

2.2 สำนักงานคลังจังหวัดในเขต 2

2.2.1 สำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา

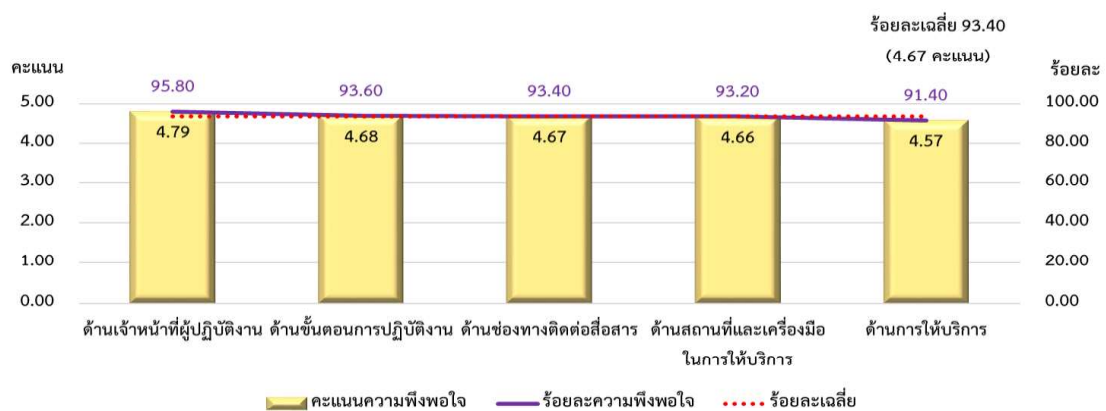
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตามระดับคะแนนยังต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด ซึ่งอยู่ในระดับคะแนน 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.40 ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.79 4.68 4.67 4.66 และ 4.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80 93.60 93.40 93.20 และ 91.40 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 21 และตารางที่ 9

ภาพที่ 21 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามประเด็นการสำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



ตารางที่ 9 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัด (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.77	95.40
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.73	94.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.78	95.60
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้านของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.67	93.40
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.79	95.80
1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำและความรู้ที่เป็นประโยชน์	4.76	95.20
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.79	95.80
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.81	96.20
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.81	96.20
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.68	93.60
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.66	93.20
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.69	93.80
3) มีวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรฐานการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.68	93.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	4.67	93.40
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.70	94.00
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบันและสืบค้นได้ง่าย	4.57	91.40
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.66	93.20
4) มีช่องทางในการให้บริการที่นอกเหนือจากช่องทางหลักของกรมบัญชีกลาง เช่น Facebook Line e-mail เป็นต้น	4.75	95.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	4.66	93.20
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุติรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.65	93.00
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.63	92.60
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.70	94.00
4) มีสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรฐานการเว้นระยะห่าง	4.65	93.00
5) มีแอลกอฮอล์ล้างมือให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.68	93.60

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ด้านการให้บริการ	4.57	91.40
งานให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับระบบ e-GP และการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญ	4.54	90.80
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.58	91.60
2) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.55	91.00
3) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.43	88.60
4) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.57	91.40
5) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.59	91.80
งานให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับระบบ New GFMS Thai และการจ่ายเงิน การรับเงิน การนำเงินส่งคลัง	4.72	94.40
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.74	94.80
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.75	95.00
3) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTb Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.68	93.60
4) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.70	94.00
งานขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลและให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลการคลังและเศรษฐกิจ	4.44	88.80
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.44	88.80
2) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และ กอช. เป็นต้น	4.43	88.60
3) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดมีความน่าสนใจ	4.42	88.40
4) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดมีความน่าสนใจ	4.44	88.80
5) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.45	89.00

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20

2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ คะแนนเฉลี่ย 4.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.80

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน ให้คำแนะนำและความรู้ที่เป็นประโยชน์ คะแนนเฉลี่ย 4.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.20

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

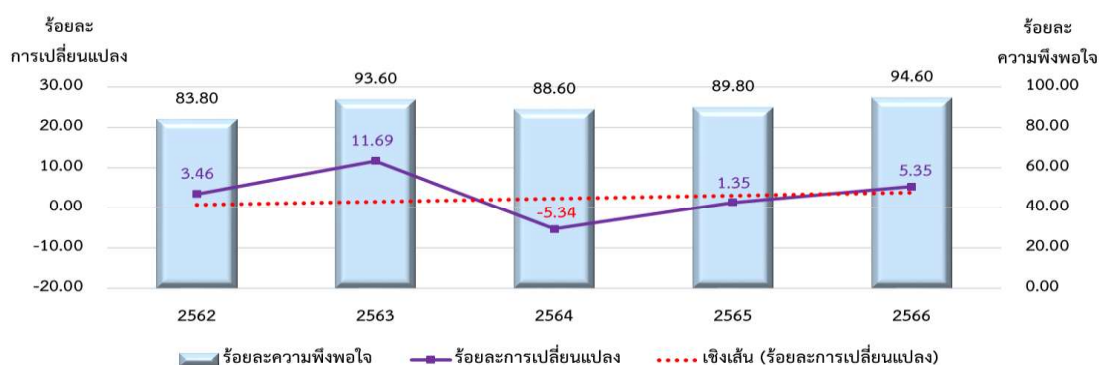
1) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดมีความน่าสนใจ คะแนนเฉลี่ย 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40

2) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค่าประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และ กอช. เป็นต้น คะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.60

3) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดมีความน่าสนใจ คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2566 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 3.46 11.69 1.35 และ 5.35 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 5.34 โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 22

ภาพที่ 22 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2566



3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดฉะเชิงเทรา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 91 คน พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ