



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
ที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของ
หน่วยงานสนับสนุนและสำนักงานคลังเขต
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน

2.14.5 สำนักงานคลังเขต 5

จากแบบสำรวจตอบกลับจำนวน 145 ฉบับ พบว่า ผลสำรวจความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของผู้รับบริการภายนอกและผู้รับบริการภายใน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.07 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วย ผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการภายนอก ได้คะแนนเฉลี่ย 4.05 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.00 และผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการภายใน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.10 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.00 มีรายละเอียดดังนี้

1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 8.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.50

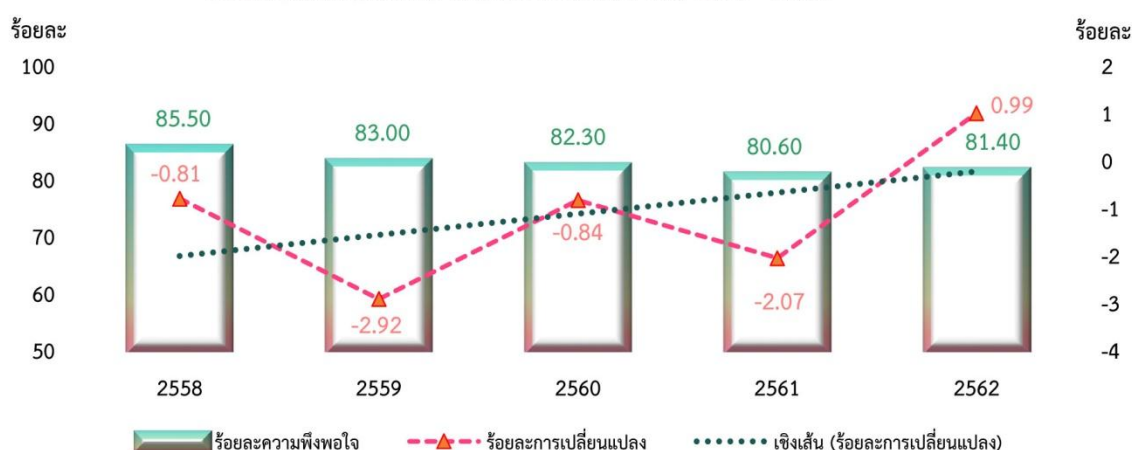
2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.96 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.20 แสดงตามภาพที่ 101

ภาพที่ 101 : แสดงระดับความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 แยกตามประเด็นการสำรวจ



3) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 คิดเป็นร้อยละ 0.99 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 102

ภาพที่ 102 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562



2.14.5.1 ผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการภายนอก

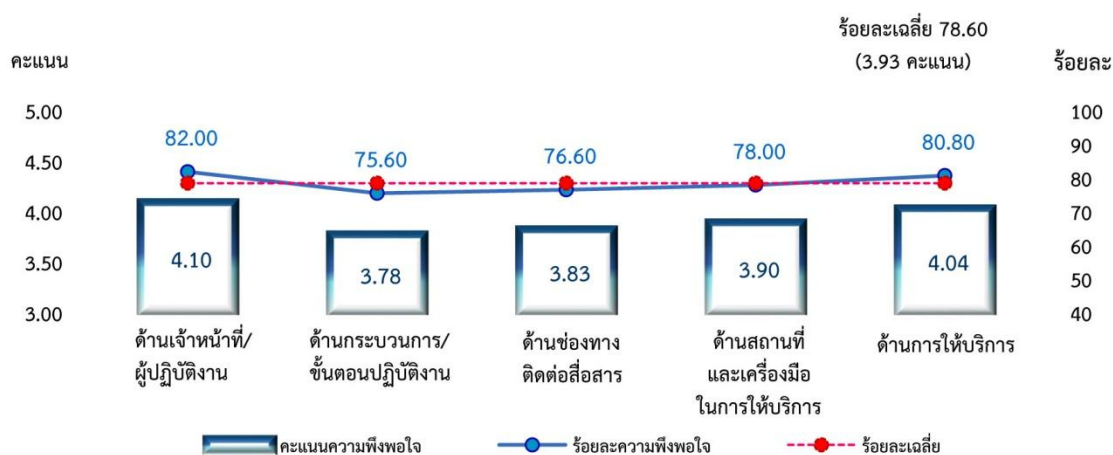
จากแบบสำรวจตอบกลับจำนวน 92 ฉบับ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.05 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 8.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.40

2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.93 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 78.60 แสดงตามภาพที่ 103 และตารางที่ 34

ภาพที่ 103 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ

ของผู้รับบริการภายนอกต่อสำนักงานคลังเขต 5 แยกตามประเด็นการสำรวจ

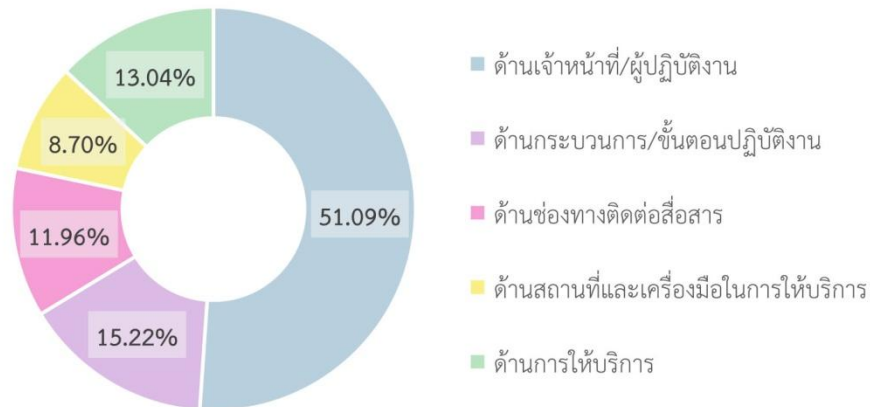


ตารางที่ 34 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ
ของผู้รับบริการภายนอกที่มีต่อสำนักงานคลังเขต 5 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.05	81.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	8.34	83.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	3.93	78.60
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.10	82.00
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.12	82.40
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ	4.08	81.60
3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.09	81.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	3.78	75.60
1) มีการเผยแพร่ขั้นตอน กระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างชัดเจน	3.76	75.20
2) มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว เหมาะสมกับขั้นตอนปฏิบัติงานที่กำหนด	3.80	76.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	3.83	76.60
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	3.80	76.00
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	3.79	75.80
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	3.90	78.00
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย	3.82	76.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	3.90	78.00
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	3.92	78.40
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	3.84	76.80
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	3.93	78.60
ด้านการให้บริการ	4.04	80.80
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	3.93	78.60
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.02	80.40
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	3.97	79.40
4) การตรวจสอบข้อมูลผู้รับเบี้ยหวัดบำเหน็จบำนาญ มีความรวดเร็ว และถูกต้อง	4.10	82.00
5) การอนุมัติส่งจ่ายบำเหน็จบำนาญมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.09	81.80
6) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.13	82.60
7) การจัดฝึกอบรมมีการให้บริการที่ดี	4.07	81.40

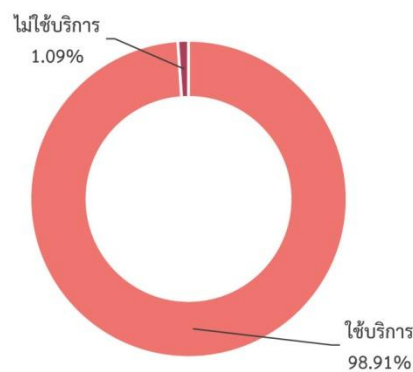
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5
แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 104

ภาพที่ 104 : แสดงร้อยละความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5
แยกตามประเด็นการสำรวจ



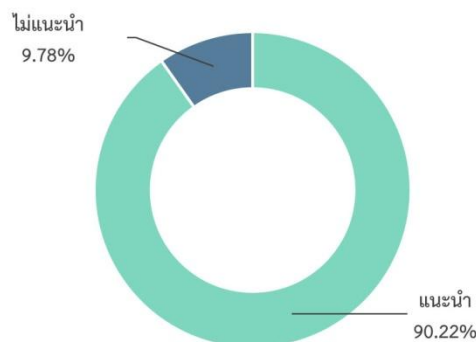
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการสำนักงานคลังเขต 5 แสดงตามภาพที่ 105

ภาพที่ 105 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการสำนักงานคลังเขต 5



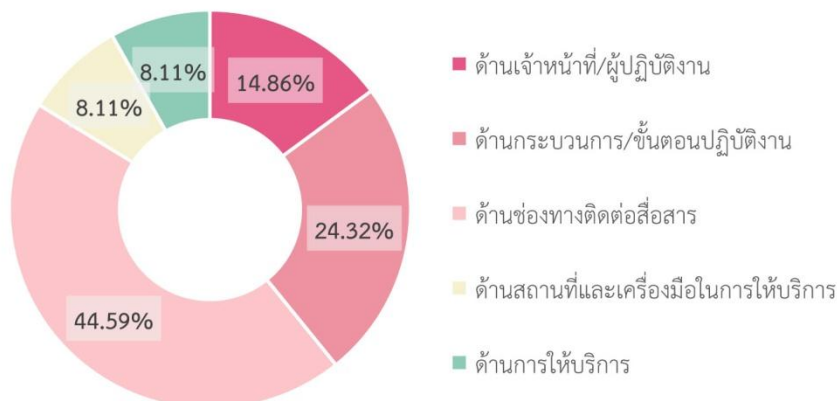
5) การแนะนำการบริการสำนักงานคลังเขต 5 แสดงตามภาพที่ 106

ภาพที่ 106 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการสำนักงานคลังเขต 5



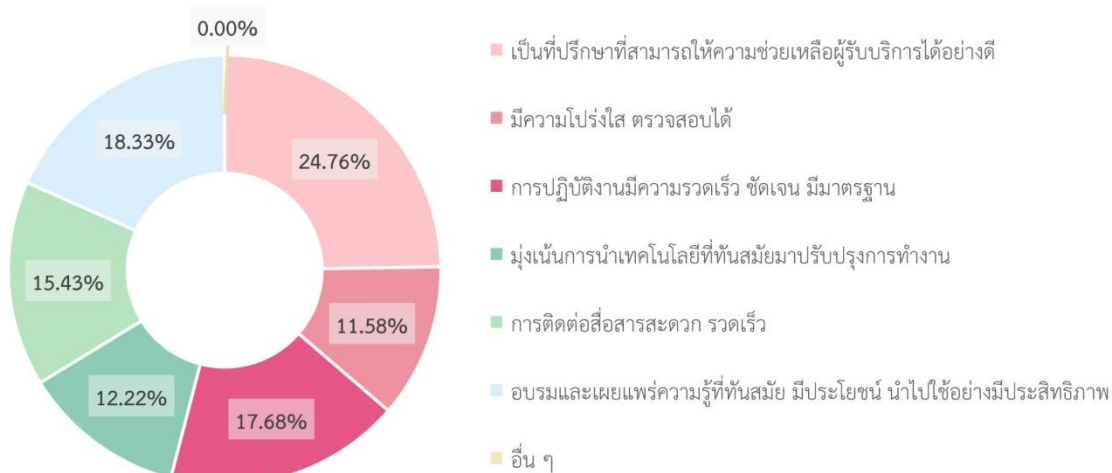
6) ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 107

ภาพที่ 107 : แสดงร้อยละความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 แสดงตามภาพที่ 108

ภาพที่ 108 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5



8) ข้อเสนอแนะ

-

2.14.5.2 ผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการภายใน

จากแบบสำรวจตอบกลับจำนวน 53 ฉบับ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.10 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 8.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.60

2) การปฏิบัติงานจากประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.02 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.40 แสดงตามภาพที่ 109 และตารางที่ 35

ภาพที่ 109 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ

ของผู้รับบริการภายในต่อสำนักงานคลังเขต 5 แยกตามประเด็นการสำรวจ

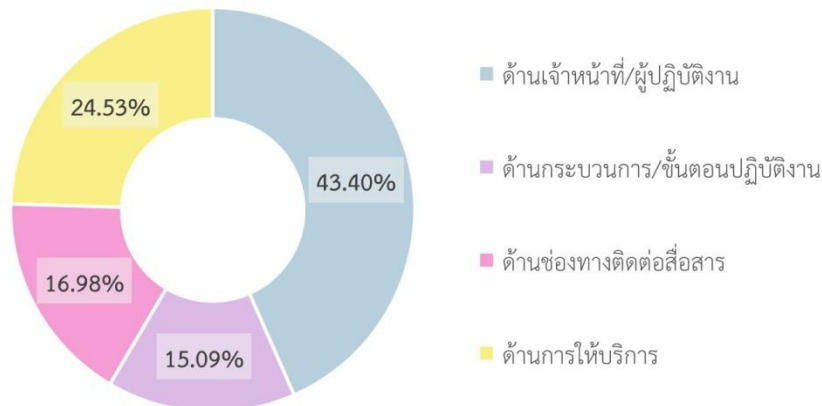


ตารางที่ 35 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ
ของผู้รับบริการภายในที่มีต่อสำนักงานคลังเขต 5 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.10	82.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	8.36	83.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 4 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.02	80.40
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.04	80.80
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.06	81.20
2) บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงตามความต้องการ	3.98	79.60
3) ให้บริการด้วยคำพูด และกิริยามารยาทที่เหมาะสม	4.08	81.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	3.99	79.80
1) มีการเผยแพร่ขั้นตอน กระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และระยะเวลาการให้บริการไว้อย่างชัดเจน	3.98	79.60
2) มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว เหมาะสมกับขั้นตอนปฏิบัติงานที่กำหนด	4.00	80.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	3.99	79.80
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก	4.02	80.40
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์	3.98	79.60
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	3.96	79.20
ด้านการให้บริการ	4.05	81.00
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.02	80.40
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.13	82.60
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.02	80.40
4) การกำกับดูแล/ตรวจสอบ/ติดตามประเมินผลสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่ที่มีประสิทธิภาพ และน่าเชื่อถือ	4.04	80.80
5) กำกับดูแลและผลักดันการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาล กระทรวง กรม ได้อย่างเหมาะสม และชัดเจน	4.06	81.20
6) การติดตามและเร่งรัดการใช้จ่ายเงินของสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่ที่มีความเหมาะสม มีแนวโน้มที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ	4.02	80.40
7) นโยบายการพัฒนาของสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่ที่มีทิศทางที่ชัดเจน	4.06	81.20

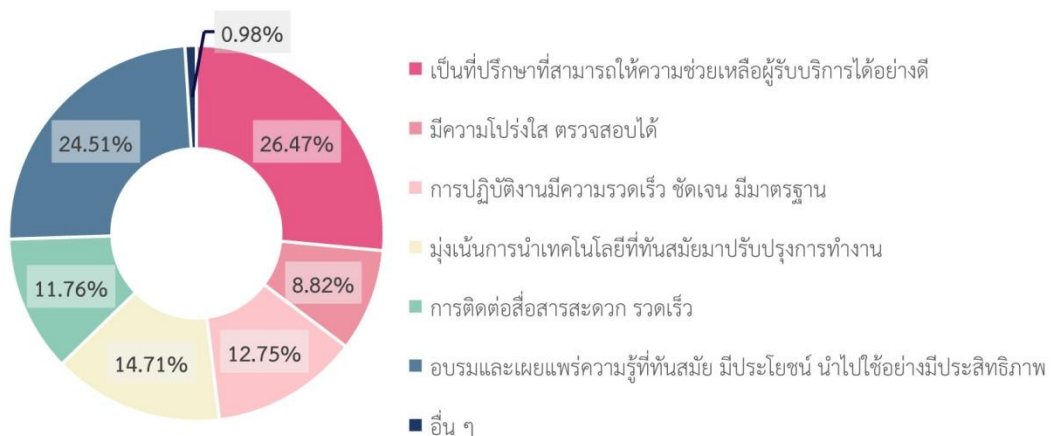
3) ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5
แยกตามประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน แสดงตามภาพที่ 110

ภาพที่ 110 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5
แยกตามประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน



4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 แสดงตามภาพที่ 111

ภาพที่ 111 : แสดงร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการ
ของสำนักงานคลังเขต 5



5) ข้อเสนอแนะ

- ควรจัดสรรจำนวนผู้เข้ารับการอบรมวิทยากรให้เพียงพอต่อความต้องการ
ของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัด