



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมบัญชีกลาง กองยุทธศาสตร์และแผนงาน โทร.๐ ๒๑๒๗ ๗๐๐๐ ต่อ ๖๓๑๐

ที่ กค ๐๔๑๓.๓ / ๓๑๑

วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน คลังจังหวัด

ตามที่กรมบัญชีกลางได้จัดทำรายงานผลสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และได้รับความเห็นชอบจากอธิบดีกรมบัญชีกลางแล้ว นั้น

กรมบัญชีกลางขอเรียนว่า ท่านสามารถ Download รายงานผลสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้ทาง Intranet ของกองยุทธศาสตร์และแผนงาน หัวข้อ ผลสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานหลัก → รายงานผลสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาววิลาวรรณ พยาน้อย)

รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมบัญชีกลาง

2.5.8 สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

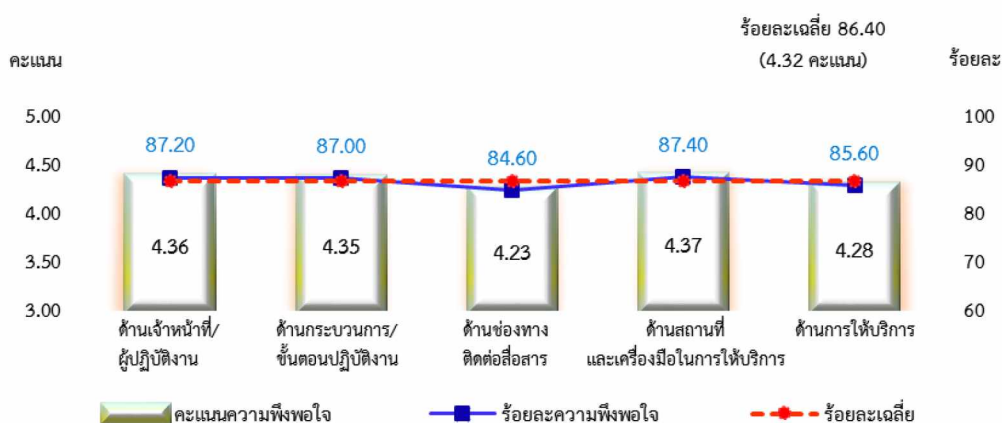
1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.96 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.60

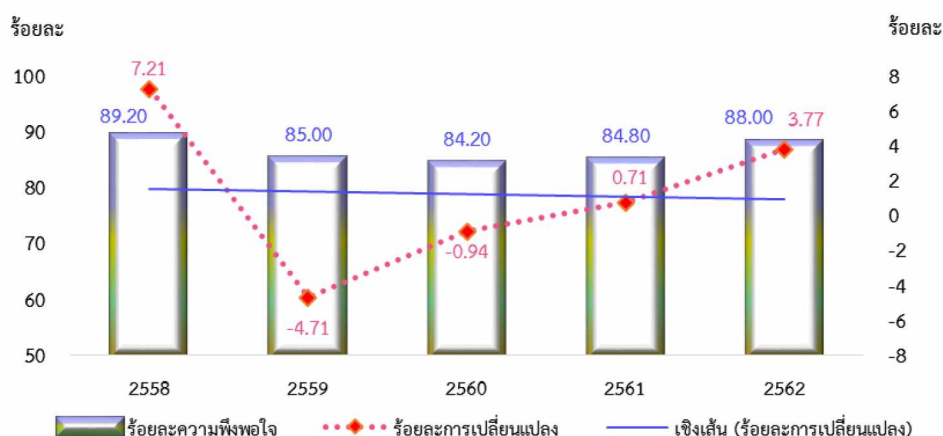
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.32 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.40 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 408 และ ตารางที่ 95

ภาพที่ 408 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 3.77 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 409

ภาพที่ 409 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

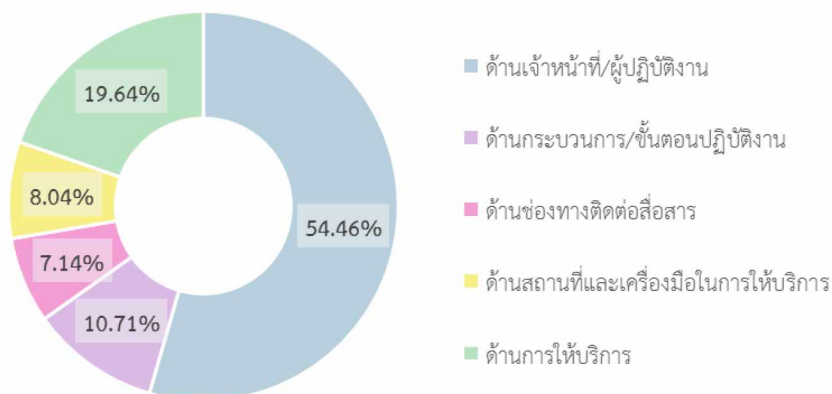


ตารางที่ 95 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.40	88.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	8.96	89.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.32	86.40
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.36	87.20
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.35	87.00
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.32	86.40
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.41	88.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.35	87.00
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย	4.24	84.80
2) โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.43	88.60
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.36	87.20
4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	4.36	87.20
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.23	84.60
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.25	85.00
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	4.13	82.60
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.21	84.20
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	4.32	86.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.37	87.40
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติกร ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.39	87.80
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.34	86.80
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	4.38	87.60
ด้านการให้บริการ	4.28	85.60
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.37	87.40
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.35	87.00
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.26	85.20
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์	4.14	82.80
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางการคลังจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	4.14	82.80
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.39	87.80
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.28	85.60
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.24	84.80
9) วิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.35	87.00
10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.28	85.60

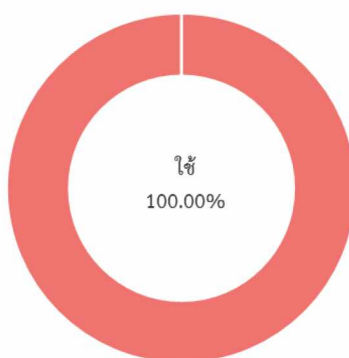
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 410

ภาพที่ 410 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แยกตามประเด็นการสำรวจ



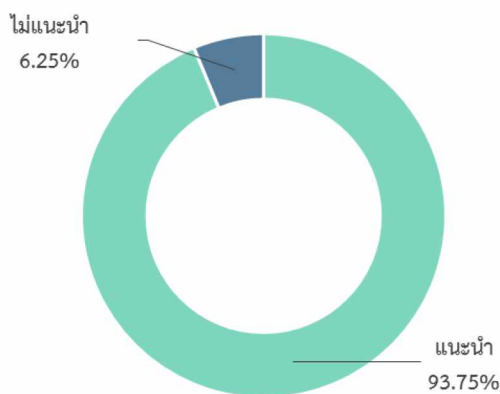
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แสดงตามภาพที่ 411

ภาพที่ 411 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แสดงตามภาพที่ 412

ภาพที่ 412 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง



6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

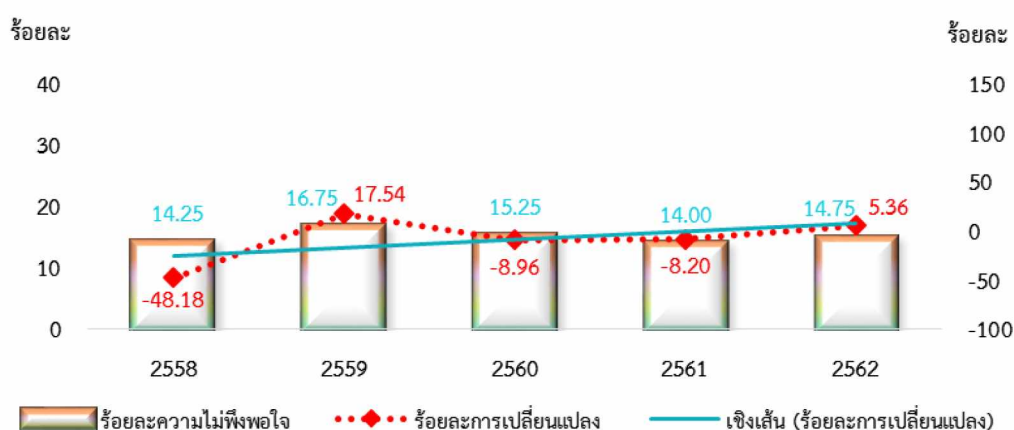
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 14.75 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 413 และตารางที่ 96

ภาพที่ 413 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 5.36 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 414

ภาพที่ 414 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

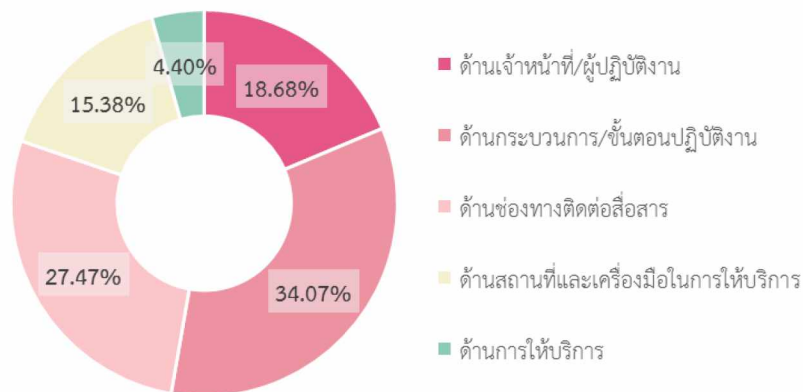


ตารางที่ 96 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ประเด็น	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.59	14.75
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.61	15.25
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.64	16.00
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.67	16.75
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.51	12.75
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.56	14.00
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.62	15.50
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.56	14.00
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.51	12.75
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.71	17.75
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.75	18.75
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.71	17.75
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.75	18.75
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.61	15.25
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	1.47	11.75
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.45	11.25
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.50	12.50
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.46	11.50
ด้านการให้บริการ	1.58	14.50
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.59	14.75
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.65	16.25
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.56	14.00
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.52	13.00

8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 415

ภาพที่ 415 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แสดงตามภาพที่ 416

ภาพที่ 416 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง



10. ข้อเสนอแนะ

ควรเพิ่มจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้แต่ละส่วนราชการมากกว่า 1 คน