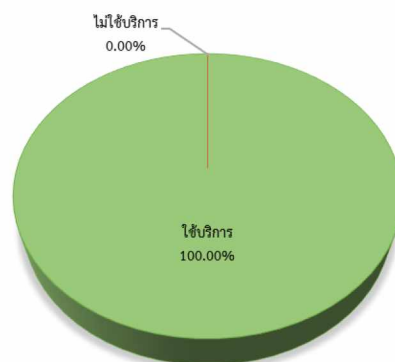
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.21	84.20
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	8.54	85.40
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.14	82.80
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.16	83.20
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.19	83.80
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.08	81.60
3) ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.20	84.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.09	81.80
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	3.97	79.40
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.15	83.00
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.15	83.00
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.07	81.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.13	82.60
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.26	85.20
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	3.96	79.20
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	3.98	79.60
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวกและทันสมัย	4.31	86.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.29	85.80
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.25	85.00
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.28	85.60
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.35	87.00
ด้านการให้บริการ	4.01	80.20
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.20	84.00
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ	3.98	79.60
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.02	80.40
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	3.91	78.20
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.75	75.00
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.24	84.80
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.03	80.60
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.04	80.80
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.10	82.00
10) การประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	3.84	76.80

3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปางจากประเด็น 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 408

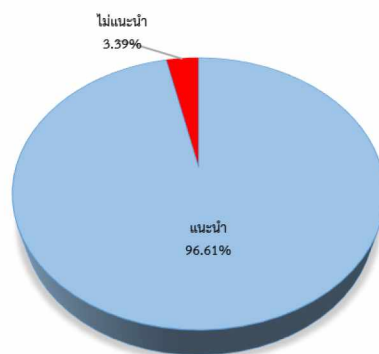
ภาพที่ 408 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แยกตามประเด็นการสำรวจ



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แสดงตามภาพที่ 409
ภาพที่ 409 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง



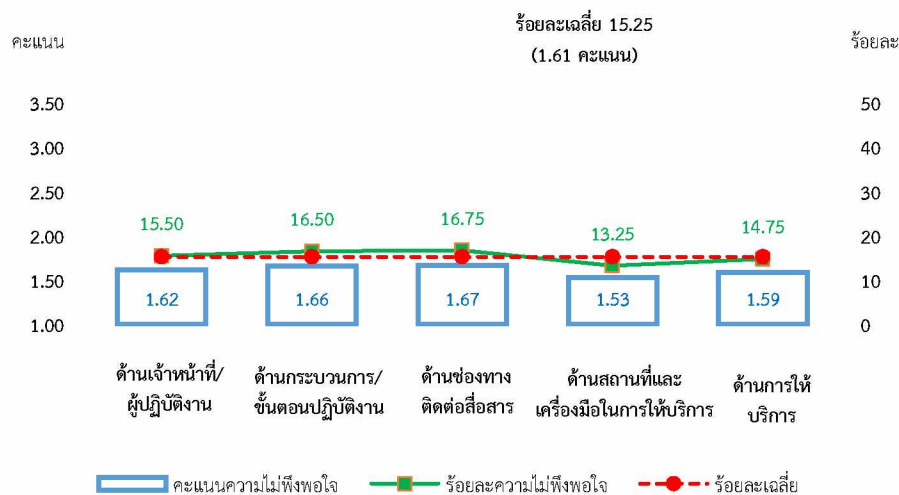
5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แสดงตามภาพที่ 410
ภาพที่ 410 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

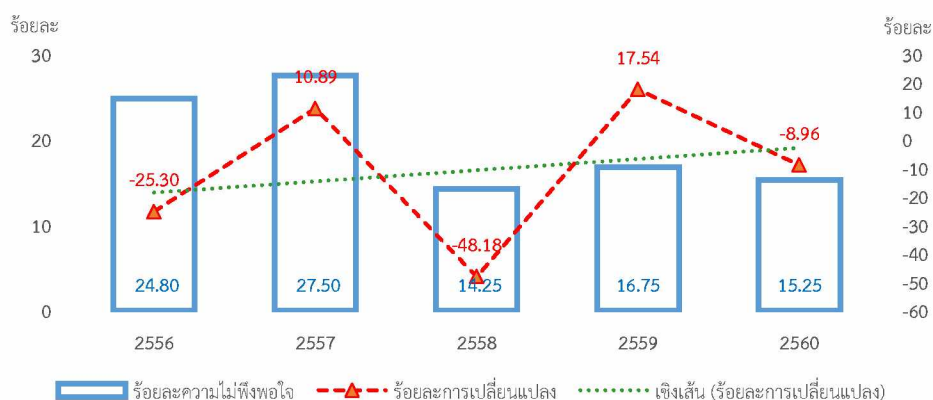
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.61 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 15.25 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 411 และตารางที่ 92

ภาพที่ 411 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 - 2560 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ร้อยละ 8.96 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 412

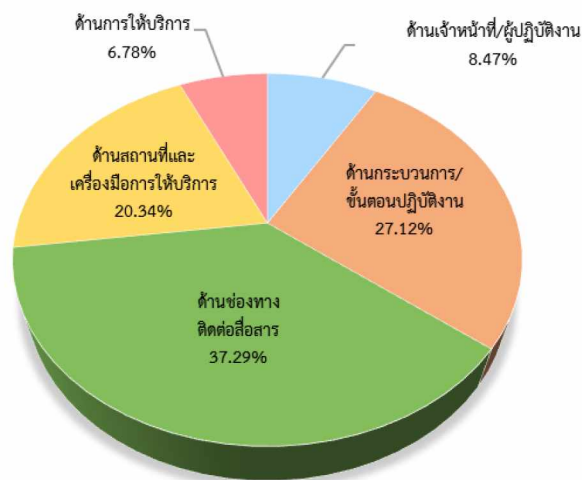
ภาพที่ 412 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 - 2560



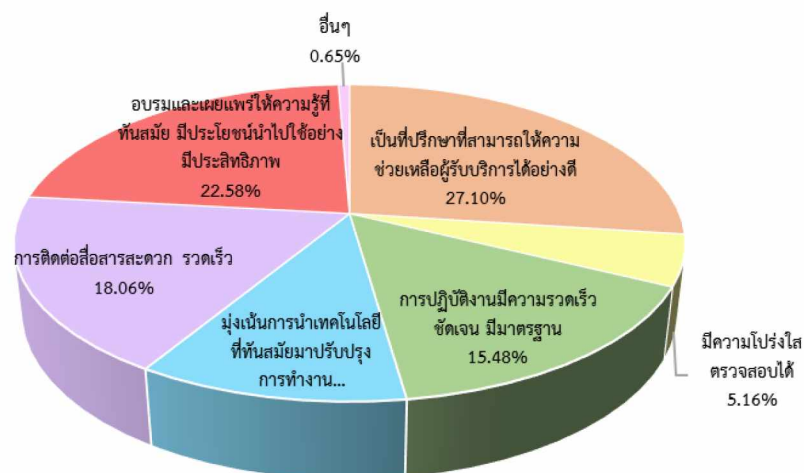
ตารางที่ 92 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.61	15.25
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.62	15.50
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.70	17.50
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.69	17.25
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.46	11.50
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.66	16.50
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.61	15.25
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.68	17.00
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.69	17.25
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.67	16.75
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.72	18.00
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.67	16.75
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.73	18.25
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.57	14.25
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.53	13.25
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.54	13.50
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.56	14.00
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.49	12.25
ด้านการให้บริการ	1.59	14.75
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.56	14.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.63	15.75
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.64	16.00
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.54	13.50

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

ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และมีการประเมินติดตามผล เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น