



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
ของหน่วยงานสนับสนุนและสำนักงานคลังเขต
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

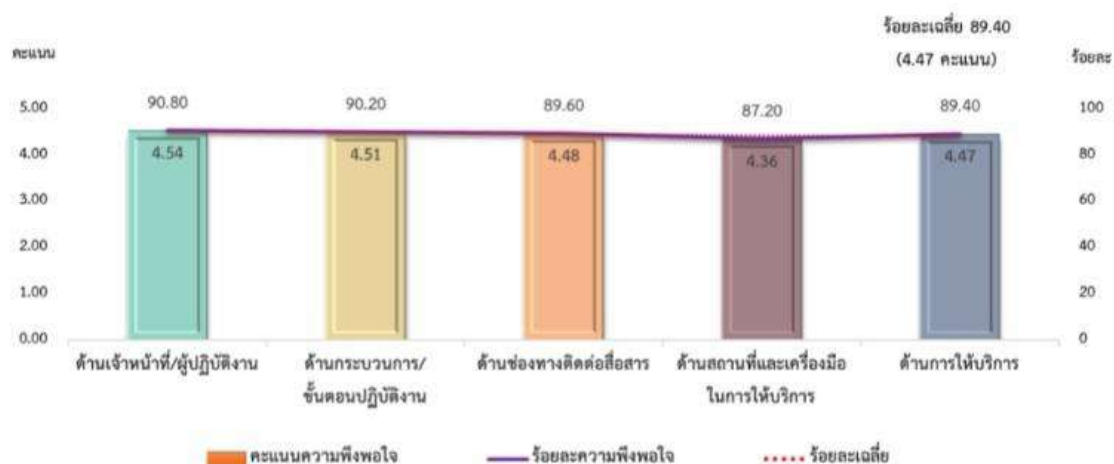
4.5 สำนักงานคลังเขต 5

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของผู้รับบริการภายนอกและผู้รับบริการภายใน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการภายนอก ได้คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 และผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการภายใน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80 มีรายละเอียดดังนี้

1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60

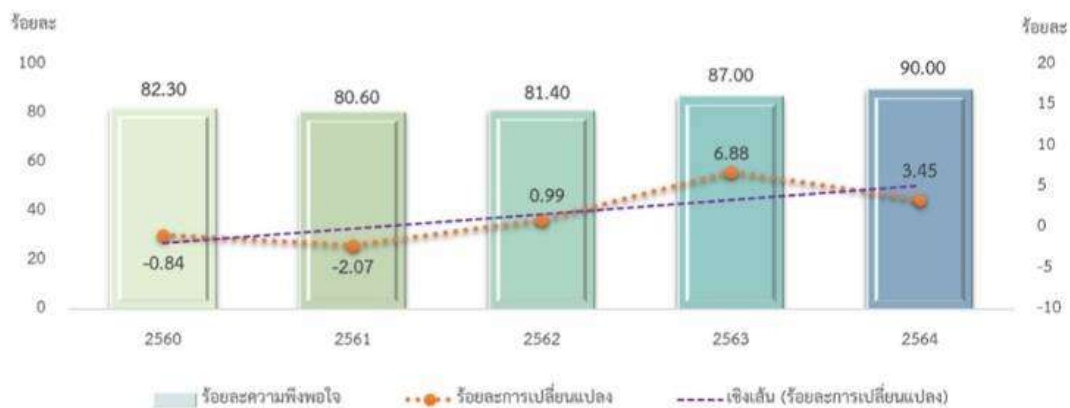
2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านการให้บริการ และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.54 4.51 4.48 4.47 และ 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80 90.20 89.60 89.40 และ 87.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 113

ภาพที่ 113 : ระดับความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



3) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2561 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 0.84 และ 2.07 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.99 6.88 และ 3.45 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 114

ภาพที่ 114 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



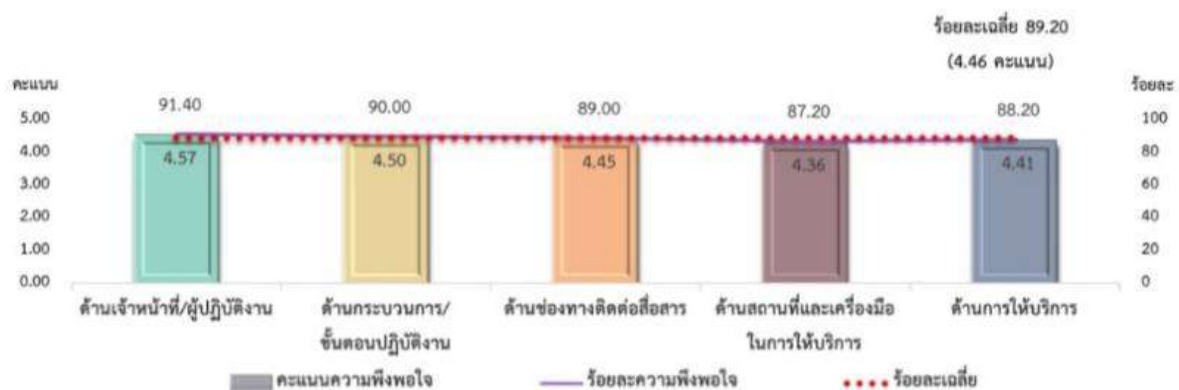
4.5.1 ผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการภายนอก

จากแบบสำรวจตอบกลับจำนวน 107 ฉบับ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40

2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านการให้บริการ และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.57 4.50 4.45 4.41 และ 4.36 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40 90.00 89.00 88.20 และ 87.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 115 และตารางที่ 27

ภาพที่ 115 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายนอก)
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 27 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายนอก)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.49	89.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.52	90.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.46	89.20
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.57	91.40
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบ	4.57	91.40
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.57	91.40
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.56	91.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.50	90.00
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.48	89.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.52	90.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.45	89.00
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.50	90.00
2) Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.38	87.60
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.41	88.20
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.49	89.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.36	87.20
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน	4.32	86.40
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.29	85.80
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.46	89.20
ด้านการให้บริการ	4.41	88.20
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.48	89.60
2) มีการจัดประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.17	83.40
3) การตรวจสอบข้อมูลผู้รับเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ มีความรวดเร็ว และถูกต้อง	4.50	90.00
4) การอนุมัติส่งจ่ายบำเหน็จ บำนาญ มีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.54	90.80

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายนอก) โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

● ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

- 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ คะแนนเฉลี่ย 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.40
- 2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20
- 3) การอนุมัติส่งจ่ายบำเหน็จ บำนาญ มีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80

● ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

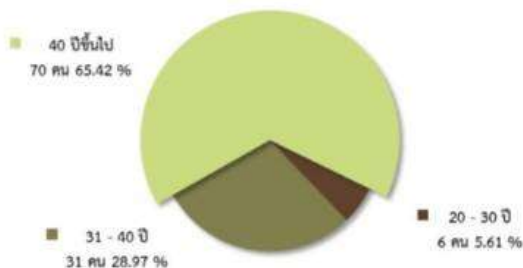
- 1) มีการจัดประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ คะแนนเฉลี่ย 4.17 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.40
- 2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.29 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.80
- 3) จุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.32 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.40

3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ภายนอก) ของสำนักงานคลังเขต 5 แสดงตามภาพที่ 116 - 118 จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 107 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 107 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 65.42 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 28.97 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.61 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 116

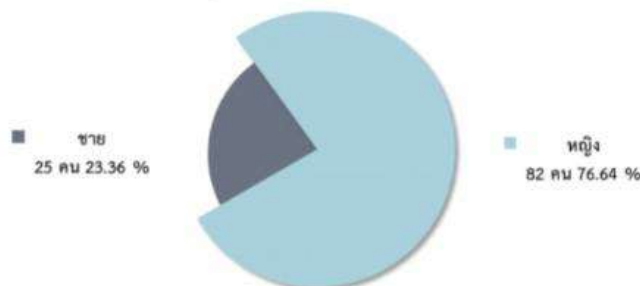
ภาพที่ 116 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายนอก)



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 107 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 23.36 และเป็นเพศหญิง จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 76.64 แสดงตามภาพที่ 117

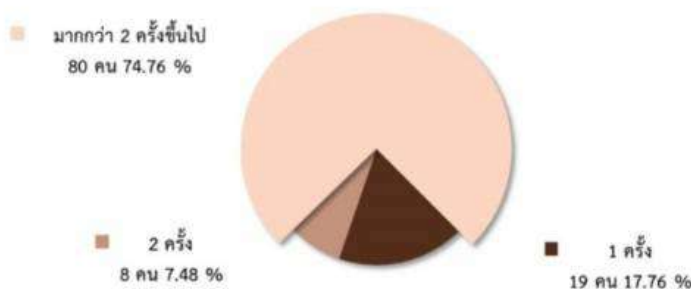
ภาพที่ 117 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายนอก)



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 107 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 74.76 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 17.76 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.48 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 118

ภาพที่ 118 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายนอก)



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการสำนักงานคลังเขต 5 (ภายนอก)

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 107 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 98.13 และไม่ต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.87 แสดงตามภาพที่ 119

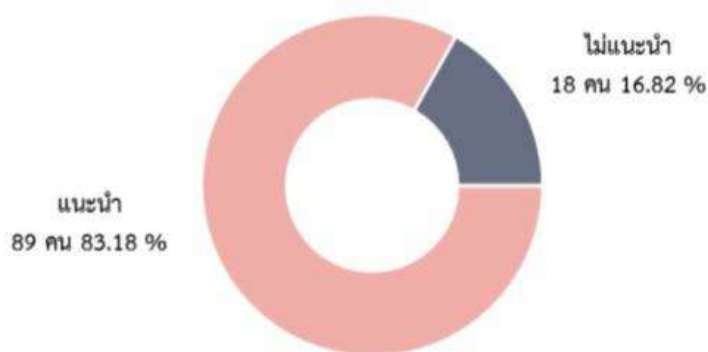
ภาพที่ 119 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการสำนักงานคลังเขต 5 (ภายนอก)



5) การแนะนำให้มาใช้บริการสำนักงานคลังเขต 5 (ภายนอก)

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 107 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 83.18 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 16.82 แสดงตามภาพที่ 120

ภาพที่ 120 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการสำนักงานคลังเขต 5 (ภายนอก)



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายนอก)

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 107 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 10 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 30.00)

1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีจิตบริการ (Service mind) ให้บริการด้วยความสุภาพ ตอบคำถามด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีความกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ

1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีความรู้ และความเชี่ยวชาญในงาน การตอบคำถามหรือแนะนำผู้รับบริการควรเป็นบรรทัดฐานเดียวกัน และรับฟังความคิดเห็นด้วยความเข้าใจ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถนำความรู้และความเข้าใจไปปฏิบัติงานในหน่วยงานได้อย่างถูกต้อง

2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 30.00)

ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้มีความคล่องตัว เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน

3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 30.00)

ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายนอกจากการติดต่อทางโทรศัพท์ เช่น Application Line Facebook และ e-mail และควรเพิ่มคู่มือโทรศัพท์ในการแนะนำปรึกษาให้มากขึ้น

4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

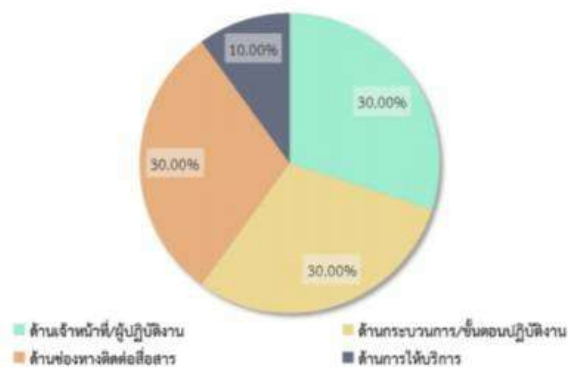
ไม่มีข้อเสนอแนะ

5. ด้านการให้บริการ (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 10.00)

ควรจัดอบรมให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่และผู้จะเกษียณอายุราชการ

แสดงตามภาพที่ 121

ภาพที่ 121 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายนอก)



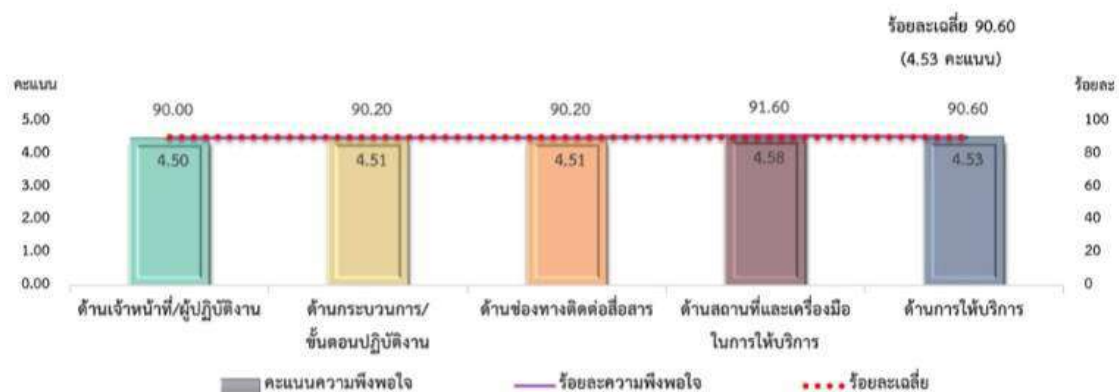
4.5.2 ผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการภายใน

จากแบบสำรวจตอบกลับจำนวน 59 ฉบับ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80

2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.58 4.53 4.51 4.51 และ 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60 90.60 90.20 90.20 และ 90.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 122 และตารางที่ 28

ภาพที่ 122 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายใน)
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 28 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายใน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.54	90.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.54	90.80
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.53	90.60
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.50	90.00
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย	4.47	89.40
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.51	90.20
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.51	90.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.51	90.20
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.49	89.80
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.53	90.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.51	90.20
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว	4.53	90.60
2) Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.49	89.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.51	90.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.58	91.60
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.58	91.60
2) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.58	91.60
ด้านการให้บริการ	4.53	90.60
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.54	90.80
2) มีการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้ทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการ	4.51	90.20
3) การกำกับดูแล/ตรวจสอบ/ติดตามประเมินผลสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่ที่มีประสิทธิภาพ และน่าเชื่อถือ	4.54	90.80
4) กำกับดูแลและผลักดันการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาล กระทรวง กรม ได้อย่างเหมาะสมและชัดเจน	4.53	90.60
5) การติดตามและเร่งรัดการใช้จ่ายเงินของสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่ที่มีความสม่ำเสมอ มีแนวทางที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ	4.54	90.80
6) นโยบายการพัฒนาของสำนักงานคลังจังหวัดในพื้นที่ที่มีทิศทางที่ชัดเจน	4.51	90.20

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายใน) โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

● ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.60

2) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน การกำกับดูแล/ตรวจสอบ/ติดตามประเมินผลสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่ที่มีประสิทธิภาพ และน่าเชื่อถือ การติดตามและเร่งรัดการใช้จ่ายเงินของสำนักงานคลังจังหวัดในเขตพื้นที่ที่มีความสม่ำเสมอ มีแนวทางที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.54 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.80

3) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับอย่างรวดเร็ว กำกับดูแลและผลักดันการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาล กระทรวง กรม ได้อย่างเหมาะสมและชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60

● ผลคะแนนการสำรวจล่าสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40

2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน Website ของสำนักงานคลังเขต ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ มีการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้ทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการ นโยบายการพัฒนางานของสำนักงานคลังจังหวัดในพื้นที่มีทิศทางที่ชัดเจน คะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20

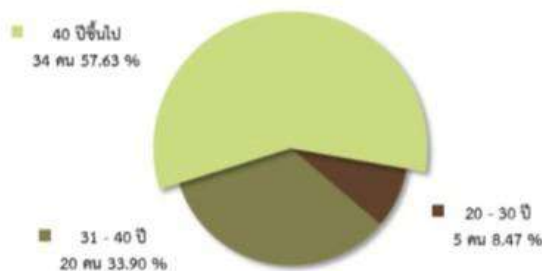
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ภายใน) ของสำนักงานคลังเขต 5 แสดงตามภาพที่ 123 - 125

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 59 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 59 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 57.63 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 33.90 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.47 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 123

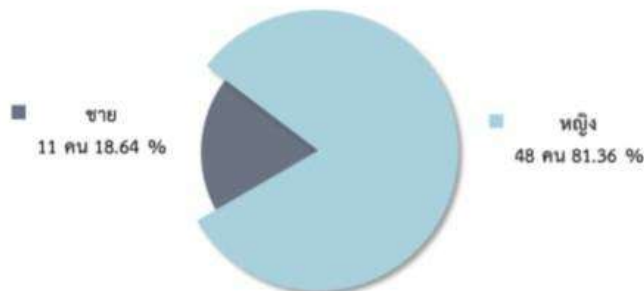
ภาพที่ 123 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายใน)



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 59 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 18.64 และเป็นเพศหญิง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 81.36 แสดงตามภาพที่ 124

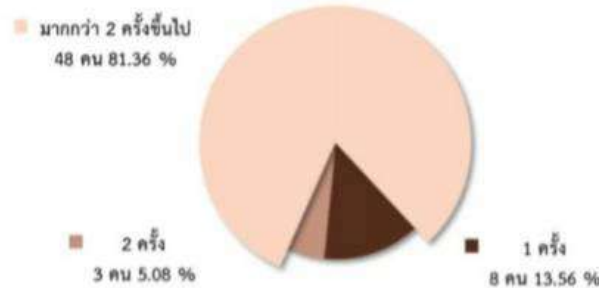
ภาพที่ 124 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายใน)



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 59 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 81.36 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 13.56 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.08 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 125

ภาพที่ 125 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายใน)



4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายใน)

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 59 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 1 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน

ไม่มีข้อเสนอแนะ

2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ไม่มีข้อเสนอแนะ

3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00)

ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายนอกจากการติดต่อทางโทรศัพท์ เช่น Application Line Facebook และ e-mail เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเลือกใช้ช่องทาง และรูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้รับบริการ

4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

5. ด้านการให้บริการ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 126

ภาพที่ 126 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต 5 (ภายใน)



