



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ  
และความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ  
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของ  
สำนักงานคลังจังหวัด  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน

## 2.1.8 สำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง

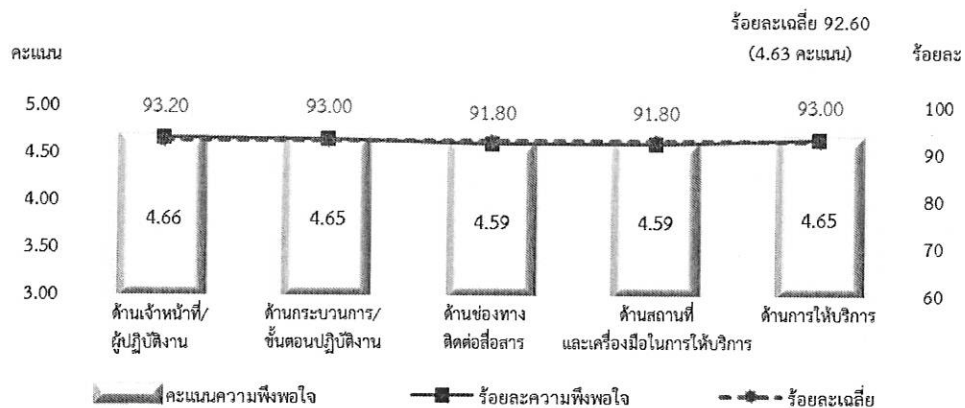
### 1. ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.30

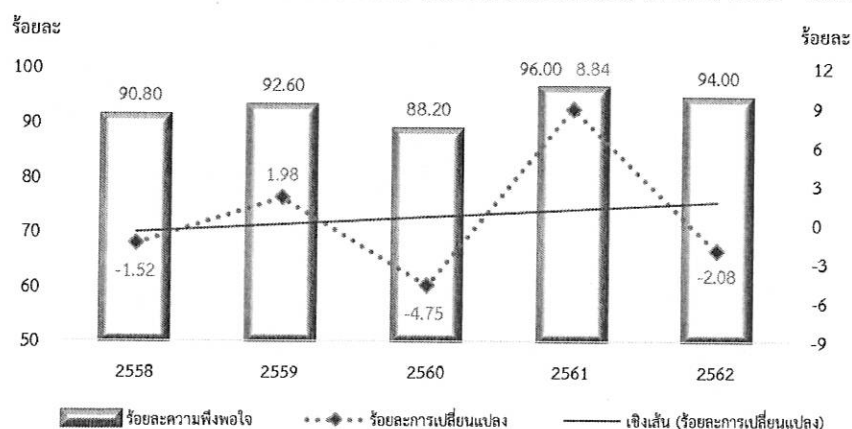
1.2 การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 75 และตารางที่ 21

ภาพที่ 75 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง แยกตามประเด็นการสำรวจ



2. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 2.08 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 76

ภาพที่ 76 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

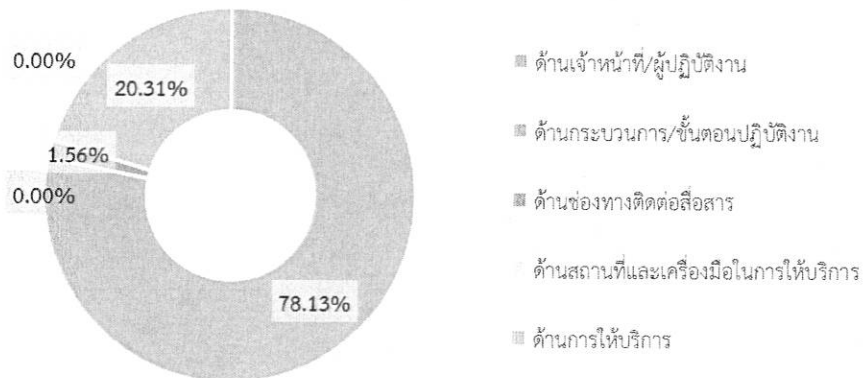


ตารางที่ 21 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                | คะแนน            | ร้อยละ       |
| ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                              | 4.70             | 94.00        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)                                                                                    | 9.53             | 95.30        |
| ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                                                                                    | 4.63             | 92.60        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                                                                                           | <b>4.66</b>      | <b>93.20</b> |
| 1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน                                                                                                                | 4.63             | 92.60        |
| 2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ                                                                                           | 4.67             | 93.40        |
| 3) ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพเหมาะสม                                                                                                           | 4.67             | 93.40        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                                                                                         | <b>4.65</b>      | <b>93.00</b> |
| 1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว และปฏิบัติงานได้ง่าย                                                                                                  | 4.64             | 92.80        |
| 2) โปร่งใส และตรวจสอบได้                                                                                                                       | 4.69             | 93.80        |
| 3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง                                                                                                                | 4.61             | 92.20        |
| 4) เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                        | 4.66             | 93.20        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                                                                                                | <b>4.59</b>      | <b>91.80</b> |
| 1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก                                                                                                     | 4.69             | 93.80        |
| 2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว และทันการณ์                                                                                               | 4.45             | 89.00        |
| 3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย                                                                                         | 4.52             | 90.40        |
| 4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวก และทันสมัย                                                                                                 | 4.69             | 93.80        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>4.59</b>      | <b>91.80</b> |
| 1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติกร ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน                                                                          | 4.58             | 91.60        |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ                                                                                            | 4.59             | 91.80        |
| 3) จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก                                                                                                | 4.61             | 92.20        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                                                                                                        | <b>4.65</b>      | <b>93.00</b> |
| 1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน                                         | 4.75             | 95.00        |
| 2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ                                | 4.69             | 93.80        |
| 3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์                                                                           | 4.67             | 93.40        |
| 4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อสถานการณ์                                                                           | 4.59             | 91.80        |
| 5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้                                                                | 4.56             | 91.20        |
| 6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                          | 4.70             | 94.00        |
| 7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ                                                              | 4.61             | 92.20        |
| 8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว                                                                   | 4.63             | 92.60        |
| 9) วิทยาการมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน                                                                                    | 4.64             | 92.80        |
| 10) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงินของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน | 4.64             | 92.80        |

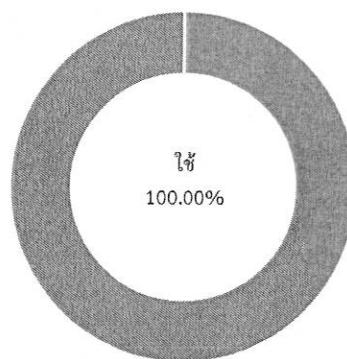
3. ความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 77

ภาพที่ 77 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง แยกตามประเด็นการสำรวจ



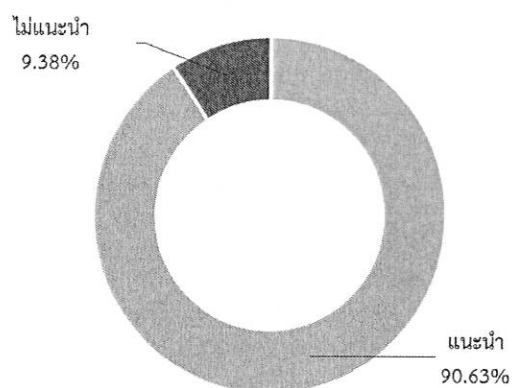
4. ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง แสดงตามภาพที่ 78

ภาพที่ 78 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง



5. การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง แสดงตามภาพที่ 79

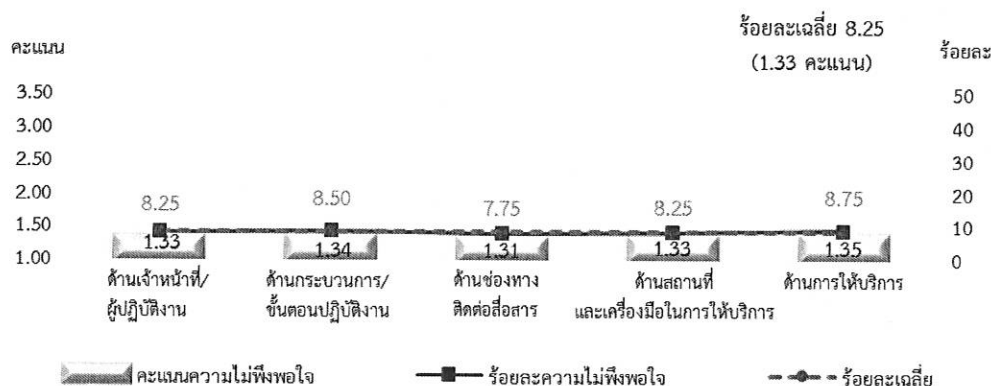
ภาพที่ 79 : แสดงร้อยละของการแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง



## 6. ความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

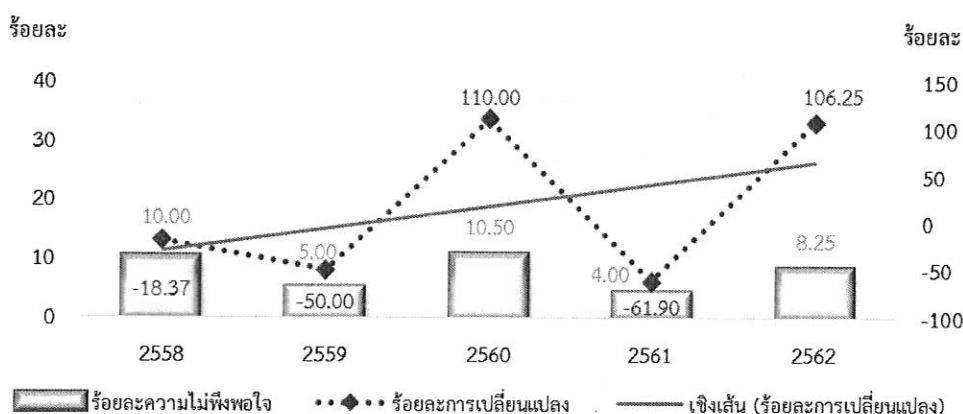
ผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 8.25 อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจ แสดงตามภาพที่ 80 และตารางที่ 22

ภาพที่ 80 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง แยกตามประเด็นการสำรวจ



7. ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 106.25 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 81

ภาพที่ 81 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2562

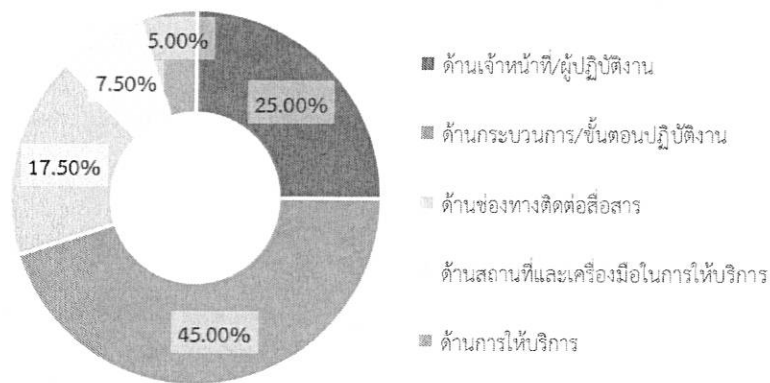


ตารางที่ 22 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

| ประเด็น                                                               | คะแนน       | ร้อยละ      |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)                  | 1.33        | 8.25        |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน</b>                                  | <b>1.33</b> | <b>8.25</b> |
| 1) มีจำนวนไม่เพียงพอ                                                  | 1.34        | 8.50        |
| 2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้                       | 1.34        | 8.50        |
| 3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น | 1.30        | 7.50        |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน</b>                                | <b>1.34</b> | <b>8.50</b> |
| 1) การปฏิบัติงานล่าช้า                                                | 1.33        | 8.25        |
| 2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป                             | 1.33        | 8.25        |
| 3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน                                                 | 1.35        | 8.75        |
| <b>ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>                                       | <b>1.31</b> | <b>7.75</b> |
| 1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย                        | 1.28        | 7.00        |
| 2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน                     | 1.32        | 8.00        |
| 3) Website สืบค้นได้ยาก                                               | 1.35        | 8.75        |
| 4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย             | 1.28        | 7.00        |
| <b>ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ</b>                         | <b>1.33</b> | <b>8.25</b> |
| 1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ                                 | 1.33        | 8.25        |
| 2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ                                       | 1.35        | 8.75        |
| 3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                       | 1.30        | 7.50        |
| <b>ด้านการให้บริการ</b>                                               | <b>1.35</b> | <b>8.75</b> |
| 1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ                             | 1.38        | 9.50        |
| 2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ         | 1.34        | 8.50        |
| 3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง                                    | 1.34        | 8.50        |
| 4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ                        | 1.33        | 8.25        |

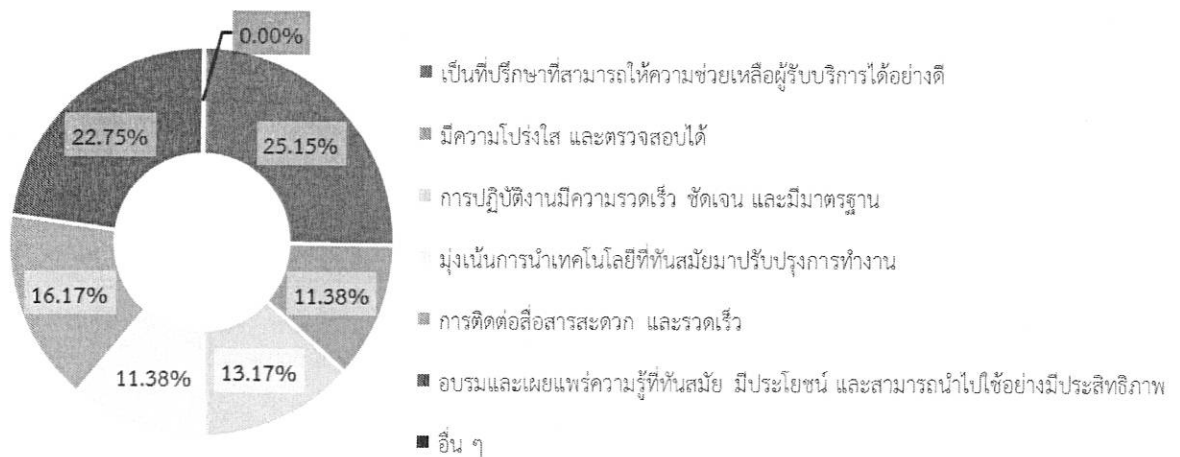
8. ความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง แยกตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน แสดงตามภาพที่ 82

ภาพที่ 82 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง แยกตามประเด็นการสำรวจ



9. ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง แสดงตามภาพที่ 83

ภาพที่ 83 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง



10. ข้อเสนอแนะ

-