



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
และความไม่พึงพอใจ
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อสำนักงานคลังจังหวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560



2.2. สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 2

2.2.1 สำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา

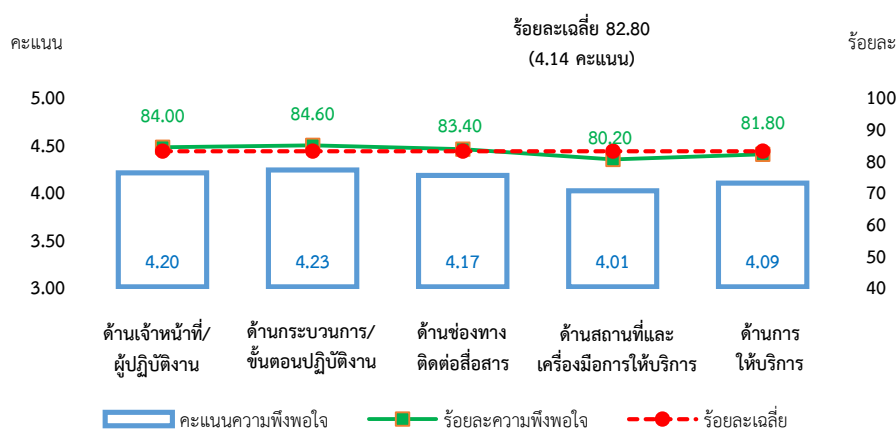
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.32 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.40 อยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 9.00 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00

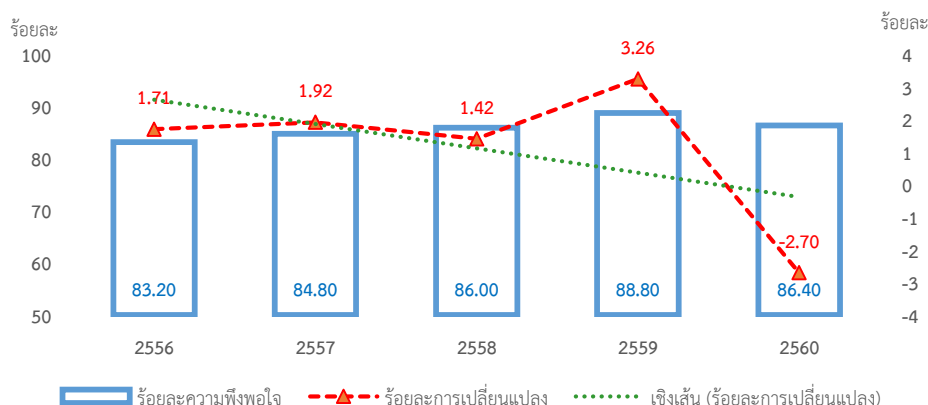
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.14 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.80 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 84 และตารางที่ 19

ภาพที่ 84 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา
แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 - 2560 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ร้อยละ 2.70 และมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 85

ภาพที่ 85 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 - 2560

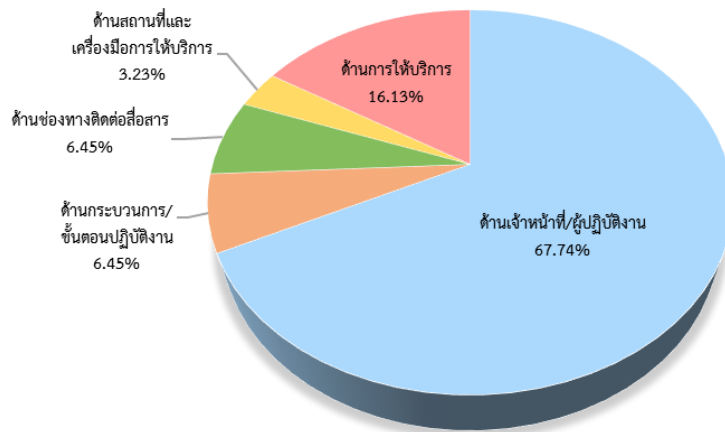


ตารางที่ 19 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

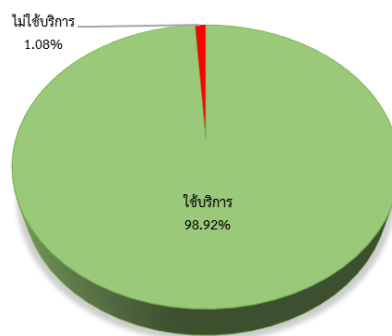
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.32	86.40
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	9.00	90.00
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.14	82.80
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.20	84.00
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.22	84.40
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.20	84.00
3) ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.19	83.80
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.23	84.60
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	4.14	82.80
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.32	86.40
3) การจัดบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.22	84.40
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.22	84.40
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.17	83.40
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.26	85.20
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	4.09	81.80
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	4.11	82.20
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวกและทันสมัย	4.22	84.40
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.01	80.20
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	3.94	78.80
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	3.99	79.80
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.09	81.80
ด้านการให้บริการ	4.09	81.80
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.16	83.20
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สมาชิกเสมอ	3.96	79.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.08	81.60
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	3.99	79.80
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.92	78.40
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.30	86.00
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.22	84.40
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.09	81.80
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.12	82.40
10) การประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.03	80.60

3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทราจากประเด็น 5 ด้าน
แสดงตามภาพที่ 86

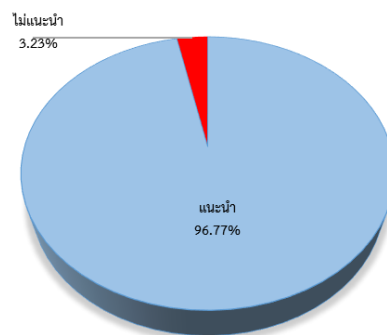
ภาพที่ 86 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา
แยกตามประเด็นการสำรวจ



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา แสดงตามภาพที่ 87
ภาพที่ 87 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา



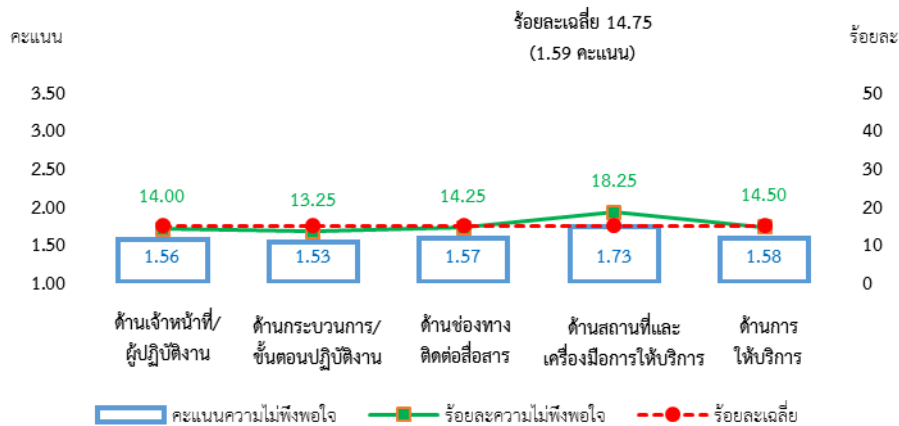
5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา แสดงตามภาพที่ 88
ภาพที่ 88 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา

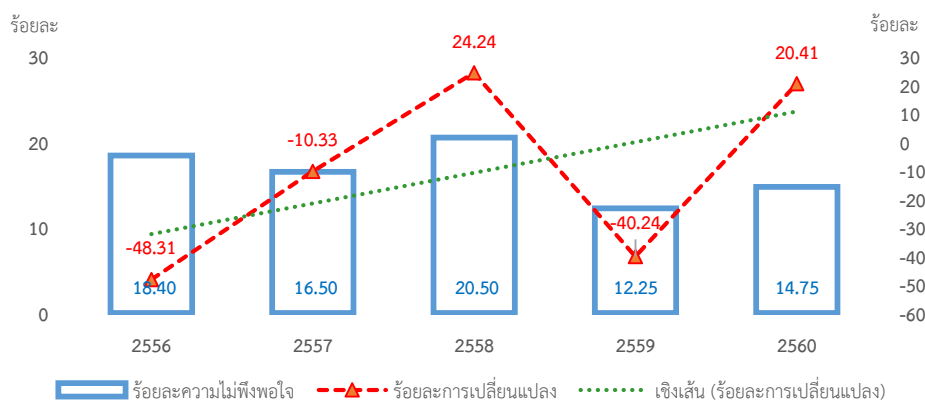
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 14.75 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 89 และตารางที่ 20

ภาพที่ 89 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 - 2560 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ร้อยละ 20.41 และยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 90

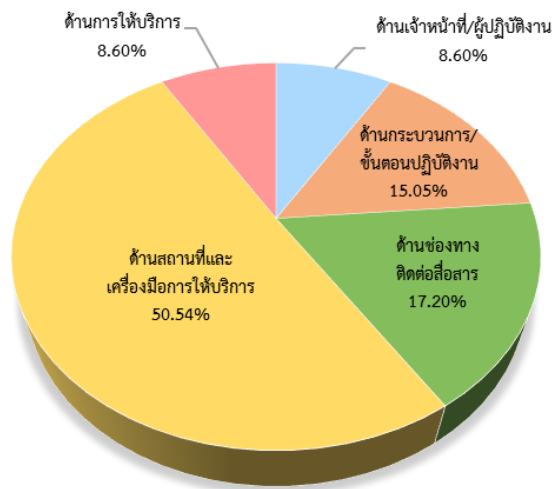
ภาพที่ 90 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 - 2560



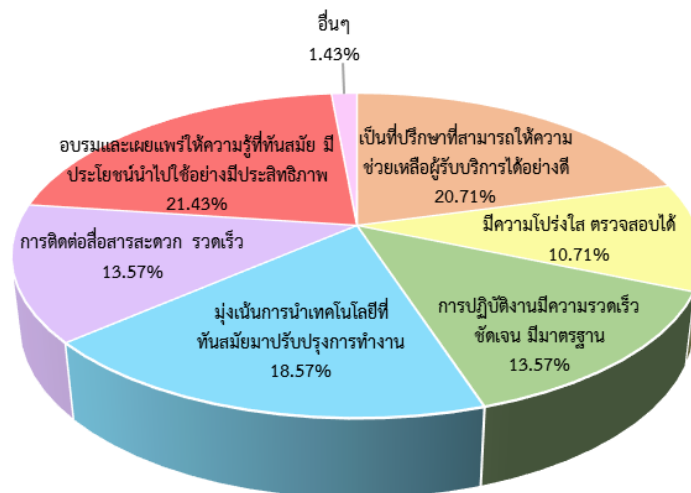
ตารางที่ 20 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.59	14.75
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.56	14.00
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.56	14.00
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือสามารถทำงานแทนกันได้	1.63	15.75
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.49	12.25
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.53	13.25
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.51	12.75
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.52	13.00
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.55	13.75
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.57	14.25
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.59	14.75
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.53	13.25
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.61	15.25
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.56	14.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.73	18.25
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.78	19.50
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.69	17.25
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.72	18.00
ด้านการให้บริการ	1.58	14.50
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.64	16.00
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.55	13.75
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.60	15.00
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.54	13.50

8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา แสดงตามภาพที่ 91
 ภาพที่ 91 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา
 แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา
 แสดงตามภาพที่ 92
 ภาพที่ 92 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา



10) ข้อเสนอแนะ

10.1) ควรมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน (Job Rotation) และการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถเรียนรู้งานได้ครอบคลุมและปฏิบัติงานทดแทนกันได้

10.2) ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย และรวดเร็วมากขึ้น