



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กลุ่มงานประเมินผล โทร. ๖๓๑๐.๖๕๑๗

ที่ กค.๐๔๑๓.๓/๑๐๕

วันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานคลังจังหวัด ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน คลังจังหวัด

ตามที่อธิบดีกรมบัญชีกลางได้ให้ความเห็นชอบรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ฉบับสมบูรณ์ ตามหนังสือกองยุทธศาสตร์และแผนงาน ที่ กค. ๐๔๑๓.๓/๑๐๓ ลงวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๖ (เอกสารแนบ) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกรมบัญชีกลางให้มีประสิทธิภาพ ตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานภายในกรมบัญชีกลาง ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ได้กำหนดตัวชี้วัดด้านการประเมินคุณภาพ : ความสำเร็จของการพัฒนาประสิทธิภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กองยุทธศาสตร์และแผนงานขอเรียนว่า รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ฉบับสมบูรณ์ สามารถ Download ผ่านทาง www.cgd.go.th → ข้อมูลองค์กร → ผลสำรวจความพึงพอใจ หรือผ่านทาง QR Code ท้ายหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

Amir

(นางสาวณิชากาญจน์ กลัยรัตน์ศิริ)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ

pdf



<https://shorturl.asia/juXQK>

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ

e - book



<https://anyflip.com/yceio/ulxs/>

๗๖,
1๕๗
๑๕
๑๕ ๑๑ ๒๕



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานคลังจังหวัด

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
pdf



<https://shorturl.asia/juXQK>

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
e - book



<https://anyflip.com/yceio/ulxs/>

2.1.8 สำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง

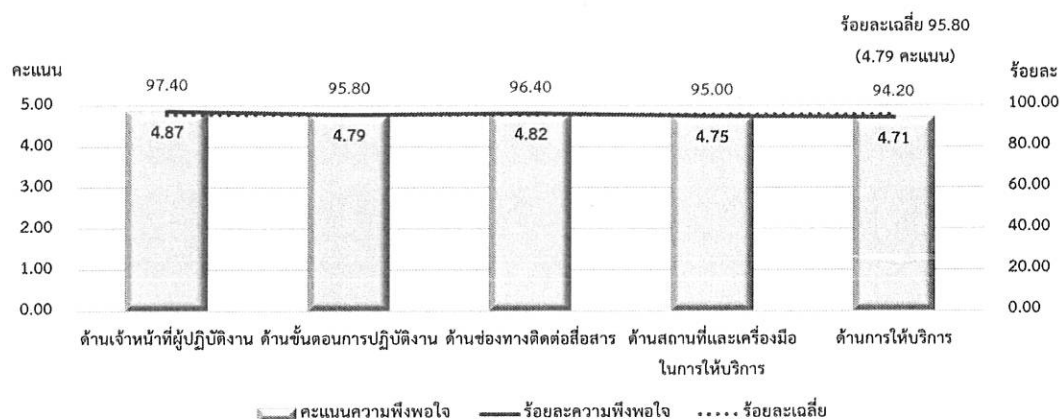
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40 ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.87 4.82 4.79 4.75 และ 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40 96.40 95.80 95.00 และ 94.20 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 19 และตารางที่ 8

ภาพที่ 19 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 8 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.77	95.40
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.82	96.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.85	97.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.79	95.80
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.87	97.40
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำและความรู้ที่เป็นประโยชน์	4.87	97.40
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.87	97.40
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.85	97.00
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.87	97.40
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.79	95.80
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.77	95.40
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.81	96.20
3) มีวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรฐานการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.79	95.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.82	96.40
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.81	96.20
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย	4.81	96.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.83	96.60
4) มีช่องทางในการให้บริการที่นอกเหนือจากช่องทางหลักของกรมบัญชีกลาง เช่น Facebook Line e-mail เป็นต้น	4.83	96.60
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.75	95.00
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.79	95.80
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.79	95.80
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.85	97.00
4) มีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรฐานการเว้นระยะห่าง	4.81	96.20
5) มีแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.49	89.80

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ด้านการให้บริการ	4.71	94.20
งานให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับระบบ e-GP และการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญ	4.72	94.40
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.81	96.20
2) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.77	95.40
3) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.51	90.20
4) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.72	94.40
5) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.77	95.40
งานให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับระบบ New GFMS Thai และการจ่ายเงิน การรับเงิน การนำเงินส่งคลัง	4.73	94.60
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.70	94.00
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.74	94.80
3) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.74	94.80
4) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.74	94.80
งานขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลและให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลการคลังและเศรษฐกิจ	4.68	93.60
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.66	93.20
2) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และ กอช. เป็นต้น	4.64	92.80
3) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดมีความน่าสนใจ	4.70	94.00
4) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดมีความน่าสนใจ	4.72	94.40
5) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.66	93.20

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำและความรู้ที่เป็นประโยชน์ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ และสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย คะแนนเฉลี่ย 4.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.00

3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ และมีช่องทางในการให้บริการที่นอกเหนือจากช่องทางหลักของกรมบัญชีกลาง เช่น Facebook Line e-mail เป็นต้น คะแนนเฉลี่ย 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

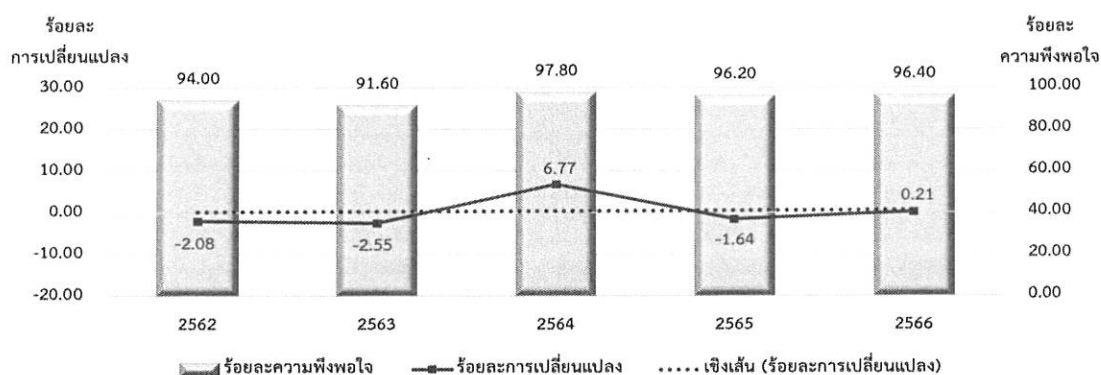
1) มีแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80

2) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค่าประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว คะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.20

3) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และ กอช. เป็นต้น คะแนนเฉลี่ย 4.64 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.80

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 2.08 2.55 และ 1.64 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 6.77 และ 0.21 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าจะระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 20

ภาพที่ 20 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 47 คน พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ