

2.5.7 สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน

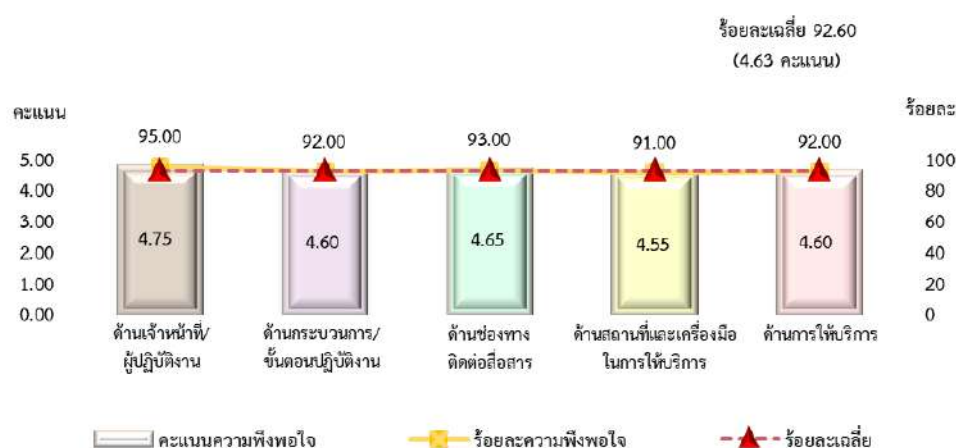
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย ผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.75 4.65 4.60 4.60 และ 4.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.00 93.00 92.00 92.00 และ 91.00 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 346 และตารางที่ 46

ภาพที่ 346 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 46 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.67	93.40
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.70	94.00
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.63	92.60
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.75	95.00
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย	4.71	94.20
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.76	95.20
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.76	95.20
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.76	95.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.60	92.00
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.56	91.20
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.63	92.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.65	93.00
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.71	94.20
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.54	90.80
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.64	92.80
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.70	94.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.55	91.00
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.56	91.20
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.48	89.60
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.61	92.20
ด้านการให้บริการ	4.60	92.00
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.67	93.40
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.69	93.80
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.63	92.60
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อบริการไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.56	91.20
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.50	90.00
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.53	90.60
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.57	91.40
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมข้อใช้ และการกักเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.52	90.40
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.62	92.40
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.67	93.40

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน คลังจังหวัดลำพูน โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

● ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20

2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ และการรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา คะแนนเฉลี่ย 4.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.20

3) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย คะแนนเฉลี่ย 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00

● ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

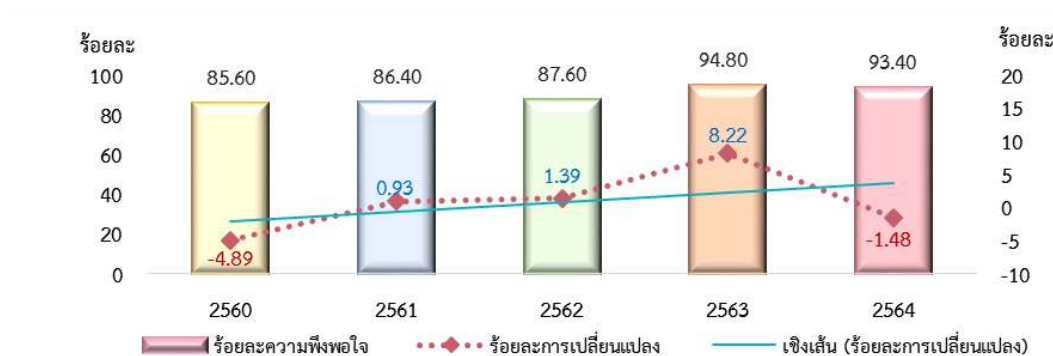
1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.48 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.60

2) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00

3) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 4.89 และ 1.48 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2563 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 0.93 1.39 และ 8.22 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูนมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 347

ภาพที่ 347 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



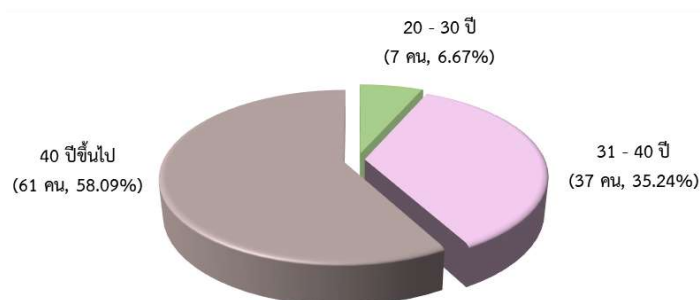
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 105 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 105 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 58.09 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 35.24 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 348

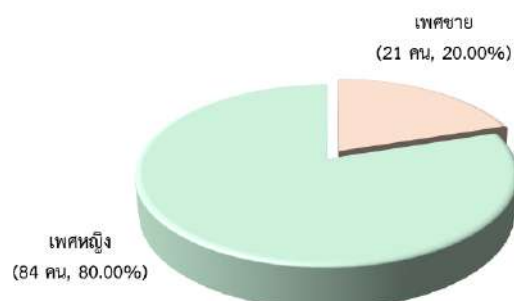
ภาพที่ 348 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 105 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 แสดงตามภาพที่ 349

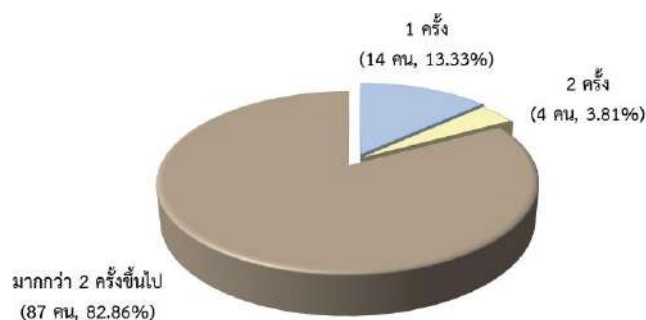
ภาพที่ 349 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 105 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 82.86 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.81 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 350

ภาพที่ 350 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 105 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 351

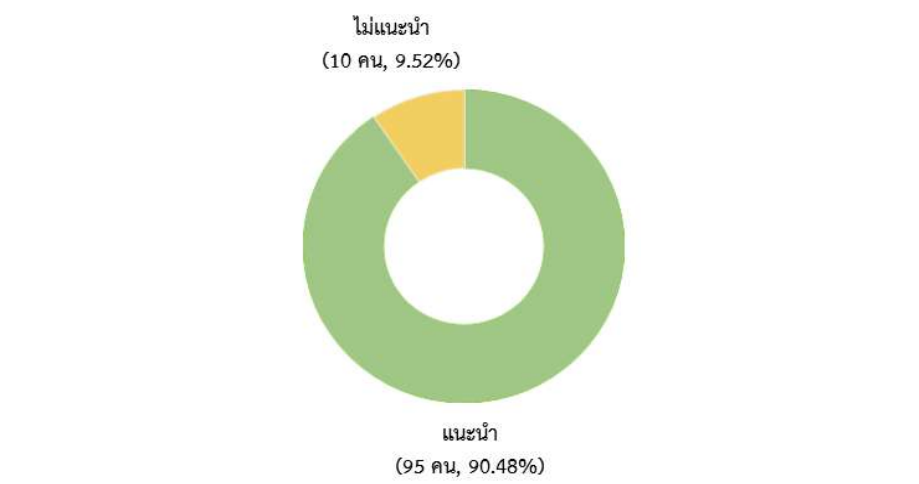
ภาพที่ 351 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน



5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 105 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 90.48 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.52 แสดงตามภาพที่ 352

ภาพที่ 352 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 105 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 5 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 60.00)

1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบระบบจัดซื้อจัดจ้าง ควรมีจิตบริการ (Service mind) ไม่ใส่อารมณ์ในการตอบคำถาม ตอบคำถามด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีความกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ

1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ โดยเฉพาะเรื่องกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการ ควรตอบคำถามแก่ผู้รับบริการให้ชัดเจน รวดเร็ว และตรงความต้องการ

2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)

ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้กระชับมากยิ่งขึ้น

3. ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร

ไม่มีข้อเสนอแนะ

4. ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.00)

ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ เนื่องจากคับแคบไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ

5. ด้านการให้บริการ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

แสดงตามภาพที่ 353

ภาพที่ 353 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน

