

2.2 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 2

2.2.1 สำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา

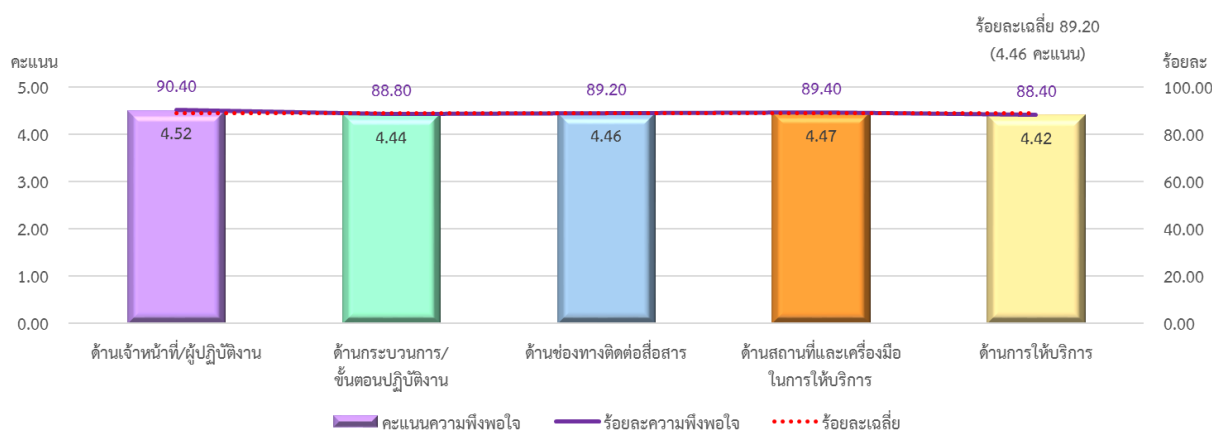
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.52 4.47 4.46 4.44 และ 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40 89.40 89.20 88.80 และ 88.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 66 และตารางที่ 21

ภาพที่ 66 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา
จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



**ตารางที่ 21 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.70	94.00
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา (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	4.52	90.40
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย	4.50	90.00
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.50	90.00
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.53	90.60
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.56	91.20
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.44	88.80
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.40	88.00
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.43	88.60
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.48	89.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.46	89.20
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.50	90.00
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.42	88.40
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.46	89.20
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.45	89.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.47	89.40
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุโปร่ง บ้ายชั่วคราว บอกรู้แจ้งให้บริการชัดเจน	4.37	87.40
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.42	88.40
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.50	90.00
4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.53	90.60
5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.51	90.20
ด้านการให้บริการ	4.42	88.40
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.53	90.60
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.52	90.40
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.49	89.80
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว	4.33	86.60
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.33	86.60
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.34	86.80
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTb Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.46	89.20
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น	4.38	87.60
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้ทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.39	87.80
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.42	88.40

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

- 1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.56 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.20

- 2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ตามมาตรการเว้นระยะห่าง และการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60

- 3) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

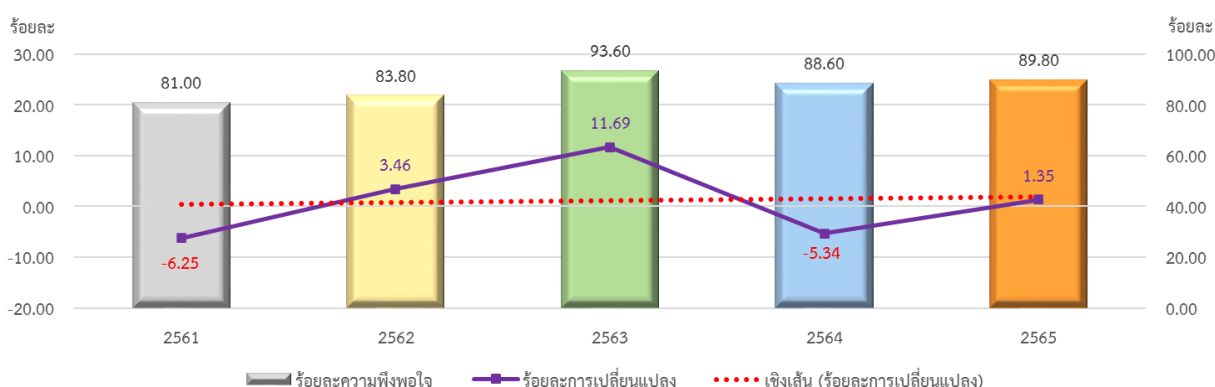
- 1) ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร และการนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60

- 2) การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด คะแนนเฉลี่ย 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80

- 3) ความชัดเจนของจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความ คะแนนเฉลี่ย 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 6.25 และ 5.34 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 3.46 11.69 และ 1.35 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 67

ภาพที่ 67 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565

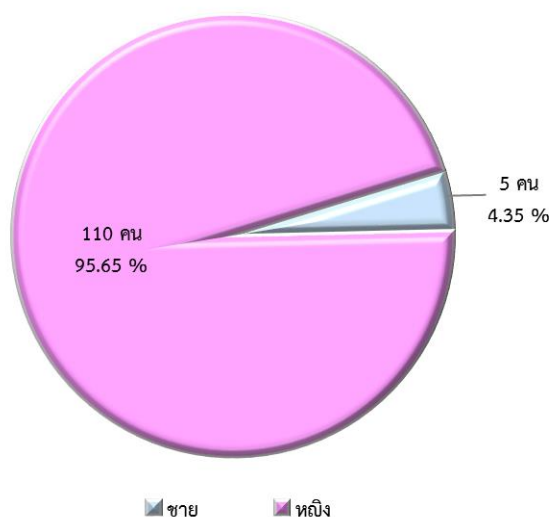


3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา แสดงตามภาพที่ 68 - 72 แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 115 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

3.1) เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 115 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.35 และเป็นเพศหญิง จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 95.65 แสดงตามภาพที่ 68

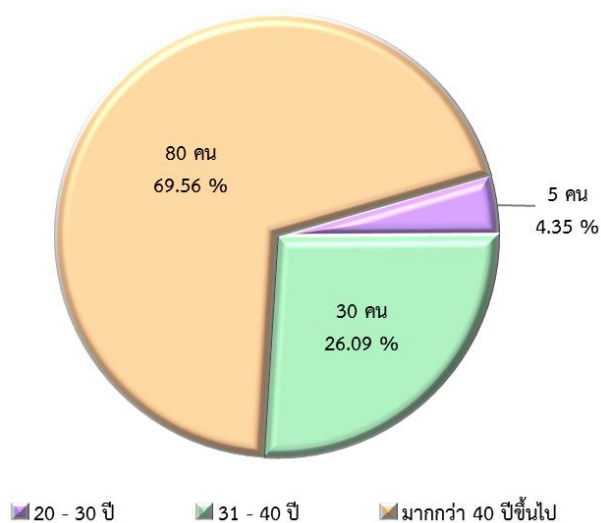
ภาพที่ 68 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา



3.2) อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 115 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 69.56 รองลงมาคืออยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 26.09 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.35 แสดงตามภาพที่ 69

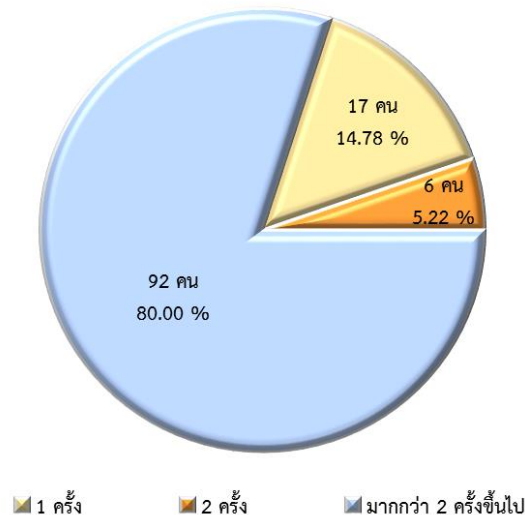
ภาพที่ 69 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา



3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 115 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14.78 และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.22 แสดงตามภาพที่ 70

ภาพที่ 70 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา



3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 115 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 71

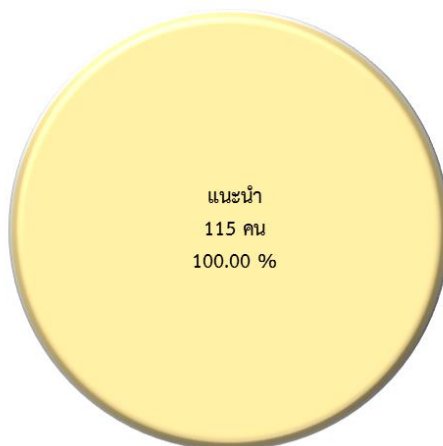
ภาพที่ 71 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา



3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 115 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 72

ภาพที่ 72 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา



4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา

4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 แสดงตามภาพที่ 73

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 115 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 2 ฉบับ โดยสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจได้ดังนี้

4.1.1) ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน (จำนวน 2 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00)

- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการให้เพียงพอต่อจำนวนผู้มาติดต่อ

4.1.2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

4.1.3) ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

4.1.4) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

4.1.5) ด้านการให้บริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

ภาพที่ 73 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 6 ฉบับ ลดลงเป็น 2 ฉบับ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน มีจำนวนเพิ่มขึ้น ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ มีจำนวนลดลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 22

ตารางที่ 22 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ)	
	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1	2
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	0	0
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4	0
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	0	0
ด้านการให้บริการ	1	0
รวมทั้งหมด	6	2

5) แนวทางในการพัฒนาเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา

หน่วยงานภาครัฐต้องส่งเสริมการพัฒนาหลักการปฏิบัติของงานด้านการให้บริการ รวมถึงการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องในด้านการให้บริการ เช่น การฝึกอบรมการติดต่อสื่อสาร รวมถึงพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับหลักของกฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง

ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดช่องทาง แนวทาง ที่ส่วนราชการจะประชาสัมพันธ์กับผู้รับบริการได้อย่างกว้างขวาง ดังนั้น การส่งเสริมงานสารสนเทศเพื่อการบริหารจึงจำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะส่งผลต่อการบริการทำได้อย่างรวดเร็ว กว้างขวาง และต่อเนื่อง