



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
และความไม่พึงพอใจ
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีต่อสำนักงานคลังจังหวัด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560



2.5.4 สำนักงานคลังจังหวัดพะเยา

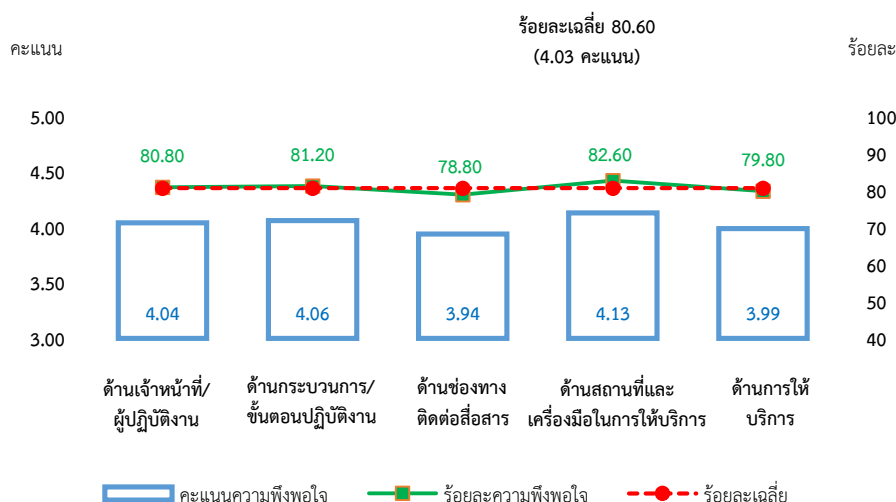
1) ความพึงพอใจภาพรวม

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.15 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.00 อยู่ระดับพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การปฏิบัติงานภาพรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้ 8.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.30

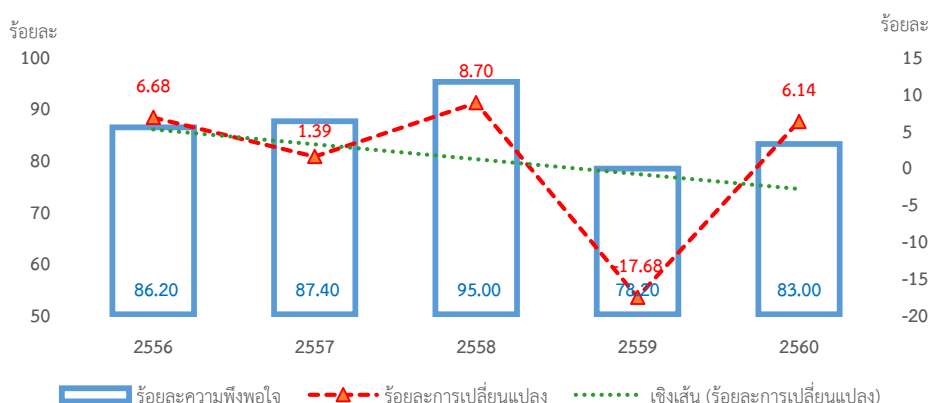
1.2) การปฏิบัติงานจากประเด็นสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.03 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.60 โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 370 และตารางที่ 83

ภาพที่ 370 : แสดงระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา แยกตามประเด็นการสำรวจ



2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 - 2560 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ร้อยละ 6.14 แต่มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงลดลง แสดงตามภาพที่ 371

ภาพที่ 371 : แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 - 2560

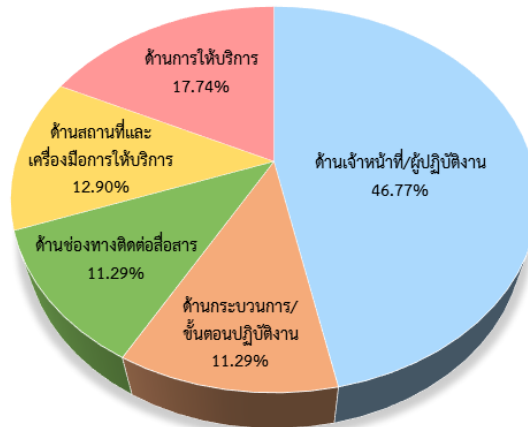


ตารางที่ 83 : รายละเอียดผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.15	83.00
ความพึงพอใจการปฏิบัติงานภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)	8.53	85.30
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	4.03	80.60
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	4.04	80.80
1) มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน	4.08	81.60
2) บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐานและตรงความต้องการ	4.02	80.40
3) ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพเหมาะสม	4.03	80.60
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.06	81.20
1) กำหนดได้อย่างคล่องตัว ปฏิบัติงานได้ง่าย	3.94	78.80
2) โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.15	83.00
3) การจัดการตามลำดับก่อนหลัง	4.10	82.00
4) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.03	80.60
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	3.94	78.80
1) การประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	4.05	81.00
2) หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็ว ทันการณ์	3.80	76.00
3) Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	3.92	78.40
4) ช่องทางการติดต่อมีหลากหลาย สะดวกและทันสมัย	4.00	80.00
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	4.13	82.60
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุครอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.23	84.60
2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ	4.06	81.20
3) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.10	82.00
ด้านการให้บริการ	3.99	79.80
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	3.98	79.60
2) การประชุม/อบรมให้ความรู้มีความชัดเจน ทัวถึง สม่าเสมอ	4.02	80.40
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	3.89	77.80
4) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันต่อสถานการณ์	3.96	79.20
5) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด นำไปใช้ประโยชน์ได้	3.95	79.00
6) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.13	82.60
7) การให้บริการด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.02	80.40
8) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญเพื่อขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	3.94	78.80
9) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.13	82.60
10) การประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูล การจ่ายเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	3.90	78.00

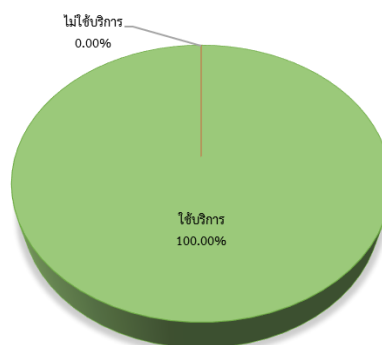
3) ความประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา จากประเด็น 5 ด้าน
แสดงตามภาพที่ 372

ภาพที่ 372 : แสดงร้อยละของความประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา
แยกตามประเด็นการสำรวจ



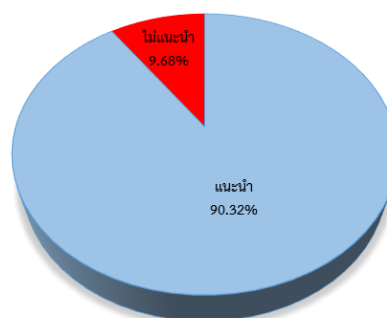
4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา แสดงตามภาพที่ 373

ภาพที่ 373 : แสดงร้อยละของความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา



5) การแนะนำการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา แสดงตามภาพที่ 374

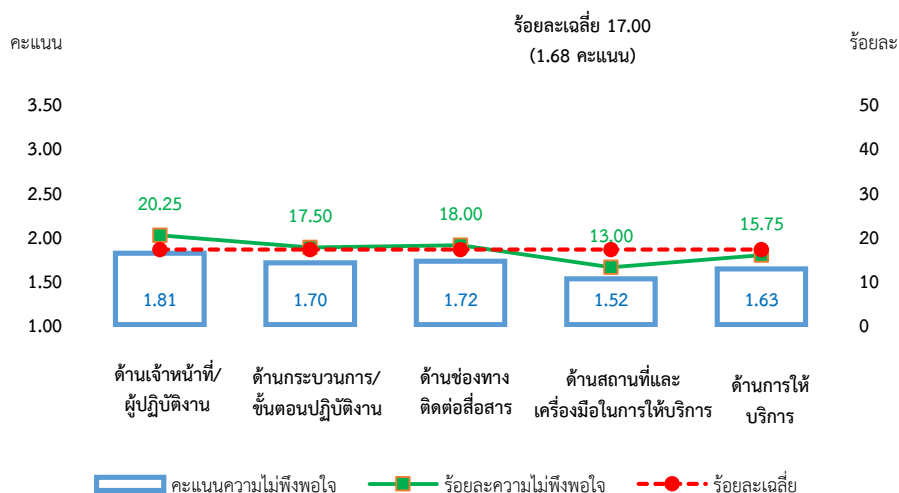
ภาพที่ 374 : แสดงร้อยละของการแนะนำบริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา



6) ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา

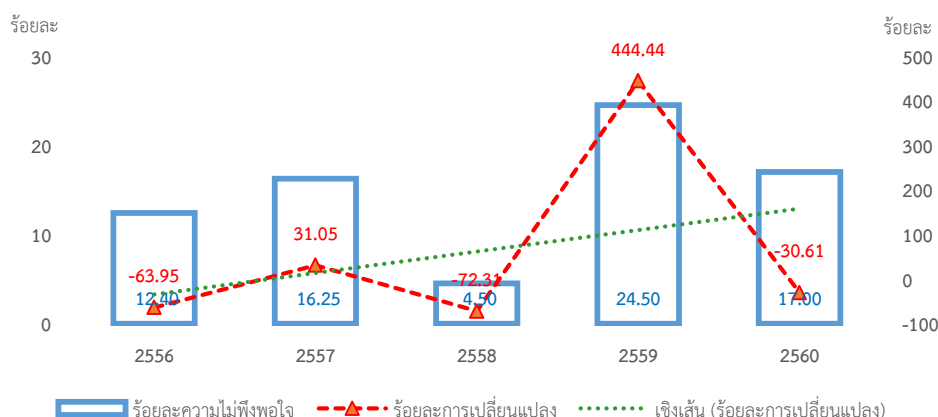
ผลสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 1.68 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 17.00 อยู่ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปแต่ละประเด็นการสำรวจแสดงตามภาพที่ 375 และตารางที่ 84

ภาพที่ 375 : แสดงระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา แยกตามประเด็นการสำรวจ



7) เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 - 2560 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ร้อยละ 30.61 แต่ยังคงมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 376

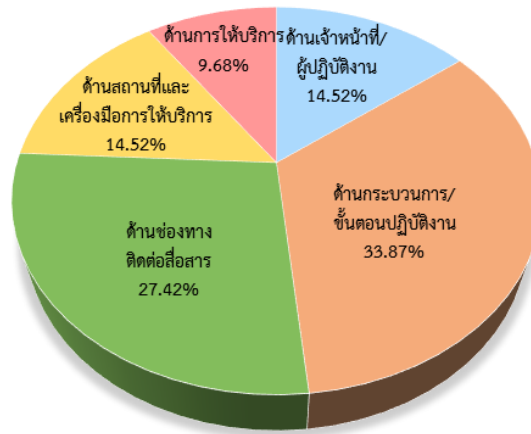
ภาพที่ 376 : แสดงร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 - 2560



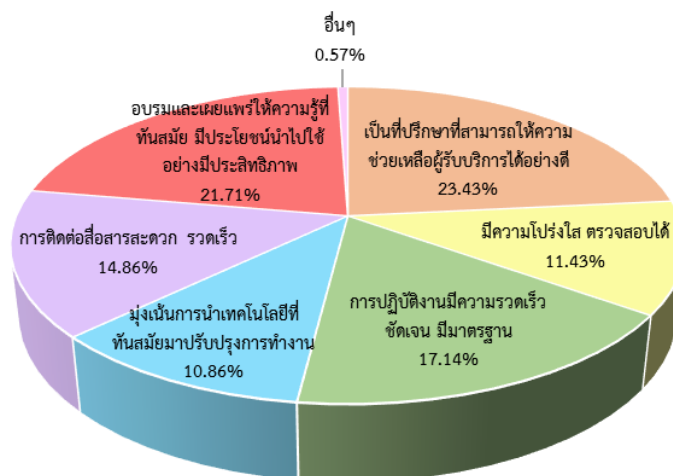
ตารางที่ 84 : รายละเอียดผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความไม่พึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	1.68	17.00
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	1.81	20.25
1) มีจำนวนไม่เพียงพอ	1.79	19.75
2) ไม่สามารถให้คำปรึกษาหรือทำงานแทนกันได้	1.90	22.50
3) มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ พูดจาไม่สุภาพ เป็นต้น	1.73	18.25
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	1.70	17.50
1) การปฏิบัติงานล่าช้า	1.65	16.25
2) กระบวนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนมากเกินไป	1.74	18.50
3) การขอข้อมูลซ้ำซ้อน	1.70	17.50
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	1.72	18.00
1) โทรศัพท์ติดต่อยาก สายไม่ว่าง ไม่มีผู้รับสาย	1.80	20.00
2) Website ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	1.65	16.25
3) Website สืบค้นได้ยาก	1.70	17.50
4) ช่องทางการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่หลากหลาย	1.73	18.25
ด้านสถานที่และเครื่องมือการให้บริการ	1.52	13.00
1) จุดให้บริการ คับแคบ ไม่มีจุดนั่งรอ	1.48	12.00
2) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่เพียงพอ	1.54	13.50
3) ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1.55	13.75
ด้านการให้บริการ	1.63	15.75
1) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ชัดเจน คลุมเครือ	1.61	15.25
2) รายงานภาวะเศรษฐกิจและรายงานประมาณการเศรษฐกิจไม่น่าเชื่อถือ	1.67	16.75
3) การฝึกอบรม/ให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	1.63	15.75
4) หลักสูตรการฝึกอบรมไม่ทันสมัย ขาดประสิทธิภาพ	1.61	15.25

8) ความไม่ประทับใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา แสดงตามภาพที่ 377
 ภาพที่ 377 : แสดงร้อยละของความไม่ประทับใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา
 แยกตามประเด็นการสำรวจ



9) ความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา
 แสดงตามภาพที่ 378
 ภาพที่ 378 : แสดงร้อยละของความคาดหวังกับทิศทางในอนาคต (3 - 5 ปี) ของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา



10) ข้อเสนอแนะ

ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปสู่การปรับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และรวดเร็วยิ่งขึ้น

กลุ่มงานประเมินผล กองแผนงาน
กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง
ถนนพระราม 6 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทร. 0 2127 7219 www.cgd.go.th